

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

## Indlagte





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

**Øre-, Næse- og Halsafdeling H1  
Århus Sygehus**

**Revideret: 29/10-2009**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling  
Region Midtjylland  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside  
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Tlf. 87284911  
[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

December 2009

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik .....	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	69
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	90
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

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

## Baggrund

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

## Formål

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

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

## Organisering

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

## Rapporteringen

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

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

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

### Rapportgrundlag

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	217
Besvarelser fra afdelingens patienter:	141
Afdelingens svarprocent:	65%

### Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.<sup>2</sup>

### Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver bilag 2 en mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen. Bilag 3 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

---

<sup>1</sup> Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

<sup>2</sup> Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.



## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

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

### Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema er indsat.

### Husk kommentarsamlingen

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

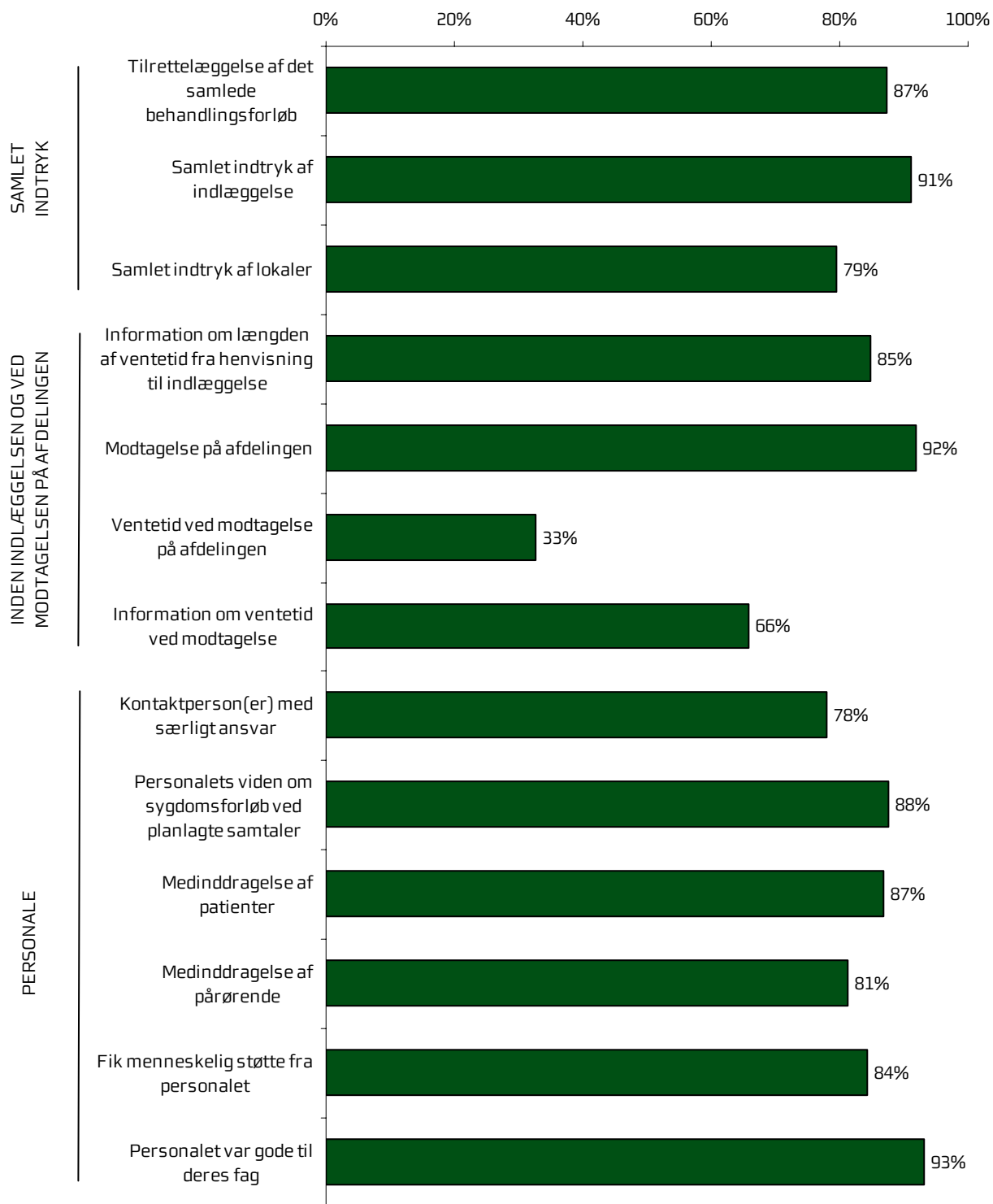


### **3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik**

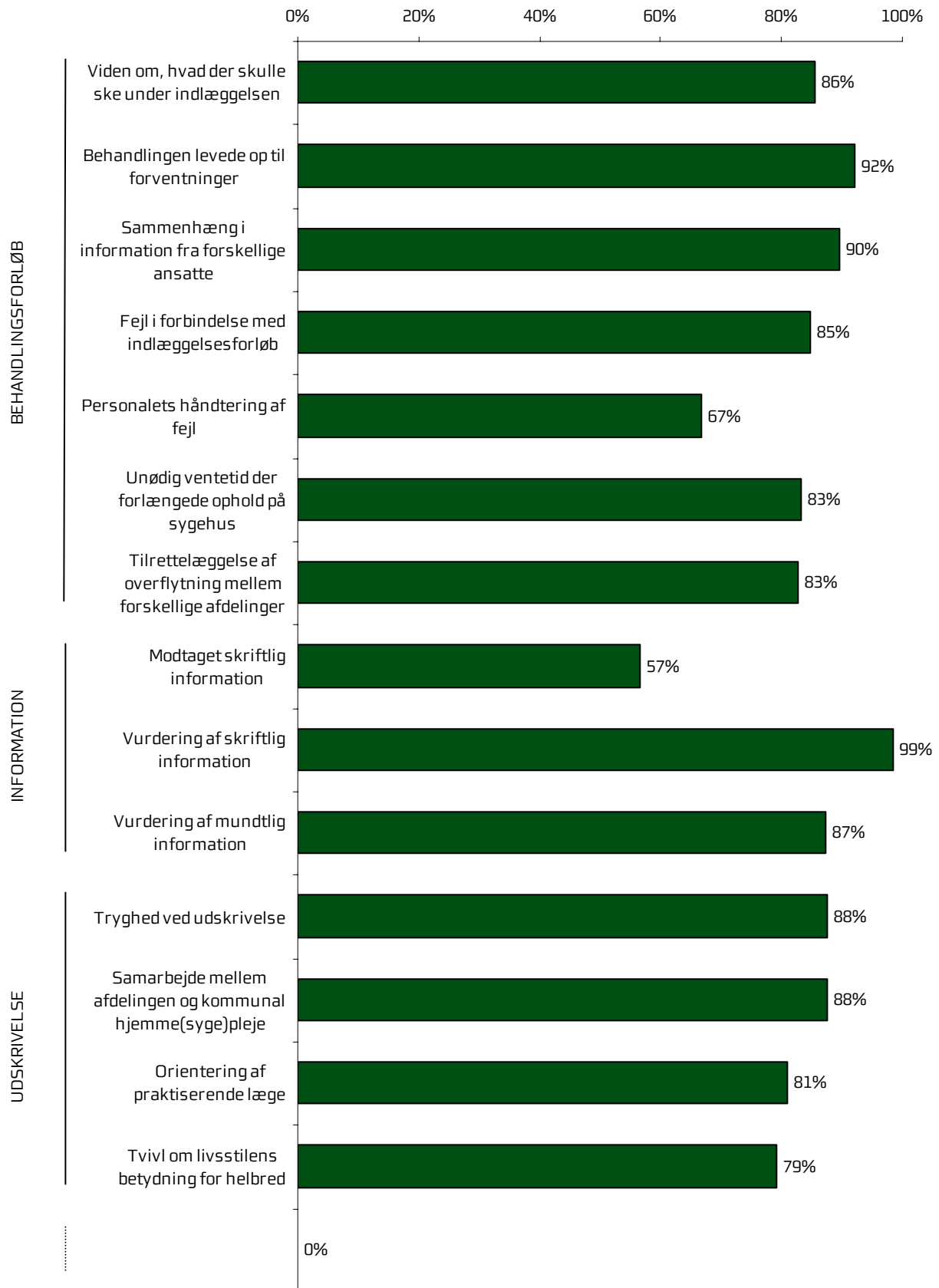
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

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



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)





## 4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbeltopslag. I dobbeltopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.<sup>3</sup>

### Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

### Tilfældige forskelle?

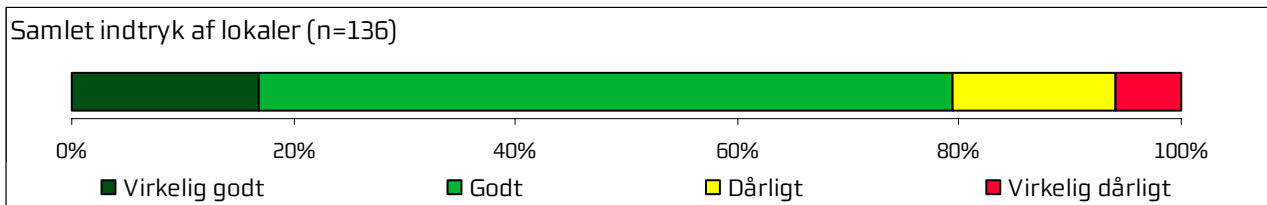
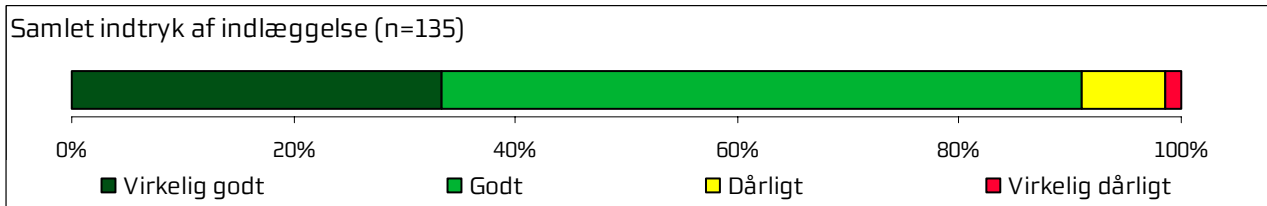
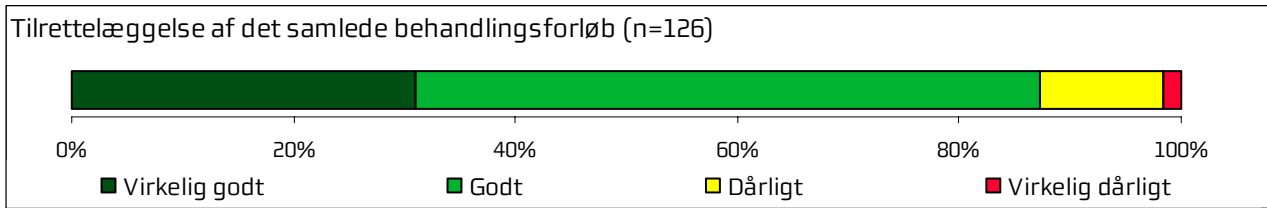
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

---

<sup>3</sup> Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

### 4.1 Samlet indtryk

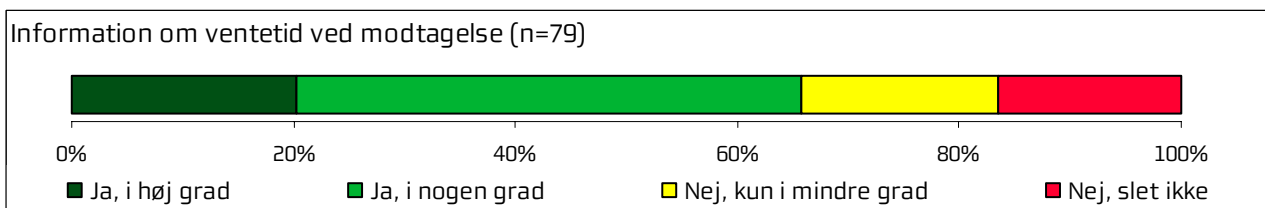
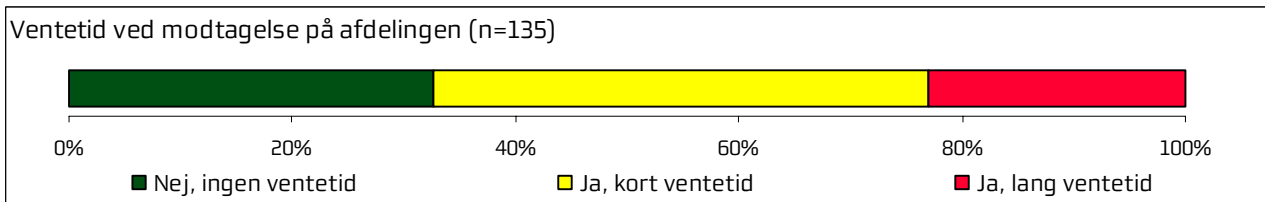
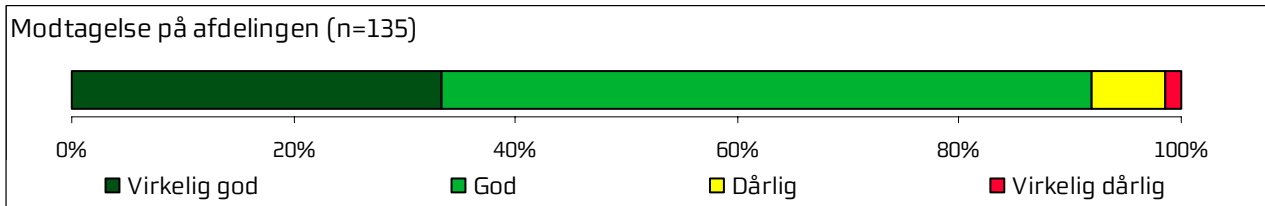
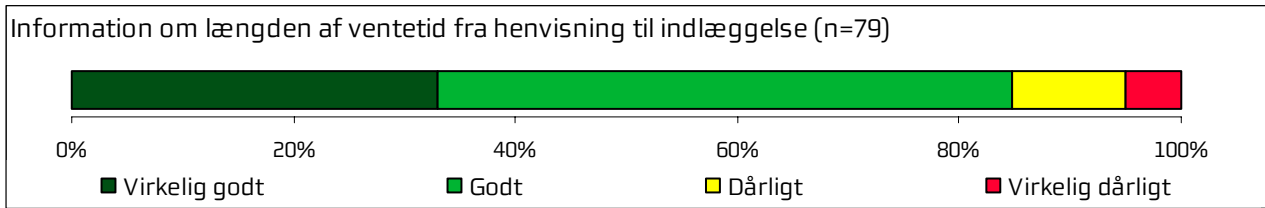




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	87%	-	-	99%*	79%	91%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	91%	-	-	99%*	82%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	79%	-	-	92%*	62%*	76%

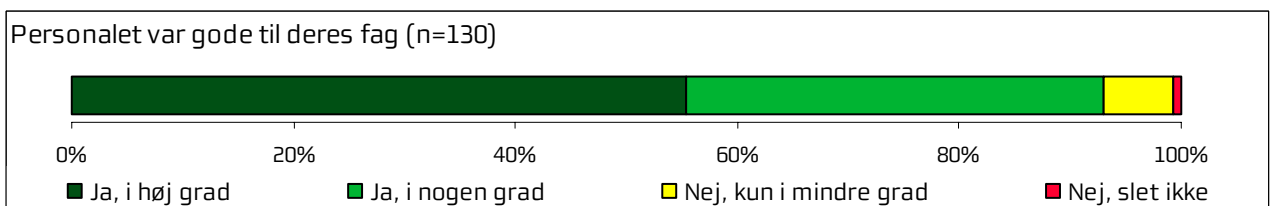
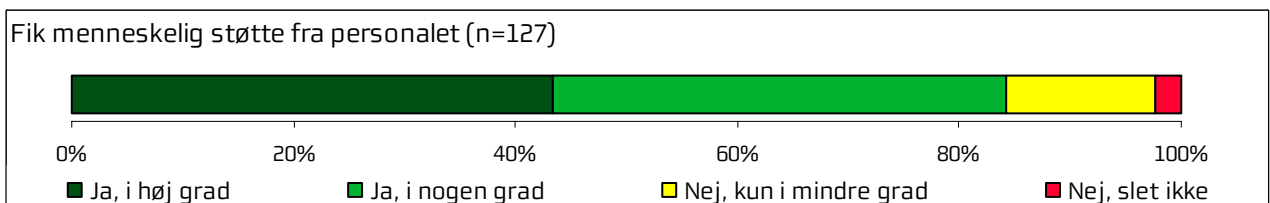
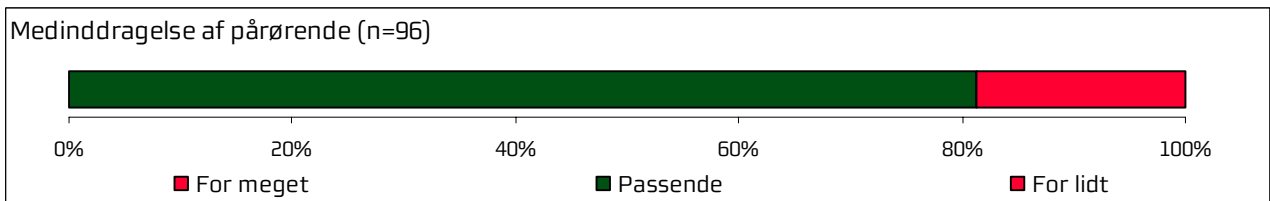
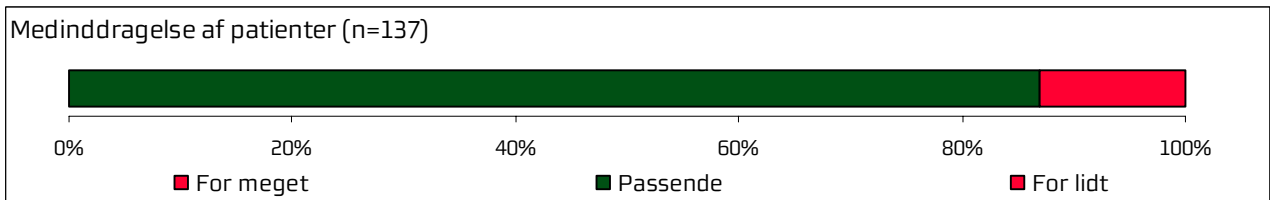
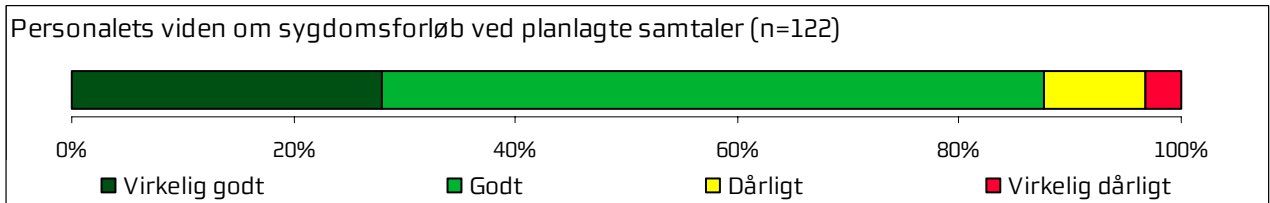
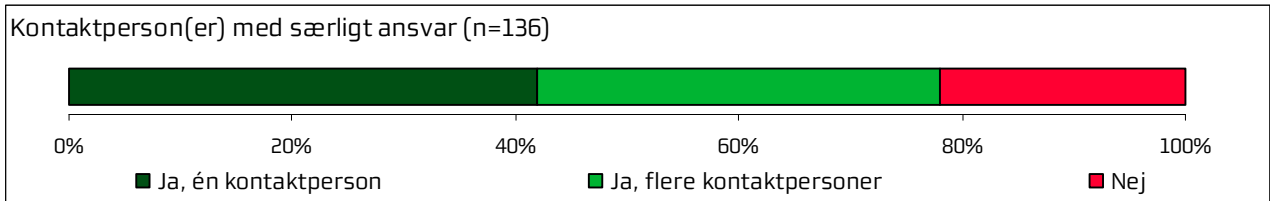
## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	85%	-	-	100%*	70%*	87%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	92%	-	-	99%*	91%	95%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	33%	-	-	68%*	32%	50%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	66%	-	-	79%*	54%	66%

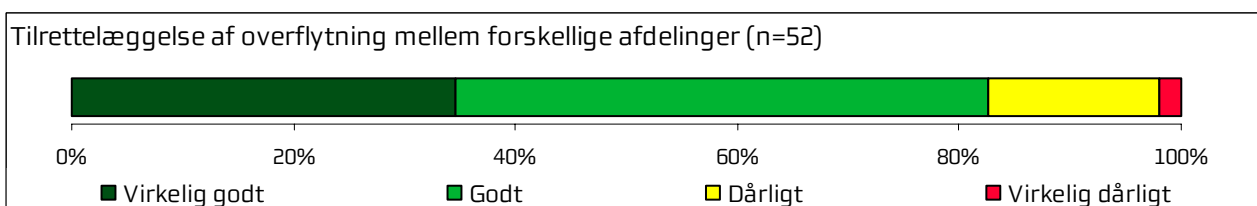
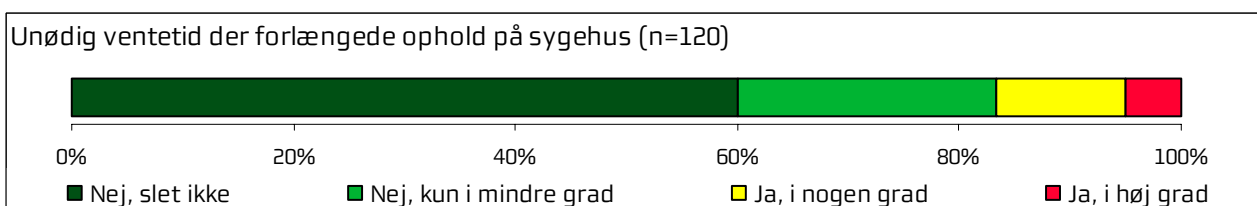
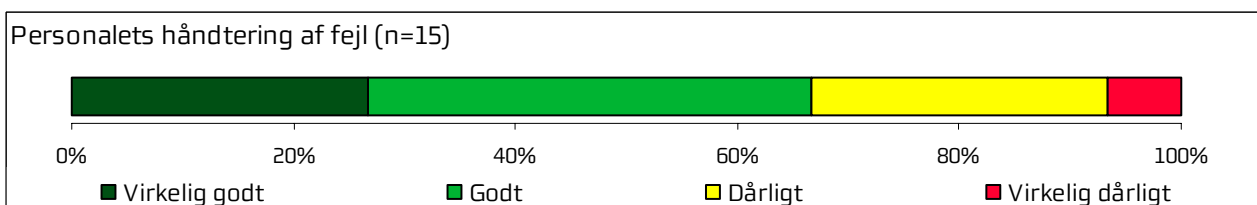
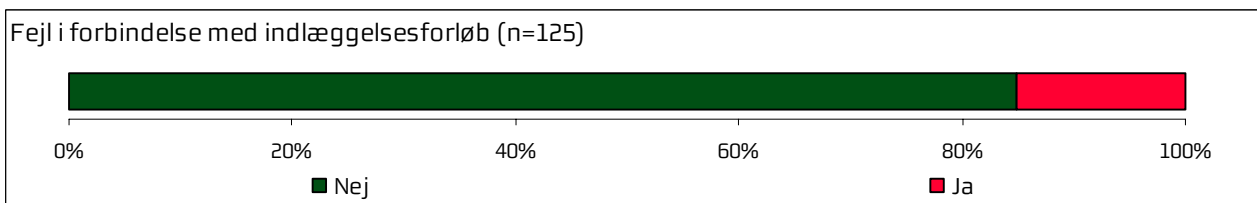
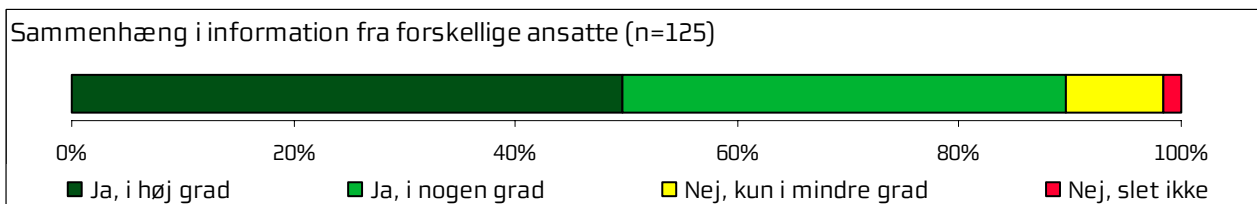
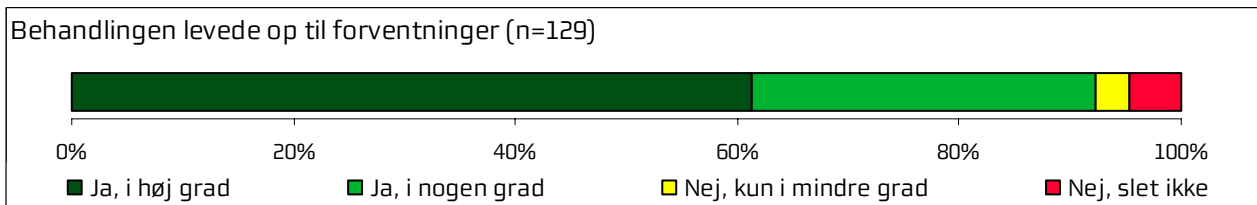
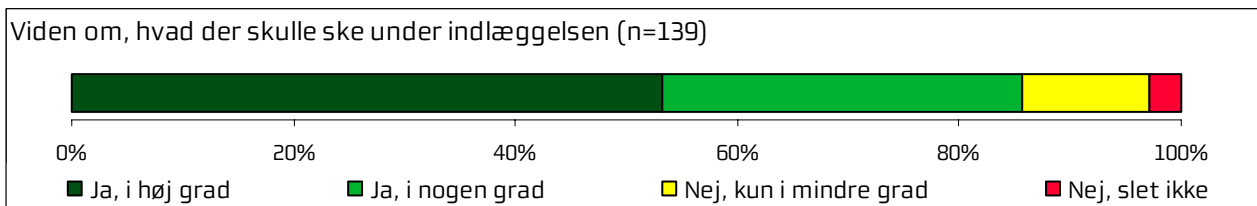
### 4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	78%	-	-	91%*	71%	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88%	-	-	97%*	79%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	87%	-	-	96%*	78%*	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	81%	-	-	92%*	73%	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	84%	-	-	98%*	77%	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	93%	-	-	99%*	92%	96%

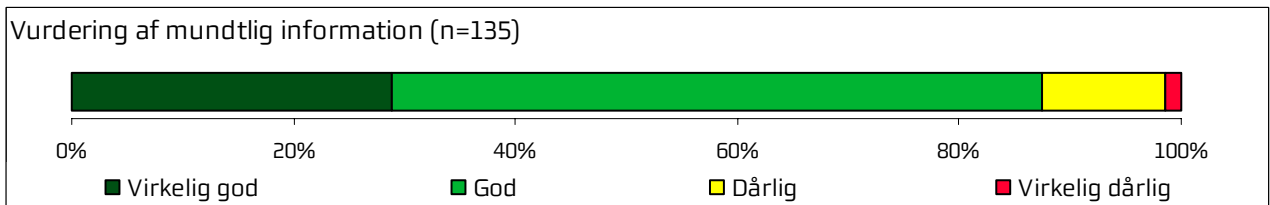
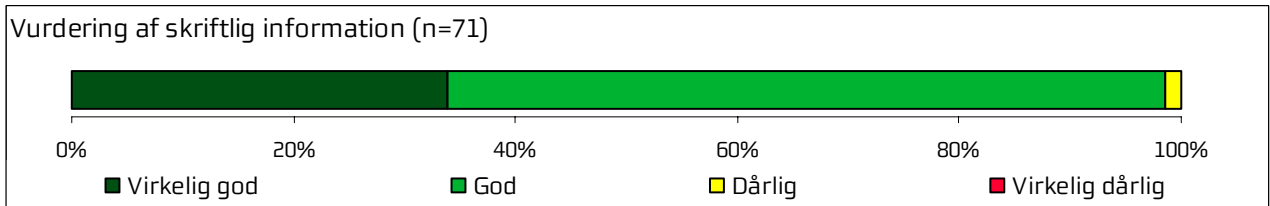
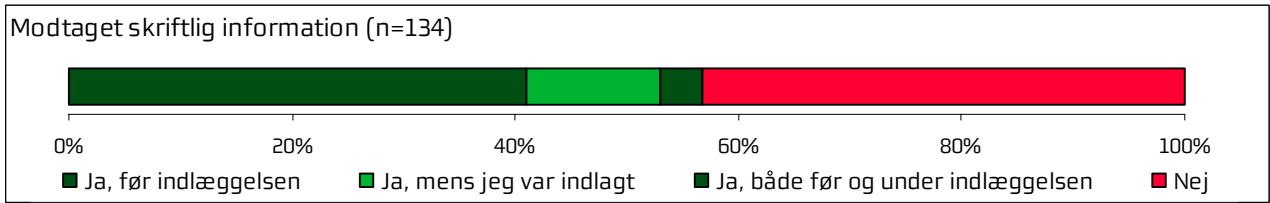
### 4.4 Behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	86%	-	-	98%*	77%*	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92%	-	-	97%	80%*	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	90%	-	-	97%*	77%*	88%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	85%	-	-	88%	71%*	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67%	-	-	90%	49%	67%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	83%	-	-	96%*	67%*	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	83%	-	-	98%*	76%	89%

### 4.5 Information

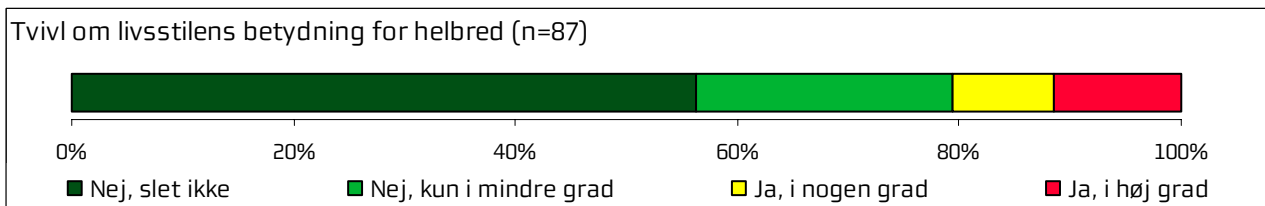
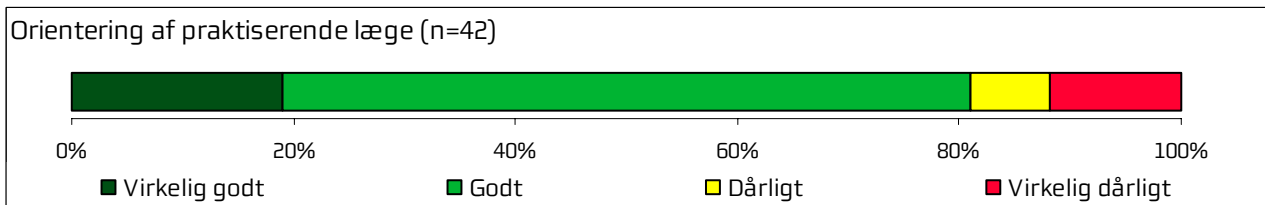
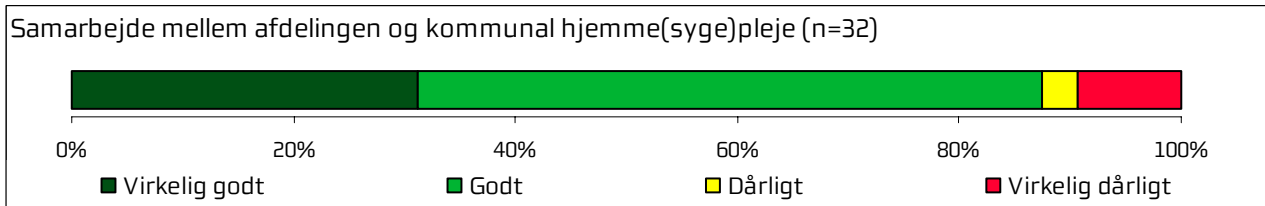
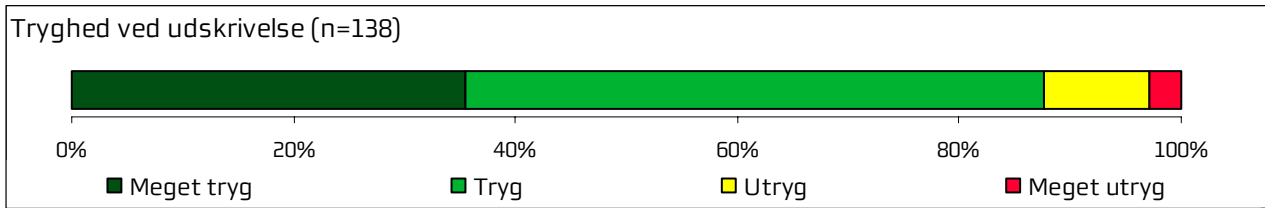




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	57%	-	-	68%*	39%*	55%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	99%	-	-	100%	92%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	87%	-	-	98%*	81%	91%

## 4.6 Udskrivelse

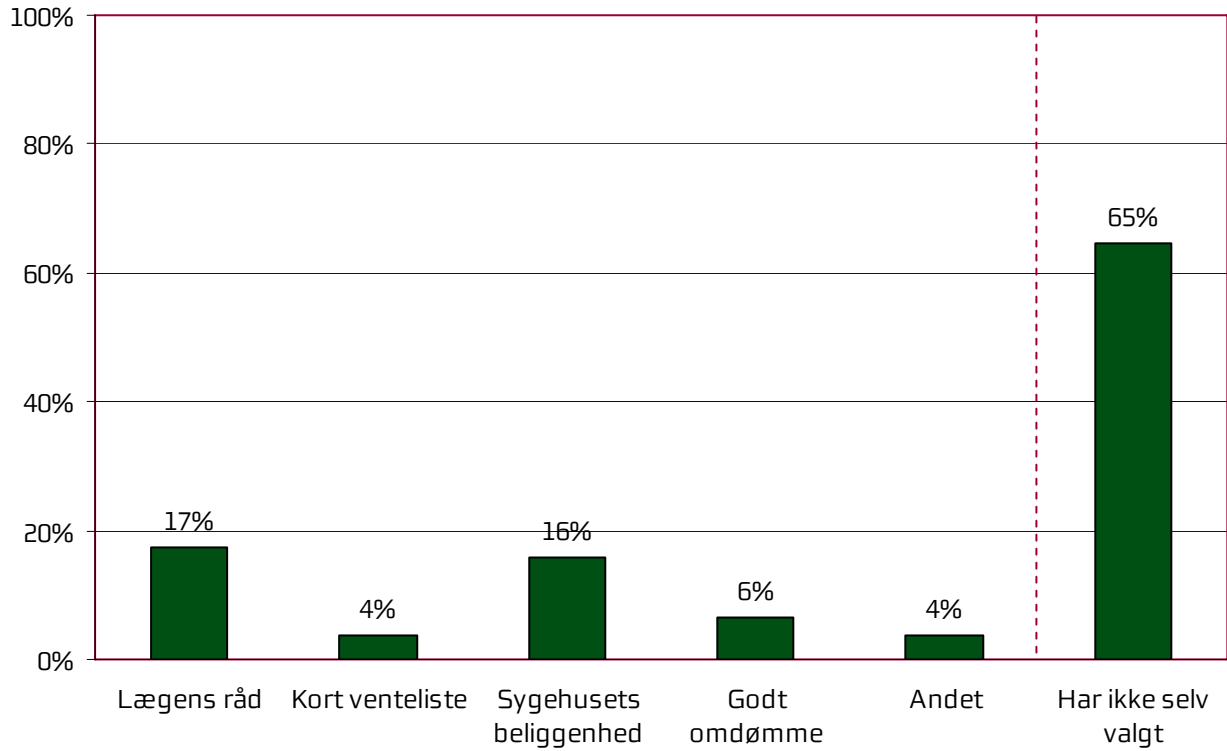


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	88%	-	-	95%*	79%*	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	88%	-	-	95%	75%	84%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	81%	-	-	97%*	78%	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	79%	-	-	80%	65%*	72%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål

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



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

27. maj 2009

### Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus

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

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

  
Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

## Spørgeskema om indlæggelse på &lt;&lt;Afdeling&gt;&gt; på &lt;&lt;Sygehus&gt;&gt;

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

## INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

Besvar kun, hvis du blev planlagt indlagt:	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
2. Hvordan vurderer du, at du blev <b>informeret</b> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 6	Gå til spørgsmål 6
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke
5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?					

## PERSONALE

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

11. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
12. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

**BEHANDLINGSFORLØB**

13. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
14. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Sæt venligst ét kryds i hver række)				Ja <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Jeg fik ikke udleveret medicin <input type="checkbox"/>
a) Udleveret forkert medicin?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Andet: _____				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 17. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
18. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
19. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger <input type="checkbox"/>	
20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?						

**INFORMATION**

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

Løbenr.: >>lobnr<<

**UDSKRIVELSE**

<b>24. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
<b>26. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
<b>27. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
<b>28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</b>						
<div style="border: 1px solid black; height: 150px;"></div>						



## SAMLET INDTRYK

29. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
30. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>		
31. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>		
32. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)	Har ikke selv valgt <input type="checkbox"/>	Lægens råd <input type="checkbox"/>	Kort venteliste <input type="checkbox"/>	Sygehusets beliggenhed <input type="checkbox"/>	Godt omdømme <input type="checkbox"/>	Andet <input type="checkbox"/>
33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.						

## INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lbnr<<

15. juni 2009

## Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under din indlæggelse på et sygehus. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 23. juni 2009**.

>>uo15flet<<

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

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

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

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

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

### Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

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

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

### **Validering af spørgeskema**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Patienter i undersøgelsen**

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 65 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. Svarprocenten for indlagte patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 53 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgelser af

---

<sup>4</sup> Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

**Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og for alle patienter i stikprøven**

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		141	217
Køn	Mand	54%	55%
	Kvinde	46%	45%
Alder	0-19 år	19%	20%
	20-39 år	14%	15%
	40-59 år	31%	31%
	60-79 år	30%	28%
	80 år eller derover	5%	6%

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

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

### Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger"

"Jeg læste den ikke"

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

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

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

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

### Beregningsmetode

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

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

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

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



**Kan resultaterne sammenlignes?**

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

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



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

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

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

---

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

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

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		141	100
Alder	<b>0-19</b>	27	19%
	<b>20-39</b>	20	14%
	<b>40-59</b>	44	31%
	<b>60-79</b>	43	30%
	<b>80-</b>	7	5%
Køn	<b>Mand</b>	76	54%
	<b>Kvinde</b>	65	46%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	112	84%
	<b>Pårørende</b>	21	16%
Modersmål	<b>Dansk</b>	131	95%
	<b>Ikke dansk</b>	7	5%
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	37	28%
	<b>Planlagt</b>	95	72%
Afsnit	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	130	95%
	<b>Patienthotel</b>	7	5%

**Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		31	56	11	2	126	8	
Alder	<b>0-19</b>	20	64	12	4	25	1	
	<b>20-39</b>	25	40	35	0	20	0	
	<b>40-59</b>	15	76	6	3	34	6	
	<b>60-79</b>	50	45	5	0	40	1	
	<b>80-</b>	57	43	0	0	7	0	
Køn	<b>Mand</b>	36	53	11	0	70	5	
	<b>Kvinde</b>	25	61	11	4	56	3	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	29	58	11	2	102	6	
	<b>Pårørende</b>	28	67	6	0	18	2	
Modersmål	<b>Dansk</b>	30	57	12	2	120	6	
	<b>Ikke dansk</b>	60	40	0	0	5	2	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	12	70	18	0	33	3	
	<b>Planlagt</b>	39	49	9	2	85	5	
Afsnit	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	31	57	10	2	115	8	
	<b>Patienthotel</b>	29	57	14	0	7	0	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		33	58	7	1	135
Alder	<b>0-19</b>	27	69	0	4	26
	<b>20-39</b>	35	40	25	0	20
	<b>40-59</b>	15	76	7	2	41
	<b>60-79</b>	49	46	5	0	41
	<b>80-</b>	71	29	0	0	7
Køn	<b>Mand</b>	35	58	5	1	74
	<b>Kvinde</b>	31	57	10	2	61
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	31	58	9	2	109
	<b>Pårørende</b>	30	70	0	0	20
Modersmål	<b>Dansk</b>	33	57	8	2	127
	<b>Ikke dansk</b>	43	57	0	0	7
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	17	69	14	0	36
	<b>Planlagt</b>	40	53	5	2	91
Afsnit	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	32	59	7	2	124
	<b>Patienthotel</b>	43	57	0	0	7

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

		<b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?</b>				
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		17	63	15	6	136
Alder	<b>0-19</b>	22	48	15	15	27
	<b>20-39</b>	20	65	10	5	20
	<b>40-59</b>	5	74	19	2	42
	<b>60-79</b>	25	58	13	5	40
	<b>80-</b>	14	71	14	0	7
Køn	<b>Mand</b>	21	58	16	5	76
	<b>Kvinde</b>	12	68	13	7	60
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	15	68	14	4	109
	<b>Pårørende</b>	19	43	24	14	21
Modersmål	<b>Dansk</b>	15	63	16	6	128
	<b>Ikke dansk</b>	57	43	0	0	7
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	11	70	14	5	37
	<b>Planlagt</b>	18	60	16	5	92
Afsnit	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	18	64	14	4	125
	<b>Patienthotel</b>	0	43	14	43	7

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?					Antal patienter n	Det husker jeg ikke n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		33	52	10	5	79	0	
Alder	<b>0-19</b>	22	44	33	0	9	0	
	<b>20-39</b>	20	50	10	20	10	0	
	<b>40-59</b>	29	55	10	6	31	0	
	<b>60-79</b>	40	56	4	0	25	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	4	0	
Køn	<b>Mand</b>	30	54	11	4	46	0	
	<b>Kvinde</b>	36	48	9	6	33	0	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	32	53	9	6	68	0	
	<b>Pårørende</b>	38	50	13	0	8	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	32	52	11	5	75	0	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>Planlagt</b>	33	52	10	5	79	0	
Afsnit	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	34	51	9	5	74	0	
	<b>Patienthotel</b>	-	-	-	-	4	0	



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

		<b>Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?</b>					
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det ved jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		33	59	7	1	135	1
Alder	<b>0-19</b>	41	56	4	0	27	0
	<b>20-39</b>	30	50	15	5	20	0
	<b>40-59</b>	24	64	10	2	42	0
	<b>60-79</b>	38	59	3	0	39	1
	<b>80-</b>	43	57	0	0	7	0
Køn	<b>Mand</b>	36	59	5	0	73	0
	<b>Kvinde</b>	31	58	8	3	62	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	32	59	6	2	108	0
	<b>Pårørende</b>	33	67	0	0	21	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	33	60	6	2	126	1
	<b>Ikke dansk</b>	57	43	0	0	7	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	33	56	11	0	36	1
	<b>Planlagt</b>	33	59	5	2	91	0
Afsnit	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	34	58	6	2	125	0
	<b>Patienthotel</b>	29	71	0	0	7	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?</b>						
		<b>Nej, ingen ventetid</b>	<b>Ja, kort ventetid</b>	<b>Ja, lang ventetid</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		33	44	23	135	2
Alder	<b>0-19</b>	22	48	30	27	0
	<b>20-39</b>	15	50	35	20	0
	<b>40-59</b>	31	38	31	42	1
	<b>60-79</b>	44	49	8	39	1
	<b>80-</b>	71	29	0	7	0
Køn	<b>Mand</b>	41	43	16	74	0
	<b>Kvinde</b>	23	46	31	61	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	32	46	21	108	1
	<b>Pårørende</b>	33	38	29	21	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	34	45	21	126	2
	<b>Ikke dansk</b>	14	29	57	7	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	34	34	31	35	2
	<b>Planlagt</b>	33	49	18	92	0
Afsnit	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	34	42	23	125	1
	<b>Patienthotel</b>	0	71	29	7	0

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

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		20	46	18	16	79	5
Alder	<b>0-19</b>	22	33	17	28	18	2
	<b>20-39</b>	19	50	25	6	16	1
	<b>40-59</b>	15	42	23	19	26	2
	<b>60-79</b>	22	61	6	11	18	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	1	0
Køn	<b>Mand</b>	23	50	13	15	40	3
	<b>Kvinde</b>	18	41	23	18	39	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	19	48	17	16	64	3
	<b>Pårørende</b>	36	27	18	18	11	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	21	47	18	15	73	4
	<b>Ikke dansk</b>	20	20	20	40	5	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	10	25	30	35	20	2
	<b>Planlagt</b>	24	52	15	9	54	2
Afsnit	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	20	45	18	17	71	5
	<b>Patienthotel</b>	33	50	17	0	6	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?					
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		42	36	22	136
Alder	<b>0-19</b>	41	37	22	27
	<b>20-39</b>	26	42	32	19
	<b>40-59</b>	35	42	23	43
	<b>60-79</b>	54	29	17	41
	<b>80-</b>	67	17	17	6
Køn	<b>Mand</b>	45	34	22	74
	<b>Kvinde</b>	39	39	23	62
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	39	37	24	109
	<b>Pårørende</b>	55	25	20	20
Modersmål	<b>Dansk</b>	42	35	24	127
	<b>Ikke dansk</b>	43	57	0	7
Indlæggelses- type	<b>Akut</b>	19	47	33	36
	<b>Planlagt</b>	51	33	16	92
Afsnit	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	41	36	23	125
	<b>Patienthotel</b>	86	14	0	7

**Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>					<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>n</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>			
Alle		28	60	9	3	122	16	
Alder	<b>0-19</b>	28	56	8	8	25	2	
	<b>20-39</b>	22	56	17	6	18	2	
	<b>40-59</b>	14	74	9	3	35	8	
	<b>60-79</b>	41	51	8	0	39	3	
	<b>80-</b>	40	60	0	0	5	1	
Køn	<b>Mand</b>	40	51	4	4	68	7	
	<b>Kvinde</b>	13	70	15	2	54	9	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	26	61	10	3	97	14	
	<b>Pårørende</b>	26	63	5	5	19	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	26	61	10	3	115	14	
	<b>Ikke dansk</b>	67	33	0	0	6	1	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	21	59	21	0	29	7	
	<b>Planlagt</b>	32	60	4	5	85	9	
Afsnit	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	27	60	9	4	111	16	
	<b>Patienthotel</b>	43	57	0	0	7	0	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		0	87	13	137
Alder	<b>0-19</b>	0	88	12	26
	<b>20-39</b>	0	85	15	20
	<b>40-59</b>	0	81	19	43
	<b>60-79</b>	0	93	7	42
	<b>80-</b>	0	83	17	6
Køn	<b>Mand</b>	0	91	9	74
	<b>Kvinde</b>	0	83	17	63
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	85	15	111
	<b>Pårørende</b>	0	95	5	19
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	87	13	128
	<b>Ikke dansk</b>	0	86	14	7
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	0	77	23	35
	<b>Planlagt</b>	0	91	9	94
Afsnit	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	0	87	13	126
	<b>Patienthotel</b>	0	100	0	7

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

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		0	81	19	96	43
Alder	<b>0-19</b>	0	84	16	25	2
	<b>20-39</b>	0	73	27	11	9
	<b>40-59</b>	0	69	31	26	18
	<b>60-79</b>	0	94	6	31	11
	<b>80-</b>	0	67	33	3	3
Køn	<b>Mand</b>	0	84	16	51	25
	<b>Kvinde</b>	0	78	22	45	18
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	76	24	72	40
	<b>Pårørende</b>	0	94	6	18	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	81	19	88	42
	<b>Ikke dansk</b>	0	86	14	7	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	0	70	30	30	6
	<b>Planlagt</b>	0	87	13	61	34
Afsnit	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	0	82	18	87	41
	<b>Patienthotel</b>	0	100	0	6	1

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		43	41	13	2	127	12
Alder	<b>0-19</b>	38	50	12	0	26	1
	<b>20-39</b>	39	44	17	0	18	2
	<b>40-59</b>	29	47	18	5	38	6
	<b>60-79</b>	60	28	10	3	40	1
	<b>80-</b>	60	40	0	0	5	2
Køn	<b>Mand</b>	49	42	7	1	69	7
	<b>Kvinde</b>	36	40	21	3	58	5
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	43	39	15	3	100	11
	<b>Pårørende</b>	35	60	5	0	20	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	42	42	14	3	118	12
	<b>Ikke dansk</b>	71	29	0	0	7	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	21	58	21	0	33	4
	<b>Planlagt</b>	53	34	9	3	86	8
Afsnit	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	43	41	14	3	116	12
	<b>Patienthotel</b>	57	43	0	0	7	0



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

		<b>Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?</b>				<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>		
Alle		55	38	6	1	130	9
Alder	<b>0-19</b>	54	42	4	0	26	1
	<b>20-39</b>	50	40	5	5	20	0
	<b>40-59</b>	46	46	7	0	41	3
	<b>60-79</b>	70	22	8	0	37	4
	<b>80-</b>	50	50	0	0	6	1
Køn	<b>Mand</b>	60	33	5	1	75	1
	<b>Kvinde</b>	49	44	7	0	55	8
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	55	38	6	1	102	9
	<b>Pårørende</b>	52	43	5	0	21	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	55	38	6	1	121	9
	<b>Ikke dansk</b>	71	29	0	0	7	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	38	53	9	0	34	3
	<b>Planlagt</b>	61	34	4	1	89	5
Afsnit	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	55	38	6	1	119	9
	<b>Patienthotel</b>	71	29	0	0	7	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?</b>							
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		53	32	12	3	139	1
Alder	<b>0-19</b>	38	50	8	4	26	1
	<b>20-39</b>	45	20	35	0	20	0
	<b>40-59</b>	48	43	5	5	44	0
	<b>60-79</b>	74	17	10	0	42	0
	<b>80-</b>	43	29	14	14	7	0
Køn	<b>Mand</b>	55	32	12	1	76	0
	<b>Kvinde</b>	51	33	11	5	63	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	56	29	13	3	112	0
	<b>Pårørende</b>	35	50	10	5	20	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	54	32	12	3	130	1
	<b>Ikke dansk</b>	43	43	14	0	7	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	33	28	31	8	36	1
	<b>Planlagt</b>	62	33	4	1	95	0
Afsnit	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	53	33	11	3	128	1
	<b>Patienthotel</b>	57	43	0	0	7	0

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

Levede behandlingen op til dine forventninger?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		61	31	3	5	129	11
Alder	<b>0-19</b>	60	32	0	8	25	2
	<b>20-39</b>	44	39	11	6	18	2
	<b>40-59</b>	60	33	5	3	40	4
	<b>60-79</b>	69	26	0	5	39	3
	<b>80-</b>	71	29	0	0	7	0
Køn	<b>Mand</b>	54	36	4	6	70	6
	<b>Kvinde</b>	69	25	2	3	59	5
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	61	31	4	5	104	8
	<b>Pårørende</b>	63	37	0	0	19	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	61	31	3	5	121	10
	<b>Ikke dansk</b>	67	33	0	0	6	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	50	38	9	3	32	5
	<b>Planlagt</b>	65	28	1	6	89	6
Afsnit	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	62	31	3	3	118	11
	<b>Patienthotel</b>	71	14	0	14	7	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		50	40	9	2	125	14
Alder	<b>0-19</b>	41	55	5	0	22	5
	<b>20-39</b>	44	39	11	6	18	2
	<b>40-59</b>	41	51	7	0	41	3
	<b>60-79</b>	66	24	8	3	38	4
	<b>80-</b>	50	17	33	0	6	0
Køn	<b>Mand</b>	53	38	7	1	68	8
	<b>Kvinde</b>	46	42	11	2	57	6
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	48	40	10	2	102	9
	<b>Pårørende</b>	56	38	6	0	16	5
Modersmål	<b>Dansk</b>	51	39	8	2	118	12
	<b>Ikke dansk</b>	40	40	20	0	5	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	41	41	15	3	34	3
	<b>Planlagt</b>	56	38	5	1	84	10
Afsnit	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	50	39	9	2	115	13
	<b>Patienthotel</b>	50	50	0	0	6	1

**Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? a) Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		99	1	111	13
Alder	<b>0-19</b>	100	0	21	1
	<b>20-39</b>	100	0	16	2
	<b>40-59</b>	97	3	37	3
	<b>60-79</b>	100	0	33	5
	<b>80-</b>	100	0	4	2
Køn	<b>Mand</b>	100	0	60	8
	<b>Kvinde</b>	98	2	51	5
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	99	1	91	12
	<b>Pårørende</b>	100	0	15	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	99	1	103	13
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	7	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	100	0	30	1
	<b>Planlagt</b>	99	1	75	10
Afsnit	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	99	1	105	12
	<b>Patienthotel</b>	-	-	3	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? b) Skade opstået underundersøgelse/operation?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		96	4	118
Alder	<b>0-19</b>	100	0	22
	<b>20-39</b>	100	0	16
	<b>40-59</b>	92	8	39
	<b>60-79</b>	94	6	35
	<b>80-</b>	100	0	6
Køn	<b>Mand</b>	97	3	64
	<b>Kvinde</b>	94	6	54
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	95	5	97
	<b>Pårørende</b>	100	0	16
Modersmål	<b>Dansk</b>	95	5	110
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	7
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	100	0	28
	<b>Planlagt</b>	94	6	84
Afsnit	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	95	5	111
	<b>Patienthotel</b>	-	-	4

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

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? c) Administrativ fejl?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		90	10	121
Alder	<b>0-19</b>	95	5	22
	<b>20-39</b>	83	17	18
	<b>40-59</b>	85	15	40
	<b>60-79</b>	94	6	35
	<b>80-</b>	100	0	6
Køn	<b>Mand</b>	92	8	65
	<b>Kvinde</b>	88	13	56
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	89	11	100
	<b>Pårørende</b>	94	6	16
Modersmål	<b>Dansk</b>	89	11	113
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	7
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	97	3	29
	<b>Planlagt</b>	87	13	86
Afsnit	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	89	11	114
	<b>Patienthotel</b>	-	-	4

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? d) Andet?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		89	11	65
Alder	<b>0-19</b>	93	7	14
	<b>20-39</b>	82	18	11
	<b>40-59</b>	80	20	20
	<b>60-79</b>	100	0	17
	<b>80-</b>	-	-	3
Køn	<b>Mand</b>	93	7	30
	<b>Kvinde</b>	86	14	35
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	89	11	54
	<b>Pårørende</b>	100	0	8
Modersmål	<b>Dansk</b>	90	10	59
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	94	6	17
	<b>Planlagt</b>	87	13	45
Afsnit	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	89	11	61
	<b>Patienthotel</b>	-	-	2



**Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		%	%	%	%	n	n
Alle		27	40	27	7	15	4
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	1
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>40-59</b>	25	50	25	0	8	2
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	2	1
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	25	50	25	0	4	3
	<b>Kvinde</b>	27	36	27	9	11	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	27	40	27	7	15	2
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	0	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	27	40	27	7	15	3
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>Planlagt</b>	29	36	29	7	14	4
Afsnit	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	27	40	27	7	15	4
	<b>Patienthotel</b>	-	-	-	-	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?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		60	23	12	5	120	8
Alder	<b>0-19</b>	58	13	17	13	24	3
	<b>20-39</b>	50	22	22	6	18	2
	<b>40-59</b>	56	28	10	5	39	2
	<b>60-79</b>	70	24	6	0	33	1
	<b>80-</b>	67	33	0	0	6	0
Køn	<b>Mand</b>	57	28	10	4	67	4
	<b>Kvinde</b>	64	17	13	6	53	4
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	60	25	11	4	97	5
	<b>Pårørende</b>	53	18	18	12	17	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	61	23	11	5	114	5
	<b>Ikke dansk</b>	25	50	25	0	4	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	47	24	18	12	34	2
	<b>Planlagt</b>	67	21	10	2	84	5
Afsnit	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	63	21	10	6	109	8
	<b>Patienthotel</b>	43	14	43	0	7	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger
		%	%	%	%	n	n
Alle		35	48	15	2	52	78
Alder	<b>0-19</b>	29	50	21	0	14	12
	<b>20-39</b>	30	50	10	10	10	10
	<b>40-59</b>	23	69	8	0	13	28
	<b>60-79</b>	50	29	21	0	14	23
	<b>80-</b>	100	0	0	0	1	5
Køn	<b>Mand</b>	37	50	10	3	30	41
	<b>Kvinde</b>	32	45	23	0	22	37
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	32	47	18	3	38	65
	<b>Pårørende</b>	36	55	9	0	11	10
Modersmål	<b>Dansk</b>	35	46	17	2	46	75
	<b>Ikke dansk</b>	40	60	0	0	5	2
Indlæggelsestype	<b>Akut</b>	40	40	13	7	15	21
	<b>Planlagt</b>	34	51	14	0	35	55
Afsnit	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	36	48	14	2	44	75
	<b>Patienthotel</b>	20	60	20	0	5	2

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?</b>						
		<b>Ja, før indlæggelsen</b>	<b>Ja, mens jeg var indlagt</b>	<b>Ja, både før og under indlæggelsen</b>	<b>Nej</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		41	12	4	43	134
Alder	<b>0-19</b>	33	8	0	58	24
	<b>20-39</b>	40	15	0	45	20
	<b>40-59</b>	45	11	7	36	44
	<b>60-79</b>	46	15	5	33	39
	<b>80-</b>	14	0	0	86	7
Køn	<b>Mand</b>	44	11	4	40	72
	<b>Kvinde</b>	37	13	3	47	62
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	43	14	5	39	108
	<b>Pårørende</b>	35	5	0	60	20
Modersmål	<b>Dansk</b>	40	12	4	44	125
	<b>Ikke dansk</b>	57	14	0	29	7
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	6	17	0	78	36
	<b>Planlagt</b>	55	10	5	30	91
Afsnit	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	42	13	4	41	124
	<b>Patienthotel</b>	50	0	0	50	6

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

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		34	65	1	0	71	0
Alder	<b>0-19</b>	40	60	0	0	10	0
	<b>20-39</b>	45	55	0	0	11	0
	<b>40-59</b>	26	74	0	0	27	0
	<b>60-79</b>	36	59	5	0	22	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	1	0
Køn	<b>Mand</b>	36	64	0	0	42	0
	<b>Kvinde</b>	31	66	3	0	29	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	31	67	2	0	61	0
	<b>Pårørende</b>	50	50	0	0	8	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	34	65	2	0	65	0
	<b>Ikke dansk</b>	40	60	0	0	5	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	13	88	0	0	8	0
	<b>Planlagt</b>	37	63	0	0	59	0
Afsnit	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	32	66	1	0	68	0
	<b>Patienthotel</b>	-	-	-	-	3	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		29	59	11	1	135
Alder	<b>0-19</b>	26	63	11	0	27
	<b>20-39</b>	32	47	21	0	19
	<b>40-59</b>	21	69	5	5	42
	<b>60-79</b>	43	48	10	0	40
	<b>80-</b>	0	71	29	0	7
Køn	<b>Mand</b>	36	55	7	3	75
	<b>Kvinde</b>	20	63	17	0	60
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	27	58	13	2	108
	<b>Pårørende</b>	24	71	5	0	21
Modersmål	<b>Dansk</b>	28	58	12	2	127
	<b>Ikke dansk</b>	43	57	0	0	7
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	16	59	24	0	37
	<b>Planlagt</b>	35	58	4	2	91
Afsnit	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	28	60	10	2	124
	<b>Patienthotel</b>	43	43	14	0	7

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

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?						
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		36	52	9	3	138
Alder	<b>0-19</b>	33	59	7	0	27
	<b>20-39</b>	35	50	10	5	20
	<b>40-59</b>	38	45	14	2	42
	<b>60-79</b>	36	55	7	2	42
	<b>80-</b>	29	57	0	14	7
Køn	<b>Mand</b>	33	55	12	0	75
	<b>Kvinde</b>	38	49	6	6	63
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	37	49	10	4	110
	<b>Pårørende</b>	29	62	10	0	21
Modersmål	<b>Dansk</b>	35	52	10	3	129
	<b>Ikke dansk</b>	57	43	0	0	7
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	27	62	5	5	37
	<b>Planlagt</b>	41	47	11	1	93
Afsnit	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	37	50	10	3	127
	<b>Patienthotel</b>	14	86	0	0	7

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?								
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		31	56	3	9	32	11	94
Alder	<b>0-19</b>	43	57	0	0	7	3	17
	<b>20-39</b>	0	60	20	20	5	1	13
	<b>40-59</b>	33	50	0	17	6	2	35
	<b>60-79</b>	38	54	0	8	13	4	24
	<b>80-</b>	0	100	0	0	1	1	5
Køn	<b>Mand</b>	35	55	5	5	20	5	49
	<b>Kvinde</b>	25	58	0	17	12	6	45
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	29	54	4	13	24	8	77
	<b>Pårørende</b>	20	80	0	0	5	3	13
Modersmål	<b>Dansk</b>	32	54	4	11	28	11	89
	<b>Ikke dansk</b>	33	67	0	0	3	0	4
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	38	50	0	13	8	3	26
	<b>Planlagt</b>	35	55	5	5	20	8	64
Afsnit	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	31	55	3	10	29	10	87
	<b>Patienthotel</b>	0	100	0	0	1	0	6



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

		<b>Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>					<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>n</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>			
Alle		19	62	7	12	42	95	
Alder	<b>0-19</b>	20	50	0	30	10	17	
	<b>20-39</b>	25	50	25	0	8	12	
	<b>40-59</b>	33	44	0	22	9	35	
	<b>60-79</b>	8	83	8	0	12	27	
	<b>80-</b>	0	100	0	0	3	4	
Køn	<b>Mand</b>	24	52	14	10	21	54	
	<b>Kvinde</b>	14	71	0	14	21	41	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	19	61	10	10	31	78	
	<b>Pårørende</b>	33	50	0	17	6	15	
Modersmål	<b>Dansk</b>	17	64	6	14	36	92	
	<b>Ikke dansk</b>	50	25	25	0	4	3	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	9	64	9	18	11	26	
	<b>Planlagt</b>	25	61	7	7	28	65	
Afsnit	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	19	65	8	8	37	89	
	<b>Patienthotel</b>	0	33	0	67	3	4	

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		56	23	9	11	87	50
Alder	<b>0-19</b>	73	27	0	0	11	15
	<b>20-39</b>	40	40	7	13	15	5
	<b>40-59</b>	59	24	7	10	29	15
	<b>60-79</b>	57	14	14	14	28	12
	<b>80-</b>	50	0	25	25	4	3
Køn	<b>Mand</b>	59	15	11	15	46	29
	<b>Kvinde</b>	54	32	7	7	41	21
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	54	24	9	13	78	32
	<b>Pårørende</b>	83	0	17	0	6	14
Modersmål	<b>Dansk</b>	57	23	8	12	83	46
	<b>Ikke dansk</b>	50	25	25	0	4	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	55	35	10	0	20	16
	<b>Planlagt</b>	56	19	10	16	63	30
Afsnit	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	55	23	10	12	83	44
	<b>Patienthotel</b>	100	0	0	0	2	4

## Bilag 5: Kommentarsamling


















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

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

**Øre-, Næse- og Halsafdeling H**















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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Skulle hilse fra datteren. Hun husker afdelingen og NN som et rigtigt rart sted at være!	Virkelig godt
3	De ansatte var gode til at hjælpe mig.	Virkelig godt
4	Manglende seng, måtte ligge på gangen før operationen. Ved ikke, om det skyldes afbudstid. Det var jo samme operation.	Godt
5	Samle samtaler/scanninger, så man ikke skal køre utrolig mange gange bare for ti min. samtale ellers scanning. Kunne lære noget fra Vejle Sygehus, hvor jeg efterfølgende var til undersøgelse og scanning.	Godt
6	Da jeg havde fået at vide, jeg var syg for nogle år siden, kom jeg allerede i behandling nogle dage senere. Så jeg har kun positive ting at sige om Århus Kommunehospital.	Virkelig godt
8	Forplejningen var ok, og de fleste af personalet var også ok.	Intet svar
9	Personalet behandler rigtig godt. De er søde.	Godt
11	Jeg føler, jeg blev presset hjem, før jeg var rask nok til det. Det var ikke betryggende. Hvis personalet havde sat sig bedre ind i mit sygdomsforløb, vil de sandsynligvis have indset, at jeg ikke var frisk nok til at blive udskrevet. Jeg var indlagt flere gange på 14 dage. Hvis min situation var blevet vurderet bedre, havde sidste indlæggelse ikke være nødvendig!	Dårligt
12	Opererende læge enormt hjælpsom og venlig før, under og efter indlæggelsen.	Virkelig godt
14	Under forundersøgelsen bliver jeg stillet en række spørgsmål vedrørende mine spisevaner, som kunne have indflydelse på baggrunden for min indlæggelse. Jeg fik derfor lidt det indtryk, at der ikke var tiltro til beslutningen taget af den læge, som havde sendt mig til behandling på sygehuset.	Virkelig godt
17	Nu ødelagde modtagelsen på afdelingen jo en del af det positive. Men ellers synes jeg, de gjorde det godt.	Godt
19	Jeg kunne godt ønske, at jeg havde fået skriftlig information om undersøgelsens resultat og det videre forløb - og ikke blot en mundtlig orientering kort tid efter at være vågnet af narkosen og med mange tanker i hovedet.	Godt
20	God, professionel håndtering i forbindelse med modtagelsen og start af behandling. Lidt frustrerende at møde forskellige læger ved hver eneste undersøgelse/kontrol.	Godt
21	Det vil være godt, hvis personale eller læger kunne tegnsprog, når man ikke har høreapparat på grund af C1, evt. for at undgå ventetid at skaffe tolke.	Godt

-  22 Jeg vil bare sige, at der er meget lang ventetid til undersøgelser eller noget andet. Der kunne godt ske mange ting for de syge mennesker, som venter. Det kan også ske, at de bliver dårligere og dårligere, mens de er på venteliste. Og behandling inde på afdelingen er godt, synes jeg. Virkelig godt
-  24 Jeg følte virkelig, at jeg blev taget alvorligt på afdelingen, hvilket var rigtig godt. Personalet var meget forstående, når jeg havde smerter, og kom med smertestillende hver gang, jeg bad om det. Godt
-  25 Give sig tid til at læse journalen før de kommer ind til den, der er syg. Godt
-  28 Vores behandlingsforløb bestod af nogle måneders kontrol og et par dages indlæggelse. Bedømmelsen går derfor primært på det, der gik forud for indlæggelsen. Det havde i løbet af de måneder VÆRET KLART AT FORETRÆKKE, at der var en gennemgående kontaktperson/læge, samt naturligvis at journalen som minimum var opdateret. Godt
-  29 Jeg fik at vide, at jeg blot skulle være indlagt en enkelt dag, men en blev til to og tre og fire. Jeg vidste ikke rigtig, hvad der skete omkring mig, og jeg ønskede som sagt mere information, både for min egen skyld, men også for mine børn og øvrige families skyld. Godt
-  30 Der mangler en eller flere opholdsrum/stuer. Der var tit problemer med rengjorte toiletter især i weekender. Godt
-  32 Toilettet blev brugt som rygerum - ulækkert! Manglende plads til pårørende, som sov på madras på gulvet. Godt
-  33 Personalet var super. Faciliteterne 1920-standard. Godt
-  34 Alt i alt en positiv oplevelse. De andre ting hører til i småtingsafdelingen. Godt
-  35 Afdelingen afviste min søn til trods for, at privat læge havde konstateret en sygdom. Egen læge afviste også. Derefter blev mit barn akut indlagt og opereret. Man stoler ikke længere på læger. Intet svar
-  36 Jeg syntes godt, at de kunne tænke på, hvem man boede på stue med. Boede med en ældre, der havde mange smerter. Hun vækkede mig ofte om natten og var generelt meget larmende. Godt
-  37 Alt har været godt. Sygeplejersken og lægen er dygtige og venlige. Virkelig godt
-  38 Ikke hensigtsmæssigt, at "venteværelset" er et åbent areal, hvor patienter køres forbi til og fra operation. Dør til opvågning går ud til "ventearealet". Intet svar
-  41 Jeg blev virkelig godt modtaget, og alt var tilfredsstillende. Meget, meget tilfreds, der er ingen som helst grund til klage. De skal have ros. Virkelig godt
-  43 Når man er nervøs for, hvad der skal ske, er det rart med en sød sygeplejerske, der har tid til at snakke, holde i hånd, så for mig var det overraskende at blive så godt behandlet på Århus Sygehus, idet jeg aldrig har været indlagt før. Virkelig godt
-  44 De er rigtig gode til at tage sig af en efter opvågning. Hvis man rejser sig for hurtigt, så falder man sammen igen, da kroppen stadig er bedøvet, men hjernen føles normal, men har ikke helt kontrol over kroppen. Godt
-  46 Efter at have kommet på ambulatoriet gennem mange år, er alt blot blevet mere og mere presset. Godt

## Bilag 5

Aflyste tider (når man er mødt op) - manglende sammenhæng hvis også scanning, hvilket betyder ventetid på undersøgelse, scanning og operation.

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|    | 47 | Det var en MEGET nedslidt afdeling, bl.a. var afløb fra bruser stoppet, vandet løb helt ud på gangen. Beskidt generelt og for dårlig inventar, gammelt og slidt og forældet. Lå i starten i et undersøgelsesrum uden natlampe, og toilettet var helt nede i den anden ende af gangen.   | Dårligt       |
|    | 48 | Afdelingen var der for mig og min familie, da det så sort ud for os (jeg lever), og er altid venlige, selvom de har travlt.   | Godt          |
|    | 49 | På trods af personalemangel og overbelægning fik jeg en udsøgt behandling. Personalet løb og havde alligevel tid til at berolige mig, kun meget ros til alle på H.  | Virkelig godt |
|    | 50 | Da jeg blev opereret akut, kunne jeg godt have tænkt mig mere forberedelse på håndtering af den psykiske del af sygdommen bagefter. Ligeledes synes jeg, at der er for mange ting, man skal sørge for selv, også i forbindelse med at jeg skulle "efterbehandles" på onkologisk afdeling, hvor man får et indlæggelsesbrev med informationer, som man ikke skal bruge til noget (f.eks. om befordringsgodtgørelse), og en modsætning mellem det som kirurgen fra afdeling H havde informeret mig om, det som stod i indlæggelsesbrevet og det, som lægen på onkologisk afdeling mente var almindelig praksis. F.eks. at der i indlæggelsesbrevet stod, at jeg skulle regne med indlæggelse i 2-5 dage, hvor det viste sig, at praksis er, at det stort set altid er minimum fem dage - det betyder en del, når man har børn, der også skal tages hånd om. Desuden at det tager så lang tid at komme ovenpå, fordi jeg skal tage noget medicin, som er længe om at komme op på et "funktionsdygtigt" niveau. | Godt          |
|  | 51 | Det var meget utilfredsstillende at blive placeret på gangen og vente på operationen. Ville være rart, at der havde været plads på en stue, så jeg havde skab til opbevaring af privat tøj med mere.  | Godt          |
|  | 53 | Kun en lille ting, men alligevel - det ville være dejligt, hvis man kunne få en kop kaffe tidligt om morgenen, når duften af frisklavet kaffe begynder at brede sig og ikke skulle vente til senere.  | Godt          |
|  | 55 | For lidt sengeplads når man skal på patienthotellet og på gangen, når man kommer over på afdelingen.  | Godt          |
|  | 56 | Jeg syntes, at alle var venlige på afdelingen og løb røven ud af bukserne for at gøre alle tilfredse. Jeg har kun godt at sige.   | Virkelig godt |
|  | 57 | En fællesstue med tv, kaffe osv. Toilet til hver stue.  | Godt          |
|  | 58 | Mere tid = mere omsorg og pleje/mere orientering om, hvad der skulle ske, hvornår/hvordan man skal forholde sig (jeg skulle selv gå og finde ud af tingene, følte at jeg var til besvær). Jeg kan desværre ikke finde på noget særlig godt.   | Dårligt       |
|  | 59 | Jeg var glad for at være på afdelingen. Jeg synes toilet- og badeforhold var dårlige.   | Virkelig godt |
|  | 60 | Lægen, der opererede mig, er god til sit arbejde og har lavet et meget flot, næsten usynligt ar. SUPER GODT.  | Godt          |
|  | 61 | Havde heldigvis enestue, da vi var indlagt med lille barn, andet ville have været meget træls. Personalet var rigtig gode til børn.   | Godt          |
|  | 62 | De var meget dygtige og fint orienteret. Kan kun være godt tilfreds.  | Godt          |

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 64 Det har været et super godt forløb, alt har gået så hurtigt, som det kunne, og vi er både som familie og patient blevet taget så godt af i hele processen, også da jeg skulle videre til en anden afdeling. Stor ros til jer alle.  | Virkelig godt |
| ✎ | 66 Virkelig god og hurtig behandling, og de viste, hvad de skulle gøre. MANGE TAK.   | Virkelig godt |
| ✎ | 67 Jeg er altid blevet opereret på Århus Sygehus, derfor valgte jeg det igen. Jeg har ikke behov for store luksuriøse forhold blot godt personale og god læge, hvilket jeg altid har oplevet på Århus Kommunehospital. De "gamle" kender mig, og det får en til at blive tryk. | Virkelig godt |
| ✎ | 68 De er meget gode til at informere patienten og pårørende om, hvad der skal ske, hvad man kan forvente af behandlingen osv. Det giver meget tryk, at pårørende kan følge patienten helt til operationsstuen og på opvågning efter operationen.                               | Virkelig godt |

## Øre-, Næse- og Halsafdeling H

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Fik en afbudstid med dags varsel. Synes alle gjorde, hvad de kunne for at informere og gøre det til en god ting.	Godt
5	Afdelingen vidste øjensynligt ikke, at jeg kom, men kunne dog se på listerne, at jeg skulle opereres. Blev foreslået, at jeg kunne undersøge, om der var plads på patienthotellet, hvilket jeg afslog og fik senere en akut seng.	Godt
6	Det var helt perfekt.	Virkelig godt
8	Alt for lang ventetid, koster samfundet mange penge i sygedagpenge. Som patient føler man, at de bruger ALT for lidt tid på operationer og for MEGET tid på alt muligt andet. Der kunne opereres mange flere, hvis operationsstuerne kørte i døgndrift.	Intet svar
12	Alt perfekt.	Virkelig godt
16	Der var så lang ventetid, at vi blev henvist til et privat hospital. Han blev undersøgt, og vi fik at vide, at de ikke ville operere ham, så vi skulle tilbage til Århus Sygehus.	Godt
17	Vi havde fornemmelsen af, at nogle "forkerte" mennesker havde sendt os et "forkert" sted hen på en "forkert" måde. Vi var bare sendt op af lægevagten, men det mente lægen var forkert. Sygeplejerskerne var dog søde og lod min datter få en seng at ligge i. Vi fik dog intet at vide om, hvornår lægen kom. Efter knap to timer gik jeg op og spurgte. Min datter var meget dårlig. Her overhørte jeg en del af en samtale. Jeg mener bare, at sådan en snak om fejl må foretages, når man har taget sig af patienterne.	Godt
18	Fra jeg havde været til første undersøgelse, og til jeg kom til den næste undersøgelse tog det halvandet år.	Virkelig godt
24	Jeg var meget skuffet over at blive afvist af lægevagten, og at jeg var nødt til trække på familiære kontakter for at blive indlagt akut. Det er rarest at blive tilset og indlagt ligesom alle andre.	Godt
26	Mødte op som aftalt for at blive opereret samme dag. Efter at have tilbragt formiddagen i sengen, blev jeg over middag informeret om, at jeg ikke kunne blive behandlet før nogle uger senere.	Godt
28	Vi gik til kontrol i nogle måneder med vores søn. Talte med nye læger hver gang, og sjældent var journalen opdateret fra sidste besøg. Det var en meget utryk oplevelse. Til sidst måtte vi selv insistere på, at der skulle ske noget for at komme nærmere en diagnose.	Godt
29	Jeg manglede information om, hvad de troede, der var galt, grunden til at jeg blev indlagt. Jeg var meget rystet og forvirret.	Godt
30	Fra min sygdom blev opdaget, og til jeg blev indlagt, gik der kun en uge. Det, synes jeg, er utrolig	Godt









hurtigt og flot!

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 31 | Borde og stole samt andre ting stod og fyldte gangen op, så rengøringen ikke kunne gøre ordentligt rent og slet ikke med maskinen, så i mine øjne var der temmelig beskidt. Portøren, som skulle hente mig, kunne heller ikke komme igennem gangen på grund af, at gangen var spærret flere steder plus han virkede meget stresset. Personalet virkede trætte og udkørte.  | Dårligt       |
| ✎ | 32 | Vores læge og diverse ambulancefolk agerede yderst professionelt.  | Godt          |
| ✎ | 34 | Jeg er blevet opereret på et afbud. Blev ringet op, brevet kom først dagen efter, operation dagen efter. Måske var det grunden til den lange ventetid på operationsdagen. Jeg er glad for, jeg blev opereret.  | Godt          |
| ✎ | 35 | Blev afvist to gange ved egen læge, derfor en gang på hospitalet før operation - viste sig at være en lidelse i halsen. Var meget smertefuld og rimelig alvorlig. Træls oplevelse.   | Intet svar    |
| ✎ | 38 | Det viste sig, at jeg faktisk blev glemt og min egen læge måtte rykke for indlæggelsen. Til gengæld gik det så stærkt. Temmelig "rodet". Det var usikkert, om der overhovedet var plads på afdelingen. Fik sidste seng på patienthotellet.   | Intet svar    |
| ✎ | 39 | Modtagelse på afdelingen: Personale kommer mig i møde (fint nok). Imidlertid er jeg ikke den patient, som personalet forventer. Personale siger til mig "nu skal jeg lige se om det er i dag, du skal komme" - og går (jeg havde heldigvis ikke set forkert i kalenderen).   | Intet svar    |
| ✎ | 40 | Dagen før planlagt operation mødte jeg om morgenen for at få taget diverse prøver inden operationen næste dag og aftalte at overnatte på patienthotel, da jeg skulle være fastende næste morgen. Alt vel med prøverne osv., men om eftermiddagen meddelte de mig, at jeg godt kunne tage hjem, da man IKKE havde informeret mig om IKKE at tage min hjertemedicin fem dage før selve operationen. Jeg fik en ny tid til en måned senere - alt forløb godt. | Godt          |
| ✎ | 43 | Meget venligt personale, både læge og medhjælpende sygeplejerske.  | Virkelig godt |
| ✎ | 45 | Blev indlagt dagen før med henblik på diverse prøver. Da fremgangsmåden var den samme som de tre andre gange før, var jeg forberedt på ventetiden. Der gik meget lang tid fra forundersøgelsen og så til selve operationen. Der var ingen informationer i denne periode, så vidt jeg umiddelbart erindrer.   | Virkelig godt |
| ✎ | 46 | Forløbet inden var håbløst! Tre aftalte tider hvor man først ved ankomst blev informeret om, at lægen var syg eller skulle have ferie. Måtte selv insistere på tid til en bestemt undersøgelse (hvor der også var ventetid)! Fra første henvendelse gik der over fire måneder inden operation.   | Godt          |
| ✎ | 50 | Reelt ventede jeg kun to dage fra jeg fik at vide, at jeg skulle indlægges, til jeg blev indlagt. Dette efter sigende fordi jeg havde en cancerdiagnose.   | Godt          |
| ✎ | 54 | Jeg blev ringet op til middag om, at man ikke kunne forstå, at jeg ikke var mødt til indlæggelse en time tidligere. Brevet med indlæggelsen modtog jeg med posten samme dag over middag. Jeg mødte så fastende dagen efter.  | Godt          |
| ✎ | 56 | Det hele var rigtig godt.  | Virkelig godt |
| ✎ | 57 | Undersøgelsen før indlæggelse er meget lang, det tager en hel dag. En meget upersonlig ventesa   | Godt          |











## Bilag 5

gør det da ikke bedre.

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 58 | Virkelig dårligt ventelokale. Mange mennesker gik igennem, der var koldt/gennemtræk, skulle selv finde ud af, at jeg kunne få noget at drikke inde på afdelingen.  | Dårligt       |
|  | 60 | Der var meget ventetid den første dag med prøver og snak med læge. Anden dag var formiddagen lang, ventede i flere timer og ikke mange informationer om hvornår der skete noget. Ved en anden indlæggelse var lægen syg den dag, jeg skulle have været til operation, så jeg kunne bare tage hjem igen. Der var ringet til mig hjemme, men jeg havde ikke holdt vagt ved telefonen, og de ringede med hemmeligt nummer, og så kan man jo ikke ringe tilbage, så det bør laves som eller at der ringes flere gange. | Godt          |
|  | 63 | Ved forundersøgelse finder man det bedst med operation lidt omgående. Finder et afbud til næste formiddag, hvor jeg kan blive opereret. Yderst professionelt.  | Virkelig godt |
|  | 65 | Ved akutindlæggelse er det vel altid lidt forvirrende, da man jo ikke er indstillet på denne oplevelse, men mange mennesker i venterum og ingen orientering om dette, og hvor længe det kunne vare.  | Godt          |
|  | 67 | Der vil altid være ventetid. Og man bliver også gjort opmærksom på, at man skal tage en bog eller andet med. Så helt fint.   | Virkelig godt |
|  | 68 | Der var lang ventetid mellem undersøgelser dagen før selve indlæggelsen.   | Virkelig godt |

**Øre-, Næse- og Halsafdeling H**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	4	Dårlig angivelse af afdeling.	Godt
	7	Aflysning af operation.	Virkelig dårligt
	14	Jeg havde fået lavet en scanning syv måneder i forvejen. Den havde lægen, der skulle operere mig, ikke hørt om.	Virkelig godt
	15	Kom ikke på operationslisten fra morgenen.	Godt
	19	Forvirring omkring mødested (etage) - måske på grund af ombygning/reparation.	Godt
	33	Fejldiagnose.	Godt
	35	Blev afvist og blev dermed mere syg.	Intet svar
	39	Postoperativ sygepleje.	Intet svar
	52	Røntgen: venstre til højre side.	Virkelig dårligt
	57	Blev udsat flere gange.	Godt

## Øre-, Næse- og Halsafdeling H

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Den læge, der skulle operere mig, var ikke tilstede ved forundersøgelsen.	Godt
2	Her var tale om et barn på en voksen-afdeling. Hun blev møgforkælet:) Vi forældre følte os værdsat og velkomne.	Virkelig godt
8	Der er alt for lidt næsekirurger, burde være mindst det dobbelte. Man bliver simpelthen nødt til at kigge på ressourcer i udlandet som patient, det er under al kritik herhjemme. P.S den enkelte kirurg gør sikkert sit bedste.	Intet svar
10	Ok.	Virkelig godt
17	Læger og sygeplejerske og andet personale var helt fantastiske under indlæggelsen, og der er KUN ros :)	Godt
22	Dårligt med ventetid.	Virkelig godt
23	Manglede omsorg før operation.	Godt
27	Ved ikke om behandlingen levede op til forventningen, da prøven viste sig at være negativ.	Godt
30	Jeg måtte selv holde styr på medicinen, da der skete for mange fejl. Det er langt fra i orden! Følte tit, at sygeplejerskerne snakkede forbi hinanden med hensyn til den medicin, jeg skulle have. På skærmen var det et stort virvar med al den medicin, der stod, selvom jeg måske kun fik halvdelen af det. Så administrativt skal der en forbedring til, for at der ikke sker fejlmedicinering.	Godt
31	Mit behandlingsforløb er ikke færdigt endnu og har først en tid igen senere på sommeren, men så er der også snart gået to år fra første samtale. Bl.a. var min journal blevet væk for personalet og ringede så op på afdelingen et par måneder senere, og så gik der ikke lang tid, før jeg kom til, så det var da lidt positivt.	Dårligt
33	Diagnose stillet, behandlet med antibiotika. Det viste sig, at jeg havde en anden sygdom, som jeg ikke blev undersøgt for.	Godt
37	Alt gik, som det skulle.	Virkelig godt
38	Afdelingen efterlader tanker om et "fortravlet" personale, hvor det var godt, at jeg skulle hjem dagen efter operationen.	Intet svar
39	Den postoperative sygepleje fungerede ikke godt. Nogle timer efter operation måtte jeg i flere timer bede om noget mad, jeg kunne få. Imidlertid fik min stuekammerat fat i lidt mad, som sparede mig for mere smertestillende, da jeg var gået helt "sukkerkold". Da jeg sad der og rystede sagde en personale "jeg skal lige ind til fem andre, før det er din tur". Så det blev stuekammeraten, der tog	Intet svar





sig af den postoperative sygepleje. Der er et højt stressniveau med larm og uro om dagen.

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 42 | Jeg havde mange smerter og kunne ikke få udleveret smertestillende, der kunne virke, for som de sagde "det gjorde man ikke på denne afdeling", og man snakkede ikke med en læge om dette. Først efter stuegang, næsten 24 timer senere, kunne jeg få noget smertestillende, som virkede.  | Dårligt       |
| ✎ | 45 | Under førstedagen blev jeg "inviteret" til undervisning. Dette synes jeg var meget lærerigt.  | Virkelig godt |
| ✎ | 48 | Overflytning til Amtssygehus var ikke god, da de ikke var informeret om behandlingsforløbet, eller amtspersonalet vidste ikke, hvordan behandlingen af mit problem forløb.  | Godt          |
| ✎ | 50 | Jeg synes, at der går for lang tid med at vente på læger, og at lægerne bruger for lang tid på at lede efter de patienter, de skal tale med, dels fordi faciliteterne ikke var der (eller ikke bliver brugt) og dels fordi informationen, om hvornår man kan forvente som patient at skulle være "til rådighed", er for dårlig. Som eksempel kan nævnes en dag under min indlæggelse: lægen kom på stuegang til min medpatient på stuen. En times tid efter ville jeg gå en tur udenfor, men blev spurgt, om jeg havde været gennem stuegang, og da jeg ikke havde det, skulle jeg vente, til det var sket. Jeg spurgte, hvornår det kunne forventes, og fik at vide "snart". Dette "snart" viste sig at være ca. to timer senere, og foregik mens jeg spiste frokost. Mange gange foregik samtaler med sygeplejerske og/eller læge stort set midt på gangen og i fuld offentlighed for andre ventende patienter/pårørende, fordi der åbenbart ikke er noget ordentligt lokale at kunne tage disse samtaler i.  | Godt          |
| ✎ | 56 | Alt var fint.   | Virkelig godt |
| ✎ | 58 | For første gang i de forskellige indlæggelser, jeg har oplevet, havde jeg indtryk af, at personalet var fortravlet. Jeg troede først, at jeg havde en kontaktperson, men dagen efter var hun en anden. Jeg var temmelig syg efter narkosen, og kunne godt have brugt en mere omsorgsfuld pleje. Jeg havde en chokerende oplevelse: på tomandsstuen kom en patient ind tidligt på natten. Hun kom lidt efter lidt til sig selv. På et tidspunkt kom en sygeplejerske ind, og fortalte hende, at der ved operationen var blevet konstateret en sygdom. Jeg undrede mig meget. Kvinden var ikke helt ved sine fulde fem, en så alvorlig meddelelse blev givet hende - i mit påhør - uden pårørende. Hen på morgenen kom hendes pårørende. Efter et stykke tid fik patienten fortalt, at der vist var noget sygdom, og hendes datter blev chokeret. En sygeplejerske blev tilkaldt. Jeg kan ikke gengive samtalen nøjagtigt, men jeg oplevede hende som ualmindelig nedladende og ubehagelig, og de kunne ikke komme til at tale med den læge, som havde opereret. Hvis det var mig, der var blevet behandlet på den måde, ville jeg blive fuldstændig slået ud, rasende, ked af det. Det var helt utilstedeligt. Jeg fik vældig god information om det rent lægefaglige indgreb, mens der var stor mangel på information vedrørende, hvad der skulle ske hvornår, og hvordan jeg skulle gribe de praktiske ting an - igen, formoder jeg, mangel på tid. Derfor svært at svare entydigt - virkelig god/virkelig dårlig. | Dårligt       |
| ✎ | 60 | At en personale mente, jeg havde mange smerter og høj temperatur pga., at jeg havde svedt meget en morgen. Temperaturen var 37 og ingen smerter - trods det blev der udleveret smertestillende, som jeg dog ikke tog, da jeg ikke mente, der var behov for dette.   | Godt          |
| ✎ | 67 | Perfekt at ligge på patienthotel.   | Virkelig godt |
| ✎ | 68 | Alle var meget professionelle og omsorgsfulde ved mig.  | Virkelig godt |

## Øre-, Næse- og Halsafdeling H


### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
6	Jeg syntes, de alle gjorde et fantastisk professionelt stykke arbejde. Ligesom de informerede mig, så man kunne forstå det.	Virkelig godt
8	Håber i høj grad på flere ressourcer på næseområdet. Det er tiltrængt. Bygningsstandarden er også særdeles lav, men det er trods alt mere lige meget, men ventetiderne er HELT GAK. Man føler, man skal VÆRE dybt taknemmelig for at få behandling, det kan sgu da ikke være rigtigt i 2009 i Danmark?	Intet svar
13	Jeg måtte spise alt ifølge lægen, der udskrev mig, men dagen efter måtte jeg kontakte hospitalet, da jeg havde mange smerter og fik da en HEL ANDEN besked, og det var søndag, så jeg måtte på apoteket efter medicin med de udgifter, der var med det. Og nu er det flere måneder siden, jeg er opereret, men har stadig smerter og er følelsesløs, og det fik jeg at vide på hospitalet, at den måtte være væk efter tre måneder.	Dårligt
17	Helt ok.	Godt
25	Mine papirer var ikke kommet til almindelig læge efter tre uger - for dårligt.	Godt
30	Fik en pæn afsked af de sygeplejersker, der havde været omkring mig. Men manglede STORT, at den læge, som havde opereret mig, var kommet forbi og set hans "værk". Følte meget, at enkelte læger ganske simpelt ikke "orke" de patientsamtaler, selvom de for os er utrolig vigtige og beroligende.	Godt
31	Blandt andet var natpersonalet underbemandet plus, at hende, som var vikar ikke havde været i faget i flere år, da hun normalt arbejder et andet sted, så hendes eneste funktion var at hente vand til mig, da hun ikke måtte give medicin. Det skulle være en sygeplejerske, så det gjorde, at hun gik forgæves mange gange, når jeg havde brug for noget smertestillende. Om morgenen fik jeg at vide, at jeg skulle hjem og der snart kom en og tog min kanyle ud i armen, men ventede 45 minutter på noget, som vil tage 2 minutter at ordne. Alt i alt så var der kaos på afdelingen, da jeg skulle hjem.	Dårligt
34	Jeg skulle gå til egen læge ugen efter operation. Lægen havde ikke modtaget noget om min operation. Det havde han heller ikke et par uger senere, da jeg afsluttede kontrolbesøget.	Godt
39	Ok. Jeg synes, lægesamtalerne var gode, det var jeg helt tryk ved. Og god og hurtig information. Men den grundlæggende sygepleje/omsorg i det postoperative stadie trænger til at blive repeteret. Jeg ved godt, alle knokler. Mvh.	Intet svar
50	Synes, at det er meget underligt at skulle gå til egen læge for at få en lægeerklæring til sin arbejdsgiver, og så ved lægen ikke, at man er blevet opereret og ej heller udskrevet og ved heller ikke, hvad der er blevet sagt fra sygehuspersonalet med hensyn til rekreation/rekonvalescens, og lægen skal så handle ud fra sin tiltro til patientens hukommelse.	Godt

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 55 | Der var ingen besked til hjemmeplejen.  | Godt          |
|  | 56 | Nej, alt gik, som det skulle.   | Virkelig godt |
|  | 57 | Min udskrivelse var ok.   | Godt          |
|  | 64 | Det eneste jeg syntes, der manglede, var, at da jeg blev udskrevet med stærke smerter til følge, ikke fik noget stærk smertestillende med hjem. | Virkelig godt |

### Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Jeg kan slet ikke forestille mig, at et privathospital kunne gøre det tilnærmelsesvis så godt. Jeg er ovenud tilfreds. Tak.	Virkelig godt



**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Forkert indlæggelsessted.	Dårligt





**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Burde have været på Skejby omgående.	Dårligt



## Patienthotel

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Det var bl.a. dejligt og betryggende, at vi kunne kontakte afdelingen direkte efter hjemkomsten, hvor vi havde nogle spørgsmål, som de havde svaret på.	Virkelig godt
	3	Jeg synes, I var så fantastiske ved min søn og jeg. Jeg følte mig i rigtig gode hænder, og dermed blev det en tryk oplevelse for min søn også. Tusinde tak for det!	Virkelig godt
	4	Ingen kommentarer, alt er godt nok.	Godt
	5	Det var et venligt personale.	Virkelig godt

## Patienthotel

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Havde været rart på forhånd, at vi vidste, at NN ikke måtte komme i børnehave før og efter forløbet. Det fik vi at vide, da vi skulle hjem.	Godt
	3	Det var fantastisk. Min søn var til forundersøgelse og blev allerede opereret dagen efter på trods af den lange venteliste. Er dybt taknemmelig.	Virkelig godt



**Patienthotel**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Et par timers ventetid i venteværelset inden afgang/kontrol dagen efter operation. Men acceptabelt pga., at vi kom "akut" til.	Virkelig godt

## Patienthotel

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Informationen om sygdom, forløb og forbehold kunne være MEGET bedre.	Godt
	5	Der er intet samarbejde mellem ørelægen, der henviste til sygehus, og sygehus. Efterfølgende oplever vi, at der gives forskellige oplysninger vedrørende behandling mellem ørelæge og sygehuse-læger. Der var ikke noget kontrolbesøg på sygehuset efter operationen, hvilket gav usikkerhed om det videre forløb.	Virkelig godt



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

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

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

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

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

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

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

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

---

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