

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afdelingsrapport**

**Indlagte**





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

**Ortopædkirurgisk Afdeling O  
Regionshospitalet Randers og Grenaa**

**Revideret: 30/11-2009**

## **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.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

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

December 2009

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik .....	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	95
	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:	352
Besvarelser fra afdelingens patienter:	196
Afdelingens svarprocent:	56%

### 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".

Det 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).

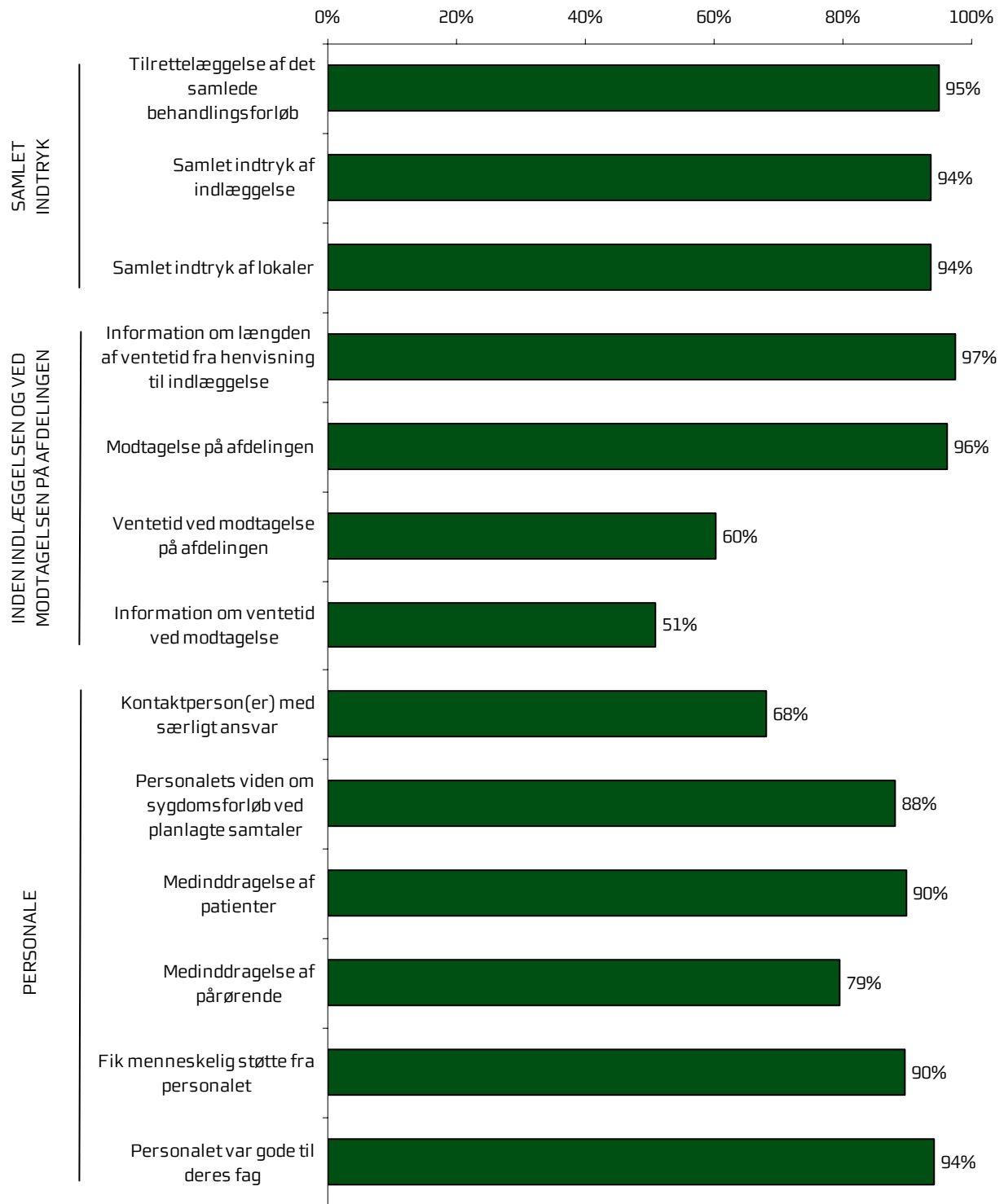


### 3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

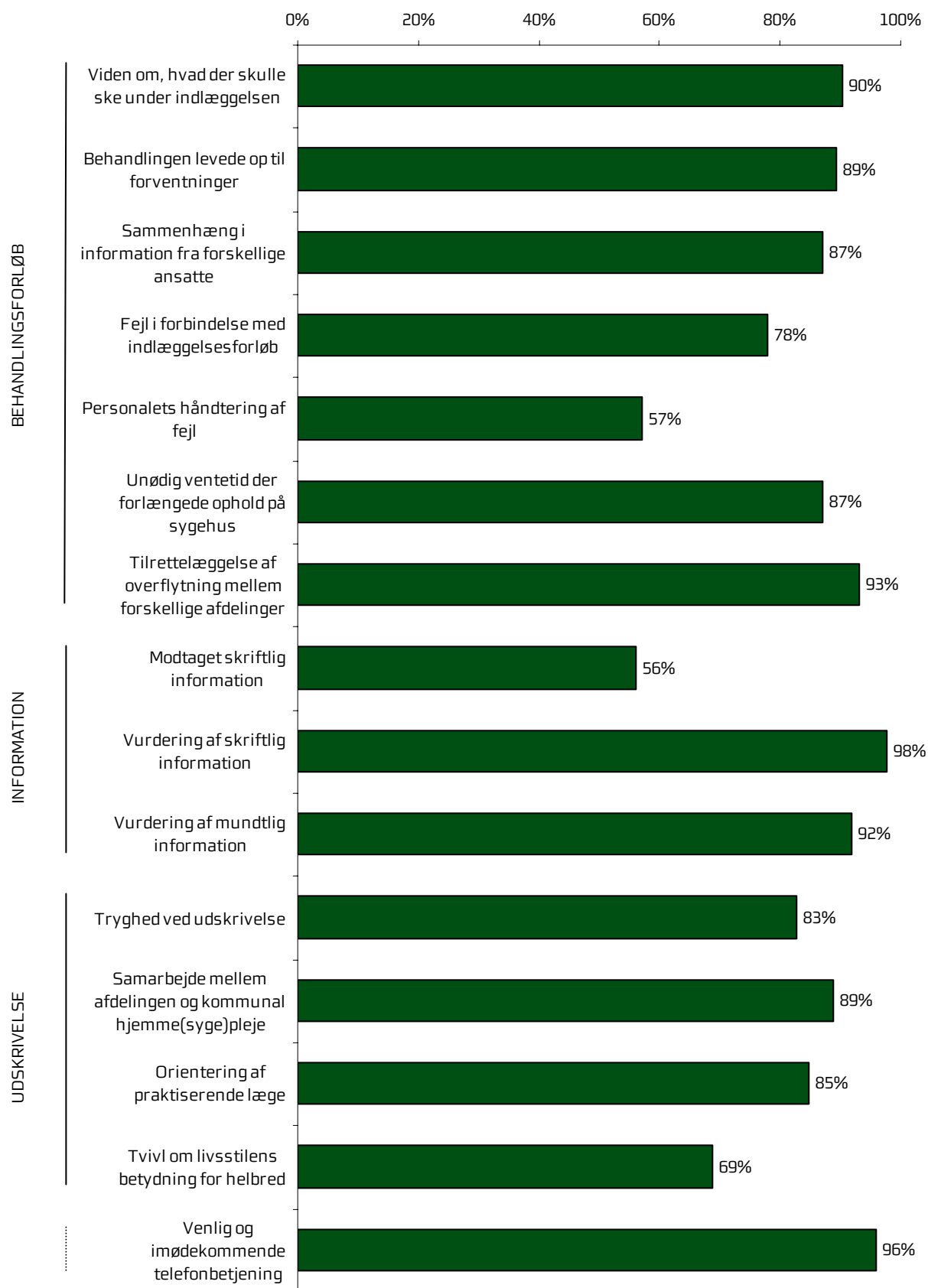
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

I figuren er spørgsmålene vist temavis 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?

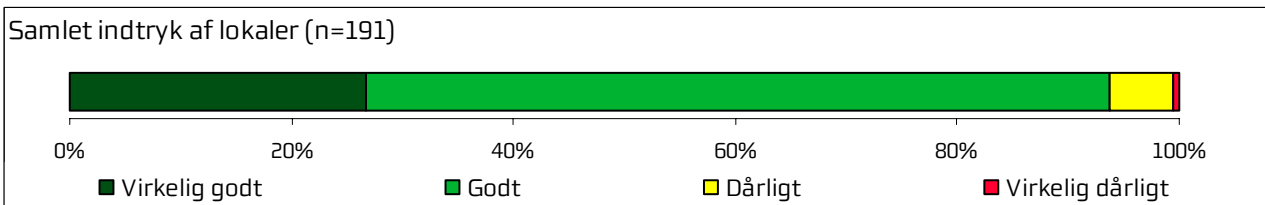
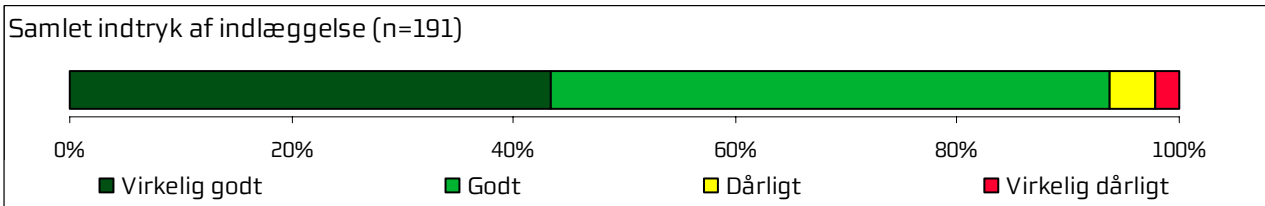
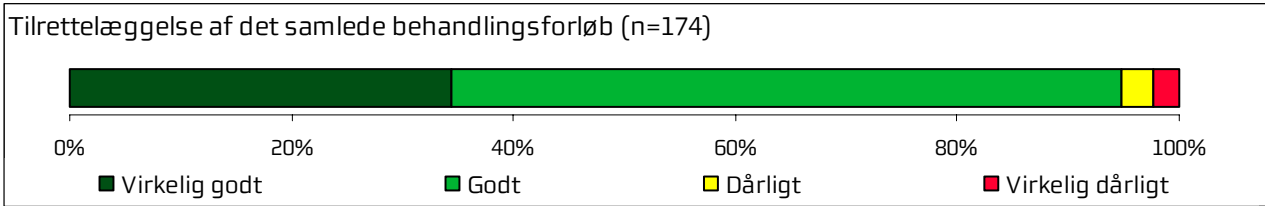
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen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

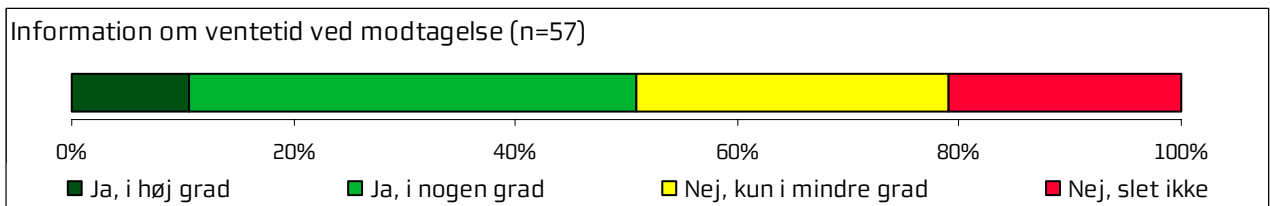
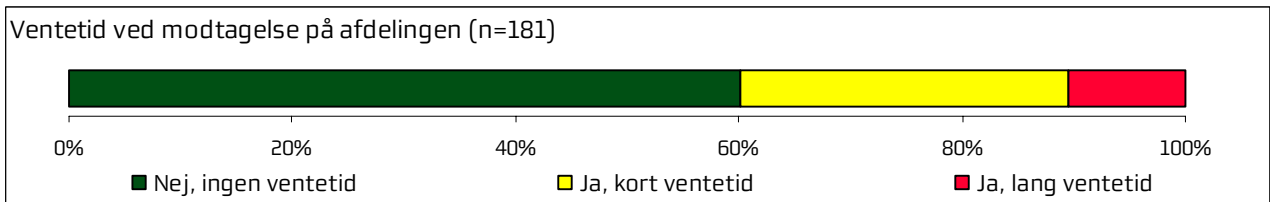
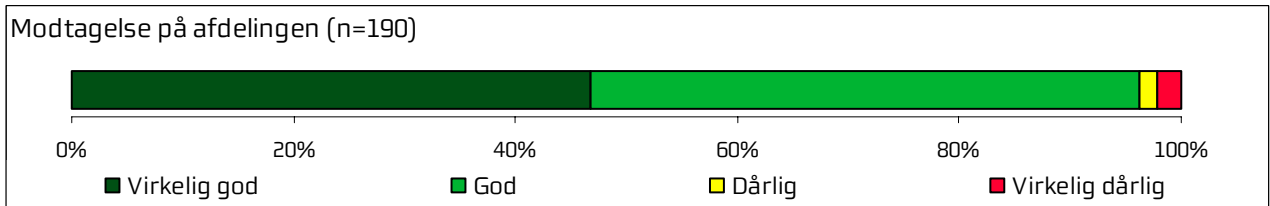
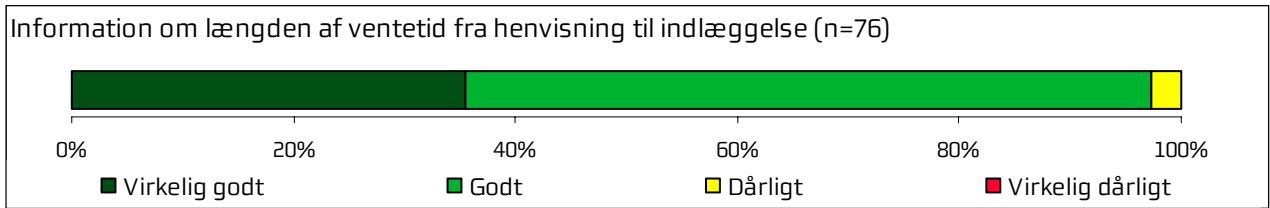




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	95%	-	-	100%*	87%*	91%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	94%	-	-	100%*	89%	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	94%	-	-	97%	86%*	90%

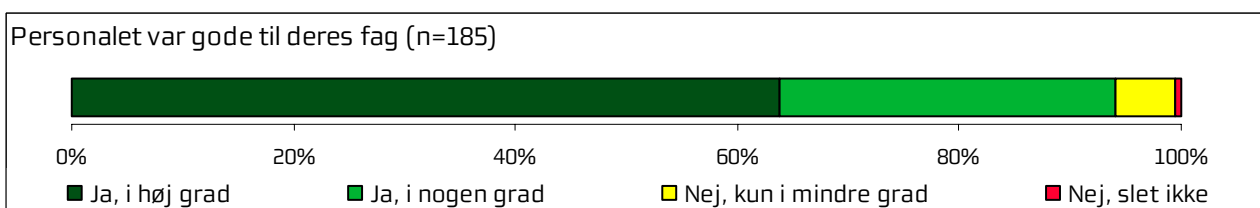
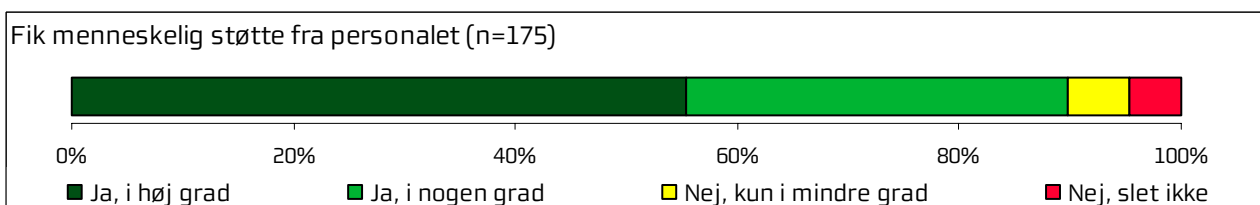
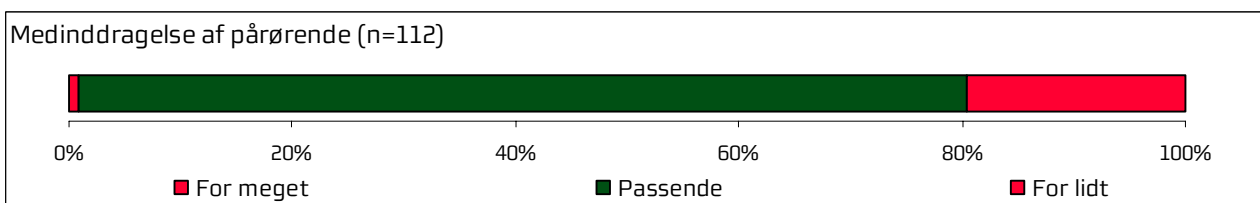
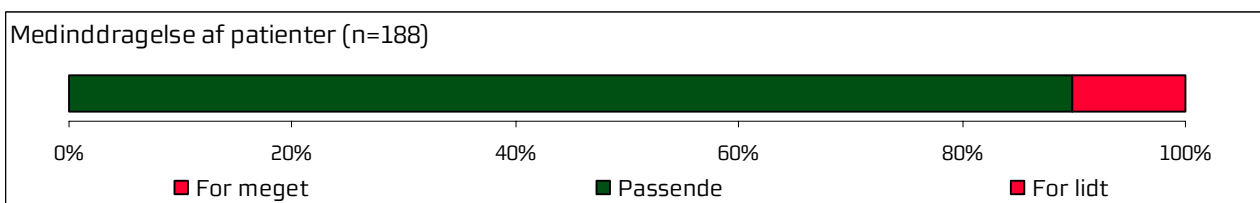
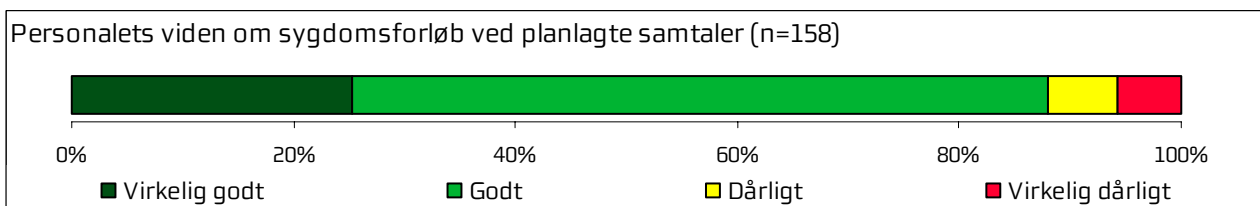
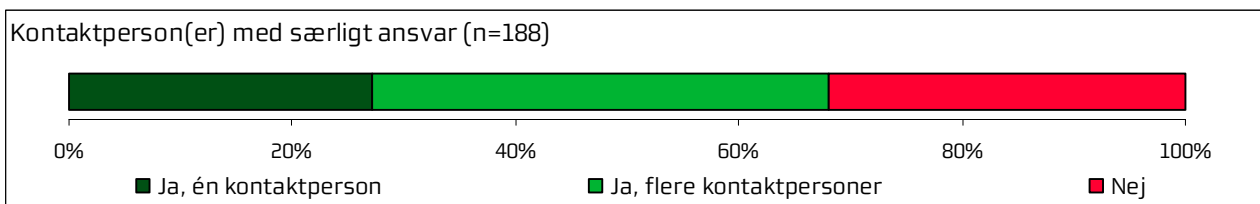
## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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?	97%	-	-	97%	73%*	92%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96%	-	-	100%*	94%	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	60%	-	-	58%	35%*	52%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	51%	-	-	88%*	54%	68%*

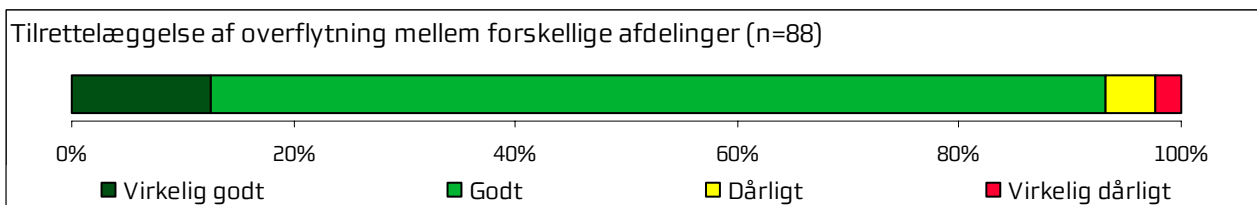
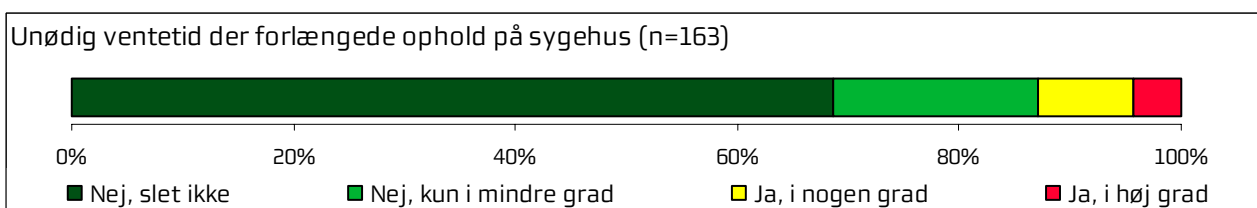
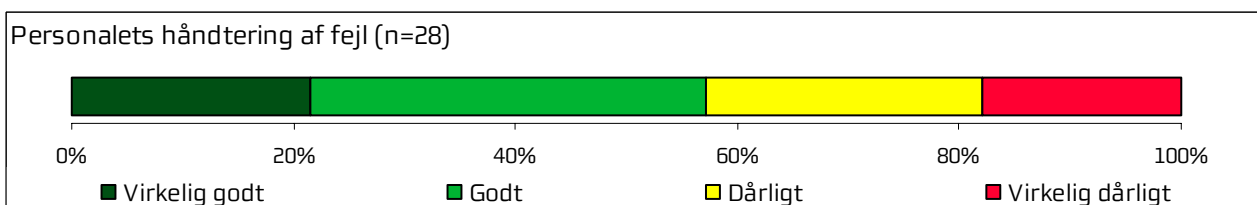
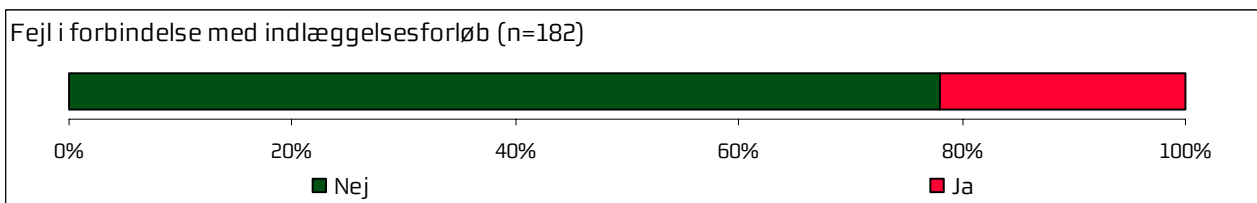
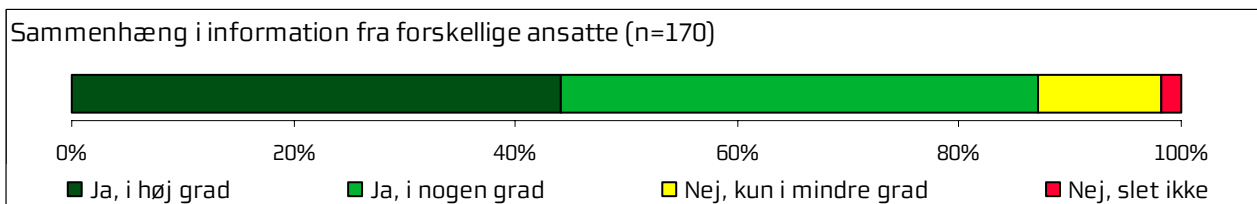
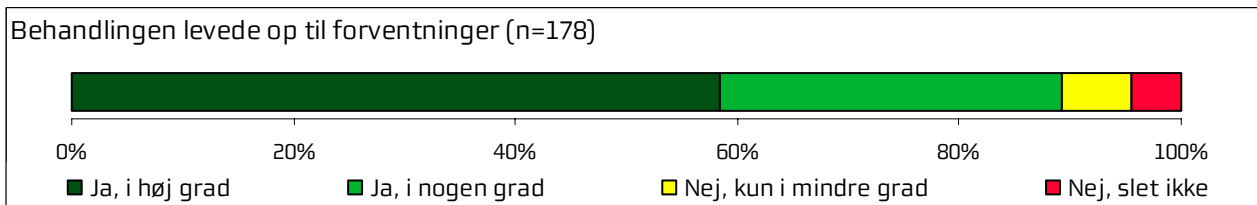
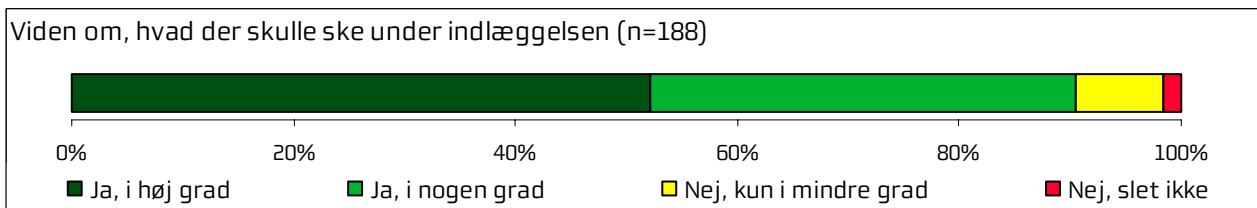
### 4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	68%	-	-	89%*	73%	79%*
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88%	-	-	99%*	84%	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90%	-	-	95%	83%*	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	79%	-	-	94%*	77%	82%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	90%	-	-	96%*	83%*	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94%	-	-	99%*	93%	95%

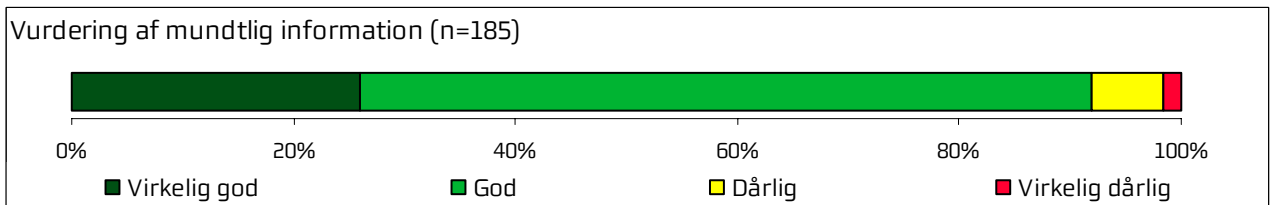
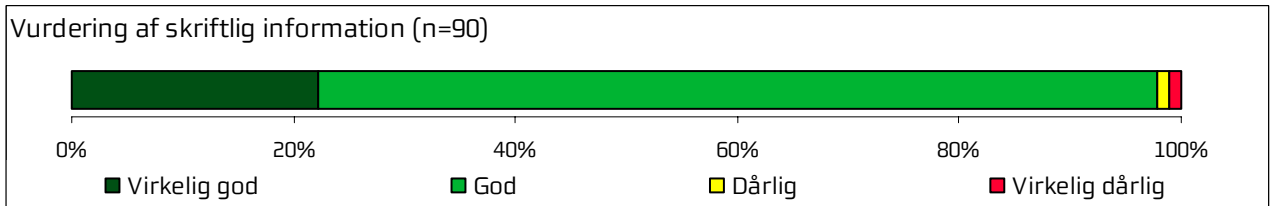
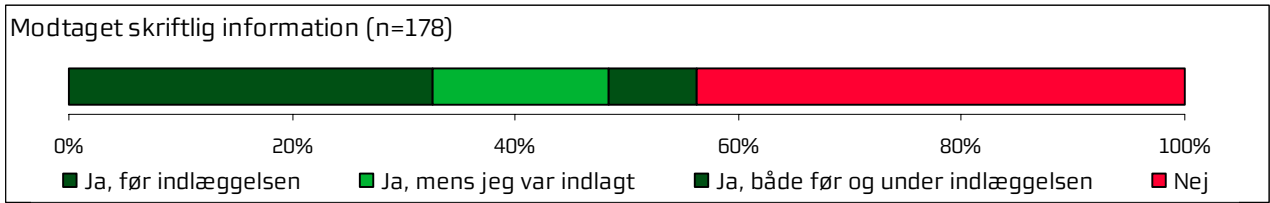
### 4.4 Behandlingsforløb



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?	90%	-	-	97%*	75%*	81%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89%	-	-	92%	84%	87%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	87%	-	-	96%*	80%	85%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	78%	-	-	88%*	78%	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	57%	-	-	100%*	52%	65%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	87%	-	-	84%	75%*	77%*
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	93%	-	-	98%	79%*	85%

### 4.5 Information

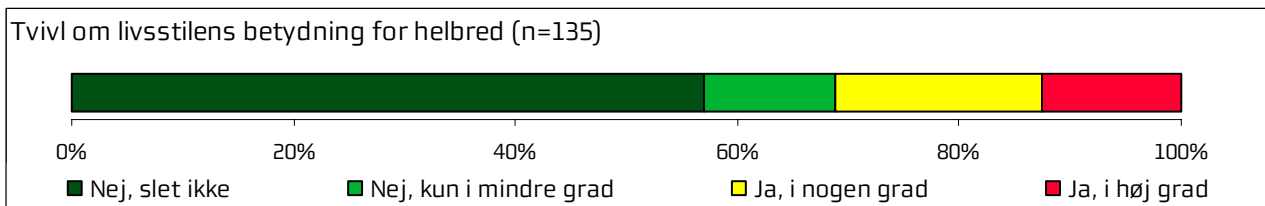
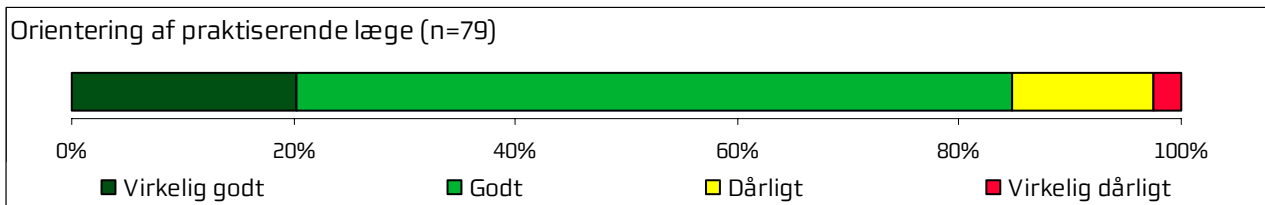
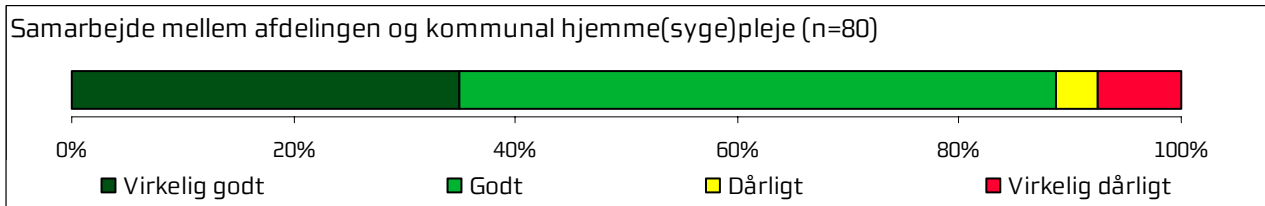
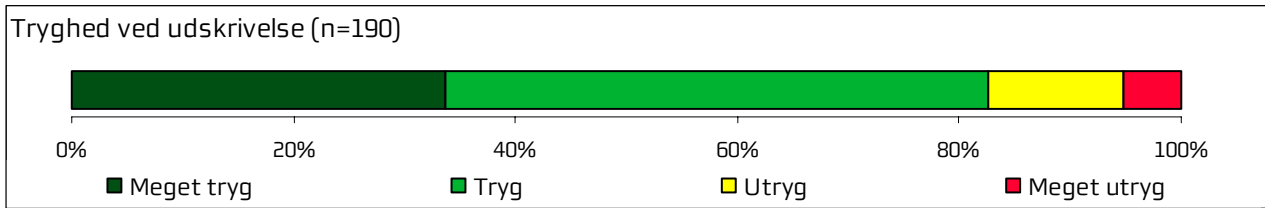




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	56%	-	-	73%*	32%*	44%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98%	-	-	100%	96%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	92%	-	-	99%*	86%	91%

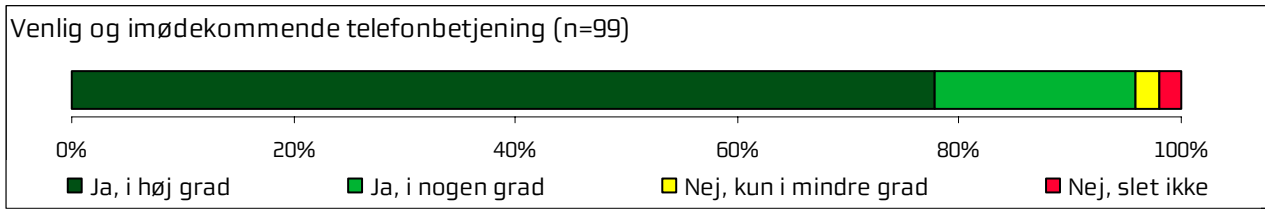
## 4.6 Udskrivelse



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?	83%	-	-	95%*	82%	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	89%	-	-	95%	83%	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	85%	-	-	92%	79%	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69%	-	-	89%*	72%	75%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	96%	-	-	100%*	91%	96%



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

27. maj 2009

### Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus

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

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

  
Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

## Spørgeskema om indlæggelse på <<Afdeling>> på <<Sygehus>>

1. Hvordan blev du indlagt på sygehuset?	Akut <span style="margin-left: 100px;">Planlagt (indkaldt på forhånd)</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 100px;"><input type="checkbox"/></span> Gå til spørgsmål 3
--	--

### INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

Besvar kun, hvis du blev planlagt indlagt:	Virkelig godt <span style="margin-left: 20px;">Godt</span> <span style="margin-left: 20px;">Dårligt</span> <span style="margin-left: 20px;">Virkelig dårligt</span> <span style="margin-left: 20px;">Det husker jeg ikke</span>
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"/> <span style="margin-left: 40px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 40px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 40px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 40px;"><input type="checkbox"/></span>
3. Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	Ja, i høj grad <span style="margin-left: 20px;">Ja, i nogen grad</span> <span style="margin-left: 20px;">Nej, kun i mindre grad</span> <span style="margin-left: 20px;">Nej, slet ikke</span> <span style="margin-left: 20px;">Jeg havde ikke telefonisk kontakt</span> <span style="margin-left: 20px;">Det ved jeg ikke</span>
4. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	<input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 40px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 40px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 40px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 40px;"><input type="checkbox"/></span>
5. Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	<span style="margin-left: 100px;">Ja, lang ventetid</span> <span style="margin-left: 40px;">Ja, kort ventetid</span> <span style="margin-left: 40px;">Nej, ingen ventetid</span> <span style="margin-left: 20px;">Det husker jeg ikke</span>
	<input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 40px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 40px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 40px;"><input type="checkbox"/></span>
	<span style="margin-left: 100px;">Gå til spørgsmål 7</span> <span style="margin-left: 20px;">Gå til spørgsmål 7</span>
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	Ja, i høj grad <span style="margin-left: 20px;">Ja, i nogen grad</span> <span style="margin-left: 20px;">Nej, kun i mindre grad</span> <span style="margin-left: 20px;">Nej, slet ikke</span> <span style="margin-left: 20px;">Det husker jeg ikke</span>
6. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	<input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 40px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 40px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 40px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 40px;"><input type="checkbox"/></span>
7. Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?	

### PERSONALE

8. 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 <span style="margin-left: 40px;">Ja, flere kontaktpersoner</span> <span style="margin-left: 40px;">Nej</span>
	<input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 40px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 40px;"><input type="checkbox"/></span>
9. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <span style="margin-left: 20px;">Godt</span> <span style="margin-left: 20px;">Dårligt</span> <span style="margin-left: 20px;">Virkelig dårligt</span> <span style="margin-left: 20px;">Det kan jeg ikke vurdere</span>
	<input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 40px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 40px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 40px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 40px;"><input type="checkbox"/></span>

Løbenr.: &gt;&gt;løbnr&lt;&lt;



10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		
11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
12. 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"/>
13. 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

14. 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"/>
15. 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"/>
16. 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"/>
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Sæt venligst ét kryds i hver række)		Ja		Nej	Jeg fik ikke udleveret medicin
a) Udleveret forkert medicin?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
d) Andet: _____		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 18. 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"/>
19. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
20. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger <input type="checkbox"/>

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

**INFORMATION**

<b>22. 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 24</b>					
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information:	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>skriftlige</u> information, du fik?</b>					
<b>24. 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"/>	

**UDSKRIVELSE**

<b>25. 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>26. 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>27. 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>28. 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>29. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</b>						

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Porto 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, hvilken 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 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) 56 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 indlagte 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)		196	352
Køn	Mand	47%	47%
	Kvinde	53%	53%
Alder	0-19 år	1%	2%
	20-39 år	6%	9%
	40-59 år	23%	24%
	60-79 år	53%	44%
	80 år eller derover	17%	21%

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 været indlagt på 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 oplyste 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		196	100
Alder	<b>0-19</b>	2	1%
	<b>20-39</b>	11	6%
	<b>40-59</b>	46	23%
	<b>60-79</b>	103	53%
	<b>80-</b>	34	17%
Køn	<b>Mand</b>	92	47%
	<b>Kvinde</b>	104	53%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	180	94%
	<b>Pårørende</b>	12	6%
Modersmål	<b>Dansk</b>	193	99%
	<b>Ikke dansk</b>	2	1%
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	93	50%
	<b>Planlagt</b>	94	50%
Diagnose	<b>DM161</b>	36	18%
	<b>DM171</b>	15	8%
	<b>DS720-722</b>	17	9%
	<b>Øvrige</b>	128	65%
Afsnit	<b>Afsnit A7</b>	77	39%
	<b>Afsnit B7</b>	114	58%
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	5	3%

**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		34	60	3	2	174	18	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>20-39</b>	27	64	9	0	11	0	
	<b>40-59</b>	26	67	5	3	39	5	
	<b>60-79</b>	40	57	0	2	94	8	
	<b>80-</b>	32	57	7	4	28	5	
Køn	<b>Mand</b>	35	59	2	4	83	8	
	<b>Kvinde</b>	34	62	3	1	91	10	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	37	58	2	2	161	16	
	<b>Pårørende</b>	0	100	0	0	10	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	35	60	3	2	171	18	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	34	55	5	5	76	14	
	<b>Planlagt</b>	34	64	1	0	90	3	
Diagnose	<b>DM161</b>	42	58	0	0	36	0	
	<b>DM171</b>	38	62	0	0	13	2	
	<b>DS720-722</b>	8	77	8	8	13	4	
	<b>Øvrige</b>	35	59	4	3	112	12	
Afsnit	<b>Afsnit A7</b>	36	59	0	5	64	9	
	<b>Afsnit B7</b>	33	61	5	1	106	8	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	50	50	0	0	4	1	

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		43	50	4	2	191
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2
	<b>20-39</b>	36	55	9	0	11
	<b>40-59</b>	41	55	5	0	44
	<b>60-79</b>	49	45	3	4	101
	<b>80-</b>	33	61	6	0	33
Køn	<b>Mand</b>	51	44	3	2	89
	<b>Kvinde</b>	37	56	5	2	102
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	44	50	3	2	177
	<b>Pårørende</b>	36	45	18	0	11
Modersmål	<b>Dansk</b>	43	51	4	2	188
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	34	53	8	4	90
	<b>Planlagt</b>	53	46	1	0	93
Diagnose	<b>DM161</b>	57	43	0	0	35
	<b>DM171</b>	47	53	0	0	15
	<b>DS720-722</b>	18	53	18	12	17
	<b>Øvrige</b>	43	52	4	2	124
Afsnit	<b>Afsnit A7</b>	41	52	3	4	73
	<b>Afsnit B7</b>	45	49	5	1	113
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	40	60	0	0	5



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

		Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?				Antal patienter n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %	
Alle		27	67	6	1	191
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2
	<b>20-39</b>	9	73	18	0	11
	<b>40-59</b>	24	72	4	0	46
	<b>60-79</b>	30	65	4	1	101
	<b>80-</b>	29	61	10	0	31
Køn	<b>Mand</b>	30	62	7	1	90
	<b>Kvinde</b>	24	71	5	0	101
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	28	65	6	1	176
	<b>Pårørende</b>	18	82	0	0	11
Modersmål	<b>Dansk</b>	27	66	6	1	188
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	28	65	6	1	88
	<b>Planlagt</b>	26	68	6	0	94
Diagnose	<b>DM161</b>	28	67	6	0	36
	<b>DM171</b>	27	73	0	0	15
	<b>DS720-722</b>	19	75	6	0	16
	<b>Øvrige</b>	27	65	6	1	124
Afsnit	<b>Afsnit A7</b>	28	67	4	1	75
	<b>Afsnit B7</b>	25	68	6	0	111
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	40	40	20	0	5

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		36	62	3	0	76	2	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	2	1	
	<b>40-59</b>	30	65	4	0	23	0	
	<b>60-79</b>	40	58	2	0	43	0	
	<b>80-</b>	29	71	0	0	7	1	
Køn	<b>Mand</b>	25	72	3	0	32	0	
	<b>Kvinde</b>	43	55	2	0	44	2	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	36	61	3	0	75	1	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	1	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	35	62	3	0	74	2	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>Planlagt</b>	36	62	3	0	76	2	
Diagnose	<b>DM161</b>	36	64	0	0	28	0	
	<b>DM171</b>	25	75	0	0	12	1	
	<b>DS720-722</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>Øvrige</b>	39	56	6	0	36	1	
Afsnit	<b>Afsnit A7</b>	44	53	3	0	34	1	
	<b>Afsnit B7</b>	29	69	2	0	42	1	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	-	-	-	-	0	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		47	49	2	2	190	3
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>20-39</b>	45	45	0	9	11	0
	<b>40-59</b>	44	56	0	0	45	1
	<b>60-79</b>	48	48	1	3	100	1
	<b>80-</b>	50	44	6	0	32	1
Køn	<b>Mand</b>	55	42	1	2	88	2
	<b>Kvinde</b>	40	56	2	2	102	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	49	47	2	2	175	2
	<b>Pårørende</b>	27	73	0	0	11	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	47	49	2	2	187	3
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	43	51	3	3	87	3
	<b>Planlagt</b>	50	49	0	1	94	0
Diagnose	<b>DM161</b>	56	44	0	0	36	0
	<b>DM171</b>	53	47	0	0	15	0
	<b>DS720-722</b>	20	60	7	13	15	1
	<b>Øvrige</b>	47	50	2	2	124	2
Afsnit	<b>Afsnit A7</b>	51	45	1	3	75	2
	<b>Afsnit B7</b>	45	52	2	2	110	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	40	60	0	0	5	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		60	29	10	181	10
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	1	1
	<b>20-39</b>	64	36	0	11	0
	<b>40-59</b>	68	27	5	44	2
	<b>60-79</b>	57	29	14	96	3
	<b>80-</b>	59	28	14	29	4
Køn	<b>Mand</b>	61	29	9	85	5
	<b>Kvinde</b>	59	29	11	96	5
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	63	28	10	166	9
	<b>Pårørende</b>	36	36	27	11	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	61	29	11	178	10
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	58	27	14	84	6
	<b>Planlagt</b>	64	30	7	88	4
Diagnose	<b>DM161</b>	66	31	3	35	1
	<b>DM171</b>	50	43	7	14	0
	<b>DS720-722</b>	40	27	33	15	1
	<b>Øvrige</b>	62	27	10	117	8
Afsnit	<b>Afsnit A7</b>	66	26	9	70	6
	<b>Afsnit B7</b>	56	33	11	107	3
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	75	0	25	4	1

**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		11	40	28	21	57	5
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	1
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	3	0
	<b>40-59</b>	36	36	0	27	11	1
	<b>60-79</b>	3	38	41	19	32	2
	<b>80-</b>	9	55	18	18	11	1
Køn	<b>Mand</b>	15	41	26	19	27	1
	<b>Kvinde</b>	7	40	30	23	30	4
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	12	36	32	20	50	4
	<b>Pårørende</b>	0	75	0	25	4	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	11	39	29	21	56	5
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	7	43	27	23	30	1
	<b>Planlagt</b>	18	32	27	23	22	4
Diagnose	<b>DM161</b>	20	30	20	30	10	1
	<b>DM171</b>	25	25	50	0	4	2
	<b>DS720-722</b>	11	33	22	33	9	0
	<b>Øvrige</b>	6	47	29	18	34	2
Afsnit	<b>Afsnit A7</b>	12	35	35	18	17	3
	<b>Afsnit B7</b>	10	41	26	23	39	2
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	-	-	-	-	1	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		27	41	32	188
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	2
	<b>20-39</b>	18	82	0	11
	<b>40-59</b>	24	44	31	45
	<b>60-79</b>	27	38	36	98
	<b>80-</b>	34	31	34	32
Køn	<b>Mand</b>	33	39	28	89
	<b>Kvinde</b>	22	42	35	99
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	27	42	31	174
	<b>Pårørende</b>	30	20	50	10
Modersmål	<b>Dansk</b>	27	41	32	186
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	1
Indlæggelses- type	<b>Akut</b>	20	39	41	90
	<b>Planlagt</b>	35	43	22	89
Diagnose	<b>DM161</b>	46	34	20	35
	<b>DM171</b>	23	46	31	13
	<b>DS720-722</b>	19	25	56	16
	<b>Øvrige</b>	23	44	32	124
Afsnit	<b>Afsnit A7</b>	21	41	38	73
	<b>Afsnit B7</b>	32	40	28	110
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	20	60	20	5

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

		<b>Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>					<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>n</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		25	63	6	6	158	32	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>20-39</b>	18	64	0	18	11	0	
	<b>40-59</b>	18	74	3	5	39	7	
	<b>60-79</b>	31	55	10	4	80	19	
	<b>80-</b>	23	65	4	8	26	6	
Køn	<b>Mand</b>	35	56	4	5	80	10	
	<b>Kvinde</b>	15	69	9	6	78	22	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	26	63	5	6	148	28	
	<b>Pårørende</b>	17	83	0	0	6	4	
Modersmål	<b>Dansk</b>	25	63	6	6	156	32	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	28	53	7	12	68	21	
	<b>Planlagt</b>	22	72	5	1	81	11	
Diagnose	<b>DM161</b>	28	66	6	0	32	4	
	<b>DM171</b>	23	62	15	0	13	1	
	<b>DS720-722</b>	25	33	17	25	12	3	
	<b>Øvrige</b>	25	65	4	6	101	24	
Afsnit	<b>Afsnit A7</b>	24	63	8	5	59	15	
	<b>Afsnit B7</b>	25	63	5	6	95	16	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	50	50	0	0	4	1	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		0	90	10	188
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	2
	<b>20-39</b>	0	91	9	11
	<b>40-59</b>	0	96	4	46
	<b>60-79</b>	0	89	11	98
	<b>80-</b>	0	84	16	31
Køn	<b>Mand</b>	0	90	10	90
	<b>Kvinde</b>	0	90	10	98
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	92	8	173
	<b>Pårørende</b>	0	73	27	11
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	90	10	185
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	0	85	15	86
	<b>Planlagt</b>	0	96	4	93
Diagnose	<b>DM161</b>	0	91	9	35
	<b>DM171</b>	0	93	7	15
	<b>DS720-722</b>	0	53	47	15
	<b>Øvrige</b>	0	93	7	123
Afsnit	<b>Afsnit A7</b>	0	91	9	75
	<b>Afsnit B7</b>	0	89	11	108
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	100	0	5



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

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		1	79	20	112	79
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	2	0
	<b>20-39</b>	0	86	14	7	4
	<b>40-59</b>	0	86	14	28	17
	<b>60-79</b>	2	83	15	53	47
	<b>80-</b>	0	59	41	22	11
Køn	<b>Mand</b>	0	84	16	62	29
	<b>Kvinde</b>	2	74	24	50	50
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	1	82	17	99	76
	<b>Pårørende</b>	0	67	33	9	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	1	79	20	110	78
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	1	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	2	75	24	55	36
	<b>Planlagt</b>	0	86	14	51	40
Diagnose	<b>DM161</b>	0	80	20	20	15
	<b>DM171</b>	0	71	29	7	8
	<b>DS720-722</b>	0	46	54	13	3
	<b>Øvrige</b>	1	86	13	72	53
Afsnit	<b>Afsnit A7</b>	2	80	17	41	35
	<b>Afsnit B7</b>	0	78	22	68	43
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	-	-	-	3	1

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?					
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		55	34	6	5	175	13
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>20-39</b>	60	40	0	0	10	1
	<b>40-59</b>	47	50	0	3	38	7
	<b>60-79</b>	60	28	6	5	96	3
	<b>80-</b>	48	31	14	7	29	2
Køn	<b>Mand</b>	60	34	1	5	80	9
	<b>Kvinde</b>	52	35	9	4	95	4
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	58	34	4	4	161	11
	<b>Pårørende</b>	30	40	20	10	10	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	55	34	6	5	172	13
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	51	33	7	10	83	7
	<b>Planlagt</b>	59	38	4	0	85	5
Diagnose	<b>DM161</b>	58	39	3	0	33	1
	<b>DM171</b>	64	21	14	0	14	1
	<b>DS720-722</b>	36	14	29	21	14	1
	<b>Øvrige</b>	56	37	3	4	114	10
Afsnit	<b>Afsnit A7</b>	57	32	4	6	68	6
	<b>Afsnit B7</b>	54	35	7	4	102	7
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	60	40	0	0	5	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		64	30	5	1	185	9
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>20-39</b>	55	36	9	0	11	0
	<b>40-59</b>	67	28	5	0	43	3
	<b>60-79</b>	65	29	5	1	98	4
	<b>80-</b>	55	39	6	0	31	2
Køn	<b>Mand</b>	66	30	5	0	88	2
	<b>Kvinde</b>	62	31	6	1	97	7
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	68	26	5	1	170	8
	<b>Pårørende</b>	27	64	9	0	11	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	64	30	5	1	182	9
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	62	29	8	1	86	5
	<b>Planlagt</b>	68	30	2	0	90	4
Diagnose	<b>DM161</b>	66	31	3	0	35	1
	<b>DM171</b>	50	50	0	0	14	1
	<b>DS720-722</b>	38	46	8	8	13	2
	<b>Øvrige</b>	67	26	7	0	123	5
Afsnit	<b>Afsnit A7</b>	65	29	6	0	72	5
	<b>Afsnit B7</b>	64	30	6	1	108	4
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	40	60	0	0	5	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		52	38	8	2	188	3
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>20-39</b>	18	64	9	9	11	0
	<b>40-59</b>	49	47	5	0	43	2
	<b>60-79</b>	59	30	9	2	100	1
	<b>80-</b>	50	41	9	0	32	0
Køn	<b>Mand</b>	55	35	8	2	88	1
	<b>Kvinde</b>	50	41	8	1	100	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	55	36	7	2	173	3
	<b>Pårørende</b>	18	55	27	0	11	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	52	39	8	2	185	3
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	40	44	13	3	86	3
	<b>Planlagt</b>	63	32	4	0	93	0
Diagnose	<b>DM161</b>	75	22	3	0	36	0
	<b>DM171</b>	50	43	7	0	14	0
	<b>DS720-722</b>	20	40	40	0	15	0
	<b>Øvrige</b>	50	42	6	2	123	3
Afsnit	<b>Afsnit A7</b>	48	44	7	1	73	2
	<b>Afsnit B7</b>	55	35	8	2	110	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	40	40	20	0	5	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		58	31	6	4	178	14
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>20-39</b>	27	36	27	9	11	0
	<b>40-59</b>	44	44	5	7	43	2
	<b>60-79</b>	67	25	4	3	95	6
	<b>80-</b>	63	26	7	4	27	6
Køn	<b>Mand</b>	58	31	6	6	85	4
	<b>Kvinde</b>	59	31	6	3	93	10
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	60	30	5	5	165	12
	<b>Pårørende</b>	56	33	11	0	9	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	59	30	6	5	175	14
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	54	31	9	6	80	10
	<b>Planlagt</b>	64	30	4	2	91	3
Diagnose	<b>DM161</b>	74	21	6	0	34	2
	<b>DM171</b>	71	29	0	0	14	1
	<b>DS720-722</b>	33	33	17	17	12	3
	<b>Øvrige</b>	55	34	6	5	118	8
Afsnit	<b>Afsnit A7</b>	56	35	1	7	71	5
	<b>Afsnit B7</b>	61	28	9	2	102	9
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	40	20	20	20	5	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?</b>						
		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		44	43	11	2	170	21	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>20-39</b>	36	27	36	0	11	0	
	<b>40-59</b>	37	51	7	5	41	4	
	<b>60-79</b>	49	40	10	1	90	11	
	<b>80-</b>	42	46	12	0	26	6	
Køn	<b>Mand</b>	50	38	10	3	80	9	
	<b>Kvinde</b>	39	48	12	1	90	12	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	46	43	9	2	160	16	
	<b>Pårørende</b>	17	50	33	0	6	5	
Modersmål	<b>Dansk</b>	44	43	11	2	167	21	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	37	46	14	3	76	13	
	<b>Planlagt</b>	52	40	7	1	86	7	
Diagnose	<b>DM161</b>	53	41	6	0	34	2	
	<b>DM171</b>	54	38	8	0	13	2	
	<b>DS720-722</b>	15	54	31	0	13	2	
	<b>Øvrige</b>	44	43	11	3	110	15	
Afsnit	<b>Afsnit A7</b>	50	38	9	3	66	9	
	<b>Afsnit B7</b>	40	45	13	1	99	12	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	40	60	0	0	5	0	

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

		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		93	7	171	5
Alder	<b>0-19</b>	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	90	10	10	0
	<b>40-59</b>	93	7	42	1
	<b>60-79</b>	93	7	89	1
	<b>80-</b>	93	7	29	3
Køn	<b>Mand</b>	91	9	81	2
	<b>Kvinde</b>	94	6	90	3
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	94	6	158	5
	<b>Pårørende</b>	80	20	10	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	93	7	168	5
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	2	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	90	10	80	3
	<b>Planlagt</b>	96	4	84	0
Diagnose	<b>DM161</b>	94	6	33	1
	<b>DM171</b>	92	8	12	0
	<b>DS720-722</b>	69	31	13	1
	<b>Øvrige</b>	96	4	113	3
Afsnit	<b>Afsnit A7</b>	95	5	62	3
	<b>Afsnit B7</b>	92	8	104	2
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	80	20	5	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? b) Skade opstået underundersøgelse/operation?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		91	9	167
Alder	<b>0-19</b>	-	-	1
	<b>20-39</b>	80	20	10
	<b>40-59</b>	92	8	39
	<b>60-79</b>	90	10	90
	<b>80-</b>	96	4	27
Køn	<b>Mand</b>	91	9	77
	<b>Kvinde</b>	91	9	90
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	90	10	156
	<b>Pårørende</b>	100	0	8
Modersmål	<b>Dansk</b>	91	9	164
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	91	9	76
	<b>Planlagt</b>	92	8	83
Diagnose	<b>DM161</b>	94	6	31
	<b>DM171</b>	92	8	13
	<b>DS720-722</b>	75	25	12
	<b>Øvrige</b>	92	8	111
Afsnit	<b>Afsnit A7</b>	92	8	65
	<b>Afsnit B7</b>	91	9	97
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	80	20	5



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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? c) Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		96	4	161
Alder	<b>0-19</b>	-	-	1
	<b>20-39</b>	100	0	10
	<b>40-59</b>	95	5	39
	<b>60-79</b>	96	4	85
	<b>80-</b>	92	8	26
Køn	<b>Mand</b>	96	4	74
	<b>Kvinde</b>	95	5	87
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	95	5	150
	<b>Pårørende</b>	100	0	8
Modersmål	<b>Dansk</b>	96	4	158
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	96	4	73
	<b>Planlagt</b>	96	4	82
Diagnose	<b>DM161</b>	97	3	31
	<b>DM171</b>	100	0	13
	<b>DS720-722</b>	100	0	10
	<b>Øvrige</b>	94	6	107
Afsnit	<b>Afsnit A7</b>	95	5	61
	<b>Afsnit B7</b>	96	4	96
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</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		85	15	92
Alder	<b>0-19</b>	-	-	1
	<b>20-39</b>	75	25	8
	<b>40-59</b>	83	17	24
	<b>60-79</b>	90	10	40
	<b>80-</b>	79	21	19
Køn	<b>Mand</b>	83	17	42
	<b>Kvinde</b>	86	14	50
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	86	14	87
	<b>Pårørende</b>	-	-	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	85	15	91
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	80	20	40
	<b>Planlagt</b>	88	12	50
Diagnose	<b>DM161</b>	94	6	17
	<b>DM171</b>	83	17	6
	<b>DS720-722</b>	83	17	6
	<b>Øvrige</b>	83	17	63
Afsnit	<b>Afsnit A7</b>	76	24	41
	<b>Afsnit B7</b>	94	6	47
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	-	-	4

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?					Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		21	36	25	18	28	5	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	3	1	
	<b>40-59</b>	13	63	13	13	8	2	
	<b>60-79</b>	23	31	23	23	13	1	
	<b>80-</b>	25	25	25	25	4	1	
Køn	<b>Mand</b>	29	36	21	14	14	2	
	<b>Kvinde</b>	14	36	29	21	14	3	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	23	31	27	19	26	4	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	1	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	21	36	25	18	28	5	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	13	25	31	31	16	3	
	<b>Planlagt</b>	36	55	9	0	11	2	
Diagnose	<b>DM161</b>	-	-	-	-	3	1	
	<b>DM171</b>	-	-	-	-	3	0	
	<b>DS720-722</b>	0	40	20	40	5	1	
	<b>Øvrige</b>	24	29	29	18	17	3	
Afsnit	<b>Afsnit A7</b>	38	31	15	15	13	0	
	<b>Afsnit B7</b>	7	43	29	21	14	4	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	-	-	-	-	1	1	

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		69	18	9	4	163	12
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	67	11	11	11	9	1
	<b>40-59</b>	67	19	7	7	42	2
	<b>60-79</b>	70	20	7	3	87	4
	<b>80-</b>	67	17	17	0	24	5
Køn	<b>Mand</b>	70	16	10	4	79	6
	<b>Kvinde</b>	68	20	7	5	84	6
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	69	19	8	4	152	10
	<b>Pårørende</b>	75	0	13	13	8	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	69	19	8	4	161	12
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	57	23	13	7	75	10
	<b>Planlagt</b>	80	13	4	2	82	1
Diagnose	<b>DM161</b>	83	17	0	0	30	2
	<b>DM171</b>	92	0	8	0	12	1
	<b>DS720-722</b>	42	17	33	8	12	2
	<b>Øvrige</b>	65	21	8	6	109	7
Afsnit	<b>Afsnit A7</b>	70	19	6	4	67	4
	<b>Afsnit B7</b>	68	16	11	4	92	8
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	-	-	-	-	4	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?				Antal patienter	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
		%	%	%	%	n	n
Alle		13	81	5	2	88	90
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	13	75	13	0	8	2
	<b>40-59</b>	9	91	0	0	23	21
	<b>60-79</b>	16	79	2	2	43	50
	<b>80-</b>	8	69	15	8	13	17
Køn	<b>Mand</b>	7	84	7	2	45	40
	<b>Kvinde</b>	19	77	2	2	43	50
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	14	79	5	3	80	85
	<b>Pårørende</b>	0	100	0	0	6	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	12	81	5	2	86	90
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsestype	<b>Akut</b>	6	81	8	4	48	38
	<b>Planlagt</b>	22	78	0	0	37	47
Diagnose	<b>DM161</b>	15	85	0	0	13	20
	<b>DM171</b>	40	60	0	0	5	8
	<b>DS720-722</b>	0	82	9	9	11	4
	<b>Øvrige</b>	12	81	5	2	59	58
Afsnit	<b>Afsnit A7</b>	17	76	3	3	29	41
	<b>Afsnit B7</b>	11	82	5	2	57	47
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	-	-	-	-	2	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		33	16	8	44	178
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2
	<b>20-39</b>	9	45	0	45	11
	<b>40-59</b>	30	11	14	45	44
	<b>60-79</b>	37	15	8	40	95
	<b>80-</b>	35	15	0	50	26
Køn	<b>Mand</b>	34	16	10	41	83
	<b>Kvinde</b>	32	16	6	46	95
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	32	16	8	44	165
	<b>Pårørende</b>	33	11	0	56	9
Modersmål	<b>Dansk</b>	31	16	8	45	175
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	3	30	1	66	80
	<b>Planlagt</b>	57	3	14	26	92
Diagnose	<b>DM161</b>	72	0	19	8	36
	<b>DM171</b>	80	7	7	7	15
	<b>DS720-722</b>	0	47	0	53	15
	<b>Øvrige</b>	18	18	5	59	112
Afsnit	<b>Afsnit A7</b>	32	18	4	45	71
	<b>Afsnit B7</b>	34	14	11	41	102
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	20	0	80	5

**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		22	76	1	1	90	0	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	17	83	0	0	6	0	
	<b>40-59</b>	26	70	0	4	23	0	
	<b>60-79</b>	20	78	2	0	49	0	
	<b>80-</b>	25	75	0	0	12	0	
Køn	<b>Mand</b>	21	74	2	2	43	0	
	<b>Kvinde</b>	23	77	0	0	47	0	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	23	75	1	1	84	0	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	4	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	23	75	1	1	88	0	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	9	83	4	4	23	0	
	<b>Planlagt</b>	25	75	0	0	64	0	
Diagnose	<b>DM161</b>	28	72	0	0	32	0	
	<b>DM171</b>	17	83	0	0	12	0	
	<b>DS720-722</b>	0	80	20	0	5	0	
	<b>Øvrige</b>	22	76	0	2	41	0	
Afsnit	<b>Afsnit A7</b>	18	76	3	3	33	0	
	<b>Afsnit B7</b>	25	75	0	0	56	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	-	-	-	-	1	0	

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?				Antal patienter
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
		%	%	%	%	n
Alle		26	66	6	2	185
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2
	<b>20-39</b>	10	70	20	0	10
	<b>40-59</b>	23	66	9	2	44
	<b>60-79</b>	28	67	3	2	99
	<b>80-</b>	30	60	10	0	30
Køn	<b>Mand</b>	29	64	5	2	84
	<b>Kvinde</b>	24	67	8	1	101
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	27	66	5	2	170
	<b>Pårørende</b>	9	73	18	0	11
Modersmål	<b>Dansk</b>	26	66	7	2	182
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	23	64	10	4	84
	<b>Planlagt</b>	27	70	3	0	92
Diagnose	<b>DM161</b>	25	72	3	0	36
	<b>DM171</b>	20	80	0	0	15
	<b>DS720-722</b>	0	69	23	8	13
	<b>Øvrige</b>	30	62	7	2	121
Afsnit	<b>Afsnit A7</b>	30	65	1	4	74
	<b>Afsnit B7</b>	22	67	10	0	107
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	-	-	-	-	4



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		34	49	12	5	190
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2
	<b>20-39</b>	30	50	20	0	10
	<b>40-59</b>	41	39	13	7	46
	<b>60-79</b>	31	53	10	6	102
	<b>80-</b>	30	50	17	3	30
Køn	<b>Mand</b>	38	48	9	6	88
	<b>Kvinde</b>	30	50	15	5	102
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	36	48	11	5	175
	<b>Pårørende</b>	0	64	18	18	11
Modersmål	<b>Dansk</b>	34	49	12	5	187
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	33	42	14	11	88
	<b>Planlagt</b>	33	56	11	0	93
Diagnose	<b>DM161</b>	36	50	14	0	36
	<b>DM171</b>	13	73	13	0	15
	<b>DS720-722</b>	8	46	31	15	13
	<b>Øvrige</b>	38	46	10	6	126
Afsnit	<b>Afsnit A7</b>	32	51	12	5	77
	<b>Afsnit B7</b>	34	48	13	6	109
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	-	-	-	-	4

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		35	54	4	8	80	10	94
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	2
	<b>20-39</b>	0	100	0	0	4	2	5
	<b>40-59</b>	30	40	10	20	10	1	33
	<b>60-79</b>	30	60	2	7	43	4	49
	<b>80-</b>	52	39	4	4	23	3	5
Køn	<b>Mand</b>	36	53	3	8	36	4	43
	<b>Kvinde</b>	34	55	5	7	44	6	51
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	37	52	3	7	67	9	93
	<b>Pårørende</b>	11	78	0	11	9	1	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	36	53	4	8	78	10	93
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	0	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	33	55	2	10	51	6	30
	<b>Planlagt</b>	35	52	9	4	23	3	62
Diagnose	<b>DM161</b>	43	43	7	7	14	0	22
	<b>DM171</b>	0	50	50	0	2	2	9
	<b>DS720-722</b>	15	77	0	8	13	0	0
	<b>Øvrige</b>	39	51	2	8	51	8	63
Afsnit	<b>Afsnit A7</b>	43	39	4	13	23	7	41
	<b>Afsnit B7</b>	30	61	4	6	54	2	52
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	67	33	0	0	3	1	1

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

		Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %		
Alle		20	65	13	3	79	112
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	2
	<b>20-39</b>	50	0	50	0	2	9
	<b>40-59</b>	7	80	13	0	15	31
	<b>60-79</b>	27	63	8	2	48	50
	<b>80-</b>	7	64	21	7	14	20
Køn	<b>Mand</b>	24	67	9	0	33	55
	<b>Kvinde</b>	17	63	15	4	46	57
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	23	63	13	1	71	104
	<b>Pårørende</b>	0	80	20	0	5	7
Modersmål	<b>Dansk</b>	21	64	13	3	77	111
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	22	58	14	6	36	55
	<b>Planlagt</b>	19	69	11	0	36	55
Diagnose	<b>DM161</b>	8	92	0	0	13	23
	<b>DM171</b>	20	80	0	0	5	9
	<b>DS720-722</b>	0	67	33	0	6	10
	<b>Øvrige</b>	25	56	15	4	55	70
Afsnit	<b>Afsnit A7</b>	23	55	19	3	31	42
	<b>Afsnit B7</b>	17	72	9	2	46	67
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	50	50	0	0	2	3

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n
Alle		57	12	19	13	135	51
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	1
	<b>20-39</b>	50	20	10	20	10	1
	<b>40-59</b>	65	9	18	9	34	11
	<b>60-79</b>	56	11	17	16	70	26
	<b>80-</b>	55	10	30	5	20	12
Køn	<b>Mand</b>	56	10	13	21	68	17
	<b>Kvinde</b>	58	13	24	4	67	34
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	59	11	17	13	124	48
	<b>Pårørende</b>	29	14	57	0	7	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	58	12	18	12	133	50
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	57	9	16	19	58	29
	<b>Planlagt</b>	62	10	21	7	71	19
Diagnose	<b>DM161</b>	55	14	17	14	29	7
	<b>DM171</b>	75	0	25	0	12	2
	<b>DS720-722</b>	33	0	33	33	9	6
	<b>Øvrige</b>	58	14	16	12	85	36
Afsnit	<b>Afsnit A7</b>	65	12	13	10	52	19
	<b>Afsnit B7</b>	51	12	22	15	78	32
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	60	20	20	0	5	0

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?</b>						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Ved ikke
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		78	18	2	2	99	64	23
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	1	0
	<b>20-39</b>	50	33	17	0	6	4	1
	<b>40-59</b>	81	19	0	0	21	16	6
	<b>60-79</b>	79	17	0	3	58	26	12
	<b>80-</b>	77	15	8	0	13	17	4
Køn	<b>Mand</b>	78	16	2	4	51	22	13
	<b>Kvinde</b>	77	21	2	0	48	42	10
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	82	14	2	2	92	58	22
	<b>Pårørende</b>	20	80	0	0	5	4	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	78	18	2	2	97	63	23
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	1	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	74	18	3	5	38	34	14
	<b>Planlagt</b>	80	18	2	0	55	30	6
Diagnose	<b>DM161</b>	80	20	0	0	20	11	3
	<b>DM171</b>	79	21	0	0	14	0	0
	<b>DS720-722</b>	60	30	0	10	10	3	3
	<b>Øvrige</b>	80	15	4	2	55	50	17
Afsnit	<b>Afsnit A7</b>	86	7	2	5	42	25	7
	<b>Afsnit B7</b>	73	25	2	0	55	36	16
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	50	50	0	0	2	3	0

## **Bilag 5: Kommentarsamling**

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

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








## Afsnit A7

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
8	Personalet var virkeligt stresset, hvilket smittede af på patienterne. Det var godt, at kirurgen og lægen talte med mig før operationen.	Godt
12	Jeg synes, man skal fokusere meget på vidensniveauet - det er ikke tryghedsskabende, når en sygeplejerske spørger: "Nå, hvad må du så efter operationen"? Der er for travlt, når man bliver hentet til en røntgenundersøgelse - og det er serviceassistenten, der informerer om, hvilken undersøgelse man skal til. Opgavefordelingen virker til at være uklar for personalet - flere spørger om det samme, det skaber utryghed. Generelt var personalet venlige og imødekommende, men der mangler dialog mellem sygeplejersker og patienter - vigtige observationer og sammenkædninger af samme går tabt og det giver stagnation.	Godt
14	Det er en god afdeling. Jeg var der en måned. Jeg blev passet på alle måder, de var søde og rare alle sammen.	Virkelig godt
15	For lidt tid til fysioterapi, men ellers et meget godt personale.	Godt
17	Skadestuen og operationspersonale - især læge var en exceptionel god oplevelse i en svær situation - også opvågning og genoptræning fungerer godt. Afdelingsopholdet var forvirrende. Det kunne være rart med en kontaktperson, man kunne få klar besked af, og som vidste, hvilken medicin man fik uddelt. Heldigvis sørgede jeg selv for min daglige medicin.	Intet svar
18	Positivt personale. Blev godt medicineret. Fik bandager og smertestillende medicin med hjem fra hospitalet. Desværre havde en medpatient smerter flere gange i løbet af natten, så jeg var glad, da jeg kunne gå hjem næste morgen.	Godt
19	Empati, varme hænder, smil!	Virkelig dårligt
20	Bedre planlægning af hjemsendelsen efter behandling, for jeg kunne sagtens være blevet udskrevet samme dag, jeg blev opereret, hvis jeg havde fået udleveret hælsko, krykker og smertestillende og var blevet røntgenfotograferet ugen efter. Jeg gjorde opmærksom på, at jeg gerne ville hjem! Men tak for god behandling og dygtige medarbejdere!	Godt
22	Jeg har cøliaki og er på glutenfrikost. Ved indlæggelsen blev det oplyst og jeg blev lovet diabeteskost, men alligevel fungerede det ikke ved alle måltider.	Godt
23	En meget fin kost på Randers Regionshospital.	Virkelig godt
24	Efter operationen havde jeg kvalme på grund af pillerne og ønskede at få en rugbrød med banan til frokost. Jeg kunne kun få en rugbrød med pålæg (som jeg måtte smide væk) og en banan. Jeg fik lavet min bananmad, men det er da spild af godt pålæg. Det må være muligt at få en bar rugbrød og en banan. Dejligt, at få udleveret en radio, så man kunne følge med i nyheder, høre musik og andre	Godt

## Bilag 5

underholdende programmer, som jeg er vant til herhjemme.

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 25 | Angående toilet og bad, meget snavset, jeg tog først bad, da jeg kom hjem. Toilettet meget ulækkert, gulvet så beskidt.   | Godt          |
|  | 26 | Jeg har kun positive bemærkninger.  | Intet svar    |
|  | 28 | Personalet på afdelingen er venligt, medfølelse og meget kompetente. En positiv oplevelse i situationen. Køkkenet har andel i denne oplevelse. Er tilfreds og taknemmelig for forløbet.   | Virkelig godt |
|  | 31 | Jeg var indlagt 4 dage i alt og modtog lægeinformation 2 gange i alt: 1. gang stak lægen sit hoved ind af en sprække i døren, for at meddele at han havde travlt. 2. gang, cirka 3 dage efter, dristede en anden læge sig helt hen til min seng og forklarede mig at han var ny på afdelingen og derfor egentlig ikke vidste noget om mig! Han ville dog bede en sygeplejerske komme ind og forklare mig efterbehandlingen og inkaldelsen 6. uger senere. | Dårligt       |
|  | 33 | Fik en meget fin behandling.  | Virkelig godt |
|  | 34 | Alle på afdelingen var dygtige og kompetente, søde og rare.   | Godt          |
|  | 35 | Savnede empati fra personalets side.  | Godt          |



## Afsnit A7

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Ingen plads på intensivafdeling, derfor kørt på en anden afdeling. Blev sat ind i en tom stue og indlagt som en træstamme. Jeg var ikke i stand til at røre mig. Klokken blev taget. Da jeg endelig fik en klokke sat på sengen, var det kun fordi min kone havde bedt om at få en klokke flere gange.	Virkelig dårligt
10	Jeg ødelagde mine tænder ved fald på toilettet, hvor man i 16 timer havde nægtet at støtte mig. Føj, og nu skal jeg have gebis.	Dårligt
12	Der har under hele forløbet været givet en særdeles relevant og brugbar information i ortopædkirurgisk ambulatorium, både fra læge og sygeplejerske. Ved forundersøgelsen var informationen meget relevant og logistikken fungerede. Man fornemmer, at ambulatoriet har en standard for information, men også en standard for venlighed og imødekommenhed - det er et rart sted at komme. På sengeafdelingen blev jeg modtaget af en nattevagt, der ikke var særlig informativ - måske fordi hun ikke havde information at tilbyde mig? Det vil være hensigtsmæssigt med et personale, der signalerer viden og kompetence og som kan omsætte den i praksis - det er jo, hvad vi patienter efterspørger - personalet skal påtage sig deres ansvar.	Godt
14	Jeg stod i skadestuen ca. fire timer. Overførsel fra Skejby hvor jeg havde fået en udposning fjernet. Der skulle ses, om der var nogle gener med min protese.	Virkelig godt
16	Jeg kom om morgenen kl. otte, fik en Panodil at skylle ned med et "snapseglass" vand på fastende hjerte. Herefter ventede jeg til kl. 15, hvor jeg blev kørt til operation.	Intet svar
19	Jeg blev indlagt til observation via skadestuen pga. cykelstyrt. Fra skadestuen blev jeg kørt på afdelingen, hvor jeg blev ligegyldigt modtaget. De var ikke meget for at hjælpe, bl.a. med toiletbesøg. Jeg var i chok, men det var ikke deres problem. Jeg var jo ikke operationspatient.	Virkelig dårligt
21	Intet at klage over.	Virkelig godt
28	Tilfreds og taknemmelig for hurtig indlæggelse og hurtig forundersøgelse før operation.	Virkelig godt
29	Vi kom til skadestuen om aftenen. Kom først for en læge nogle timer senere. Det er lang tid at vente med to brækkede håndled, når man er gammel. Der kunne ikke bevilliges en briks eller seng, selvom patient var chokeret og ved at falde ned af stolen flere gange - ikke før en læge havde tilset hende. Så jeg gav patienten vores sokker bag nakken - og benene op på en stol for at hvile.	Godt
30	Fik oplyst at lang ventetid skyldes mangel på personale.	Godt
32	Jeg kom med på et afbud og alle var flinke og rare.	Virkelig godt
33	Fin fin.	Virkelig godt

## Afsnit A7

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





ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Modtagelsen i skadestuen var ikke god, da en sygeplejerske gav udtryk for, at jeg ikke fejlede noget. Hvor det så viste sig, at jeg havde en sygdom, som kun blev opdaget, da jeg forlangte at snakke med en læge.	Godt
3	Fik rosen i benet senere.	Godt
4	Kunne ikke tåle medicinen.	Virkelig godt
11	Blodprop.	Virkelig dårligt
13	Sendt hjem for tidligt.	Godt
16	Manglende instruktion.	Intet svar
19	Vurdering af CT-scanning.	Virkelig dårligt
22	Diætkost?	Godt
24	Blev tjekket hver tredje time første nat. Det skulle have været patienten i sengen ved siden af. Vedkommende var væltet på cykel. Det ødelagde ikke min nattesøvn, men det kunne være gået galt for cyklisten.	Godt
29	Brækket håndled blev først røntgenfotograferet efter fire dage, selvom vi havde påtalt det.	Godt
31	Fejldiagnose.	Dårligt

**Afsnit A7**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Super godt behandlet.	Godt
5	Personalet er stresset, og der manglede rengøring.	Godt
6	Jeg blev kun overført fra Grenå til Randers pga. brækket ben, som medførte operation.	Godt
9	Kunne godt have brugt fysioterapeuthjælp, da jeg kom hjem.	Virkelig godt
10	Modtagelsen på sygehuset - helvedets forgård.	Dårligt
12	Operationen forløb problemfrit - bortset fra kvalme og opkastning. Jeg savnede en kontaktsygeplejerske, der kunne se på mig holistisk. Jeg savnede en snak om årsagssammenhænge. Jeg savnede tilstedeværelsen af kompetente sygeplejersker på stuen og IKKE på kontoret. Plejepersonale stod for madbestilling, hvilket hun ikke var vidende nok til - hun forholdt sig aldrig til sammenhængen mellem nyopereret patient og proteinbehov. Falckpersonen, der spurgte om en test, var slet ikke i stand til at differentiere mellem hvile, aktivitet osv., så svarene han får er IKKE brugbare - og i hvilken kontekst svarene indgår ved jeg stadig ikke. Fysioterapeuten var fantastisk - hun var informativ, leverede kompetence og viden på et højt niveau. Hun var altid holistisk orienteret, hun lærte mig vigtigheden af træning, træning og atter træning. Jeg er hende meget taknemmelig.	Godt
16	Jeg blev opereret om eftermiddagen og sendt hjem næste formiddag med besked om, at når det strammer, skal du bare løfte armen godt op og vifte med fingrene en gang imellem. Da mine fingre efter tre uger var blåviolet og uden følelse, tog jeg ind for at få gipsen af. Den var alt for stram.	Intet svar
17	Bad flere gange om kopi af journal, da jeg intet vidste om den akutte operation og senere rettelse af gipsens vinkel på ankelen. Har stadig ikke, fire måneder efter, modtaget kopi.	Intet svar
19	Jeg lå til observation. Fik mad og drikke. Ingen talte med mig/ ingen varme hænder/ til besvær/ tålt ophold. Det var weekend, så ikke travlt. Der kom en psykolog fra Falck, som IKKE var psykolog. Der havde været bedre ikke at sende nogen.	Virkelig dårligt
20	Da jeg kom til kontrol og blev erklæret rask ifølge røntgen, var der desværre ikke afsat tid til at fjerne ståltråden fra min storetå, hvorfor jeg fik en tid tre uger efter til dette, og det var meget utilfredsstillende, da det forlængede min helbredelse!	Godt
26	Personalet var altid smilende og venlige. De forstod at give indtryk af at have god tid til hver enkelt - at man blev "hæget om", så man var tryk. Det var flot, for man kunne jo se, hvor travlt der var ude på gangene. Stor ros til Randers.	Intet svar
28	Det havde været godt, hvis man kun havde en kontaktperson, som uopfordret oplyste om resultater af undersøgelser.	Virkelig godt

## Bilag 5

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 29 | Ved indlæggelse påtaler jeg, at der er smerter i begge håndled. Lægen siger, at det venstre er et gammelt brud. Det passede ikke, da jeg aldrig har haft noget brækket. Efter at have klaget over det i flere dage, blev der taget røntgen, som viste et brud - som de så senere ville operere, da det ikke sad godt. Det, synes vi, var dårligt. | Godt          |
|  | 30 | Det gik galt ved narkosen før operationen. Det var en yngre læge, der skulle give bedøvelse. Jeg besvimeede efter, at lægen havde forsøgt en række gange. Der blev ringet efter anden læge. Mens vi ventede, spurgte lægen, om han måtte forsøge en enkelt gang. Jeg gav lov, og så lykkedes det for ham.   | Godt          |
|  | 31 | :-{   | Dårligt       |
|  | 32 | Sober og professionel læge og sygeplejerske. Frisk og informativ læge.  | Virkelig godt |

## Afsnit A7





















## Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg kom på en aflastningsplads, det var jeg glad for.	Intet svar
7	Efter få dage ville sygehuset udskrive mig, trods jeg stadig lå som en "træstamme". På min kones opfordring overført til andet sygehus, som efter 14 dage sendte mig videre til Hammel Neurocenter.	Virkelig dårligt
12	Afdelingen kunne med fordel få færdigpakket medicin fra apoteket. Der går for mange dyrebare sygeplejerskeressourcer med at håndskrive på samtlige små medicinposer, hvorefter det samme skrives udenpå A4 kuverten - dårlig ressourceudnyttelse og igen fravær af sygeplejerskepersonale på stuerne. Jeg kunne have ønsket en samtale, hvor en sygeplejerske sammen med mig gennemgik hele min situation - smerter, valg af smertestillende, kvalmevalg af kvalmestillende, obstipation- valg af jernterapi.	Godt
15	Min læge vidste ikke jeg var indlagt før ca. 1½ måned efter jeg var kommet hjem. Det blev oplyst af min mand, da han besøgte ham i anden forbindelse.	Godt
16	Min vægt er øget med 12 kg grundet hhv. rygestop og nedsat fysisk aktivitet.	Intet svar
17	Jeg bor alene. Hjemmehjælp blev overhovedet ikke kontaktet. Blev pludselig hjemsendt i løbet af en time på en søndag i kørestol med kompliceret opereret brud på det ene ben og voldsom forstuvning på anden fod uden forudgående samtale.	Intet svar
19	Alt i alt et meget dårligt/koldt forløb efter en traumatisk oplevelse. Jeg blev "opbevaret" i to døgn.	Virkelig dårligt
24	Da jeg var utryk ved selv at komme op ad trapperne ind til vores hus (brækket legemsdel), var sygeplejersken så sød, at hun bestilte en sygetransport til mig, så jeg blev båret ind i gangen derhjemme. Det var rart.	Godt
27	Jeg har aldrig fået så god en pleje og omsorg, tak for det.	Virkelig godt
30	6 ugers kontrol i fysioterapien, efter knæoperation nummer to, VAR ELENDIG. Efter 30 minutters ventetid, uden information, forlod jeg kontrollen. Fik at vide, af venlig kontordame, at fysioterapeuten var optaget i en anden afdeling.	Godt
31	Det er nu tre måneder siden, jeg blev udskrevet, men har ikke hørt fra sygehuset vedrørende den lovede kontrol seks uger efter indlæggelsen! Dette har jeg derfor selv taget hånd om ved at kontakte et privathospital.	Dårligt





## Afsnit B7

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Manglede lægesamtalen efterfølgende. Ubehageligt de ikke vidste, jeg kom. Lægen troede kun, det var det ene ben, som skulle opereres - ikke læst journalen.	Dårligt
3	Jeg manglede mere information fra lægen, der på almindeligt sprog skulle fortælle, hvad der var galt. Det var sygeplejerskerne meget bedre til, men de ville ikke rigtigt sige noget, for det skulle lægen.	Godt
4	Jeg synes, dag- og aftenvagterne var vældig søde og imødekommende, selvom de havde meget travlt, havde de altid tid til os, hvis vi havde ondt og deslige. Men nattevagterne var vi meget utilfredse med på hele stuen. De virkede meget sure i det, hvis vi ringede.	Virkelig godt
6	Der var et meget venligt og dygtigt personale, som gjorde alt, hvad vi ønskede, forplejning til 13, mad til 13.	Godt
7	Opholdet på Grenå Sygehus var dejlig roligt og afslappende med et godt personale. I Randers noget mere fortravlet.	Godt
10	Lå med ben halvt i gips og fik først vasket fødder tre dage efter en lang arbejdsdag, ikke rart. Dårlig vejledning omkring bad, når man ikke kunne gå. Personalet er jo venlig.	Dårligt
11	Jeg oplevede, at sygeplejersker, læger, fysioterapeuter m.v. var rigtig dygtige, og jeg var meget tryk ved den behandling, jeg fik. De havde et godt overblik og havde overskud til patienterne. De gjorde deres arbejde rigtig godt. Desværre oplevede jeg en sygehjælper, som bestemt kunne trænge til noget uddannelse i at "se", hvordan patienterne har det. Det synes jeg generelt, denne personalekategori manglede. Så her mener jeg, noget kan gøres meget bedre.	Virkelig godt
13	Jeg er tilfreds med behandlingen i forbindelse med min indlæggelse.	Godt
14	Jeg vil bare fortælle, at sygepersonalet gav én en god oplevelse.	Virkelig godt
16	Der var ekstrem travlhed og overbelægning i perioden. Personalet forsøgte, men alt for lidt pleje-tid.	Dårligt
17	Jeg føler mig behandlet rigtig godt under hele forløbet på Randers Sygehus og godt informeret, om hvad der skete.	Virkelig godt
18	Den mandlige sygeplejerske var meget mere opmærksom på tingenes tilstand end de kvindelige, og ydede stor hjælp, når vedkommende så et behov. Stor ros fra mig.	Godt
20	2-sengsstuer vil være optimalt. Det er hårdt at være fire, da der på ortopædkirurgisk afdeling kommer akutte, ofte ældre, patienter, der er i krise og utrygge og har mange smerter. Jeg oplevede også patienter, der nok var demente og derfor forvirrede/utrygge/urolige.	Virkelig godt

	22	Bedre information om behandling nødvendig. Aften- og natpersonale ikke videre behjælpelig med medicin. Fik en depression af opholdet.	Intet svar
	24	Jeg har været godt tilfreds med afdelingen - alle har været flinke og rare og dygtige.	Virkelig godt
	26	Sengen: udmærket. Stol: forfærdelig. Skulle kunne tilpasses individuelt - både i højde og ryglæn.	Virkelig godt
	28	Var positivt overrasket over den store omsorg, der blev vist mig fra personalets side. Man kunne blive helt afhængig.	Virkelig godt
	29	Kommunikation med hjemmeplejen skal være bedre og præcis.	Godt
	35	Jeg synes, personalet gør sit bedste, var meget hjælpsomme.	Godt
	36	Nogle sengestuer er for trange. Det kan ikke være rigtig, at portøren skal køre en seng ud på gangen for at få en anden seng ind på vinduespladsen (to sengs stue). Toilet + bad = nedslidt. Fire-sengsstuerne er ok.	Virkelig godt
	37	Alle var elskelige.	Virkelig godt
	38	Mit problem er det samme som før indlæggelsen. Øv øv.	Godt
	39	Det er tydeligt at mærke, at personalet har ALT, ALT for travlt.	Godt
	41	Jeg syntes ikke, at vi var så ret meget til aftensygeplejerskerne, vi måtte klare os selv til natten.	Godt
	42	Jeg synes, der var en sygehjælper, der var lidt ubetænksom ved en gammel dame, der skulle på toilettet. Hun havde meget ondt, men skulle alligevel helt ud på toilettet i stedet for et bækken i sengen. Men man kan jo altid være klog på noget, jeg ikke skal være.	Virkelig godt
	43	Der var travlt, men der var ikke et uvenligt ord eller ligegyldigt svar. Sygeplejersken virkede absolut kompetent og professionel. Nattevagten det samme. Min pårørende, der er ansat andet steds i sundhedsvæsenet, anfører, at jeg skulle have haft boldfortyndende medicin med hjem, eventuelt en recept. Kritisk 9. døgn for blodprop. Vedrørende immobilitet.	Virkelig godt
	46	Personalet var rigtig søde og interesserede. Kun en læge ved stuegang virkede arrogant.	Virkelig godt
	47	Der skal være nøgle til skabene på stuen, de indlagtes skabe, så man kan låse sine private ting inde.	Virkelig godt
	49	Fint man vidste hvilket personale, der var tilknyttet stuen. Personalet virkede imødekommende.	Godt
	50	Maden kunne godt være lidt bedre og ventetiden lidt kortere.	Godt
	51	Godt tilfreds.	Virkelig godt
	52	Ikke gøre en patients sår med stafylokokker ren inde på sengestuen mens medpatienter sidder og spiser og får blod på gulv. Ellers var jeg tilfreds, men dette var utryk, når man lige havde fået ny hofte.	Godt
	53	På afdelingen mødte jeg altid glade og smilende piger med godt humør og tid til en lille passiar.	Virkelig godt

## Bilag 5

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 54 | Hele forløbet både før og efter operationen samt pleje og omsorg under indlæggelsen får topkarakter. Meget venligt personale, god tone, lige fra lav til høj.  | Virkelig godt |
|  | 55 | Det var dejligt at blive mødt med varme og smil fra personalet. Der var aldrig lang ventetid, når jeg havde brug for eksempelvis et bækken. Menneskelig varme og omsorg var med til at gøre opholdet mere end tåleligt og medvirkede til at få mig på fode igen. Så TAK til det søde og dygtige personale! | Virkelig godt |
|  | 56 | Sødt, venligt og hjælpsomt personale. Lige til ug!   | Virkelig godt |
|  | 58 | Generelt god, positiv stemning på afdelingen, kun enkelte "sure" sygeplejersker.   | Godt          |










**Afsnit B7**

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



ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	De vidste åbenbart ikke, at jeg kom, men de fandt da journalen.	Dårligt
2	For dårligt at operationen udskydes et helt døgn, når der er tale om skadestuebehandling.	Godt
9	Jeg havde brækket lårbenet, og var lettere omtåget af smerter og indsprøjtning af morfin.	Godt
12	Blev indlagt akut med brud. Nogen ventetid på skadestuen.	Godt
13	Det var min private læge, der foretog samtaler med hospitalet mv. ved min indlæggelse.	Godt
15	Generelt super god.	Virkelig godt
16	Faste i perioder på op til 48 timer inden operation.	Dårligt
19	Fik stjålet penge i modtagelsen.	Dårligt
20	Tilfredsstillende. Det var ikke akut og dog kun med en uges varsel.	Virkelig godt
21	Meget tilfredsstillende. Dygtigt personale.	Virkelig godt
23	Fra skadesøjeblikket til rensning og operation af større sår på fod gik der over 20 timer! - pga. større færdselsuheld, som beslaglagde det meste af skadestuens kapacitet. Kunne man ikke have overført til andet sygehus. Det ville måske have forhindret efterfølgende betændelsesproblemer.	Godt
24	Det var en fin modtagelse.	Virkelig godt
28	Tja, det eneste negative var ved modtagelsen på skadestuen, hvor en læge følte sig kaldet til, uden egentlig undersøgelse, at meddele mig, at jeg godt kunne glemme alt om at genoptage mit erhverv. Han måtte godt have ventet, indtil min skade var under kontrol. Ellers meget kompetent behandling.	Virkelig godt
31	Indlagt ved middagstid. Bliver tilset af læge over middag. Venter. Køres til røntgenafdelingen. Venter på gangen en times tid. Bliver herefter kørt tilbage til indlæggelsesafdelingen. Bliver kørt ind på lille operationsstue med besked om, nu kommer der en læge. Døren lukkes, og jeg venter. Nogle timer senere hentes jeg af portør, der siger, at nu er jeg jo klar og skal køres op på stuen. Kommer så på stuen, hvor der serveres aftensmad, men jeg må ikke få noget, da jeg skal opereres. Har kun fået morgenmad. Får så under opsyn noget vand til at skylle munden med. Venter igen nogle timer. Hentes til operation. Vågner på opvågningen, hvor jeg klager over dagens forløb og får at vide, at jeg var blevet glemt.	Godt
35	Jeg har været meget tilfreds med min indlæggelse på afdelingen.	Godt

## Bilag 5

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 36 | Mødetidspunkt var måske sat for tidligt på dagen - morgenrutiner var ikke færdige.  | Virkelig godt |
|  | 39 | Jeg føler mig DÅRLIGT (dvs. manglende) informeret om en eventuel erstatningssag. Jeg er kommet til SKADE på sygehuset i forbindelse med ambulans kontrol. Burde sygehuset ikke informere om, hvor man søger erstatning? | Godt          |
|  | 40 | God behandling hele vejen igennem.  | Virkelig godt |
|  | 41 | Jeg lå med brækket ben i over et døgn, det synes jeg er for lang tid at faste.  | Godt          |
|  | 48 | Rolig og godt.  | Virkelig godt |
|  | 49 | Fin modtagelse i 0 ambulatoriet. God information om indlæggelse og operation efter diagnosen var stillet. Hurtig indlæggelse.   | Godt          |
|  | 53 | Jeg blev virkelig godt behandlet over hele linjen, og jeg var/er meget taknemmelig over servicen.   | Virkelig godt |

**Afsnit B7**

**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>
	11	Der kunne være sket en fejl efter hjemsendelse, da en sygeplejerske læste egen læges recept vedrørende smertestillende medicin forkert og meddelte, at jeg skulle tage dobbelt så meget, som der stod på recepten, når jeg kom hjem. Heldigvis opdagede jeg selv fejlen og indtog kun lægens korrekt opgivne dosis.	Virkelig godt
	44	Medicin der ikke blev givet.	Godt

## Afsnit B7

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Så fik jeg at vide, at jeg skulle opereres efter frokost, så gjorde jeg opmærksom på, at jeg var fastende og havde diabetes 1. Så blev jeg lige pludselig hentet i løbet af fem minutter og skulle opereres. Fik ikke at vide, hvordan/hvad der skulle ske ved operationen.	Dårligt
5	For hurtig overførsel til Grenå sygehus.	Godt
8	Fejlbehandling ved første indlæggelse, som blev ombehandlet ved senere indlæggelse så blev langvarig.	Virkelig godt
10	Jeg var indlagt i nogle dage, og der var fejl og ingen kommunikation hver dag omkring min medicin!	Dårligt
11	Jeg var orienteret om, at jeg akut skulle opereres vedrørende en brækket legemsdel meget hurtigt samme dag, jeg ankom - om eftermiddagen. En halv time før ankom en læge og sagde, det nok først blev dagen efter. Det var en meget chokerende meddelelse, da jeg hele dagen havde fastet, som jeg skulle og var helt klar til operationen. Alle aftaler med læge NN m.v. var aftalt. Jeg ankede kraftigt over, at jeg skulle vente til dagen efter - det gjorde meget ondt - og en halv time efter aftalt tid blev jeg hentet og bragt til operation som lovet samme dag. Så det endte godt - men jeg var lidt rystet.	Virkelig godt
15	Jeg er i meget høj grad tilfreds med behandlingen. Personalet virkede super dygtige og kompetente og min frygt om sygehuset og alle de dårlige oplysninger, man får i medier m.v., er efter min oplevelse helt uberettigede. Kort sagt - super behandling i alle facetter, lige fra maden til rengøringen, operationen m.v. Mange tak.	Virkelig godt
16	Selve operationerne forløb godt.	Dårligt
20	Absolut tilfredsstillende og som det forud var forklaret.	Virkelig godt
25	Har som barn haft polio, og har et kortere og svagere ben. Påpegede dette hos opererende læge - der dog ikke tog hensyn til dette under operation - hvorfor jeg i dag har et endnu dårligere og kortere ben.	Godt
32	Bedre hovedpuder (meget dårligt), var som en sammenklæbet masse i en klump.	Godt
34	Jeg savner sygehuset.	Virkelig godt
36	Ved hofteoperation blev "koppen" ikke vinklet rigtigt. Dette medførte, at den gik af led et par dage efter udskrivning. Indlæggelse igen - sættes på plads. Ny operation dagen efter - justering af "koppen".	Virkelig godt
37	Kun godt.	Virkelig godt

- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | 40 Fuldt tilfreds.  | Virkelig godt |
| ✎ | 45 Jeg synes, der kunne være noget ventetid fra beslutning til handling.  | Godt          |
| ✎ | 46 Jeg havde på forhånd sagt (lægen havde noteret det i papirerne), at jeg ikke kunne tåle morfin. Jeg fik det alligevel og blev meget dårlig.  | Virkelig godt |
| ✎ | 48 Stor sammenhæng i forundersøgelse - behandling/pleje.  | Virkelig godt |
| ✎ | 49 Især samarbejdet med den lægelige kontaktperson fungerede godt, meget fint, den samme læge følger patienten hele vejen.  | Godt          |
| ✎ | 53 Kørte på skinner.  | Virkelig godt |
| ✎ | 57 På sygehuset fik jeg et morfinpræparat, som det viste sig, jeg ikke kunne tåle. Ved overflytning til genoptræningsstedet blev der ikke givet besked om nedtrapning med det resultat, at jeg sov meget af tiden og at jeg få dage efter ankomsten, der fik det meget dårligt: Jeg talte sort, kunne ikke svare på personalets spørgsmål og var på vej til at besvime. Mine pårørende blev tilkaldt. Sygehuset har senere fået besked. | Godt          |
| ✎ | 59 Ja, personalet var meget stresset, især en dag. Der var dødsfald på afdelingen, så jeg fik ikke drop i over otte timer, men det skal siges det var lige efter nytår, og der var tilsyneladende mangel på personale. Forståelse for personalet.   | Godt          |

## Afsnit B7




## Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Talte ikke med en læge efter operationen, så jeg ved slet ikke, hvad de har lavet ved mig ved operationen. Det føler jeg mig utryk ved.	Dårligt
6	Kunne ikke få hjælp. Bor alene, var i en kørestol, skulle bruge hjælp fra naboen m.v. for at få handlet og lavet mad.	Godt
11	Ca. en time inden jeg blev afhentet af Falck for at blive kørt hjem, fik jeg et kraftigt ildebefindende af den meget stærke smertestillende medicin, jeg fik. Jeg bad en sygehjælper om vand, hvorefter jeg fik at vide, at hun havde andet at tage sig til end at hente vand til mig. Hun fattede slet ikke hvor dårligt, jeg havde det. Lidt senere bad jeg samme sygehjælper hente en sygeplejerske, så jeg kunne få noget at vide om, hvorfor jeg havde det så dårligt, og hvordan jeg skulle tackle det, når jeg kom hjem. Jeg var faktisk rigtig bange. Jeg har aldrig fået stærk medicin før i mit liv. Hun svarede mig, at det havde sygeplejersken ikke tid til - hun var i gang med noget andet. Jeg nåede aldrig at blive hjulpet med min angst for medicinen, inden jeg blev hentet til hjemtransport. De første dage efter hjemkomst turde jeg slet ikke indtage den smertestillende medicin af skræk for at få endnu et ildebefindende. Efter et par dage fik jeg telefonisk kontakt med en sygeplejerske på afdelingen og fik talt situationen igennem.	Virkelig godt
12	Ros til ergoterapeuten for tildeling af hjælpemidler.	Godt
19	Ingen kommunikation med kommunal hjemmepleje.	Dårligt
20	Tilfredsstillende.	Virkelig godt
27	Blev sendt tre uger til Åbakken for genoptræning, derefter til mit eget hjem, hvor hjemmeplejen har fungeret godt.	Virkelig dårligt
30	Meget lang tid inden hjemtransport.	Dårligt
33	Jeg havde mange smerter, da jeg kastede op af medicin, og de andre præparater hjalp kun lidt, og pga. kvalme, opkast og diarre kunne jeg godt have brugt et - to døgn mere.	Godt
34	Jeg var glad for hjemmehjælp.	Virkelig godt
41	Jeg kom hjem og fik ingen personlig pleje.	Godt
53	Kørte på skinner.	Virkelig godt
57	Jeg var til genoptræning i et par måneder, og samarbejdet mellem det sted og visitator har været perfekt.	Godt
58	Lægen var meget informativ før og efter operationen. Lægerne ved stuegang gav bestemt ikke	Godt

informationer, med mindre jeg spurgte dem.

### 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>Patientens samlede indtryk</b>
	<b>ID</b> <b>Kommentar</b> 1 Jeg blev konstant positivt overrasket over denne effektivitet og entusiasme, der blev lagt for dagen under indlæggelsen fra alle dele af personalet. Jeg ville ønske mig, at mine medpatienter ville være lidt mere taknemmelige.	Virkelig godt
	3 Var overflyttet til en anden afdeling i ferieperioden, og de havde ikke forstand eller kompetencer til at behandle mig.	Godt
	4 Det var en rigtig god afdeling at være på, og jeg fik en rigtig god støtte og behandling/omsorg. Ægtefælle til indlagt: Suveræn behandling og vores voksne børn og jeg blev der også "taget hånd om" i forhold til vores spørgsmål/bekymringer.	Virkelig godt



**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Fantastisk modtagelse, god information og venlige og imødekommende personaler. Dette til trods for at der i perioden blev afviklet ferie.	Virkelig godt
	2 Den længste ventetid var ved henvendelse til skadestuen. Selve afdelingen har jeg ikke noget at klage over i forbindelse med indlæggelse.	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>
	3	Forkert leje, der forlængede forløbet.	Godt

**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Professionelt og særdeles effektivt er det, der kendetegner håndteringen af mit indlæggelsesforløb hele vejen igennem!	Virkelig godt
	2 Fik ophold på patienthospital. Godt!	Godt
	3 Havde en del frustration over, når man fik en ny læge, der ikke havde sat sig ind i mit forløb, og bliver nødt til at sige stop for ikke få unødvendige operationer.	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.