

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O  
Aarhus Universitetshospital**



13-04-2012

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

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen .....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	85
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

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

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	87
Besvarelser fra afdelingens patienter:	45
Afdelingens svarprocent:	52%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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



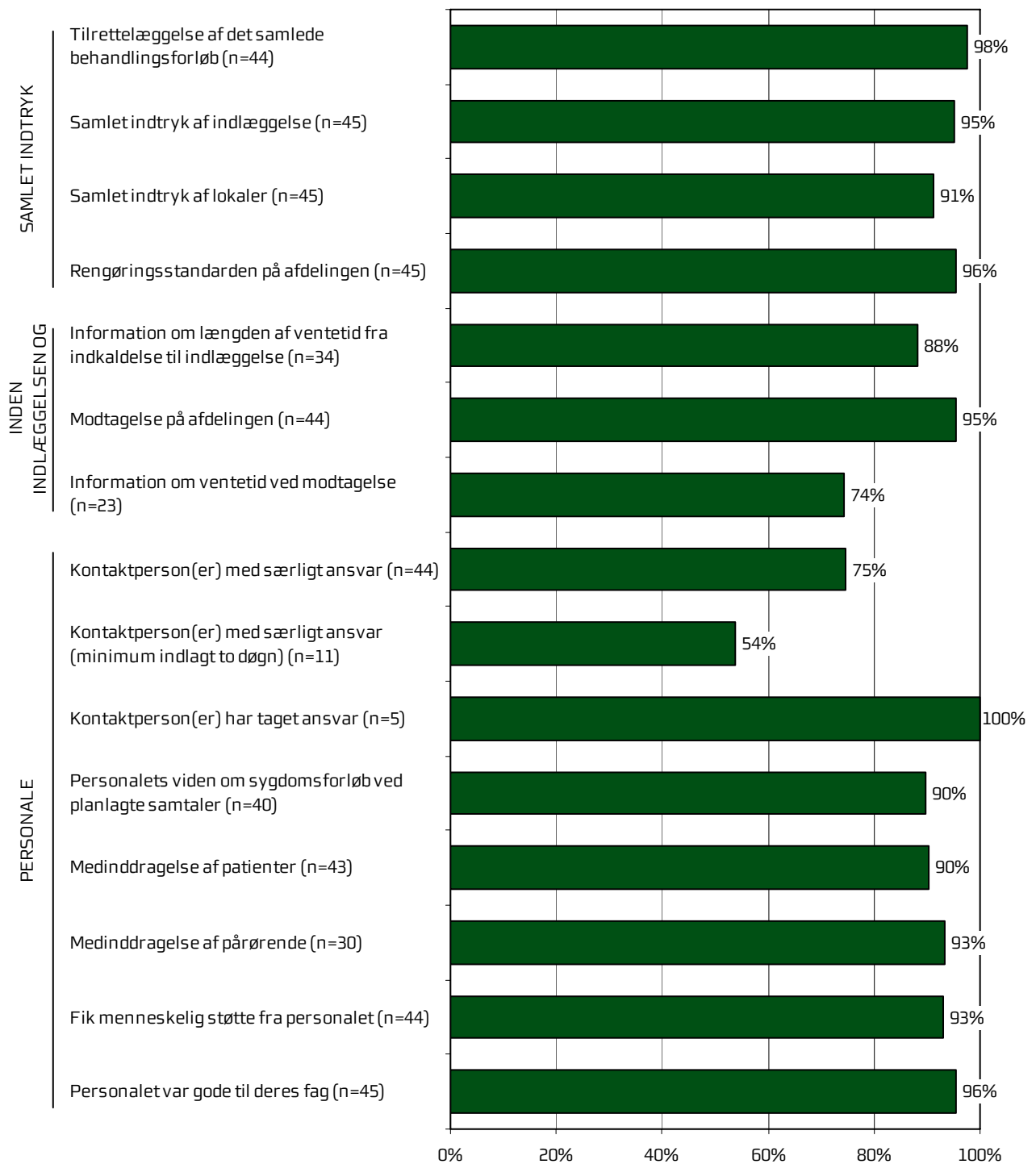


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

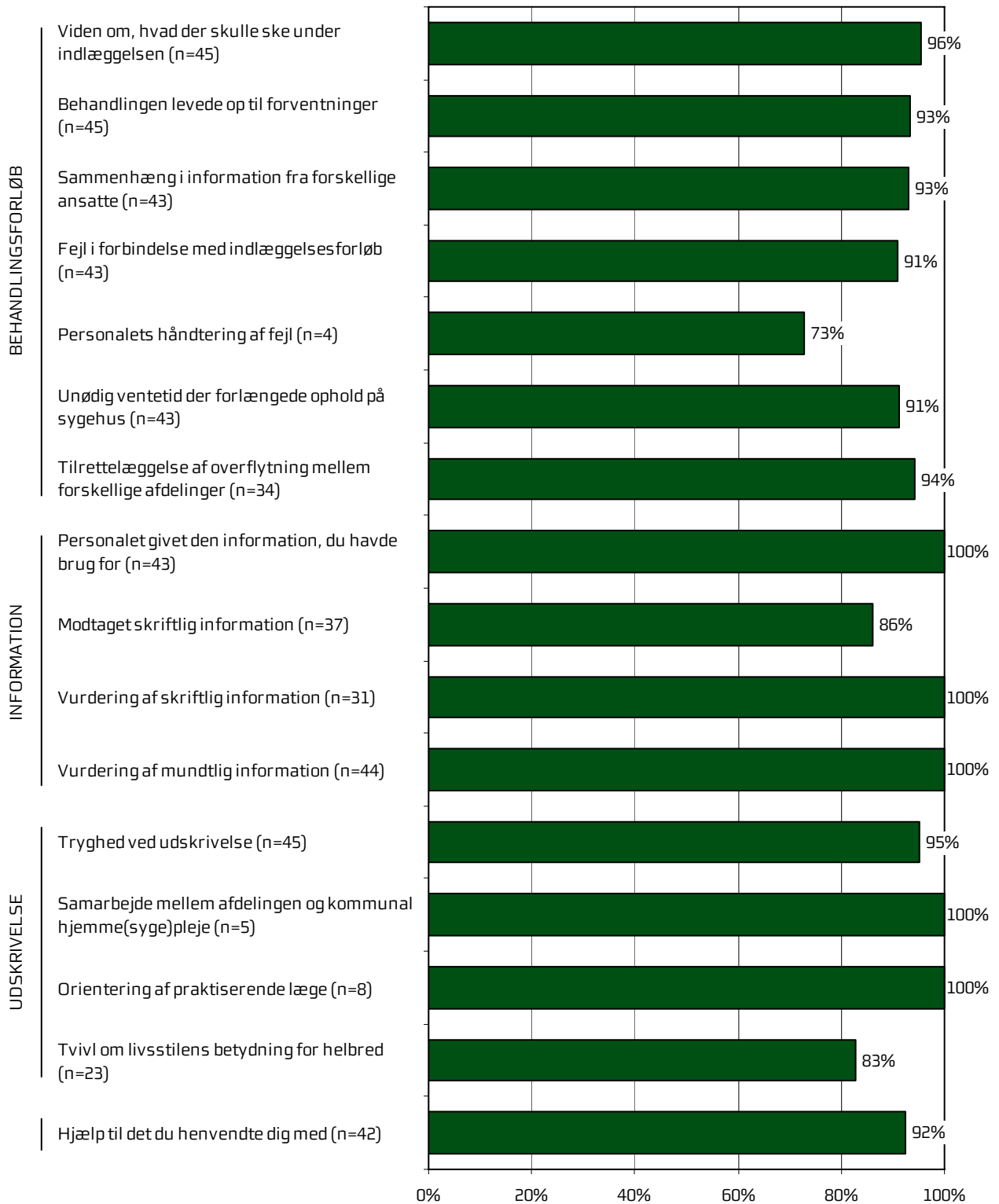
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

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

### Venstre side

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

### Højre side

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

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

2010-tallet er for: Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O

2009-tallet er for: Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O

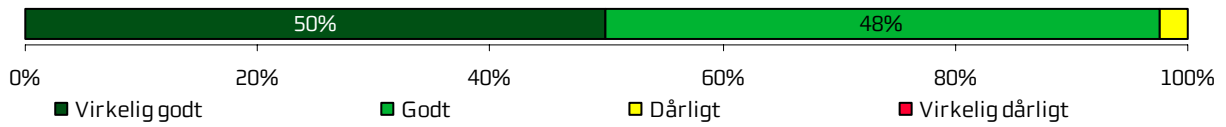
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

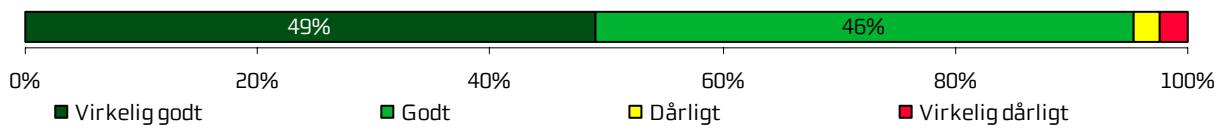
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

## Samlet indtryk

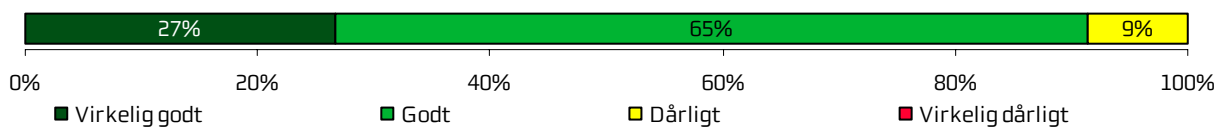
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=44)



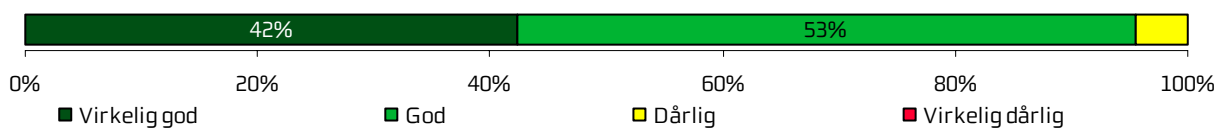
Samlet indtryk af indlæggelse (n=45)



Samlet indtryk af lokaler (n=45)



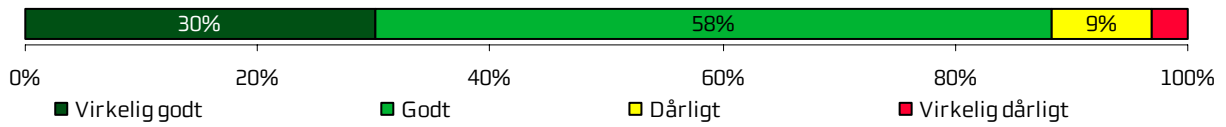
Rengøringsstandard på afdelingen (n=45)



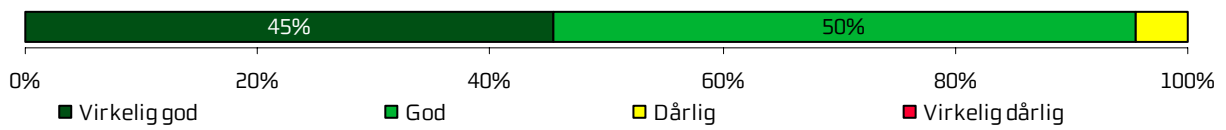
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	94 %	100 %	99 %	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95 %	96 %	96 %	100 %	90 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	91 %	90 %	80 % *	98 %	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	96 %	-	-	96 %	86 % *	91 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

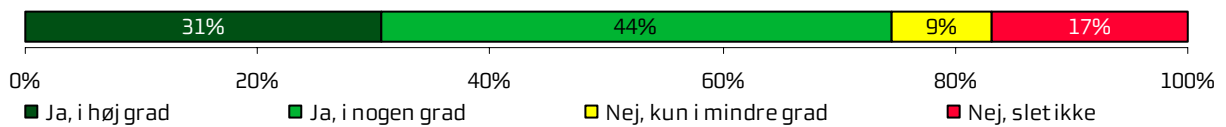
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=34)



Modtagelse på afdelingen (n=44)



Information om ventetid ved modtagelse (n=23)

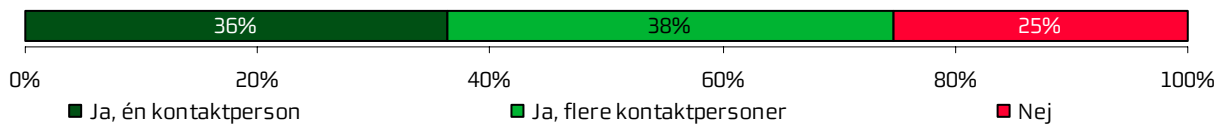




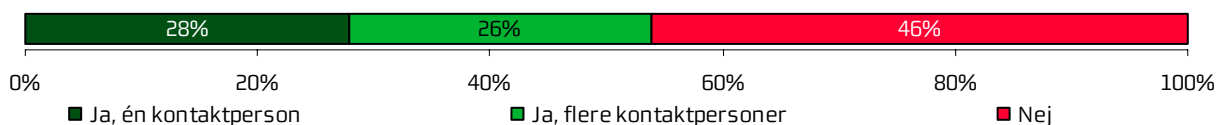
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	88 %	82 %	-	100 % *	85 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	95 %	96 %	96 %	100 %	93 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	74 %	83 %	59 %	87 %	61 %	76 %

## Personale

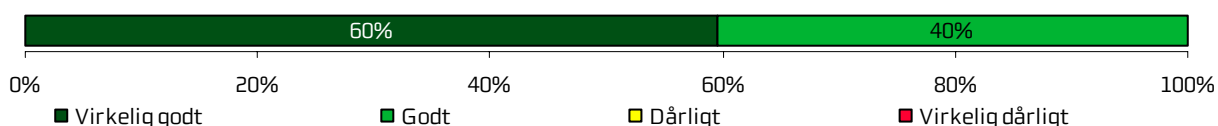
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=44)



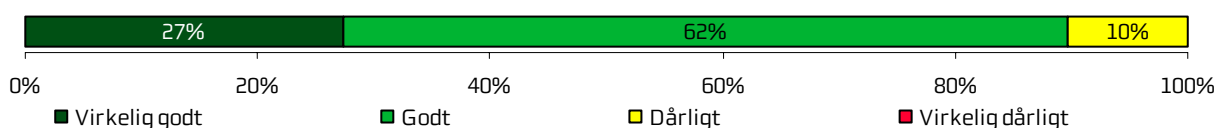
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=11)



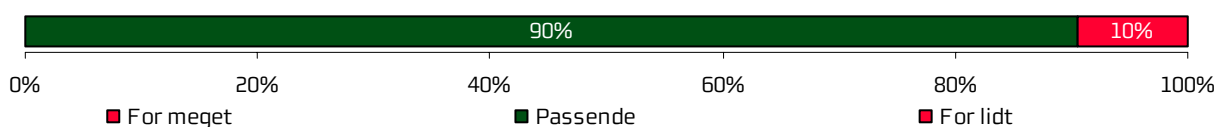
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=5)



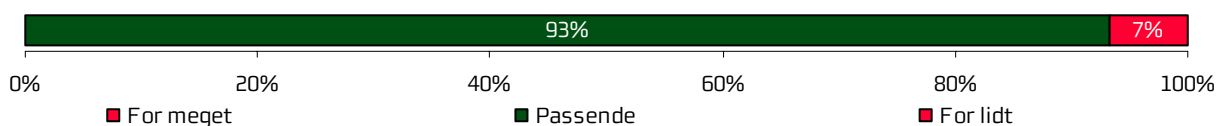
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=40)



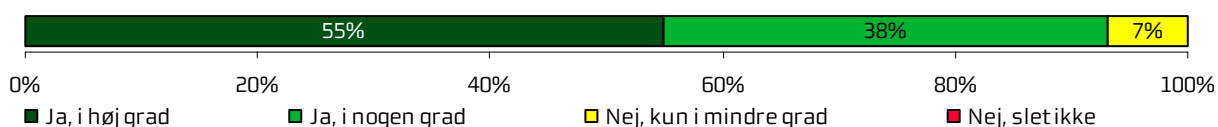
Medinddragelse af patienter (n=43)



Medinddragelse af pårørende (n=30)



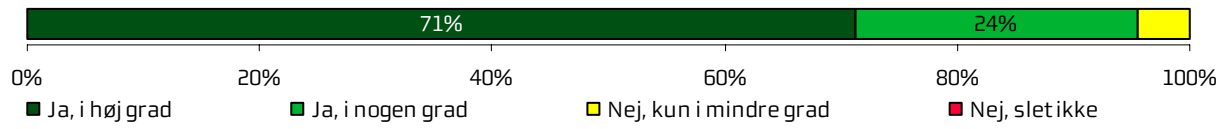
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=44)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	75 %	89 %	79 %	95 % *	73 %	85 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	54 %	91 % *	-	95 % *	72 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	82 %	98 %	99 %	88 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	84 %	94 %	98 %	85 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93 %	83 %	85 %	96 %	83 %	88 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	93 %	87 %	96 %	99 %	89 %	94 %

## *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=45)

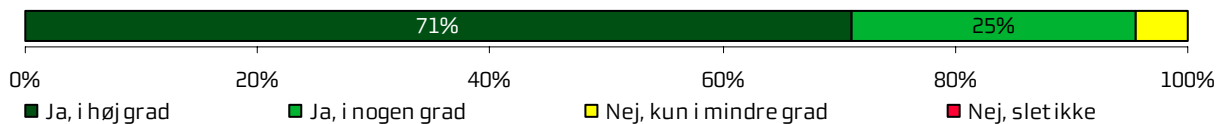


Sammenligning af afdelingens resultat

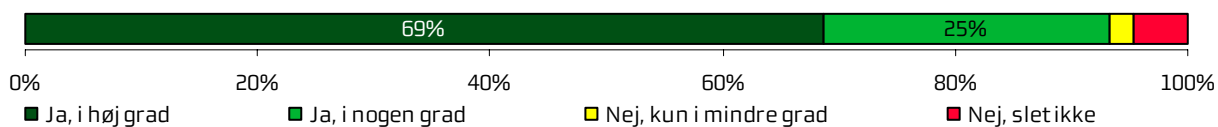
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	96 %	95 %	100 %	95 %	98 %

## Behandlingsforløb

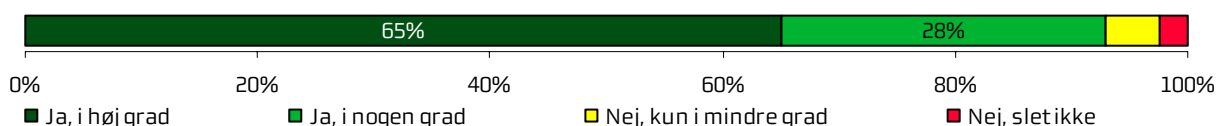
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=45)



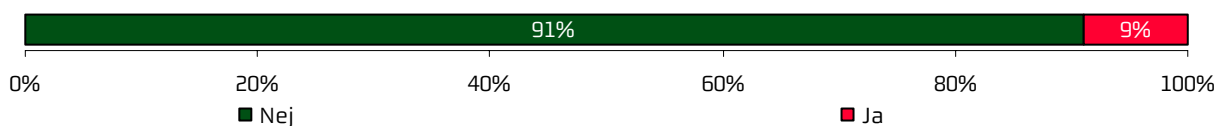
Behandlingen levede op til forventninger (n=45)



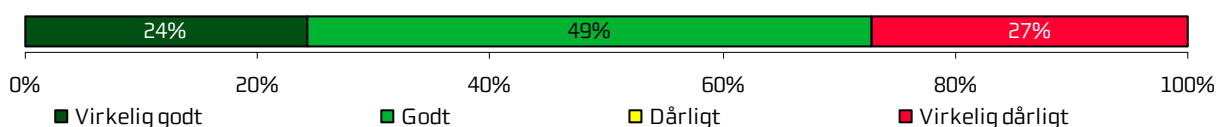
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=43)



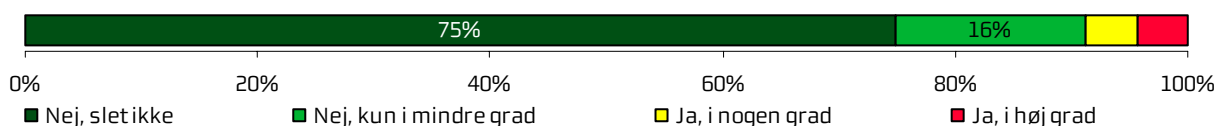
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=43)



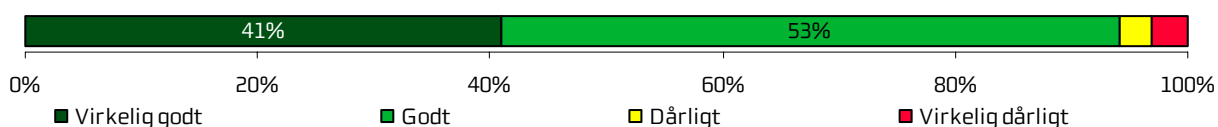
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=43)



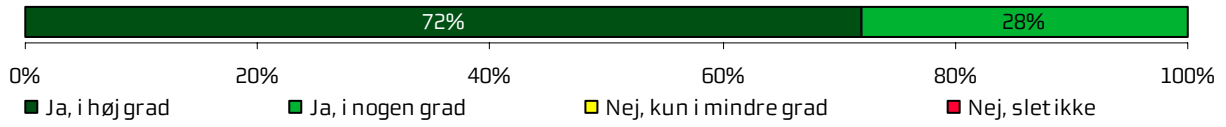
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=34)



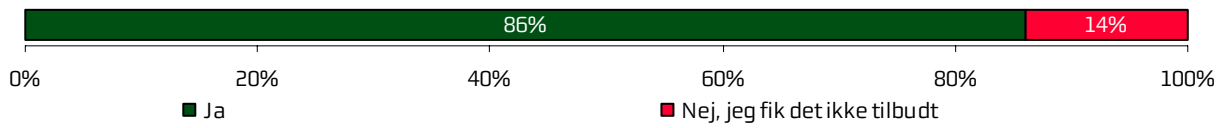
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	96 %	90 %	94 %	99 %	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	94 %	98 %	99 %	87 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	93 %	92 %	89 %	97 %	81 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	91 %	90 %	-	93 %	81 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	73 %	25 %	-	83 % *	57 % *	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	91 %	81 %	98 %	95 %	72 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	94 %	91 %	-	99 %	88 %	93 %

## Information

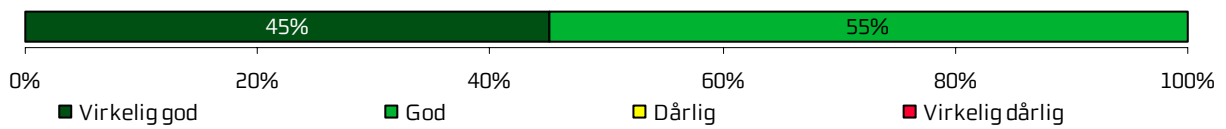
Personalet givet den information, du havde brug for (n=43)



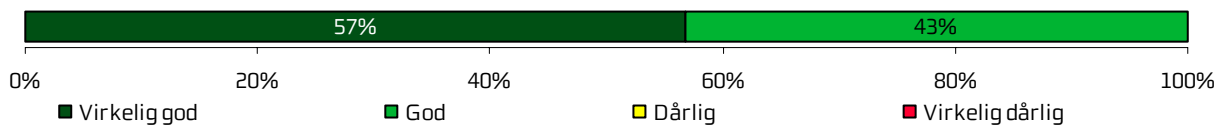
Modtaget skriftlig information (n=37)



Vurdering af skriftlig information (n=31)



Vurdering af mundtlig information (n=44)

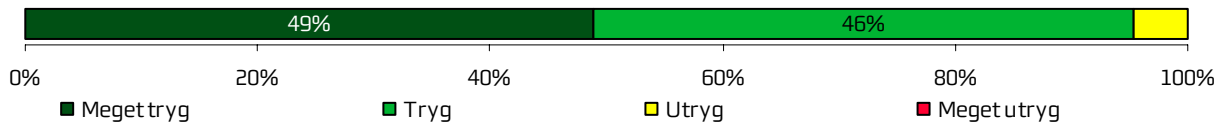




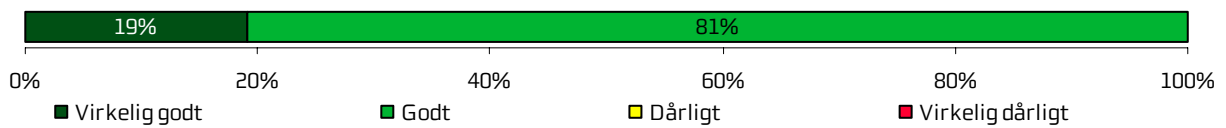
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	100 %	-	-	99 %	88 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	86 %	76 %	-	88 %	53 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	97 %	97 % *	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	100 %	92 % *	96 % *	99 %	89 % *	94 % *

## Udskrivelse

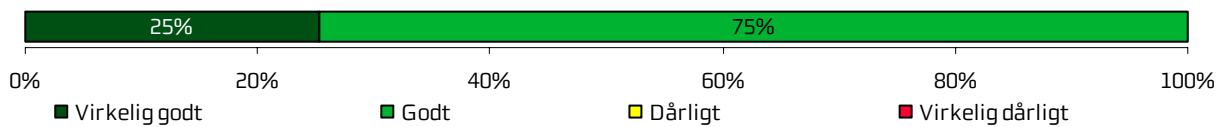
Tryghed ved udskrivelse (n=45)



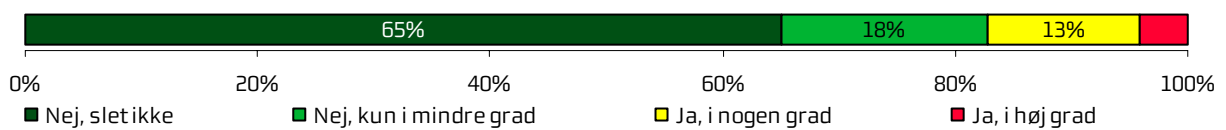
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=5)



Orientering af praktiserende læge (n=8)



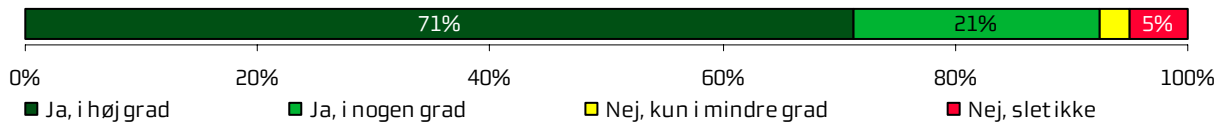
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=23)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	95 %	89 %	91 %	95 %	85 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	100 %	82 %	100 %	99 %	79 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	100 %	72 % *	82 % *	95 % *	78 % *	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	83 %	77 %	84 %	83 %	63 % *	71 % *

### Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=42)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	92 %	-	-	100 %	92 %	96 %



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

24. oktober 2011

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

### Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Om undersøgelsen

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

#### Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

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

**INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN**

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**PERSONALE**

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



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

**BEHANDLINGSFORLØB**

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

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

**INFORMATION**

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

**UDSKRIVELSE**

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

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

18. november 2011

### Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

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

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

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

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

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken indlæggelse det handlede om, hvis de havde flere indlæggelser på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

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

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

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

### **Validering af spørgeskema**

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

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

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

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

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

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

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 8. august-30. oktober 2011 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelin-

gerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 14.825 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 9.228 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 52 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2009 og 2010 hhv. 58 procent og 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	52%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	36%	48%
Kvinde	64%	52%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	40%	38%
20-39 år	27%	32%
40-59 år	16%	18%
60-79 år	18%	10%
80- år	0%	1%

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

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

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

Hvor køn, alder og indlæggelsesform har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for det enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.



## Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

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

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Jeg læste den ikke"

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

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

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

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

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2011. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

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

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

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

**Kan resultaterne sammenlignes?**

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

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

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



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

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		45		100%
<b>Køn</b>				
Mand		16		36%
Kvinde		29		64%
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år		18		40%
20-39 år		12		27%
40-59 år		7		16%
60-79 år		8		18%
80- år		0		0%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		35		80%
Pårørende		9		20%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		43		98%
Ikke dansk		1		2%
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut		7		16%
Planlagt		38		84%
<b>Afsnitsnavn</b>				
0		23		51%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		22		49%

**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	50	48	2	0	44	0
<b>Køn</b>						
Mand	50	50	0	0	16	0
Kvinde	50	46	4	0	28	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	56	44	0	0	18	0
20-39 år	33	58	8	0	12	0
40-59 år	43	57	0	0	7	0
60-79 år	72	28	0	0	7	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	50	3	0	34	0
Pårørende	56	44	0	0	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	50	48	3	0	42	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	71	29	0	0	7	0
Planlagt	46	51	3	0	37	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
0	48	48	4	0	23	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	48	0	0	21	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	49	46	2	2	45
<b>Køn</b>					
Mand	50	50	0	0	16
Kvinde	49	44	4	4	29
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	50	50	0	0	18
20-39 år	42	42	8	8	12
40-59 år	43	57	0	0	7
60-79 år	63	37	0	0	8
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	51	43	3	3	35
Pårørende	34	66	0	0	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	49	46	2	2	43
Ikke dansk	-	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	71	29	0	0	7
Planlagt	45	49	3	3	38
<b>Afsnitsnavn</b>					
0	52	39	4	4	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	55	0	0	22



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

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	27	65	9	0	45
<b>Køn</b>					
Mand	18	76	6	0	16
Kvinde	31	59	10	0	29
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	29	55	16	0	18
20-39 år	16	75	8	0	12
40-59 år	42	58	0	0	7
60-79 år	25	75	0	0	8
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	26	69	6	0	35
Pårørende	23	55	22	0	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	25	66	9	0	43
Ikke dansk	-	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	29	71	0	0	7
Planlagt	26	64	10	0	38
<b>Afsnitsnavn</b>					
0	26	70	4	0	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	59	14	0	22

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	53	4	0	45
<b>Køn</b>					
Mand	25	68	7	0	16
Kvinde	52	45	3	0	29
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	46	49	5	0	18
20-39 år	33	67	0	0	12
40-59 år	43	42	15	0	7
60-79 år	49	51	0	0	8
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	54	6	0	35
Pårørende	45	55	0	0	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	42	54	5	0	43
Ikke dansk	-	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	44	56	0	0	7
Planlagt	42	53	5	0	38
<b>Afsnitsnavn</b>					
0	43	52	4	0	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	55	5	0	22

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

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	30	58	9	3	34	1	7
<b>Køn</b>							
Mand	33	67	0	0	9	1	5
Kvinde	29	55	12	4	25	0	2
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	34	52	6	7	15	0	2
20-39 år	38	51	11	0	8	1	2
40-59 år	15	85	0	0	7	0	0
60-79 år	-	-	-	-	4	0	3
80- år	-	-	-	-	0	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	25	63	8	4	25	1	7
Pårørende	38	49	12	0	8	0	0
<b>Modersmål</b>							
Dansk	29	59	9	3	32	1	7
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	7
Planlagt	30	58	9	3	34	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
0	41	47	6	6	17	1	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	71	12	0	17	0	2

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	50	5	0	44
<b>Køn</b>					
Mand	32	62	7	0	16
Kvinde	53	43	3	0	28
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	50	45	5	0	18
20-39 år	28	63	9	0	11
40-59 år	43	57	0	0	7
60-79 år	63	37	0	0	8
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	56	3	0	34
Pårørende	56	33	11	0	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	45	50	5	0	42
Ikke dansk	-	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	56	29	15	0	7
Planlagt	43	54	3	0	37
<b>Afsnitsnavn</b>					
0	45	50	5	0	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	50	5	0	22

**Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	44	9	17	23	3
<b>Køn</b>						
Mand	30	49	10	10	10	2
Kvinde	31	40	7	22	13	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	19	45	10	26	11	2
20-39 år	0	80	0	20	5	0
40-59 år	-	-	-	-	1	1
60-79 år	67	18	16	0	6	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	45	11	16	18	1
Pårørende	41	39	0	20	5	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	41	9	18	22	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	33	17	17	33	6	0
Planlagt	30	53	6	11	17	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
0	33	50	8	8	12	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	36	9	27	11	3

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	36	38	25	44
<b>Køn</b>				
Mand	32	43	25	16
Kvinde	39	36	25	28
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	50	32	17	18
20-39 år	25	42	33	12
40-59 år	43	30	27	7
60-79 år	15	55	30	7
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	30	41	30	34
Pårørende	56	33	11	9
<b>Modersmål</b>				
Dansk	35	40	24	42
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	15	56	29	7
Planlagt	40	35	25	37
<b>Afsnitsnavn</b>				
0	35	35	30	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	43	19	21

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

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	28	26	46	11
<b>Køn</b>				
Mand	21	19	60	5
Kvinde	33	31	35	6
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	-	-	-	3
60-79 år	-	-	-	3
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	28	26	46	11
Pårørende	-	-	-	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	31	28	41	10
Ikke dansk	-	-	-	0
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	-	-	-	3
Planlagt	38	12	50	8
<b>Afsnitsnavn</b>				
0	40	0	60	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	50	33	6

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	40	0	0	5	1
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	-	-	-	-	3	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	1	1
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	40	0	0	5	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	40	0	0	5	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	-	-	-	-	3	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
0	-	-	-	-	2	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1



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

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	62	10	0	40	4
<b>Køn</b>						
Mand	28	72	0	0	14	2
Kvinde	27	57	16	0	26	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	33	53	14	0	15	2
20-39 år	8	75	17	0	12	0
40-59 år	33	67	0	0	6	1
60-79 år	44	56	0	0	7	1
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	66	13	0	32	2
Pårørende	44	56	0	0	7	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	63	11	0	38	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	48	52	0	0	6	1
Planlagt	24	64	12	0	34	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
O	24	62	14	0	21	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	63	5	0	19	3

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	90	10	43
<b>Køn</b>				
Mand	0	93	7	15
Kvinde	0	89	11	28
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	100	0	17
20-39 år	0	67	33	12
40-59 år	0	100	0	6
60-79 år	0	100	0	8
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	88	12	33
Pårørende	0	100	0	9
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	90	10	41
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	0	85	15	7
Planlagt	0	91	9	36
<b>Afsnitsnavn</b>				
0	0	86	14	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	95	5	21

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

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	93	7	30	13
<b>Køn</b>					
Mand	0	91	9	12	4
Kvinde	0	95	5	18	9
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	100	0	16	1
20-39 år	0	73	27	7	5
40-59 år	-	-	-	2	5
60-79 år	0	100	0	5	2
80- år	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	91	9	21	12
Pårørende	0	100	0	8	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	93	7	28	13
Ikke dansk	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	0	83	17	6	1
Planlagt	0	96	4	24	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
0	0	92	8	12	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	94	6	18	3

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	38	7	0	44	1
<b>Køn</b>						
Mand	57	43	0	0	16	0
Kvinde	54	35	11	0	28	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	47	47	6	0	17	1
20-39 år	51	33	16	0	12	0
40-59 år	72	28	0	0	7	0
60-79 år	63	37	0	0	8	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	52	39	9	0	35	0
Pårørende	63	37	0	0	8	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	53	40	7	0	42	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	85	15	0	0	7	0
Planlagt	49	43	8	0	37	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
0	61	30	9	0	23	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	48	5	0	21	1

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

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	24	4	0	45	0
<b>Køn</b>						
Mand	81	19	0	0	16	0
Kvinde	66	27	7	0	29	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	67	28	5	0	18	0
20-39 år	58	33	8	0	12	0
40-59 år	100	0	0	0	7	0
60-79 år	75	25	0	0	8	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	74	23	3	0	35	0
Pårørende	56	33	11	0	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	70	25	5	0	43	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	85	15	0	0	7	0
Planlagt	69	26	5	0	38	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
0	74	22	4	0	23	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	27	5	0	22	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	25	4	0	45	0
<b>Køn</b>						
Mand	49	45	7	0	16	0
Kvinde	83	13	3	0	29	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	67	27	6	0	18	0
20-39 år	67	25	8	0	12	0
40-59 år	100	0	0	0	7	0
60-79 år	60	40	0	0	8	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	71	23	6	0	35	0
Pårørende	67	33	0	0	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	70	26	5	0	43	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	43	43	15	0	7	0
Planlagt	76	21	2	0	38	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
0	70	26	4	0	23	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	23	5	0	22	0

**Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	69	25	2	5	45	0
<b>Køn</b>						
Mand	68	32	0	0	16	0
Kvinde	69	21	3	7	29	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	61	34	5	0	18	0
20-39 år	42	42	0	17	12	0
40-59 år	100	0	0	0	7	0
60-79 år	100	0	0	0	8	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	23	3	6	35	0
Pårørende	67	33	0	0	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	26	2	5	43	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	71	29	0	0	7	0
Planlagt	68	24	2	6	38	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
0	65	26	0	9	23	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	23	5	0	22	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	28	5	2	43	2
<b>Køn</b>						
Mand	69	24	7	0	16	0
Kvinde	63	30	3	4	27	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	63	31	6	0	16	2
20-39 år	42	42	8	8	12	0
40-59 år	72	28	0	0	7	0
60-79 år	100	0	0	0	8	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	66	28	3	3	35	0
Pårørende	58	28	14	0	7	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	63	29	5	3	41	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	85	15	0	0	7	0
Planlagt	61	30	6	3	36	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
0	65	26	4	4	23	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	30	5	0	20	2



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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	91	9	43
<b>Køn</b>			
Mand	93	7	16
Kvinde	90	10	27
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	89	11	18
20-39 år	84	16	12
40-59 år	100	0	6
60-79 år	100	0	7
80- år	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	94	6	33
Pårørende	78	22	9
<b>Modersmål</b>			
Dansk	91	9	41
Ikke dansk	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	85	15	7
Planlagt	92	8	36
<b>Afsnitsnavn</b>			
O	95	5	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	21

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	-	-	-	-	4	0
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	1	0
Kvinde	-	-	-	-	3	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	-	-	-	-	2	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	-	-	-	-	4	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
0	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

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

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	75	16	4	4	43	1
<b>Køn</b>						
Mand	68	32	0	0	16	0
Kvinde	79	7	7	7	27	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	71	18	6	6	17	1
20-39 år	59	33	0	8	12	0
40-59 år	87	0	13	0	7	0
60-79 år	100	0	0	0	7	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	73	18	6	3	33	1
Pårørende	78	11	0	11	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	74	17	5	5	41	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	71	29	0	0	7	0
Planlagt	76	14	5	5	36	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
0	82	18	0	0	22	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	14	10	10	21	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	41	53	3	3	34	2	8
<b>Køn</b>							
Mand	28	61	0	11	10	2	4
Kvinde	46	50	4	0	24	0	4
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	41	46	6	7	15	0	3
20-39 år	33	67	0	0	9	1	1
40-59 år	33	67	0	0	6	0	1
60-79 år	-	-	-	-	4	1	3
80- år	-	-	-	-	0	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	44	52	0	4	27	2	5
Pårørende	35	49	16	0	6	0	3
<b>Modersmål</b>							
Dansk	40	53	3	3	32	2	8
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	40	40	0	21	5	2	0
Planlagt	41	55	3	0	29	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>							
0	39	56	0	6	18	2	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	50	6	0	16	0	6

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

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	72	28	0	0	43
<b>Køn</b>					
Mand	71	29	0	0	14
Kvinde	72	28	0	0	29
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	58	42	0	0	17
20-39 år	75	25	0	0	12
40-59 år	83	17	0	0	6
60-79 år	88	12	0	0	8
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	70	30	0	0	34
Pårørende	75	25	0	0	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	71	29	0	0	41
Ikke dansk	-	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	71	29	0	0	7
Planlagt	72	28	0	0	36
<b>Afsnitsnavn</b>					
0	70	30	0	0	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	0	0	20

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja til begge	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	14	19	14	37	5
<b>Køn</b>						
Mand	45	23	15	16	13	3
Kvinde	58	8	21	13	24	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	56	19	18	7	16	2
20-39 år	33	17	25	25	12	0
40-59 år	100	0	0	0	5	2
60-79 år	-	-	-	-	4	1
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	57	7	18	18	28	4
Pårørende	44	34	22	0	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	51	14	20	15	35	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	48	35	0	17	6	1
Planlagt	55	10	22	13	31	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
0	47	16	16	21	19	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	11	22	6	18	2

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

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	45	55	0	0	31	0
<b>Køn</b>						
Mand	17	83	0	0	11	0
Kvinde	60	40	0	0	20	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	58	42	0	0	14	0
20-39 år	34	66	0	0	9	0
40-59 år	21	79	0	0	5	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	32	68	0	0	22	0
Pårørende	78	22	0	0	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	45	55	0	0	29	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	19	81	0	0	5	0
Planlagt	50	50	0	0	26	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
0	43	57	0	0	14	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	53	0	0	17	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	57	43	0	0	44
<b>Køn</b>					
Mand	52	48	0	0	15
Kvinde	59	41	0	0	29
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	71	29	0	0	17
20-39 år	33	67	0	0	12
40-59 år	43	57	0	0	7
60-79 år	76	24	0	0	8
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	54	46	0	0	35
Pårørende	63	37	0	0	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	57	43	0	0	42
Ikke dansk	-	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	71	29	0	0	7
Planlagt	54	46	0	0	37
<b>Afsnitsnavn</b>					
0	57	43	0	0	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	21



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

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	49	46	5	0	45
<b>Køn</b>					
Mand	37	63	0	0	16
Kvinde	55	37	7	0	29
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	50	50	0	0	18
20-39 år	34	49	17	0	12
40-59 år	58	42	0	0	7
60-79 år	62	38	0	0	8
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	48	46	6	0	35
Pårørende	45	55	0	0	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	49	46	5	0	43
Ikke dansk	-	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	71	29	0	0	7
Planlagt	45	50	6	0	38
<b>Afsnitsnavn</b>					
0	48	43	9	0	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	22

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	19	81	0	0	5	1	38
<b>Køn</b>							
Mand	-	-	-	-	4	1	11
Kvinde	-	-	-	-	1	0	27
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	16
20-39 år	-	-	-	-	1	0	10
40-59 år	-	-	-	-	2	0	5
60-79 år	-	-	-	-	0	1	7
80- år	-	-	-	-	0	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	19	81	0	0	5	1	28
Pårørende	-	-	-	-	0	0	9
<b>Modersmål</b>							
Dansk	-	-	-	-	4	1	37
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	1
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	3	0	4
Planlagt	-	-	-	-	2	1	34
<b>Afsnitsnavn</b>							
0	-	-	-	-	2	1	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0	19

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

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	75	0	0	8	37
<b>Køn</b>						
Mand	0	100	0	0	5	11
Kvinde	-	-	-	-	3	26
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	17
20-39 år	-	-	-	-	3	9
40-59 år	-	-	-	-	1	6
60-79 år	-	-	-	-	3	5
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	75	0	0	8	27
Pårørende	-	-	-	-	0	9
<b>Modersmål</b>						
Dansk	17	83	0	0	6	37
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	-	-	-	-	3	4
Planlagt	20	80	0	0	5	33
<b>Afsnitsnavn</b>						
0	29	71	0	0	7	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	21

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	18	13	4	23	21
<b>Køn</b>						
Mand	58	22	10	10	9	7
Kvinde	70	15	15	0	14	14
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	84	16	0	0	6	11
20-39 år	55	34	11	0	9	3
40-59 år	62	0	19	19	5	2
60-79 år	-	-	-	-	3	5
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	20	15	5	20	14
Pårørende	-	-	-	-	3	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	68	19	10	4	22	20
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	59	20	20	0	5	2
Planlagt	67	17	11	5	18	19
<b>Afsnitsnavn</b>						
0	62	23	15	0	13	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	10	10	10	10	11

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

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	21	3	5	42	1
<b>Køn</b>						
Mand	73	20	7	0	15	0
Kvinde	70	22	0	8	27	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	59	34	7	0	15	1
20-39 år	67	16	0	17	12	0
40-59 år	87	13	0	0	7	0
60-79 år	87	13	0	0	8	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	23	3	6	34	0
Pårørende	86	14	0	0	7	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	70	22	3	5	40	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	83	0	17	0	6	0
Planlagt	69	25	0	6	36	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
0	70	17	4	9	23	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	74	26	0	0	19	1








## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

## Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O

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

ID	Kommentarer - O	Samlet indtryk
 3	Jeg blev taget godt hånd om både i ambulancen og på skadestuen.	Godt
 8	Der er en dame ansat [], som er så uforskammet. Jeg har tænkt at klage over hende. Hun burde ikke arbejde som sosu/sygeplejerske.	Dårligt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 1	Det har jeg ikke. Men for mig er det svært at sige, da jeg gik på penicillin og havde [ondt], så tiden føltes utrolig lang.	Virkelig godt
 3	Oplevede ikke ventetid, fik aftalt tidspunkt for indlæggelse på Taleinstituttet.	Godt
 4	Lang ventetid med store smerter.	Virkelig godt



## Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O

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

ID	Kommentarer - O	Modtagelsen
2	Man møder mange mennesker. Men alle med rimelig styr på min sag.	Virkelig god
3	Jeg blev indlagt på afdelingen tidligt om morgen direkte fra skadestuen. Der gik efter min mening lang tid (et par timer), fra jeg blev indlagt, før der kom nogle og tilså mig på afdelingen.	Dårlig
5	Jeg mødte kun glade smil, da jeg kom. Og det var meget beroligende, syntes jeg.	Virkelig god
6	Jeg skulle vente til [en dag om morgenen]. På den baggrund blev jeg indlagt i Aarhus [dagen inden om aftenen] til operation.	Virkelig god
11	Positivt at der arbejdes i team, og dermed får jeg fornemmelsen af, at netop teamet ved, hvad det handler om netop hos mig.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
1	Super god modtagelse. Fokus på mig hele tiden :)	Virkelig god
2	Patientens operation lå [om sommeren], hvor afdelingerne var slået sammen på grund af sommerferie.	God
4	Folk var rigtig søde.	Virkelig god
7	Vi blev modtaget pænt. Dog vidste man ikke helt, hvad der skulle foregå. Vi blev sendt hjem. Skulle komme næste morgen. Vi blev kontaktet telefonisk, at vi skulle komme tilbage, da der skulle tages blodprøver.	Dårlig
11	Jeg blev sendt hjem to gange uden operation, det var en dårlig oplevelse, men jeg blev informeret om grunden. Godt nok om grunden.	Virkelig god
14	Vi sad længe og ventede, uden nogen tog kontakt til os. Men da den "rigtige" kom, var modtagelsen fin.	God

**Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O****Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - O	Fejlhåndtering
3	Jeg blev kørt ned til operation, uden at de var klar til at modtage mig dernede. Ved udskrivelse blev jeg ikke gjort opmærksom på, at min næse var brækket, og at der ikke var gjort noget ved dette under operationen, hvilket har resulteret i, at jeg ikke kom til speciallæge i tide. Dette blev jeg først gjort opmærksom på efter halvanden uge, da jeg var til kontrol, fordi jeg selv spurgte om det. havde jeg ikke spurgt om det, havde det ikke været taget hånd om.	Virkelig dårligt
<b>ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Fejlhåndtering</b>
5	Sygeplejersken sagde, at jeg ikke måtte [bruge visse muskler] efter operationen. Lægen kom nogle timer senere og sagde, at det måtte jeg altså godt, for det var ikke en operation i selve [det område]. Sygeplejersken havde åbenbart ikke vidst, hvad jeg var opereret for.	Godt
7	Blodprøven.	Godt
9	Ikke en decideret fejl, men patienten fik indopereret [nogle] skruer i munden. Efter operationen får vi på opvågningen at vide, at alt er gået fint og planmæssigt. Ved den efterfølgende kontrol [efter et par uger] får vi igen at vide, at alt ser fint ud. Da vi ca. en uge senere er ved speciallæge [], konstateres det, at én af skruerne sidder meget løs. Op til har patienten IKKE fået hverken stød eller slag på munden. Resultatet er en ny operation! Både uforståeligt og frustrerede!	Virkelig godt

## Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - O	Samlet indtryk
1	I var bare super gode :)	Virkelig godt
2	Imponeret over personalets faglighed og koordineringen mellem de mange mennesker, som blev involveret i min sag.	Virkelig godt
3	Første gang jeg var til kontrol, spurgte jeg til, hvad der skulle ske med min næse[]. Speciallæge NN ringede til den afdeling, der har med det at gøre, og fik at vide, at jeg skulle kontakte en praktiserende læge for at få en undersøgelse. Det var dog allerede på det tidspunkt for sent []. Anden gang jeg var til kontrol konfronterede jeg personalet med problematikken, og denne gang kunne jeg pludselig godt komme til kontrol på hospitalet. Jeg forstår ikke, hvorfor jeg kunne anden gang og ikke første gang! Jeg afviste dog dette, da jeg allerede havde været hos praktiserende speciallæge. Jeg har fra indlæggelsens start bedt om at få en kopi af den scanning, der blev foretaget, da jeg ankom på skadestuen. Denne fik jeg lovning på flere gange, men jeg har til dags dato endnu ikke fået den. Mine pårørende oplevede, at der var meget lidt kontakt med personalet i forhold til dem, og fandt dette lidt frustrerende. Jeg selv dog har ikke en finger at sætte på den pleje og omsorg, jeg fik under indlæggelsen på sengeafsnittet.	Godt
5	Jeg følte, at der var godt styr på alt omkring mig. Alle var gode til at fortælle, hvor vi skulle hen, og hvordan vi kom det.	Virkelig godt
9	Jeg er meget utilfreds med behandlingen. Det, jeg havde aftalt med speciallægen efter [flere] samtaler/undersøgelser, var slet ikke det, der blev lavet. Og den efterfølgende behandling, som jeg blev lovet, hvis den første operation ikke hjalp, ville han ikke lave. Jeg måtte lære at leve med det. Jeg fik så en henvisning til Odense Sygehus.	Virkelig dårligt
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
8	Jeg var utroligt ked af, at der var så stor en udskiftning i personalet under hele mit behandlingsforløb. Det var stort set et nyt ansigt der kom ind ad døren hver gang den gik op. Jeg oplevede en enkelt gang, at den læge NN der havde foretaget en mindre operation på mig, selv kom op på stuen og fortalte hvordan det var gået, og selv stod for kontrollen tre dage senere. Det gav en stor tryghed og tillid, at det var den samme person, og at hun virkelig vidste, hvad der var foregået.	Virkelig godt
14	Personalet på stamafdelingen vidste ikke, hvilken opvågningsstue mit [nyopererede barn] var flyttet på, og jeg blev efterladt på den forkerte opvågning. Kom [en halv time] senere til mit nyopererede [barn], end jeg kunne have været.	Godt

## Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O

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

ID	Kommentarer - O	Samlet indtryk
1	Spiller bare! Fedt.	Virkelig godt
9	Jeg havde en folder med øvelser, og lægen, som skulle udskrive mig, sagde, at jeg bare kunne lave dem alle. Da jeg nævnte, at jeg havde tre øvelser, som jeg brugte før operationen [og tidligere operation], kunne jeg bare lave dem og en enkelt mere.	Virkelig dårligt
12	Jeg ville gerne have vidst, om den kæbeoperation, jeg har fået, ville påvirke min følelse i tungen. Jeg har kun fået information om følelsesforstyrrelser i hagen, men nu her [nogle måneder] efter operationen er halvdelen af min tunge stadig følelsesløs. Det er et stort problem, da jeg synes det går ud over livskvaliteten ikke at kunne smage eller spise i den side. Jeg synes lægerne skal være mere skarpe på den individuelle behandling i stedet for, hvorledes det generelt plejer at gå.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
6	Det første informationsmøde var unødvendigt[], da behandlingsforløbet var gennemgået inden da, og informationen omkring narkosen kunne vi godt bare få ved indlæggelsen. Ellers en god indlæggelse med kompetent personale.	Virkelig godt
8	Det er måske lidt perifert, men: Jeg blev utroligt støt og ked af det over al den unødige "information", jeg måtte lytte til under de forudgående undersøgelser. Jeg skulle opereres i kæben, så det var naturligt at mit ansigt blev analyseret og diskuteret. Men det er ikke rart at få at vide, at man har en meget asymmetrisk næse eller en meget ukvindelig hage (når man er kvinde), når der alligevel ikke bliver gjort noget ved det. Hvad skal det så til for? Så nu bærer jeg rundt på de informationer i tilgift til, at jeg skal komme mig over en omfattende operation.	Virkelig godt

## Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - O	Samlet indtryk
3	Man får en del informationer, som kan være svære at huske, når man står og er klar til at blive udskrevet, og helst bare vil hjem, så det er dejligt at få noget skriftligt, og des mere desto bedre!	Godt
4	Havde en virkelig god samtale med en af sygeplejerskerne, da jeg blev udskrevet, kan desværre ikke huske hendes navn. Men hun var sød, imødekommende og havde svar på alt :-)	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	En til to dage efter udskrivelsen ringede jeg til afdelingen med henblik på at få korrigeret en elektronisk recept, vi havde fået []. Jeg talte med en sygeplejerske, der på mig virkede noget arrogant. Hun sagde, at det plejede man ikke, og henviste til egen læge. Jeg måtte efterfølgende ringe til anden afdeling, hvor de hjalp mig. Jeg blev lidt ked af at blive verftet til side på den måde. Følte, at jeg var en overpylret mor. Tonen kunne have været lidt anderledes.	Godt
8	Det var rart at få et telefonnummer, jeg kunne ringe på, hvis jeg blev i tvivl om noget. Det blev benyttet til at tjekke op på et medicinrelateret spørgsmål.	Virkelig godt
10	Ikke andet, end at der var alt for lang ventetid, at der skulle komme en læge til stuegang. Havde fået lovning at de ville komme til [om morgenen]. De var der først [om eftermiddagen]. Det er bare for lang tid at vente på at få at vide, at man/vi godt komme hjem.	Godt
13	Efter udskrivelsen har jeg to gange kontaktet ambulatoriet for at få fjernet suturer, og begge gange har jeg fået omsorgsfuld og professionel behandling. Tak for det!	Virkelig godt

## Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O

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

ID	Kommentarer - O	Samlet indtryk
1	I skal have portører i stedet for SOSU. SOSU spiller IKKE!	Virkelig godt
3	Alt i alt vil jeg mene, at det var et, trods alt, behageligt ophold, jeg havde på afdeling O, og at jeg blev mødt af venligt plejepersonale.	Godt
5	I alle disse roser har jeg dog en lille torn. [Tidligt om morgenen] den dag jeg skulle opereres, blev jeg vækket med en kanyl i hovedet, og da jeg er bange for nåle, var det meget skræmmende. Denne sygeplejerske tacklede det ikke på den måde, som jeg nok havde forventet. Hun var stort set pisse ligeglåd med mig, og det jeg frygtede.	Virkelig godt
7	Opfølgende tjek af operation ville være rart.	Virkelig godt
8	NN var så umenneskelig og ubehagelig, og det er ikke, hvad man har brug for efter en operation! Synes, NN skal fjernes øjeblikkeligt. Jeg var meget ked af at være der, og jeg er da trods alt et voksent menneske.	Dårligt
9	Afdelingen var god nok, men da jeg har det samme problem i dag, som da jeg kom til jer, er det lidt svært at være positiv, man burde have samtaler med den læge, der skal operere én, så man ved, hvad han vil/ikke vil gøre, så kunne jeg med det samme, komme til et andet sygehus, der vil hjælpe mig, i stedet for at jeg skal til at igennem det hele igen og igen skal sygemeldes fra arbejde	Virkelig dårligt
10	Jeg vil gerne sige tak til alle, der var omkring mig, for deres godhed og humør.	Virkelig godt
11	Jeg synes, det kunne være godt, når jeg kommer til kontrol, at møde personale fra det team, der arbejder omkring mig. Det vil jo også betyde, at de kender mig og min sag. Jeg oplevede det utilfredsstillende, at personalet ikke kendte noget til mig/min sag og derfor havde svært ved at svare på mine spørgsmål. ØV.	Virkelig godt
11	Jeg har en oplevelse af, at personalet tager hånd om patienterne, i det omfang, det er nødvendigt. Gode til at give informationer, når jeg spurgte. Altid med et smil på læben. Forstående personale.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
1	Ikke noget! Super godt!	Virkelig godt
2	Som forælder, der var medindlagt med min søn [], var det en mærkværdig oplevelse, at jeg ikke selv måtte hente mad og drikkevarer til ham. Jeg er klar over hygiejneproblematikken, men er også overbevist om, at alle forældre er bevidste om vigtigheden af håndvask og afspritning (hvis de får information).	Godt
3	Patienten var indlagt hos jer pga. [operation]. Jeg havde under indlæggelsen indtryk af, at personalet ikke var fuldstændigt inde i, hvad patienten måtte spise/drikke efterfølgende i forhold til, hvor flydende kosten skulle være.	Godt
8	Som nævnt var det rigtig godt, da den læge NN, der havde opereret mig, var den der så til mig efterfølgende. De ellers meget dygtige speciallæger må gerne overveje, hvor meget patienterne skal lægge ører til. Jeg kunne personligt ønske, at nogle blev sendt på et pædagogikkursus.	Virkelig godt
10	Måske flere farver på væggene på stuerne. Der er jo flotte motiver på væggene. En rigtig hyggelig krog, I har lavet, der hvor I havde fået de nye trip trap møbler :-)	Godt
12	Jeg boede på patienthotellet.	Godt
13	Jeg kunne ønske, at der var færre "kontaktpersoner", selvom jeg ved godt, det er svært i forhold til vagtplaner. Jeg føler alt i alt, at jeg har fået en topbehandling både i ambulatoriet og på afdelingen.	Virkelig godt







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

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

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

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

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

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

---

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