

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Onkologisk Afdeling D
Århus Sygehus**



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

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

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling	67
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	86
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	259
Besvarelser fra afdelingens patienter:	159
Afdelingens svarprocent:	61%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

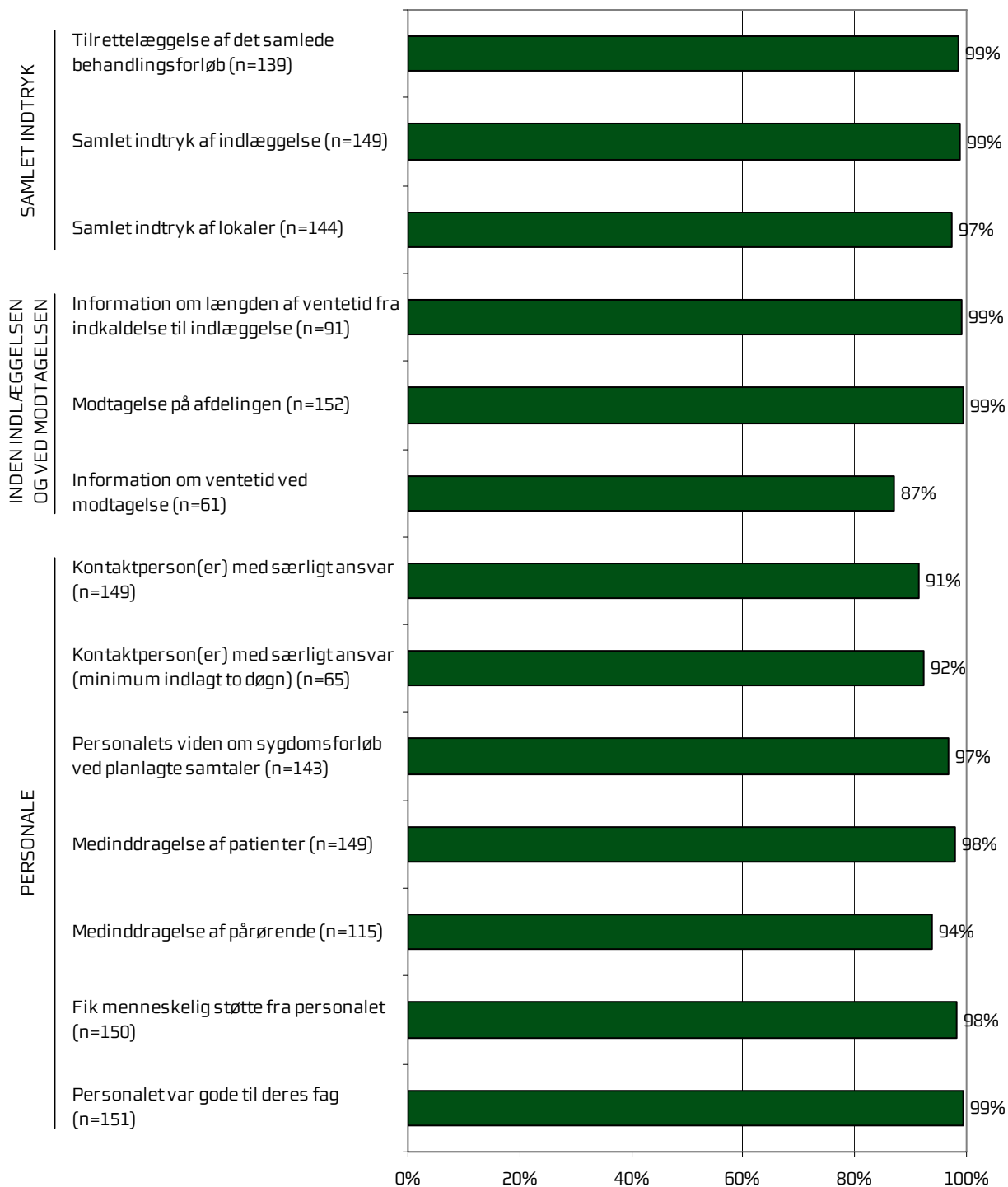
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

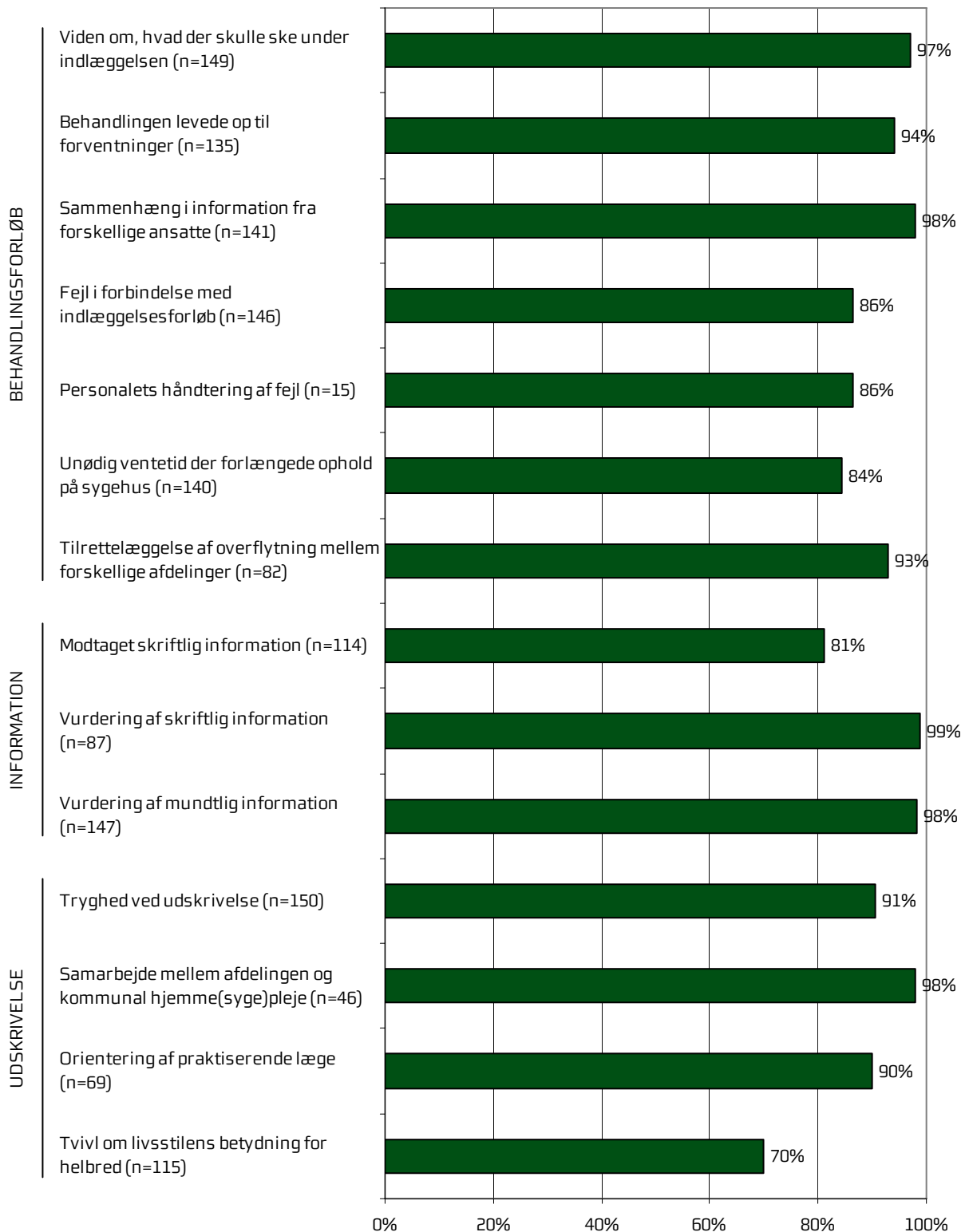
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

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

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

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

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Onkologisk Afdeling D

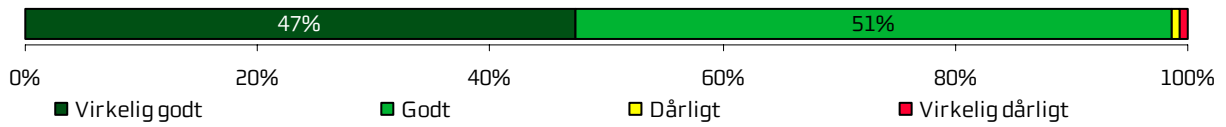
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

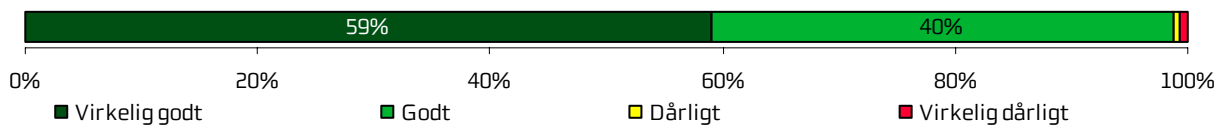
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

Samlet indtryk

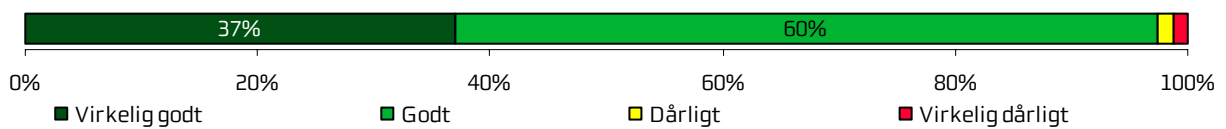
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=139)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=149)



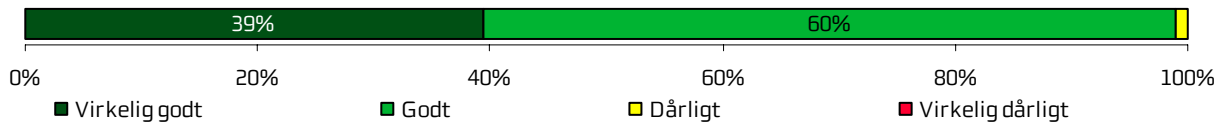
Samlet indtryk af lokaler (n=144)



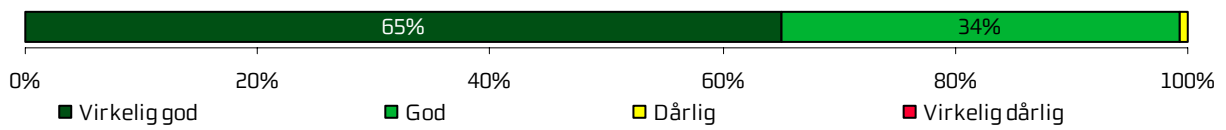
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		99 %	97 %	100 %	90 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		99 %	98 %	99 %	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		97 %	93 %	94 %	74 %	83 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

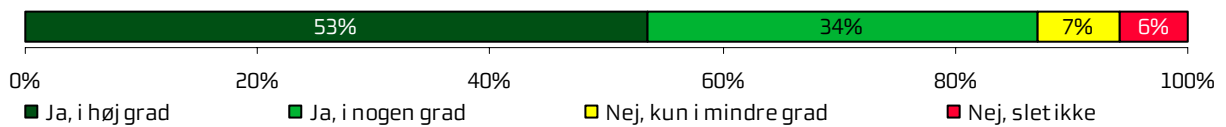
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=91)



Modtagelse på afdelingen (n=152)



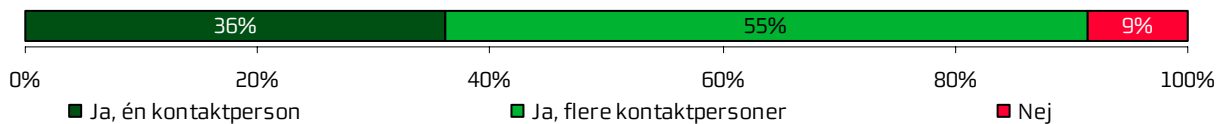
Information om ventetid ved modtagelse (n=61)



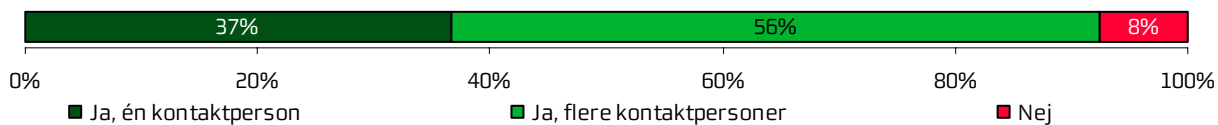
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		99 %	-	100 %	87 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		99 %	99 %	99 %	93 %	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		87 %	79 %	84 %	65 %	75 %

Personale

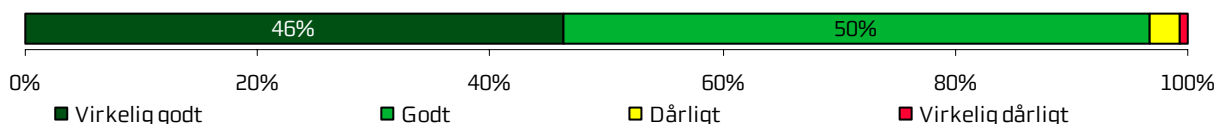
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=149)



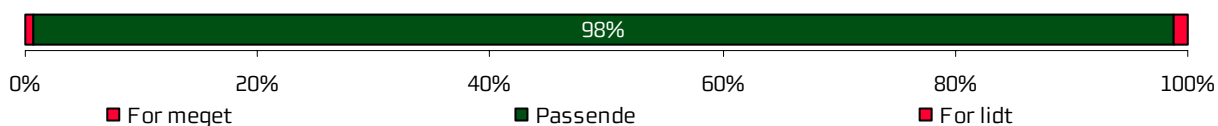
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=65)



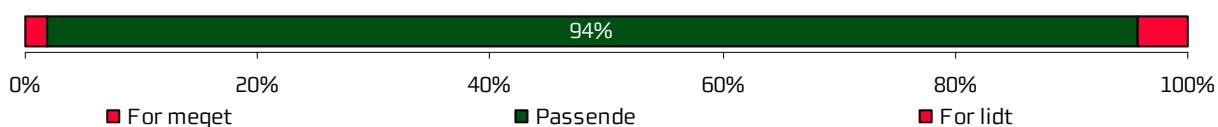
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=143)



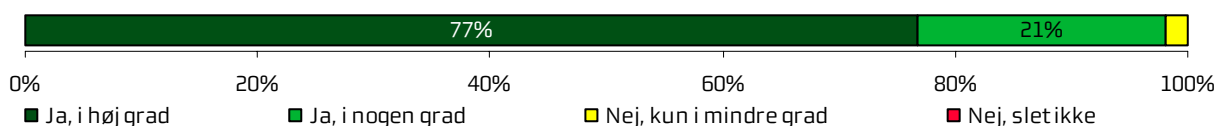
Medinddragelse af patienter (n=149)



Medinddragelse af pårørende (n=115)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=150)



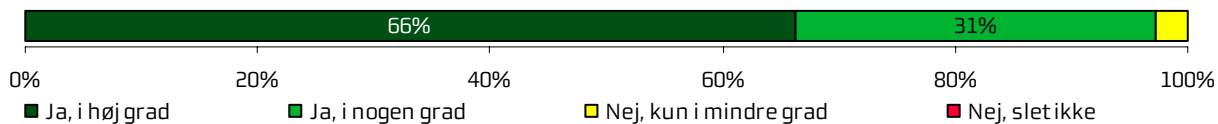
Personalet var gode til deres fag (n=151)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		91 %	92 %	92 %	77 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		92 %	-	93 %	76 %	83 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		97 %	95 %	97 %	86 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		98 %	94 %	97 %	86 %	90 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		94 %	95 %	95 %	82 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		98 %	94 %	98 %	87 %	92 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	99 %	100 %	93 %	97 %

Behandlingsforløb

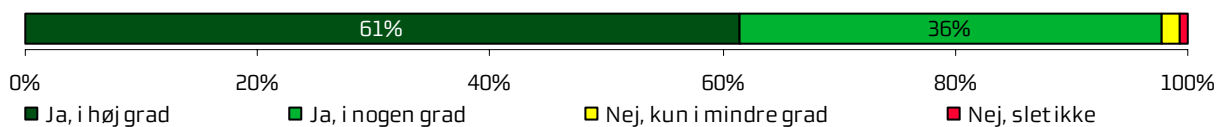
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=149)



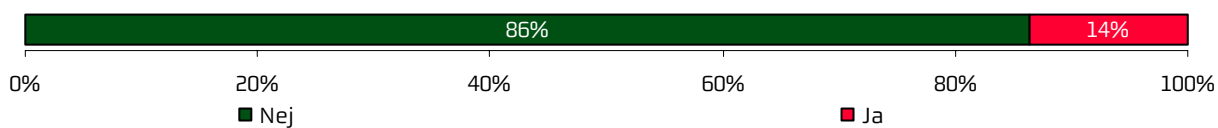
Behandlingen levede op til forventninger (n=135)



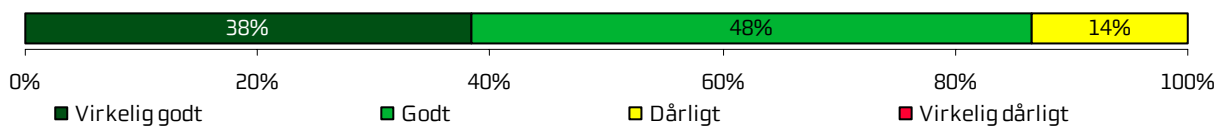
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=141)



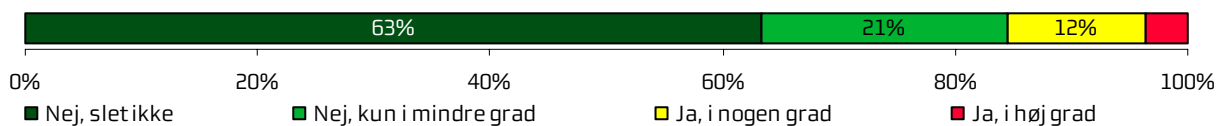
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=146)



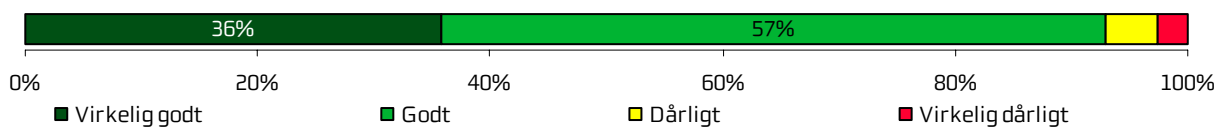
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=140)



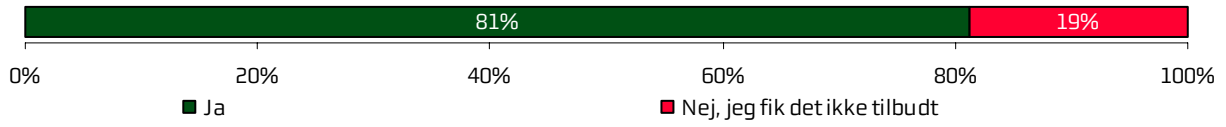
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=82)



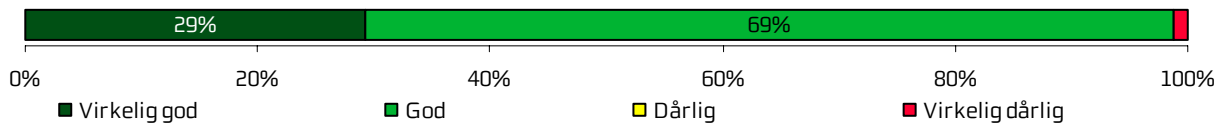
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		97 %	97 %	97 %	78 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		94 %	92 %	95 %	87 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		98 %	94 %	97 %	85 %	90 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		86 %	-	96 % *	82 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		86 %	-	89 %	50 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		84 %	86 %	94 % *	78 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		93 %	-	97 %	86 %	91 %

Information

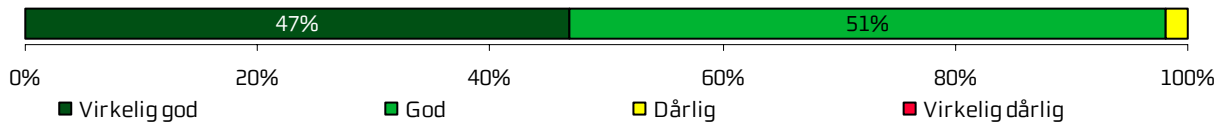
Modtaget skriftlig information (n=114)



Vurdering af skriftlig information (n=87)



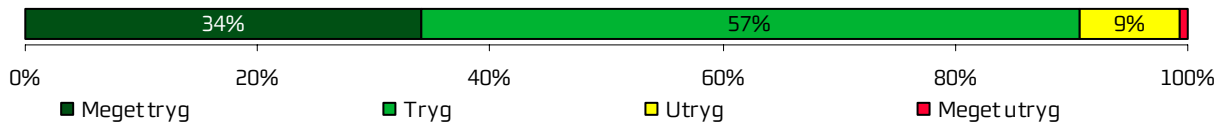
Vurdering af mundtlig information (n=147)



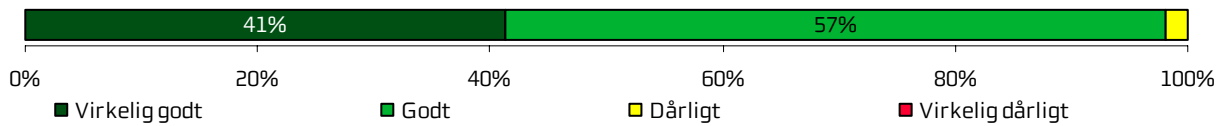
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		81 %	-	82 %	52 %	67 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		99 %	96 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		98 %	99 %	98 %	90 %	93 %

Udskrivelse

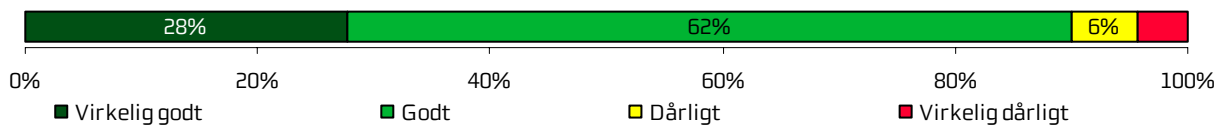
Tryghed ved udskrivelse (n=150)



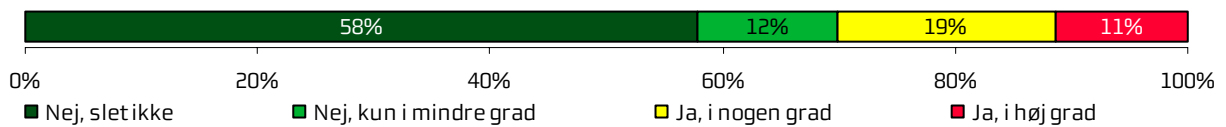
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=46)



Orientering af praktiserende læge (n=69)



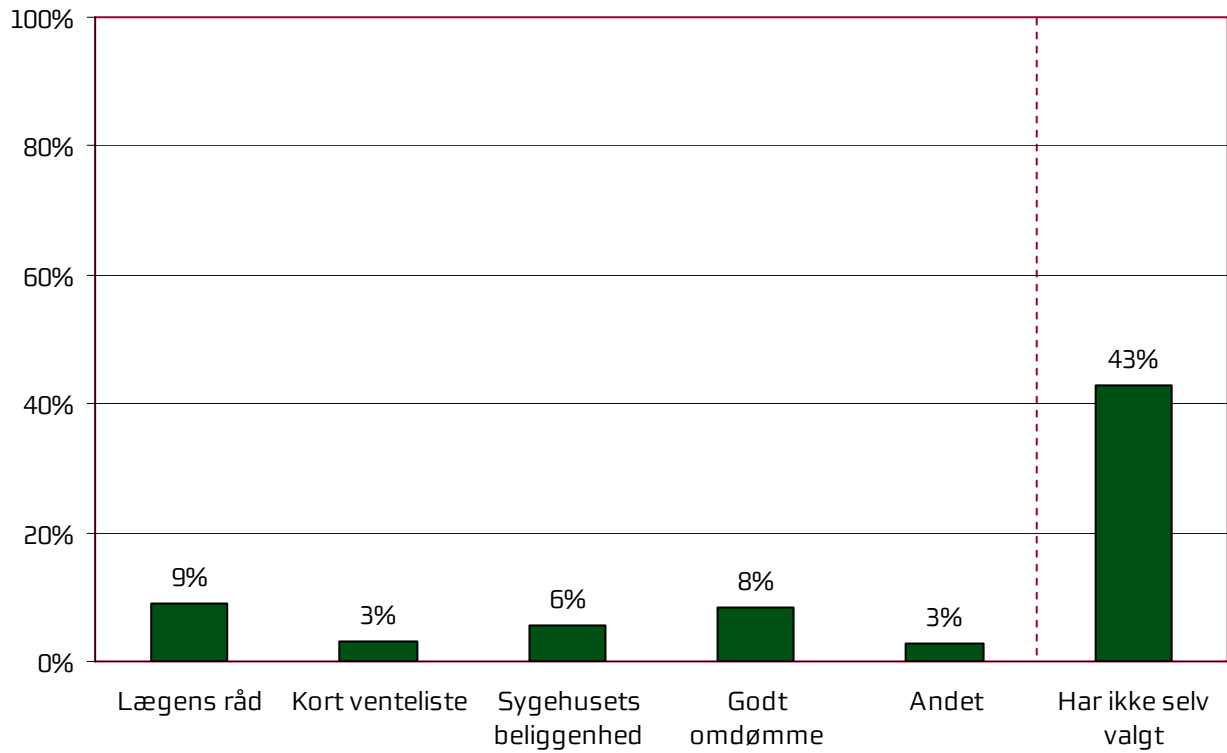
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=115)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		91 %	94 %	97 % *	82 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		98 %	88 %	95 %	76 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		90 %	86 %	99 %	75 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		70 %	73 %	81 % *	64 %	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

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



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

4. oktober 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 18. oktober 2010**.

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

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2010, hvor du har været indlagt.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

10. 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"/>
11. 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

12. 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"/>	
13. 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"/>	
14. 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"/>	
15. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 18	
16. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
17. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
18. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
19. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke overflyttet <input type="checkbox"/>

20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

14. december 2010

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

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

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-31. oktober 2010 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 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 16.249 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 10.140 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 61 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2009 58 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 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 resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	61%	100%
Køn		
Mand	45%	44%
Kvinde	55%	56%
Aldersgruppe		
0-19 år	1%	2%
20-39 år	7%	9%
40-59 år	33%	34%
60-79 år	58%	53%
80- år	2%	3%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at både patienternes køn og alder har en betydning for patienternes tilfredshed. På de fleste spørgsmål er tilfredsheden blandt kvinder således lavere end tilfredsheden blandt mænd. Er kvinder markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et lidt dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Hvad angår alder, er der en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper. På de fleste spørgsmål er de 20-39-årige derimod den gruppe, der udviser den laveste tilfredshed. Dette kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspektret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette 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. Samme effekt kan en over- eller underrepræsentation af patienter i aldersgruppen 20-39 år have.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens indlagte patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det husker jeg ikke"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

¹ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		159		100%
Køn				
Mand		71		45%
Kvinde		88		55%
Aldersgruppe				
0-19 år		1		1%
20-39 år		11		7%
40-59 år		52		33%
60-79 år		92		58%
80- år		3		2%
Skema udfyldt af				
Patienten		130		90%
Pårørende		15		10%
Modersmål				
Dansk		146		98%
Ikke dansk		3		2%
Indlæggelsesform				
Akut		57		36%
Planlagt		102		64%
Diagnose				
Blære, Testes og lunger		7		4%
Gynækologisk		13		8%
Mamma, Hoved og hals		10		6%
Øvrige		129		81%
Afsnit				
Afsnit D1		51		32%
Afsnit D2		33		21%
Afsnit D3		22		14%
Afsnit D4		18		11%
Patienthotel D		21		13%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		14		9%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	51	1	1	139	7
Køn						
Mand	51	49	0	0	61	3
Kvinde	45	53	1	1	78	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	56	44	0	0	9	0
40-59 år	45	51	2	2	48	2
60-79 år	48	52	0	0	79	4
80- år	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	52	47	1	1	120	5
Pårørende	8	92	0	0	12	1
Modersmål						
Dansk	49	50	1	0	131	7
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	38	60	0	2	49	3
Planlagt	52	47	1	0	90	4
Diagnose						
Blære, Testes og lunger	49	51	0	0	6	1
Gynækologisk	36	55	9	0	11	0
Mamma, Hoved og hals	29	71	0	0	10	0
Øvrige	50	49	0	1	112	6
Afsnit						
Afsnit D1	51	47	2	0	45	3
Afsnit D2	41	59	0	0	27	1
Afsnit D3	45	55	0	0	20	2
Afsnit D4	59	41	0	0	17	1
Patienthotel D	56	44	0	0	18	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	67	0	8	12	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	59	40	1	1	149
Køn					
Mand	57	41	1	0	65
Kvinde	60	38	0	1	84
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	69	31	0	0	9
40-59 år	62	34	2	2	51
60-79 år	57	43	0	0	85
80- år	-	-	-	-	3
Skema udfyldt af					
Patienten	62	37	0	1	127
Pårørende	29	65	6	0	14
Modersmål					
Dansk	61	38	1	0	141
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	55	43	0	2	55
Planlagt	62	37	1	0	94
Diagnose					
Blære, Testes og lunger	58	42	0	0	7
Gynækologisk	65	35	0	0	12
Mamma, Hoved og hals	49	51	0	0	10
Øvrige	59	39	1	1	120
Afsnit					
Afsnit D1	63	35	2	0	48
Afsnit D2	58	42	0	0	31
Afsnit D3	55	45	0	0	22
Afsnit D4	65	35	0	0	17
Patienthotel D	56	44	0	0	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	38	0	8	13

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	60	1	1	144
Køn					
Mand	33	64	2	1	65
Kvinde	40	57	1	1	79
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	45	44	10	0	9
40-59 år	41	57	2	0	49
60-79 år	34	64	0	2	82
80- år	-	-	-	-	3
Skema udfyldt af					
Patienten	39	58	2	1	123
Pårørende	16	84	0	0	13
Modersmål					
Dansk	37	61	1	1	137
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	31	67	0	2	52
Planlagt	40	56	2	1	92
Diagnose					
Blære, Testes og lunger	32	56	0	12	7
Gynækologisk	40	60	0	0	10
Mamma, Hoved og hals	9	91	0	0	10
Øvrige	40	58	2	1	117
Afsnit					
Afsnit D1	37	59	2	2	46
Afsnit D2	41	59	0	0	29
Afsnit D3	36	59	5	0	22
Afsnit D4	39	61	0	0	18
Patienthotel D	29	65	0	6	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	12

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	39	60	1	0	91	4	60
Køn							
Mand	46	52	2	0	39	2	29
Kvinde	35	65	0	0	52	2	31
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	81	19	0	0	5	1	4
40-59 år	39	61	0	0	35	3	14
60-79 år	38	60	2	0	48	0	41
80-år	-	-	-	-	2	0	1
Skema udfyldt af							
Patienten	43	56	1	0	82	2	45
Pårørende	0	100	0	0	7	1	6
Modersmål							
Dansk	41	58	1	0	88	3	53
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	57
Planlagt	39	60	1	0	91	4	3
Diagnose							
Blære, Testes og lunger	44	56	0	0	5	0	2
Gynækologisk	27	73	0	0	11	1	0
Mamma, Hoved og hals	19	62	19	0	5	0	5
Øvrige	42	58	0	0	70	3	53
Afsnit							
Afsnit D1	47	53	0	0	36	2	11
Afsnit D2	17	83	0	0	6	0	26
Afsnit D3	33	67	0	0	6	0	16
Afsnit D4	44	56	0	0	16	1	1
Patienthotel D	30	65	5	0	20	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7	0	6

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	65	34	1	0	152
Køn					
Mand	68	32	0	0	67
Kvinde	63	36	1	0	85
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	81	19	0	0	10
40-59 år	72	26	2	0	51
60-79 år	61	39	0	0	87
80- år	-	-	-	-	3
Skema udfyldt af					
Patienten	67	32	1	0	129
Pårørende	50	50	0	0	14
Modersmål					
Dansk	67	33	0	0	143
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	67	31	2	0	54
Planlagt	64	36	0	0	98
Diagnose					
Blære, Testes og lunger	58	42	0	0	7
Gynækologisk	49	51	0	0	12
Mamma, Hoved og hals	60	40	0	0	10
Øvrige	67	32	1	0	123
Afsnit					
Afsnit D1	63	37	0	0	49
Afsnit D2	65	35	0	0	31
Afsnit D3	76	24	0	0	21
Afsnit D4	72	28	0	0	18
Patienthotel D	50	50	0	0	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	31	8	0	13

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	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	34	7	6	61	4
Køn						
Mand	64	22	4	10	27	1
Kvinde	45	43	9	3	34	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	39	35	21	4	21	2
60-79 år	61	34	0	5	36	1
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	63	25	7	5	49	2
Pårørende	0	80	11	9	10	0
Modersmål						
Dansk	55	34	4	6	57	3
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	36	57	7	0	14	1
Planlagt	59	26	7	8	47	3
Diagnose						
Blære, Testes og lunger	-	-	-	-	3	0
Gynækologisk	33	67	0	0	6	0
Mamma, Hoved og hals	-	-	-	-	3	0
Øvrige	54	32	9	5	49	4
Afsnit						
Afsnit D1	43	43	0	14	21	1
Afsnit D2	40	60	0	0	5	1
Afsnit D3	25	50	25	0	8	0
Afsnit D4	82	9	9	0	11	0
Patienthotel D	50	38	0	13	8	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	13	13	0	8	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	36	55	9	149
Køn				
Mand	39	54	7	66
Kvinde	34	57	10	83
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	10	72	17	11
40-59 år	34	61	6	50
60-79 år	41	51	8	84
80- år	-	-	-	3
Skema udfyldt af				
Patienten	38	55	7	125
Pårørende	30	58	12	14
Modersmål				
Dansk	37	56	7	140
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	34	49	17	52
Planlagt	37	59	4	97
Diagnose				
Blære, Testes og lunger	28	58	14	7
Gynækologisk	27	73	0	11
Mamma, Hoved og hals	40	39	21	10
Øvrige	37	55	8	121
Afsnit				
Afsnit D1	35	55	10	49
Afsnit D2	22	70	7	27
Afsnit D3	36	55	9	22
Afsnit D4	50	50	0	18
Patienthotel D	50	45	5	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	46	23	13

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	37	56	8	65
Køn				
Mand	47	47	6	32
Kvinde	27	64	9	33
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	16	84	0	7
40-59 år	38	58	4	25
60-79 år	41	50	9	32
80- år	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	40	54	6	54
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	37	57	6	62
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	33	56	11	27
Planlagt	40	56	5	38
Diagnose				
Blære, Testes og lunger	-	-	-	3
Gynækologisk	-	-	-	2
Mamma, Hoved og hals	31	50	19	6
Øvrige	39	56	5	54
Afsnit				
Afsnit D1	33	58	8	12
Afsnit D2	17	72	11	18
Afsnit D3	40	53	7	15
Afsnit D4	-	-	-	4
Patienthotel D	54	38	8	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	46	50	3	1	143	4
Køn						
Mand	53	44	3	0	64	0
Kvinde	40	56	2	1	79	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	41	40	19	0	10	1
40-59 år	48	46	4	2	49	1
60-79 år	46	54	0	0	80	2
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	49	48	2	1	122	2
Pårørende	17	69	14	0	12	2
Modersmål						
Dansk	48	49	3	0	134	4
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	34	64	0	2	48	2
Planlagt	53	43	4	0	95	2
Diagnose						
Blære, Testes og lunger	42	58	0	0	7	0
Gynækologisk	49	51	0	0	12	0
Mamma, Hoved og hals	38	62	0	0	10	0
Øvrige	47	49	3	1	114	4
Afsnit						
Afsnit D1	40	54	6	0	48	1
Afsnit D2	43	57	0	0	28	0
Afsnit D3	40	55	5	0	20	1
Afsnit D4	56	44	0	0	18	0
Patienthotel D	65	35	0	0	17	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	42	0	8	12	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	98	1	149
Køn				
Mand	2	98	0	65
Kvinde	0	98	2	84
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	0	91	9	10
40-59 år	0	98	2	50
60-79 år	1	99	0	85
80- år	-	-	-	3
Skema udfyldt af				
Patienten	0	98	2	127
Pårørende	0	100	0	14
Modersmål				
Dansk	0	99	1	141
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	2	96	2	53
Planlagt	0	99	1	96
Diagnose				
Blære, Testes og lunger	0	100	0	7
Gynækologisk	0	100	0	11
Mamma, Hoved og hals	0	100	0	10
Øvrige	1	98	2	121
Afsnit				
Afsnit D1	0	98	2	49
Afsnit D2	3	97	0	29
Afsnit D3	0	100	0	22
Afsnit D4	0	100	0	18
Patienthotel D	0	100	0	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	92	8	13

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	2	94	4	115	34
Køn					
Mand	4	96	0	52	14
Kvinde	0	92	8	63	20
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	1	0
20-39 år	0	88	12	8	2
40-59 år	3	94	3	35	16
60-79 år	2	94	5	68	16
80- år	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af					
Patienten	1	95	4	94	32
Pårørende	0	93	7	14	1
Modersmål					
Dansk	1	95	4	110	31
Ikke dansk	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform					
Akut	5	91	5	44	11
Planlagt	0	96	4	71	23
Diagnose					
Blære, Testes og lunger	0	100	0	6	0
Gynækologisk	0	100	0	7	4
Mamma, Hoved og hals	0	100	0	7	3
Øvrige	2	93	5	95	27
Afsnit					
Afsnit D1	0	94	6	35	14
Afsnit D2	5	95	0	21	9
Afsnit D3	5	85	10	20	2
Afsnit D4	0	100	0	13	4
Patienthotel D	0	100	0	15	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	91	9	11	2

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	77	21	2	0	150	2
Køn						
Mand	76	24	0	0	66	1
Kvinde	78	19	3	0	84	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	79	10	10	0	9	1
40-59 år	75	21	4	0	51	0
60-79 år	79	21	0	0	86	1
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	79	19	2	0	128	1
Pårørende	52	48	0	0	14	1
Modersmål						
Dansk	78	20	1	0	142	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	71	27	2	0	55	0
Planlagt	81	18	2	0	95	2
Diagnose						
Blære, Testes og lunger	86	14	0	0	7	0
Gynækologisk	84	16	0	0	12	0
Mamma, Hoved og hals	47	53	0	0	10	0
Øvrige	78	20	2	0	121	2
Afsnit						
Afsnit D1	76	20	4	0	49	1
Afsnit D2	71	29	0	0	31	0
Afsnit D3	73	27	0	0	22	0
Afsnit D4	94	6	0	0	17	1
Patienthotel D	83	17	0	0	18	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	23	8	0	13	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	83	17	1	0	151	1
Køn						
Mand	80	20	0	0	66	1
Kvinde	85	14	1	0	85	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	70	30	0	0	10	0
40-59 år	80	18	2	0	51	0
60-79 år	86	14	0	0	86	1
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	85	14	1	0	128	1
Pårørende	61	39	0	0	15	0
Modersmål						
Dansk	83	17	0	0	144	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	78	20	2	0	54	1
Planlagt	86	14	0	0	97	0
Diagnose						
Blære, Testes og lunger	100	0	0	0	7	0
Gynækologisk	92	8	0	0	12	0
Mamma, Hoved og hals	90	10	0	0	10	0
Øvrige	80	19	1	0	122	1
Afsnit						
Afsnit D1	84	16	0	0	49	1
Afsnit D2	87	13	0	0	31	0
Afsnit D3	77	23	0	0	22	0
Afsnit D4	89	11	0	0	18	0
Patienthotel D	94	6	0	0	18	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	38	8	0	13	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	31	3	0	149	1
Køn						
Mand	74	23	3	0	66	1
Kvinde	60	37	2	0	83	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	79	21	0	0	9	0
40-59 år	71	27	2	0	51	0
60-79 år	63	33	4	0	85	1
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	71	27	2	0	127	1
Pårørende	34	58	7	0	14	0
Modersmål						
Dansk	67	31	1	0	142	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	58	34	8	0	52	1
Planlagt	71	29	0	0	97	0
Diagnose						
Blære, Testes og lunger	42	58	0	0	7	0
Gynækologisk	43	57	0	0	12	0
Mamma, Hoved og hals	49	30	21	0	10	0
Øvrige	71	27	2	0	120	1
Afsnit						
Afsnit D1	67	33	0	0	48	1
Afsnit D2	68	26	6	0	31	0
Afsnit D3	55	45	0	0	20	0
Afsnit D4	72	28	0	0	18	0
Patienthotel D	79	21	0	0	19	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	31	15	0	13	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	29	2	4	135	13
Køn						
Mand	70	25	2	3	60	7
Kvinde	61	33	2	4	75	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	62	38	0	0	8	1
40-59 år	48	39	4	9	47	4
60-79 år	74	23	1	1	78	7
80- år	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	66	29	2	2	115	11
Pårørende	52	32	0	16	12	2
Modersmål						
Dansk	67	28	2	3	128	12
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	65	26	0	9	45	7
Planlagt	65	31	3	1	90	6
Diagnose						
Blære, Testes og lunger	61	39	0	0	5	2
Gynækologisk	59	33	8	0	12	0
Mamma, Hoved og hals	76	24	0	0	8	1
Øvrige	65	29	2	5	110	10
Afsnit						
Afsnit D1	59	34	5	2	44	4
Afsnit D2	79	18	0	4	28	3
Afsnit D3	38	44	6	13	16	4
Afsnit D4	78	22	0	0	18	0
Patienthotel D	82	18	0	0	17	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	50	0	8	12	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	36	1	1	141	2
Køn						
Mand	67	33	0	0	63	1
Kvinde	57	39	3	1	78	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	79	21	0	0	9	0
40-59 år	58	40	2	0	49	1
60-79 år	61	36	1	1	80	0
80- år	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	65	33	2	0	121	1
Pårørende	31	61	0	8	13	1
Modersmål						
Dansk	64	35	1	1	134	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	57	39	4	0	49	1
Planlagt	64	35	0	1	92	1
Diagnose						
Blære, Testes og lunger	17	83	0	0	6	1
Gynækologisk	45	55	0	0	11	0
Mamma, Hoved og hals	54	34	0	12	9	0
Øvrige	66	33	2	0	115	1
Afsnit						
Afsnit D1	64	36	0	0	45	1
Afsnit D2	57	40	0	3	30	0
Afsnit D3	61	39	0	0	18	1
Afsnit D4	67	33	0	0	18	0
Patienthotel D	78	22	0	0	18	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	17	0	12	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	86	14	146
Køn			
Mand	92	8	67
Kvinde	82	18	79
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	1
20-39 år	90	10	9
40-59 år	83	17	49
60-79 år	89	11	84
80- år	-	-	3
Skema udfyldt af			
Patienten	88	12	124
Pårørende	77	23	14
Modersmål			
Dansk	87	13	139
Ikke dansk	-	-	2
Indlæggelsesform			
Akut	86	14	51
Planlagt	87	13	95
Diagnose			
Blære, Testes og lunger	72	28	7
Gynækologisk	64	36	11
Mamma, Hoved og hals	100	0	9
Øvrige	88	12	119
Afsnit			
Afsnit D1	84	16	49
Afsnit D2	90	10	29
Afsnit D3	85	15	20
Afsnit D4	89	11	18
Patienthotel D	89	11	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	82	18	11

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	38	48	14	0	15	3
Køn						
Mand	20	80	0	0	5	0
Kvinde	48	31	21	0	10	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	64	36	0	0	6	2
60-79 år	30	43	28	0	7	1
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	44	37	19	0	11	2
Pårørende	-	-	-	-	2	1
Modersmål						
Dansk	34	52	15	0	14	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	4	2
Planlagt	44	47	9	0	11	1
Diagnose						
Blære, Testes og lunger	-	-	-	-	2	0
Gynækologisk	-	-	-	-	2	1
Mamma, Hoved og hals	-	-	-	-	0	0
Øvrige	36	46	18	0	11	2
Afsnit						
Afsnit D1	60	40	0	0	5	1
Afsnit D2	-	-	-	-	3	0
Afsnit D3	-	-	-	-	1	2
Afsnit D4	-	-	-	-	2	0
Patienthotel D	-	-	-	-	2	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	21	12	4	140	3
Køn						
Mand	64	23	9	3	64	1
Kvinde	62	19	14	4	76	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	58	31	10	0	9	0
40-59 år	65	19	12	4	49	1
60-79 år	61	23	13	4	78	2
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	66	21	11	2	122	1
Pårørende	35	29	26	9	11	1
Modersmål						
Dansk	65	21	12	2	132	3
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	63	24	6	7	46	3
Planlagt	64	19	15	2	94	0
Diagnose						
Blære, Testes og lunger	72	16	12	0	7	0
Gynækologisk	67	16	8	8	12	0
Mamma, Hoved og hals	67	33	0	0	9	0
Øvrige	62	21	13	4	112	3
Afsnit						
Afsnit D1	69	15	15	2	48	0
Afsnit D2	68	24	4	4	25	1
Afsnit D3	58	26	11	5	19	2
Afsnit D4	63	25	13	0	16	0
Patienthotel D	63	21	11	5	19	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	23	23	8	13	0

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	36	57	4	3	82	3	56
Køn							
Mand	40	52	5	3	36	3	25
Kvinde	32	61	4	2	46	0	31
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	44	56	0	0	5	0	4
40-59 år	37	49	7	7	28	2	21
60-79 år	36	60	4	0	47	1	29
80- år	-	-	-	-	2	0	1
Skema udfyldt af							
Patienten	38	56	4	1	69	2	49
Pårørende	0	86	14	0	7	1	5
Modersmål							
Dansk	38	55	5	1	74	3	56
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	23	71	0	6	32	0	17
Planlagt	45	48	8	0	50	3	39
Diagnose							
Blære, Testes og lunger	30	70	0	0	6	1	0
Gynækologisk	57	43	0	0	7	0	4
Mamma, Hoved og hals	-	-	-	-	4	0	5
Øvrige	37	55	6	3	65	2	47
Afsnit							
Afsnit D1	32	64	5	0	22	1	23
Afsnit D2	29	65	0	6	17	0	10
Afsnit D3	29	71	0	0	14	0	8
Afsnit D4	64	36	0	0	11	0	5
Patienthotel D	42	42	17	0	12	2	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	50	17	17	6	0	6

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja til begge	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	41	20	20	19	114	29
Køn						
Mand	43	19	30	8	52	12
Kvinde	38	21	12	28	62	17
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	49	12	27	12	8	2
40-59 år	44	24	19	14	43	8
60-79 år	39	20	20	21	59	19
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	37	22	24	18	93	27
Pårørende	60	8	9	23	13	1
Modersmål						
Dansk	40	21	20	20	107	28
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	44	19	11	25	36	13
Planlagt	39	21	25	15	78	16
Diagnose						
Blære, Testes og lunger	58	22	0	20	5	0
Gynækologisk	55	0	27	18	11	1
Mamma, Hoved og hals	22	18	18	43	5	4
Øvrige	39	23	21	17	93	24
Afsnit						
Afsnit D1	49	22	19	11	37	11
Afsnit D2	35	22	9	35	23	6
Afsnit D3	56	17	6	22	18	3
Afsnit D4	25	33	42	0	12	5
Patienthotel D	36	21	29	14	14	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	0	40	30	10	1

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	69	0	1	87	1
Køn						
Mand	33	67	0	0	44	0
Kvinde	26	72	0	2	43	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	0	100	0	0	7	0
40-59 år	29	68	0	3	35	0
60-79 år	32	68	0	0	43	1
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	31	67	0	1	72	1
Pårørende	23	77	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	29	71	0	0	81	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	26	71	0	4	24	1
Planlagt	31	69	0	0	63	0
Diagnose						
Blære, Testes og lunger	-	-	-	-	4	0
Gynækologisk	11	89	0	0	9	0
Mamma, Hoved og hals	-	-	-	-	3	0
Øvrige	30	69	0	1	71	1
Afsnit						
Afsnit D1	16	84	0	0	31	0
Afsnit D2	25	75	0	0	12	1
Afsnit D3	43	57	0	0	14	0
Afsnit D4	36	64	0	0	11	0
Patienthotel D	42	58	0	0	12	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	57	0	14	7	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	47	51	2	0	147
Køn					
Mand	52	47	1	0	66
Kvinde	43	55	2	0	81
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	58	31	10	0	9
40-59 år	55	41	4	0	51
60-79 år	41	59	0	0	84
80- år	-	-	-	-	2
Skema udfyldt af					
Patienten	50	48	2	0	126
Pårørende	15	79	6	0	14
Modersmål					
Dansk	48	51	1	0	139
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	34	64	2	0	52
Planlagt	54	44	2	0	95
Diagnose					
Blære, Testes og lunger	49	51	0	0	6
Gynækologisk	64	36	0	0	11
Mamma, Hoved og hals	29	71	0	0	10
Øvrige	47	51	2	0	120
Afsnit					
Afsnit D1	45	51	4	0	49
Afsnit D2	33	67	0	0	30
Afsnit D3	55	45	0	0	20
Afsnit D4	56	44	0	0	18
Patienthotel D	67	33	0	0	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	58	8	0	12

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	57	9	1	150
Køn					
Mand	37	57	6	0	67
Kvinde	32	56	11	1	83
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	21	79	0	0	9
40-59 år	32	53	13	2	51
60-79 år	37	55	7	0	87
80- år	-	-	-	-	2
Skema udfyldt af					
Patienten	36	56	7	1	128
Pårørende	14	71	14	0	13
Modersmål					
Dansk	35	57	8	0	142
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	36	51	12	2	53
Planlagt	33	60	7	0	97
Diagnose					
Blære, Testes og lunger	14	86	0	0	6
Gynækologisk	25	65	10	0	12
Mamma, Hoved og hals	31	58	11	0	10
Øvrige	36	54	9	1	122
Afsnit					
Afsnit D1	33	59	8	0	49
Afsnit D2	50	40	10	0	30
Afsnit D3	24	57	19	0	21
Afsnit D4	28	72	0	0	18
Patienthotel D	37	58	5	0	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	62	8	8	13

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	41	57	2	0	46	8	88
Køn							
Mand	41	59	0	0	22	5	36
Kvinde	42	55	4	0	24	3	52
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1	6
40-59 år	63	37	0	0	8	4	37
60-79 år	38	60	3	0	34	3	44
80- år	-	-	-	-	1	0	1
Skema udfyldt af							
Patienten	46	52	2	0	37	5	80
Pårørende	-	-	-	-	4	3	4
Modersmål							
Dansk	44	54	2	0	41	8	85
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	37	63	0	0	19	1	29
Planlagt	44	52	3	0	27	7	59
Diagnose							
Blære, Testes og lunger	-	-	-	-	4	1	1
Gynækologisk	-	-	-	-	3	0	8
Mamma, Hoved og hals	17	83	0	0	5	1	4
Øvrige	51	49	0	0	34	6	75
Afsnit							
Afsnit D1	38	62	0	0	13	3	31
Afsnit D2	50	50	0	0	12	1	16
Afsnit D3	33	67	0	0	6	0	13
Afsnit D4	-	-	-	-	4	1	13
Patienthotel D	43	43	14	0	7	2	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1	8

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	62	6	4	69	75
Køn						
Mand	29	69	2	0	35	30
Kvinde	26	56	9	9	34	45
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	8
40-59 år	38	52	5	5	19	28
60-79 år	24	67	4	5	46	39
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	34	59	5	2	54	69
Pårørende	0	90	10	0	9	3
Modersmål						
Dansk	28	61	6	5	64	72
Ikke dansk	-	-	-	-	1	2
Indlæggelsesform						
Akut	25	64	4	7	28	22
Planlagt	30	61	7	2	41	53
Diagnose						
Blære, Testes og lunger	35	65	0	0	6	0
Gynækologisk	-	-	-	-	4	6
Mamma, Hoved og hals	-	-	-	-	4	6
Øvrige	25	64	5	5	55	63
Afsnit						
Afsnit D1	29	59	6	6	17	29
Afsnit D2	38	46	8	8	13	16
Afsnit D3	15	77	0	8	13	7
Afsnit D4	33	67	0	0	9	9
Patienthotel D	23	69	8	0	13	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	8

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	12	19	11	115	27
Køn						
Mand	51	14	22	13	53	11
Kvinde	64	10	16	10	62	16
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	57	0	43	0	7	2
40-59 år	63	7	22	8	39	8
60-79 år	54	17	14	15	66	17
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	61	11	18	10	97	24
Pårørende	51	22	9	19	10	2
Modersmål						
Dansk	61	12	18	9	109	25
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	47	14	27	12	41	9
Planlagt	64	11	14	11	74	18
Diagnose						
Blære, Testes og lunger	63	18	0	18	6	0
Gynækologisk	89	11	0	0	9	2
Mamma, Hoved og hals	55	13	32	0	7	3
Øvrige	55	12	21	13	93	22
Afsnit						
Afsnit D1	56	15	13	15	39	6
Afsnit D2	52	9	30	9	23	6
Afsnit D3	47	18	24	12	17	3
Afsnit D4	55	9	18	18	11	6
Patienthotel D	69	13	19	0	16	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	0	0	11	9	3

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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

Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Afsnit D1	Samlet indtryk
1	Rigtigt godt med samme personale ved hver indlæggelse i forbindelse med mine kemoterapi-kure. (God/tryk modtagelse).	Godt
2	Personalet var virkelig gode at snakke med og hjælpe en igennem det hele. Super fedt at være på en ungdomsafdeling.	Virkelig godt
3	Der var problemer med hovedpuden, da jeg plages af slidgigt i nakken.	Godt
5	Jeg synes, at sygeplejerskerne var utroligt søde og behagelige. Tak for god behandling. God jul.	Virkelig godt
7	Sygeplejersker er gode til at lytte og komme med råd og vejledning. I vores sag, som i den grad handler om mangel på samarbejde omkring sygdomsplan, oplever vi mange mangler. Alle er blevet informeret om vores sag og alle er enige om at stramme op, at vi nok skal få en kontaktperson, som følger op på sagen. Dette sker så bare ikke. Vi skal selv kontakte for at få tider, - ikke opmærksomme på, at vi kommer langvejs fra. Ikke styr på hvilken medicin patienten har fået, - skal have med hjem. Har indtryk af, at man ikke ser i journal, - da de spørger, hvad patienten fik sidst. Det skal efter min opfattelse være klart når vi kommer, så man ikke skal løbe forvildet rundt og finde det inden, vi skal hjem. Det skaber utryghed. Får patienten den rette behandling?	Intet svar
9	Jeg mødte stor venlighed, hjælpsomhed og engagement. Havde indtryk af godt arbejdsklima. Stor venlighed, også overfor pårørende. (Glimrende kost, veltillavet og indbydende).	Virkelig godt
10	Jeg har overordnet følt mig tryk og godt behandlet på afdelingen. Det holdt aldrig helt med kontaktsygeplejersken, selvom hun var til stede på afdelingen. Men det gik fint alligevel. Kunne mærke, at de "kendte" mig alligevel. Derimod har ambulatoriesamtalerne forud for behandlingerne fungeret dårligt med RIGTIG mange forskellige og ofte MEGET ringe læger, som ikke, af gode grunde, har kendskab til mig. Det er utrygt aldrig at møde den samme to gange. Man får følelsen af, at ingen tager hånd om én.	Dårligt
11	Måske skulle det overvejes at give en mere uddybende information angående de to gange 20 timers [behandling]. Der var (for mig) en tilbageholdenhed i oplysningen omkring forløbet i den fase. Men ellers ingen klager overhovedet i selve forløbet, da blev der informeret løbende.	Virkelig godt
11	Mit behandlingsforløb var en fornøjelse, ikke fysisk nej, men menneskeligt. Der var viden, dygtighed og omsorg for patienten. Det gjorde indtryk!	Virkelig godt
13	Mange spørgsmål er vanskelige at svare på, men alt i alt har personalet været rigtig søde, haft tid til at orientere om forløbet. Derfor, mange roser til personalet fra en tilfreds patient.	Intet svar
14	Planlægningen, når man skal have kemo, kunne jeg godt ønske, var bedre, så man ikke skal ligge ude på gangen i sengen. Jeg havde brug for fred og ro under mit ophold. Jeg fortalte sygeplejerskerne, at jeg var meget ulykkelig over at skulle være på gangen, så jeg oplevede det heldigvis kun én gang. Men ellers en utrolig masse søde mennesker - læger og sygeplejersker. Men også en ME-	Godt

GET TRAVL afdeling D1. men personalet tackler det fint. Køkkenpersonalet er også utrolig søde - kan få, hvad man ønsker.















- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
| ✎ | 15 | Jeg talte med en af lægerne, som ikke kunne svare på indtil flere af mine spørgsmål. Efterfølgende følte jeg, at det ligesom var op til mig selv at spørge andre, hvis jeg ønskede et svar. I stedet burde lægen have undersøgt mine spørgsmål og vende tilbage til mig. I min situation havde jeg rigeligt at gøre med bare at "hænge" sammen! Fik ikke oplyst ret meget omkring bivirkningerne af medicinen, blot at jeg nok ville tabe hår. Hvad med træthed, forstoppelse og andet! Følte ikke, at der var "interesse" for bivirkningerne af medicinen, selvom den jo fylder meget hos mig som patient! Af lægejournalen er bivirkningerne slet ikke angivet, selvom jeg har oplyst diverse læger om disse. | Godt |
| ✎ | 16 | [Patienten] er lidt svækket, og hans hukommelse er svingende. Han forstod ikke alle spørgsmål. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 18 | Det er frustrerende, at man hele tiden har samtaler med skiftende læger (statusamtaler). Jeg følte tit, at de lige havde "scannet" min journal før samtalen, og en enkelt gang var lægen totalt uforberedt. Det kan godt virke respektløst, når man er diagnosticeret med en livstruende sygdom. Ros: jeg fik svar på de spørgsmål, jeg stillede. Og på D-1 var der et dejligt personale, der tydeligvis kunne lide deres arbejde - det gav en god, sikker og professionel stemning og arbejdsform. | Godt |
| ✎ | 19 | Jeg lå på ungdomsafsnit det meste af tiden, og det burde overføres til andre sygehuse. Derudover er der knyttet særlige sygeplejersker til disse ungdomsstuer. Dog kunne man måske lade praktikanter arbejde med de unge også, så der også er yngre sygeplejersker, de unge kan snakke med. | Virkelig godt |
| ✎ | 21 | Jeg må sige, at afdelingen er helt speciel. Der er en rigtig god atmosfære, og personalet er super effektive, trods travlhed. Man føler som patient, at de gør alt for en. Personalet virker som en stor familie, trives med både patienter og hinanden. Det smitter af på os patienter. Jeg har hele vejen igennem mødt smilende og rare mennesker, hvilket gør det lidt nemmere i en svær tid. Har kun rosende ord til onkologisk afsnit, afdeling D1. | Virkelig godt |
| ✎ | 22 | Meget dygtige læger (på nær lige en..) og meget dygtige sygeplejersker. Fantastiske mennesker. | Godt |
| ✎ | 23 | Jeg oplevede en meget stor menneskekærlighed, bl.a. blev jeg modtaget med et stort knus fra op til flere fra personalet, når jeg ankom. Jeg oplevede også en stor fortrolighed med personalet. Alt i alt UG med kryds og slange. | Virkelig godt |
| ✎ | 24 | Jeg var ualmindelig godt tilfreds med min behandling. Angsten for at komme på sygehuset blev jeg fuldstændig kvit i dette forløb og bryder mig ikke om at være anonym men ville gerne sende en hilsen til alle, også de søde piger i stråleterapien og manden med de varme hænder. Tak alle sammen. | Godt |
| ✎ | 26 | Mine kontaktsygeplejersker har gjort en hård tid for mig og min familie meget bedre, end jeg havde troet. Tusind tak!! | Godt |
| ✎ | 27 | Jeg syntes, at det er en virkelig god afdeling med meget omsorg. | Virkelig godt |














ID Kommentarer - Afsnit D2

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|--|--------------------------|
| ✎ | 1 | Meget lille to-sengs rum. Når naboen har besøg af mellem fire og ti personer ad gangen, er det svært at få lejlighed til at hvile sig. Måske kunne man tilbyde at køre patienten hen i opholdsrum- | Det kan jeg ikke vurdere |
|---|---|--|--------------------------|


Bilag 5

	met.	
	2 Afdeling D2 er bare suveræn.	Virkelig godt
	5 Få styr på medicineringen. Det var også et problem for den anden indlagte på stuen. Håndhæv, at hvis mobiltelefoner må bruges på stuerne, så skal de være sat til lydløs 'ringning'.	Godt
	6 Har været særdeles godt tilfreds.	Virkelig godt
	8 Jeg synes, det er en god afdeling, som gør deres bedste for, at patienterne har det godt og er velinformerede. Personalet leder efter andre muligheder, hvis de er i tvivl om det, de gør, er det rigtige.	Godt
	10 ALTID sødt personale.	Godt
	11 Begge afdelinger er meget omsorgsfulde over for den enkelte patient.	Intet svar
	12 Afdelingens ansattes arbejde bærer præg af, at hele sundhedssektoren ustandseligt er udsat for nedskæringer, fejlslagne forsøg på rationaliseringer og en overformynderisk politik, som i høj grad påvirker indsatsen og arbejdsvilkårene negativt. Som direkte følge heraf er det ikke til at skjule, at mange ansatte, læger som sygeplejersker, dagligt løber spidsrod for at nå deres arbejde, der for mig at se, som bruger og patient, langt overgår rimelige forlangender. De ansatte yder på trods en sublim indsats.	Godt
	13 Opholdsstuen var et stort plus. Når man gik ind i den, følte man sig i private omgivelser langt fra sygehuset. Jeg har kun ros tilovers for personalet, som altid var til stede med råd, hjælp og vejledning, hvis jeg havde behov for det.	Virkelig godt
	14 Afdelingen kan dårligt gøre noget bedre. Særligt godt fra afdelingen: Var jeg ikke lige på stuen, vidste personalet godt, hvor jeg kunne findes. Angående dropbehandling: Der var meget godt check på, hvornår posen var tom, så jeg ikke var fastlåst med slangerne med mere. Absolut ingen sure ansatte!	Virkelig godt
	15 Man oplever en varme, som personalet giver patienterne og et meget professionelt team, der lige nøjagtig ved, hvad der skal gøres. Der fornemmes megen travlhed, uden at det går ud over patienterne.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit D3	Samlet indtryk
	3 Dårlig luft/udluftning på toiletterne. Ved spisetid lugter det kraftigt af mad.	Virkelig godt
	4 Dette vedrører ikke afdelingen. Men parkering på [det ene sygehus] og [det andet sygehus] er kaotisk.	Virkelig godt
	5 Jeg følte mig tryk, fordi: kompetente læger, jeg får klar besked, de nødvendige undersøgelser iværksættes og afvikles hurtigt. Sygeplejersker er både kompetente fagligt og gode at tale med. Der er styr på afdelingen :)	Godt
	7 Afdelingen har gjort det godt.	Det kan jeg ikke vurdere

	8	Kunne godt bruge den samme læge til samtaler.	Godt
	9	Har fået en yderst kompetent behandling af et professionelt personale.	Virkelig godt
	10	Meget personligt og rart personale. Rart sted at være. Virker til at være et godt arbejdsklima. I høj grad kompetente og "menneskelige" sygeplejersker! Flere tv-kanaler (sport, film, almindelige danske kanaler) kunne være at ønske - Pt. et lidt tomt udbud på afdelingen. En fast psykolog som patienterne kunne benytte som de havde behov for, ville være en rigtig god ting! Maden (middag plus aften) ikke særligt god. Meget smager ens og virker ikke indbydende.	Godt
	11	Jeg har nævnt det før i dette skema, men det betyder så meget med alle de kompetente og dygtige, - og ikke mindst smilende og imødekommende, lyttende, forstående, dejlige fysiske rammer. De ansatte er gode til at skabe hygge. Har man meget brug for under indlæggelse. Et super sted D3.	Virkelig godt
	12	Vi har virkelig følt os i gode hænder. På trods af de dårligt nok havde tid til en halv rugbrød til frokost, var det med smil på læben. De burde have en medalje. Stor, stor ros til alle.	Virkelig godt
	13	Jeg har været meget tilfreds med mit ophold på hospitalet. På baggrund af personalets venlighed (inklusiv lægen, sygeplejersker, rengøringspleje).	Godt
ID Kommentarer - Afsnit D4			Samlet indtryk
	1	De skal bare køre videre i den samme ånd. Det kan ikke blive bedre.	Virkelig godt
	6	Alle på afdelingen er meget omsorgsfulde. Du føler, at der er et godt samarbejde på tværs af fag.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Patienthotel D			Samlet indtryk
	3	Jeg er meget imponeret over al det hensyn, der er blevet taget til mig under hele mit behandlingsforløb. Alle har været så søde, venlige, forstående og kompetente. Allerede inden jeg fik konstateret kræft, led jeg af [psykiske sygdomme]. Disse lidelser gjorde det meget svært for mig at være på sygehuset med alt, hvad det indebærer: venteværelser, mange mennesker, megen info mv., ikke mindst selve behandlingen. Men jeg er imponeret over, hvor meget der blev taget hensyn til min "skrøbelige og sære psyke".	Virkelig godt
	4	[] Mine oplevelser med stråleafdelingen kan kun besvares med "virkelig godt", i den uge jeg kom der. Venlig og kvalificeret kontakt med sygeplejerske, som fulgte mig hele ugen. [Behandling på anden afdeling]: Venligt personale, men meget skiftende læger og kontaktsygeplejerske og dermed mistet kontinuitet i behandling. Dette blev dog bedre efter en samtale midtvejs i forløbet. En god atmosfære i afdelingen, de fysiske forhold er rimelige.	Intet svar
	5	Jeg beundrer dem meget trods travlhed, altid tid til lidt sjov, og hvis det er lidt trøst, man har brug for, er de straks klar.	Virkelig godt
	7	Dårlige madrasser og for kolde dyner (eller tæpper) og så er der alt for koldt, generelt over det hele, og alt for meget træk på værelserne. Også for koldt i spisesalen/restauranten om man vil, der er der også meget træk. Men flinkt personale og god vejledning.	Virkelig godt
	8	Jeg synes, at personalet på patienthotellet er virkelig dejlige mennesker. Kommunikationen mellem	Virkelig godt

Bilag 5


hotellet, stråleafdelingen og sygeplejersken har været helt i top. Især har NN i restauranten og sygeplejerske NN været enestående. De har betydet uendeligt meget. Det samme har NN og NN på Afdeling 8. Der, hvor jeg oplevede lidt problemer, var kun hos en af lægerne i forbindelse med behandlingen, men jeg har heldigvis fået positivt svar på sidste kontrol.

-  8 Sygeplejerske NN1 har været enestående god og omsorgsfuld. Man føler sig i gode hænder, og hun har ALTID tjek på ens journal! NN2 og NN3 fra en anden afdeling har også været helt fantastiske. På patienthotellet har jeg haft mange gode oplevelser med sødt personale. Især NN4 i restauranten er mega sød.


Virkelig godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit


Samlet indtryk

-  1 Afdelingen har arbejdet meget professionelt, og ligegyldigt hvem jeg har kontaktet i afdelingen, har vedkommende hurtigt sat sig ind i netop min situation med det til følge, at jeg har følt mig helt tryk og ved, at vi sammen overvinder denne sygdom.

Virkelig godt

-  2 1. Sikre, at ordningen med en gennemgående kontaktperson BLIVER reel. 2. Sikre, at man som patient ikke møder forskellige læger hver gang, i den grad, som jeg har oplevet, at det sker. 3. Sikre, at det er læger med stor erfaring og kompetence, der foretager ultralydsscanninger og anlæggelse af dræn. Har virkelig positive, men desværre også meget negative erfaringer. 4. Gennemgående opleves såvel sengeafdelingernes som dagsafsniternes læger, plejepersonale og servicepersonale som meget venlige og imødekommende. Fortsæt med dette!

Godt

-  5 Tit har jeg oplevet, at lægens kommentar og svar på prøver er meget overflødige eller overfladiske, og til sidst ved man ikke selv, hvad to plus to er. Der mangler noget forklaring, evt. med tegninger. Måske en anden form for behandling, hvor man evt. selv, eller sammen med sin praktiserende læge (har mere tid), kan vælge hvilken medicin, der har mindre bivirkninger (vil være godt). Dette vil give mere mening for os almindelige mennesker, der føler, at den behandling, man fik serveret er en standardbehandling og slut! Vær glad for, at du fik mulighed for hjælp, men er det den rigtige? Angående sygeplejersker: Stakkels dem. De har alt for mange andre, praktiske opgaver, som de skal udføre, så tit når de ikke at læse journalen om patienten, og så har man en fjollet samtale. De skulle måske bruge mere tid på at være [opmærksomme] på patientens behov. Når de ved, at de er godt og grundigt observerede af patienten, så bør de være der mere for dem; snak, forklar og giv optimisme. Det er guld værd, når man ikke selv har den.
















Virkelig dårligt

Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Afsnit D1	Samlet indtryk
6	Jeg er godt tilfreds.	Intet svar
7	Jeg er ikke indlagt på afdeling D. Kommer til ambulantbehandling en halv dag hver tredje uge. Jeg var indlagt på en anden afdeling, da jeg startede min behandling på D1.	Intet svar
8	Lægen ringede [om eftermiddagen] og indlæggelsen skete [førstkommende hverdag]. En rigtig god samtale. Lægen var MEGET opmærksom på, at jeg var med på det, som skulle ske den næste uge. Dette gjorde, at jeg ikke var nervøs for at komme på sygehuset.	Godt
10	Jeg husker, at jeg synes ventetiden var for lang, og forsøgte, at få en samtale før. Det lykkedes, men der var ikke rigtig nogen samtale - kun en kort besked om, at jeg skulle starte behandling om [få] dage. Fik senere, efter noget besvær, en samtale med en seniorlæge, som så gav mig nogle alvorlige oplysninger.	Dårligt
12	Jeg var til en undersøgelse, hvor de gerne ville indlægge mig til næste dag.	Virkelig godt
14	Ventetid altid træls, når man har kræft. Men har kun oplevet den nødvendige ventetid.	Godt
15	Jeg fik at vide [den ene dag], at jeg skulle indlægges [tre dag senere] fra en læge fra Aalborg Sygehus.	Godt
17	Blev akut indlagt efter kemoterapi.	Virkelig godt
19	Jeg fik at vide på [et sygehus], at jeg skulle indlægges på onkologisk i [anden by] og var derfor ikke selv i kontakt med afsnit D1.	Virkelig godt
22	Tre måneders ventetid er lang, men det kan ikke være anderledes med kræft. Behandlingen skal jo have lov at virke.	Godt
23	Der var næsten ingen ventetid.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit D2	Samlet indtryk
4	Blev overført fra andet sygehus.	Godt
6	Jeg blev indlagt direkte på afdelingen efter henvendelse til det palliative team.	Virkelig godt
7	Ingen ventetid - var dagpatient. Blev indlagt omgående.	Virkelig godt
8	Jeg blev indlagt akut på skadestuen, det tog alt for lang tid, jeg frøs. Da jeg endelig fik en seng, beholdte jeg mit tøj på, og så kom jeg til at svede. Til deres ros må man sige, at de var meget grundige.	Godt


















Bilag 5
















	14	Indlæggelsen foregik fra dag til dag via henvisning fra Randers hospital til Århus sygehus. Flot!	Virkelig godt
	16	Blev indlagt på afdelingen på grund af ildebefindende i forbindelse med blodprop [].	Intet svar
	17	Blev akut indlagt, ingen ventetid.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit D3		Samlet indtryk
	2	Blev indlagt akut på grund af feber.	Virkelig godt
	3	Der var INGEN ventetid. Det kom bag på mig/os, at jeg skulle i gang med behandling samme dag.	Virkelig godt
	10	Ingen ventetid.	Godt
	11	Først da jeg bliver informeret, at det er [bestemt] afsnit, jeg skal indlægges på, er der superfin information, i top. Men inden har jeg øv-øv-oplevelsen, idet ventetiden er frygtelig lang - og på et tidspunkt, er der ingen der ved, hvor jeg tilhører, jeg bliver sendt telefonisk fra den ene afdeling til den anden. Synes selv jeg skulle lave alt for meget arbejde, når man netop er i en kritisk situation, det er for meget energi man skal bruge, det er bare ikke i orden. Ventetiden er frygtelig.	Virkelig godt
	14	Indlæggelsen var akut på grund af infektion.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit D4		Samlet indtryk
	1	Jeg synes, det er virkelig godt. Det er søde, venlige og dygtige, professionelle folk.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Patienthotel D		Samlet indtryk
	1	Blev anvist stue og restaurant. Kontakt med personalet næsten nul - intet behov. EN MEGET DÅRLIG SENG.	Intet svar
	3	Jeg har to gange været indlagt på Patienthotellet og begge gange i forbindelse med langvarigt/hårdt [behandlingsforløb]. Det var mest af psykiske årsager, jeg fik mulighed for overnatninger på Patienthotellet. Stor hjælp, som jeg er meget glad for.	Virkelig godt
	5	Det var helt fantastisk, mere dejlige mennesker har jeg aldrig været ude for, det gælder alle steder jeg var. Hvis nogen klager, er det deres egen skyld.	Virkelig godt
	8	Det er meget stressende at vente uanset. Man har det bedre på patienthotellet, da den lange køretur hver dag til strålebehandling, ventetiden på taxa etc. gør, at man ikke kan få ro til at hvile m.m.	Virkelig godt
	8	Synes dog, at ventetiden er skrækkelig, selvom der er en dato fastsat.	Virkelig godt
	11	Der gik ret lang tid fra indkaldelsen til start på behandlingen. Der var ingen begrundelse.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk

- | | | |
|---|---|------------------|
| ✎ | 1 Kun positive. | Virkelig godt |
| ✎ | 2 Vurderede selv at ventetiden på første behandling var for lang. Støttet af Kræftens Bekæmpelse og egen læge blev perioden forkortet. Afdelingen afviste min bekymring med, at visitationen fandt det forsvarligt. | Godt |
| ✎ | 3 Blev indlagt om aftenen. Havde om dagen været igennem en mislykket operation []. Kirurgen havde ramt venstre lunge. Lungen var en smule sammenklappet. | Godt |
| ✎ | 5 Alt for lang ventetid. Man føler sig kasseret. Stor usikkerhed. | Virkelig dårligt |


Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit D1	Samlet indtryk
 1	Samme sygeplejerske ved hver indlæggelse.	Godt
 7	Jeg blev taget godt imod, da jeg kom, men det blev en lidt blandet oplevelse inden behandlingen var overstået. Der var ikke rigtig styr på mit sygdomsforløb, så derfor blev der forvirring og udsættelse af første behandling i en dag.	Intet svar
 8	Dejligt at det er samme sygeplejerske, som modtager én hver gang. Dejligt med en så omsorgsfuld sygeplejerske.	Godt
 10	Venlige sygeplejersker med god vilje.	Dårligt
 13	Fik anvist en seng med det samme, så jeg kunne hvile til resultatet af blodprøverne var klar.	Intet svar
 14	Mange søde sygeplejersker, meget omsorgsfulde personer.	Godt
 22	Meget kompetent personale med megen empati for mig som patient.	Godt
 23	Der stod en seng til mig, da jeg ankom.	Virkelig godt
 25	Altid god modtagelse.	Godt
 26	Meget søde og imødekommende sygeplejersker!!!	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit D2	Samlet indtryk
 2	Den var varm og omsorgsfuld, man følte sig med det samme godt tilpas og i trygge rammer. Der var et meget kærligt personale, som hele tiden sørgede for, at man ikke manglende noget.	Virkelig godt
 5	Jeg havde problemer med smerter og tillukning af halsen og fik derfor lov til at blive indlagt på afdelingen aftenen før aftalt. Det var meget beroligende og god service.	Godt
 6	En meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
 7	Personlig, nærværende modtagelse.	Virkelig godt
 8	Jeg fik en god modtagelse af nogle dygtige og travle sygeplejersker. Det største ubehag var, at der var overbelagt.	Godt
 11	Jeg havde, inden jeg blev indlagt, været indlagt i fjorten dage på afdeling NN.	Intet svar
 14	Kompetent og rart personale.	Virkelig godt

	15	Der er megen menneskelighed og venlighed på trods af den travlhed, der opleves.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Afsnit D3			Samlet indtryk
	5	Jeg fik omgående behandling. Der var ingen ventetid.	Godt
	6	Fantastisk altid at blive mødt med et smil.	Virkelig godt
	7	Var meget dårlig. Har hjernetumor og svært ved at huske.	Det kan jeg ikke vurdere
	10	Blev indlagt sent [om aftenen]. Jeg fik min egen to-mandsstue, hvor mine pårørende kunne overnatte ved siden af mig. Fik egen sygeplejersker, der tog sig godt af mig og en læge, der gennemgik det forestående forløb, jeg skulle igennem. Alt i alt rigtig god og menneskelig modtagelse!	Godt
	11	Nogle super kompetente ansatte. Meget imødekommende og lyttende. Dejligt professionelt med to kontaktsygeplejersker.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Afsnit D4			Samlet indtryk
	1	Helt fantastisk og forplejningen er perfekt. Det er absolut den bedste afdeling, jeg nogensinde har været indlagt på.	Virkelig godt
	7	Meget dygtige sygeplejersker, engagerede, nærværende.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Patienthotel D			Samlet indtryk
	3	Venligt og meget imødekommende personale.	Virkelig godt
	8	Meget søde og imødekommende mennesker. God information og tryghed.	Virkelig godt
	8	Patienthotellet er fuldt af søde og venlige mennesker, som heldigvis har tid til at snakke lidt med patienterne, hvilket er meget beroligende.	Virkelig godt
	9	Jeg blev taget ved hånden af hotelsygeplejersken - vist over og rundt. Kosten kunne tilpasses en problemmund uden besvær, og vagtsygeplejerskerne var altid hjælpsomme.	Godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit			Samlet indtryk
	1	Kun yderst positive.	Virkelig godt
	2	normalt godt, men en gang var journalen blevet væk, hvilket gav forvirring. Én gang var der sket kommunikationsfejl, så der alligevel ikke var plads på den kendte afdeling. Der blev fundet plads på en anden afdeling, men det var uheldigt og gav forvirring.	Godt
	3	Fik på en stille og rolig måde en forklaring på, hvad der skulle ske.	Godt

Bilag 5

 5 Sygeplejerske har travlt med de praktiske opgaver, og mindre tid til patienten.










Virkelig
dårligt

Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?















ID	Kommentarer - Afsnit D1	Håndtering af fejl
10	Ret ofte var blodprøverne ikke bestilt, hvilket forsinkede forløbet. Har ofte haft fornemmelsen af selv at skulle sørge for, at tingene nu var bestilt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
14	Ved [] kemo glemte personalet at give mig kvalmestillende medicin og en anden pille man skulle have (prednisolon). Så puha, jeg var SYG efter kemoen. Meget skuffet over, at jeg ikke næste dag fik en undskyldning af den pågældende sygeplejerske, men fik af en anden.	Intet svar
18	Det skete to gange, at jeg enten ingen indkaldelse fik eller fik den efter den dato, jeg skulle have mødt. Jeg kontaktede selv afdelingen i tide, da jeg formodede, der var tale om en fejl - så det fik ingen betydning for behandlingen.	Godt
19	Jeg skulle have en sprøjte med hjem, som skulle danne hvideblodlegemer, men fik den ikke udleveret første gang. Det havde dog ingen betydning i min videre behandling.	Godt
20	Da jeg skulle have de indvendige stråler anden gang, skete der en lille fejl, men det kan jo ske for et hvert menneske, men det har ikke fået stor betydning for mig.	Virkelig godt
21	Der blev bestilt forkert kemo. Godt med vågne sygeplejersker (ment som ros).	Virkelig godt
22	Der var "noget" på []scanningen, som skulle undersøges nærmere. Fik det indtryk fra lægen, at der helt sikkert var tale om kræft []. Det viste sige, at det rent anatomisk ikke kan lade sig gøre. Dette vidste sygeplejerskerne, men åbenbart ikke lægen.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit D2	Håndtering af fejl
3	Jeg blev ikke opereret den morgen, jeg blev indlagt, men måtte tage hjem igen og vente [i næsten to uger], inden jeg kunne blive opereret. Det var hårdt at vente så længe.	Virkelig godt
5	Der var ofte mangler i den udleverede medicin. Jeg har på fornemmelsen (kender til det medicinmodul sygeplejerskerne anvender), at medicin ikke seponeres i medicinmodulet rettidigt, hvilket gør det svært for sygeplejerskerne at hitte rede i, hvilken medicin der rent faktisk skal udleveres.	Godt
7	Ingen.	Intet svar
ID	Kommentarer - Afsnit D3	Håndtering af fejl
7	Behandling var der ingen af under indlæggelse. Var indlagt pga. [] - skulle vente på, det blev bedre.	Intet svar
8	At man ikke noget før opdagede, at mit stofskifte var alt for højt, hvilket medførte flere unødvendige indlæggelser.	Personalet kendte ikke

Bilag 5

			til fejlen(e)
	10	Nej. Dog oplevede jeg enkelte gange, at læger (udover min kontaktlæge) ikke havde 100% styr på min diagnose til samtaler... Det skal siges, at min faste kontaktlæge hele vejen igennem har virket meget kompetent og haft styr på mit forløb.	Intet svar
	14	Kommunikationsfejl.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit D4		Håndtering af fejl
	1	Ingen.	Intet svar
	3	Ved udtagning af prøve af knude [], ramte en [] læge forkert, og lungen klappede sammen.	Godt
	5	Lovet opringning, om fund af "plet" på lungen er en metastase, blev ikke overholdt.	Godt
ID	Kommentarer - Patienthotel D		Håndtering af fejl
	7	Planlagt scanning aflyst, men blev foretaget på et senere tidspunkt.	Godt
	8	At jeg, trods mundtlig forsikring om, at det går fantastisk, alligevel måtte gennem en ekstra strålebehandling og en operation. Det var virkelig skræmmende og nedslående!	Virkelig godt
	8	Trods meget optimisme med mit behandlingsforløb, måtte jeg igennem endnu en gang stråler og en operation. Det var virkelig skræmmende.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Håndtering af fejl
	2	Behandlet med kemo med soja som hjælpestof - et hjælpestof man vidste, eller burde vide, jeg var stærkt overfølsom over for. Gav store og langvarige gener. Måtte selv lokalisere årsagen til mine gener.	Dårligt














Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit D1	Samlet indtryk
 2	Godt personale og alt er gået, som det skulle.	Virkelig godt
 11	Der var plads til humor og varme.	Virkelig godt
 11	Personalet var vidende og kompetent. Det var helt ned i de små ting, der blev taget hånd om. Selv på dagen, hvor strålebehandlingen sluttede, havde personalet gjort ekstra. Der var sat flag frem, og på papirunderlaget var der tegnet flag! Tak.	Virkelig godt
 13	Nej, det var for dårligt. Har været i behandling i nogle år, ny afdeling skal begynde at udfærdige papirer ugen, hvor man kunne få alle oplysninger på skærmen.	Intet svar
 18	Jeg var i kemobehandling, og det undrer mig stadig, at jeg blev sendt hjem med en svulst, der var formindsket, men ikke forsvundet.	Godt
 20	Nej, det har jeg ikke. De har simpelthen været så dygtige.	Virkelig godt
 21	<input type="checkbox"/> Mine oplevelser af scanningen i forbindelse med indvendig stråling. Stadig et hjertesuk. Alt andet i forløbet har været ok.	Virkelig godt
 22	Ikke i [efteråret]. Men kun til min Brachy-terapi i foråret. Her var jeg slet ikke informeret i god tid om, hvad jeg skulle igennem. Da jeg blev indlagt, vidste jeg f.eks. ikke, hvor lang tid jeg skulle være indlagt. Vi har selv informeret lægerne om den manglende information op til Brachy-terapien.	Godt
	ID Kommentarer - Afsnit D2	Samlet indtryk
 5	Behandlingen levede ikke op til mine forventninger. Dette skal forstås således, at den behandling, jeg skulle have, ikke lykkedes. Den efterfølgende behandling på sengeafsnittet pga. forværret almentilstand var god.	Godt
 11	Jeg synes måske, afdelingen var lidt for længe om at kontakte anden afdeling på andet sygehus.	Intet svar
 14	Rigtig glad for et perfekt forløb.	Virkelig godt
 16	Blev i forbindelse med indlæggelsen stabiliseret.	Intet svar
	ID Kommentarer - Afsnit D3	Samlet indtryk
 8	Kunne godt have brugt mere tilsyn og hjælp under første behandling, når man ligger og har det så dårligt, og har høj feber.	Godt
 10	Utroligt glad for at være i kontakt med/blive behandlet af den samme sygeplejerske og læge gen-	Godt

Bilag 5

nem indlæggelsen. Min sygeplejerske har været overordentligt kompetent og dygtig!











ID Kommentarer - Afsnit D4			Samlet indtryk
	4	Ikke på nuværende tidspunkt, da jeg stadig er i behandling, og det er nyt for mig.	Det kan jeg ikke vurdere
	6	Man føler tryghed. Alle ved, hvem man er, føler sig aldrig til besvær.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Patienthotel D			Samlet indtryk
	2	Indlagt. Tag hjem og sov [meget lang køretur]. Kom igen i morgen tidlig. Udskrevet torsdag [formiddag] - kom igen fredag morgen. Fik dog patienthotellet til sidst.	Godt
	3	Jeg er meget tilfreds med hele mit behandlingsforløb på Afdeling D. Selve behandlingerne var hårde og grimme. Men jeg har kun ros til alt personale, jeg har været i kontakt med.	Virkelig godt
	5	Jeg har kun ros til dem alle, jeg har været i kontakt med, og det gælder virkelig alle.	Virkelig godt
	6	Koordineringen mellem de to afdelinger kunne have været bedre. Virkede som om den ene ikke vidste, hvad og hvornår den anden havde handlet.	Godt
	7	Alle er rare og venlige, både læger og sygeplejersker, og på patienthotellet er de rigtig flinke. Man får rigtig god orientering, og de er altid flinke. Hvis man spørger om nogle ting, får man altid et venligt svar. Men der er for koldt, både på afdelingen og på patienthotellet.	Virkelig godt
	8	Jeg har de to gange, hvor jeg har været sendt hjem efter ophold på patienthotellet, følt mig noget alene og forladt i den første tid. Det skyldes nok angst for resultater af kontrol, undersøgelser etc.	Virkelig godt
	10	Personalet formår at give patienterne det håb, der er så vigtigt at bevare. De er optimistiske, glade, venlige og støttende.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit			Samlet indtryk
	2	Oplevelsen af plejepersonalet har gennemgående været positiv. Tilsvarende har oplevelsen af de mere erfarne læger være positivt, men ofte mere negativ oplevelse af de mindre erfarne læger; ved for lidt, glider af på spørgsmål, generaliserer i svar, og ofte opleves kontakten som forvirrende og usammenhængende med forløbet i øvrigt.	Godt
	4	Da jeg skulle have indlagt []kateter, var det slet ikke nogen god oplevelse. Det var et meget dårligt team, sjuksk med mere. Kateteret var på vej ud efter et par dage, og det var ikke behageligt. Nyt lægehold på efter 3-4 dage. Det var virkelig det, man kunne kalde et team. MEGET DYGTIGE!	Godt
	5	Igen, alt for lang ventetid. Praktisk man kan ikke gøre noget, bare vente og vente fra en undersøgelse til den anden, og jeg føler, at de undersøgelser ikke er tilstrækkelig præcise til egentlig diagnose.	Virkelig dårligt
	6	Ved lægesamtaler er der mange forskellige læger involveret. Ønskeligt om et par stykker eller blot	Virkelig godt

nogle få, og ikke 10-12 forskellige læger over perioden.

Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit D1	Samlet indtryk
4	Jeg skal indlægges flere gang i efteråret til behandling.	Virkelig godt
7	Jeg er endnu ikke færdigbehandlet!	Intet svar
15	Jeg er ikke blevet oplyst om, hvorvidt jeg igen måtte dyrke motion og evt. i hvilket omfang. Har ikke måttet under sygdomsforløbet grundet risiko for styrtblødninger. Kost og andet har man ej heller oplyst noget om, f.eks. forstoppelse samt andre bivirkninger ved kemoterapien.	Godt
18	Jeg følte ikke, jeg var færdigbehandlet.	Godt
21	En glædelig overraskelse over at blive kontaktet af læge NN efter hjemkomst - det virker som om, der bliver fulgt op på tingene og vist interesse, SUPER!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit D2	Samlet indtryk
5	Det faktum, at jeg ikke er overvægtig, har været i god form og ikke har røget, mener jeg selv har været medvirkende til, at jeg relativt hurtigt er kommet mig over bivirkningerne af min behandling (strålebehandling).	Godt
9	Har ikke talt med min læge efter hjemkomst.	Virkelig godt
10	Måske lidt orientering om, hvad der evt. skulle ske, efter jeg blev udskrevet.	Godt
11	Jeg fik alt i alt en meget fin behandling både på afdeling D1 og afdeling D2.	Intet svar
12	Ryger og drikker ikke. Har derimod nogle problemer med justering af kosten grundet en samtidig diabetes 1. Mangler kontakt til og samtale med diætist. Problemet er imidlertid ikke forårsaget af mangelfuld behandling fra onkologisk afdeling.	Godt
13	Jeg kontaktede min praktiserende læge, for at høre, hvilke informationer han havde fået. Han vidste kun, at han havde henvist mig til speciallæge i anden by, så jeg var på lægehuset og informerede om hele forløbet.	Virkelig godt
15	Måtte vente nogen tid fra sidste undersøgelse til samtale med lægen, men flere gange kom personalet og orienterede mig om forventet ventetid, så jeg ikke på noget tidspunkt følte mig "glemt".	Virkelig godt
16	Har været indlagt på en afdeling én gang. Har de fleste gange været indlagt på anden afdeling.	Intet svar
ID	Kommentarer - Afsnit D3	Samlet indtryk
1	Blev udskrevet til andet sygehus, ikke hjem.	Det kan jeg

		ikke vurdere
	7 Egen læge havde ingen besked fået om udskrivelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	9 Det havde jeg set frem til.	Virkelig godt
	10 Har haft svært ved at vurdere, hvilken betydning kost fx. har haft for helbredet.	Godt
	11 Jeg har det super godt med, at hvis jeg kommer i tvivl og mærker forandring omkring min sygdom, kan jeg kontakte afdelingen og tale med min kontaktsygeplejerske eller en anden. Det betyder så meget tryghed.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit D4	Samlet indtryk
	2 Er stadig indlagt på Skejby.	Godt
	4 Jeg er i behandling.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Patienthotel D	Samlet indtryk
	3 De tre gange, der har været behov for hjemmesygeplejerske (kun til indsprøjtning), fungerede det fint fra afdelingen. Dog fungerede det meget dårligt fra hjemmesygeplejen de sidste to gange.	Virkelig godt
	8 Jeg var på grund af det ikke helt gode resultat første gang noget ængstelig ved udsigten til at komme hjem og vente to måneder på at få at vide, om det havde hjulpet.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	2 Der har været tale om egentlig indlæggelse som behandling i dagafsnit efter udskrivelse. Der har ret mange gange været behov for kontakt telefonisk til afdelingen i forbindelse med bivirkninger og gener samt en del usikkerhed i forløbet. Kontakten med såvel sygeplejersker som læger har i denne forbindelse været meget god, venlig og kompetent.	Godt
	5 Generelt så er man alene med alt det, der skal slås med - ingen hjælp at hente, hvis man ikke har overskud.	Virkelig dårligt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.² Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

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

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

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

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