

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Øre-, næse-, halsafdeling Ø, Viborg  
Hospitalsenheden Midt**



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:	102
Besvarelser fra afdelingens patienter:	62
Afdelingens svarprocent:	61%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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



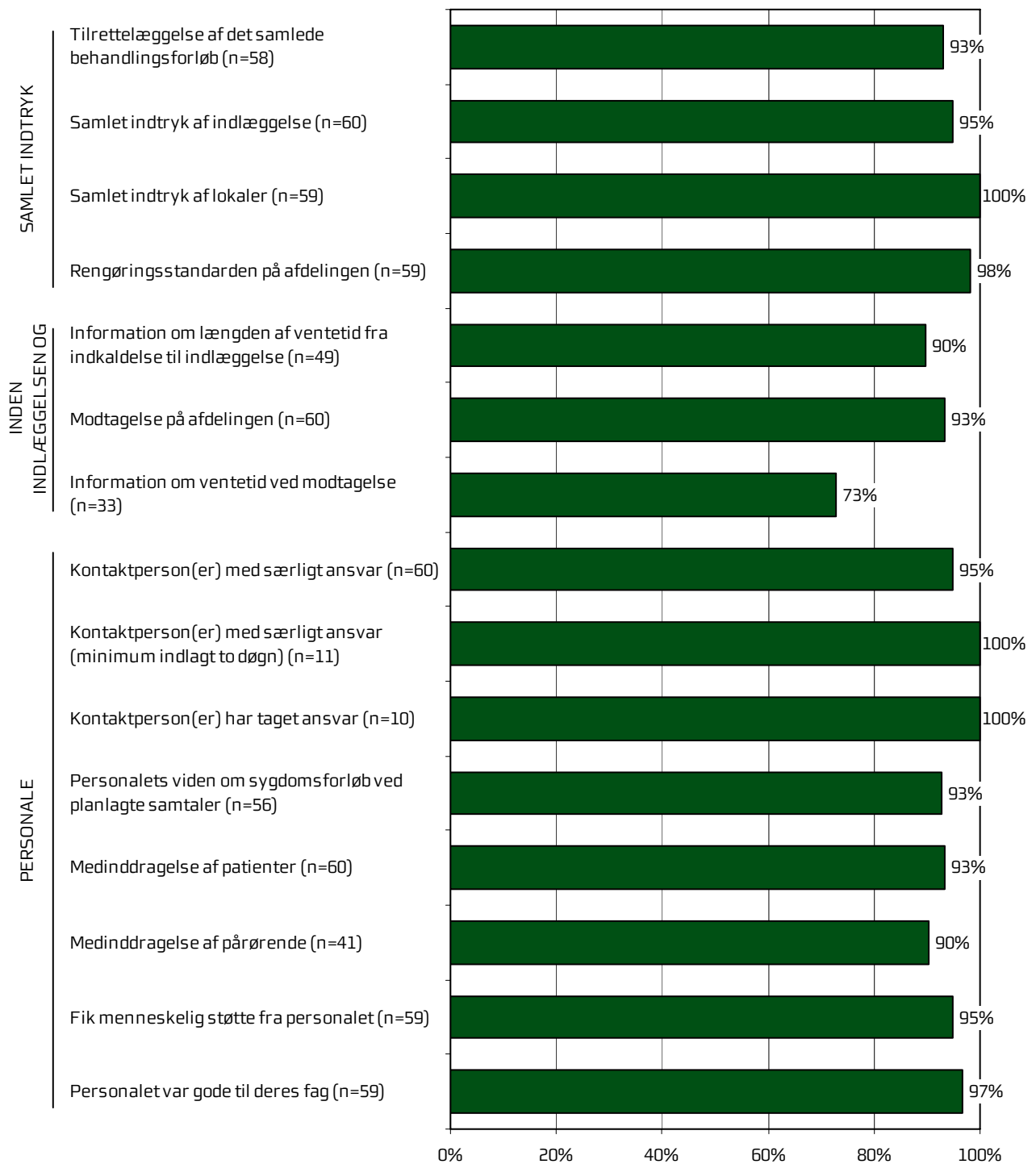


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

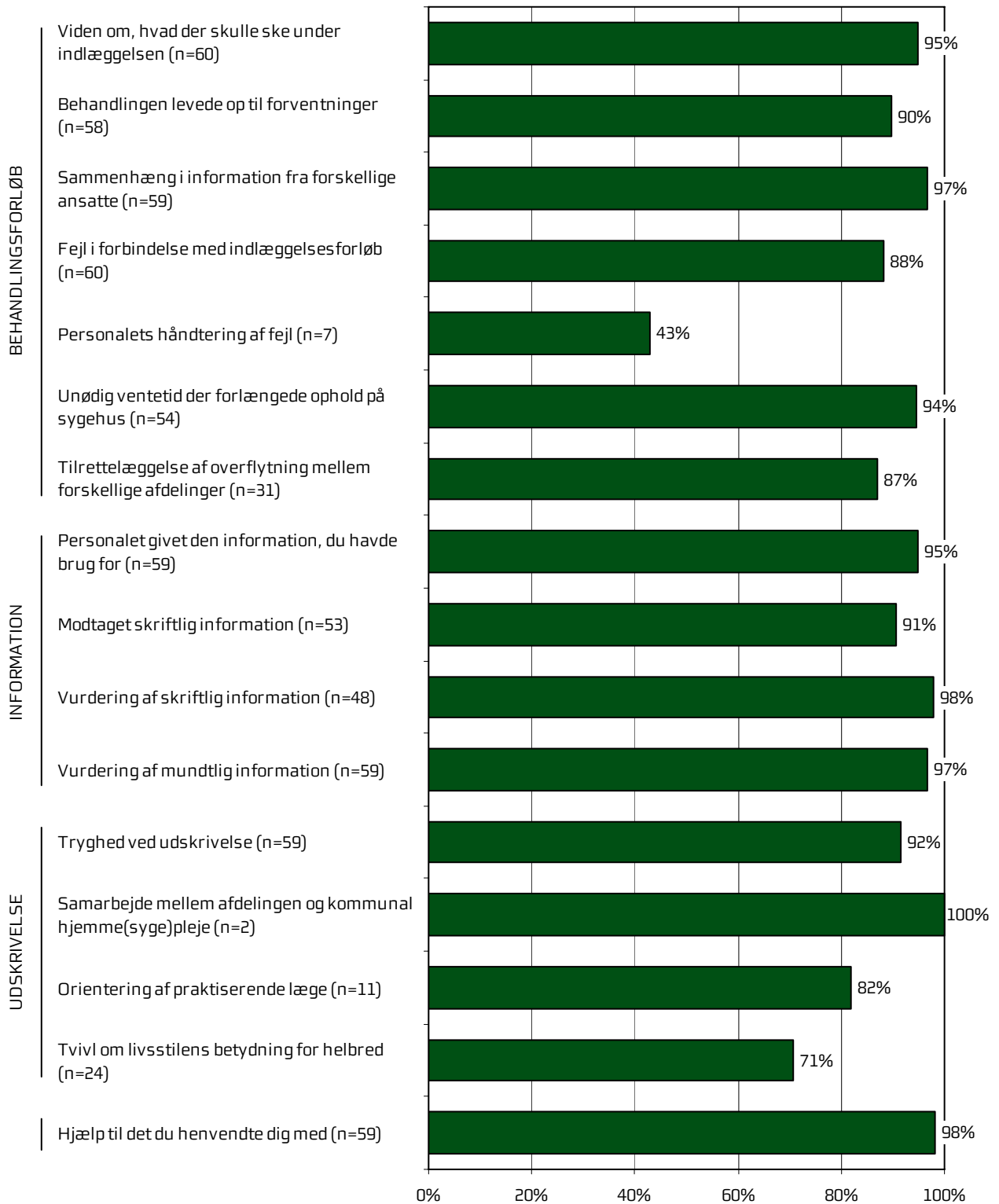
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

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

### Venstre side

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

### Højre side

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

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

2010-tallet er for: Øre-, næse-, halsafdeling Ø

2009-tallet er for: Øre-, næse-, halsafdeling Ø

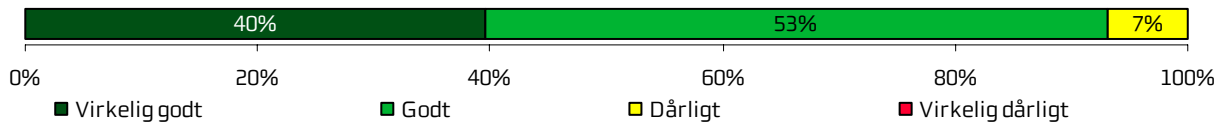
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

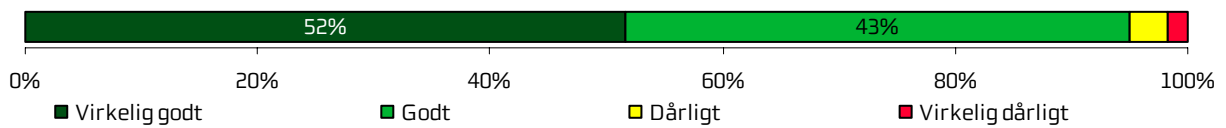
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

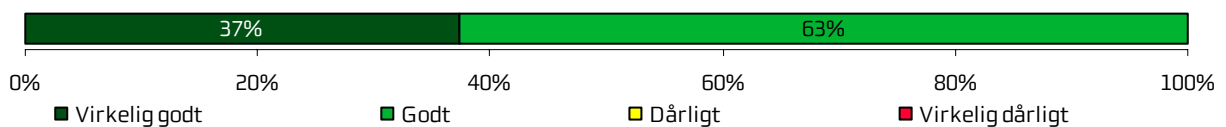
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=58)



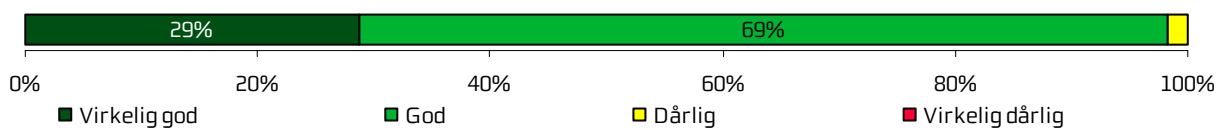
Samlet indtryk af indlæggelse (n=60)



Samlet indtryk af lokaler (n=59)



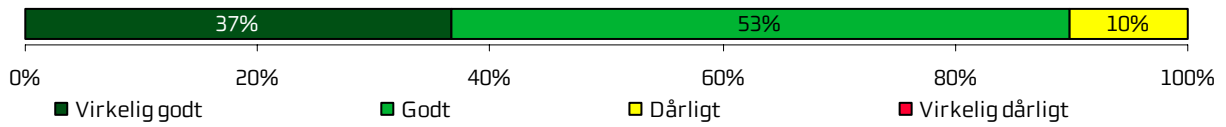
Rengøringsstandard på afdelingen (n=59)



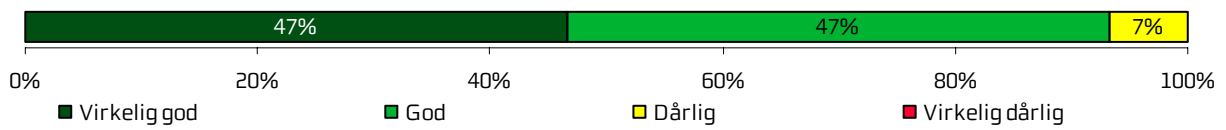
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	98 %	98 %	98 %	89 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95 %	99 %	98 %	98 %	90 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	100 %	99 %	93 % *	97 % *	90 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	98 %	-	-	97 %	92 % *	94 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

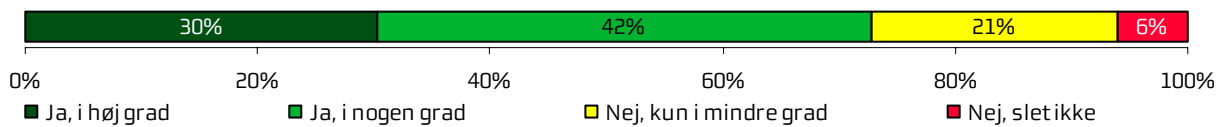
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=49)



Modtagelse på afdelingen (n=60)



Information om ventetid ved modtagelse (n=33)

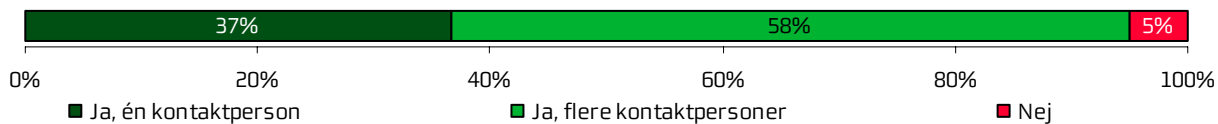




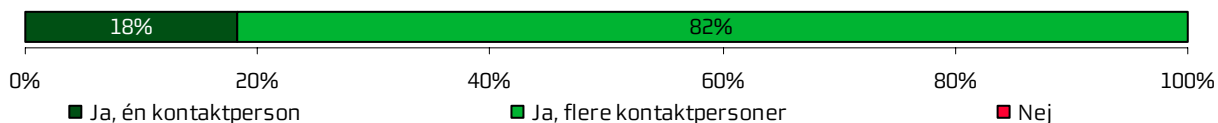
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	90 %	97 %	-	100 % *	89 %	97 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	93 %	98 %	99 %	99 %	95 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	73 %	83 %	76 %	88 %	68 %	73 %

## Personale

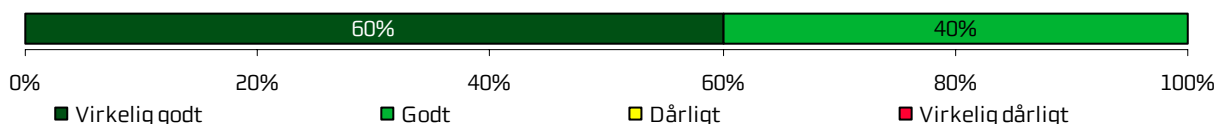
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=60)



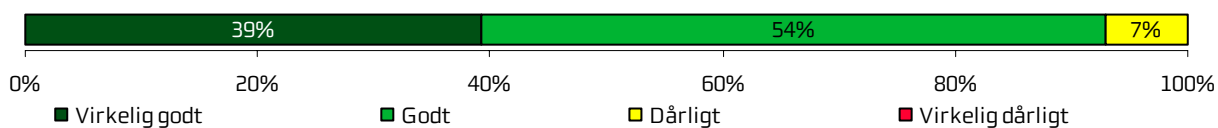
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=11)



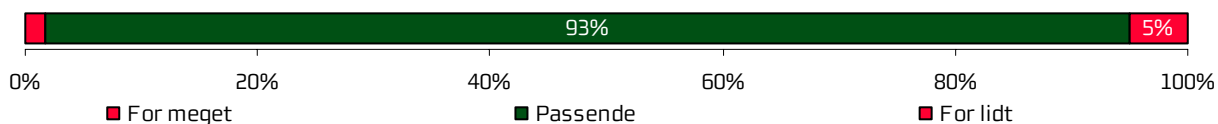
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=10)



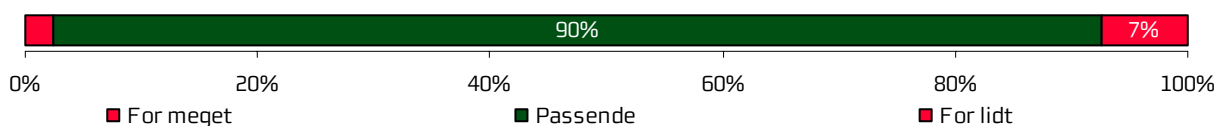
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=56)



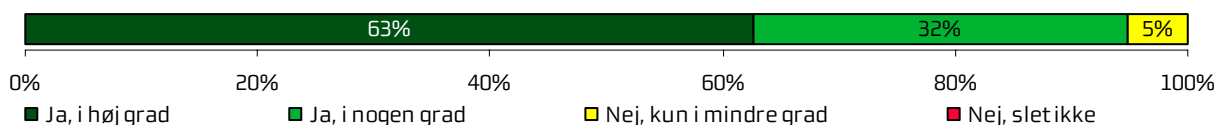
Medinddragelse af patienter (n=60)



Medinddragelse af pårørende (n=41)



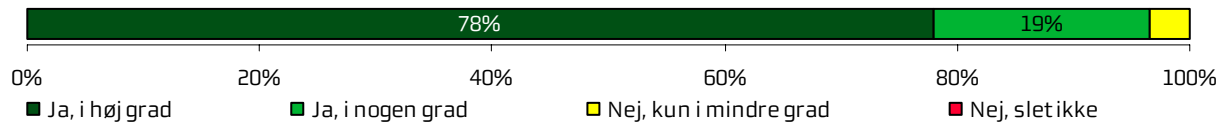
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=59)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	95 %	93 %	87 % *	86 % *	78 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	100 %	83 % *	-	83 % *	75 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	99 %	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	98 %	98 %	97 %	87 %	91 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93 %	97 %	97 %	94 %	85 % *	87 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	92 %	93 %	91 %	77 % *	82 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	95 %	98 %	98 %	97 %	87 % *	92 % *

## Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=59)

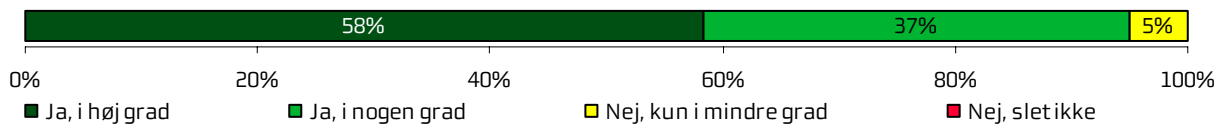


Sammenligning af afdelingens resultat

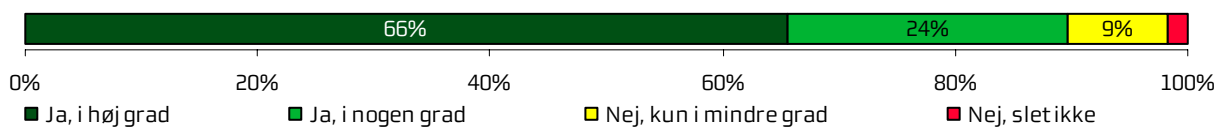
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	99 %	98 %	99 %	94 %	97 %

## Behandlingsforløb

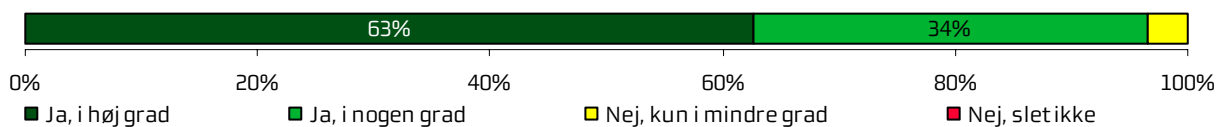
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=60)



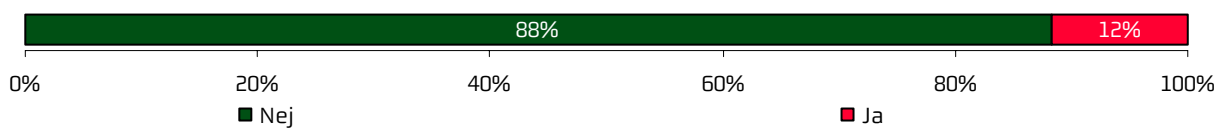
Behandlingen levede op til forventninger (n=58)



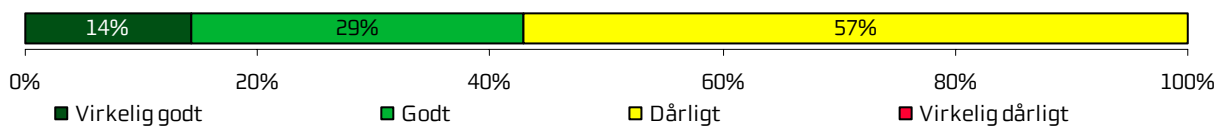
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=59)



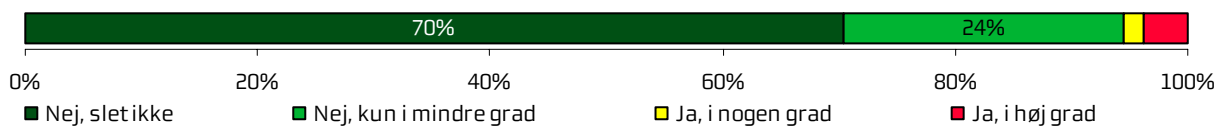
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=60)



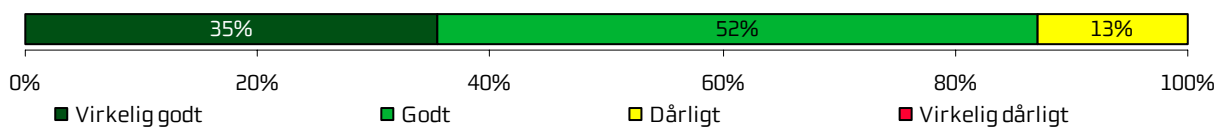
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=54)



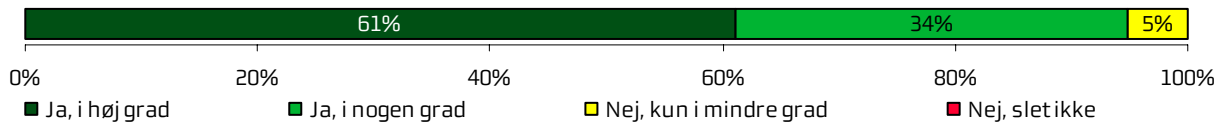
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=31)



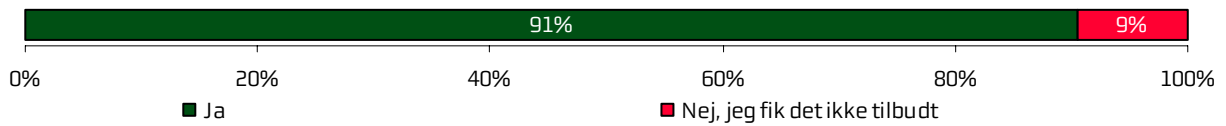
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	95 %	98 %	97 %	95 %	76 % *	85 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	96 %	95 %	97 %	87 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	97 %	98 %	98 %	97 %	85 % *	88 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	88 %	93 %	-	90 %	84 %	87 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	43 %	89 % *	-	82 % *	48 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	94 %	87 %	88 % *	94 %	79 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	87 %	97 %	-	96 %	89 %	92 %

## Information

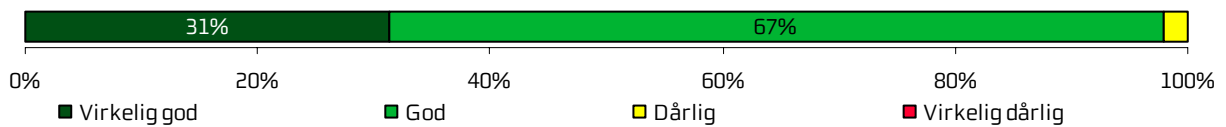
Personalet givet den information, du havde brug for (n=59)



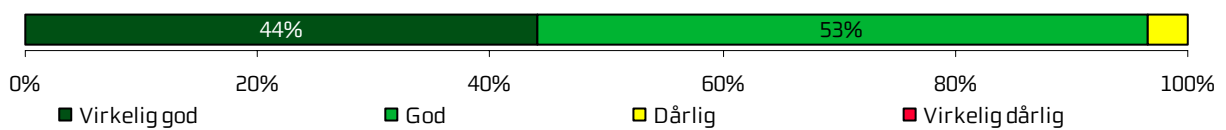
Modtaget skriftlig information (n=53)



Vurdering af skriftlig information (n=48)



Vurdering af mundtlig information (n=59)

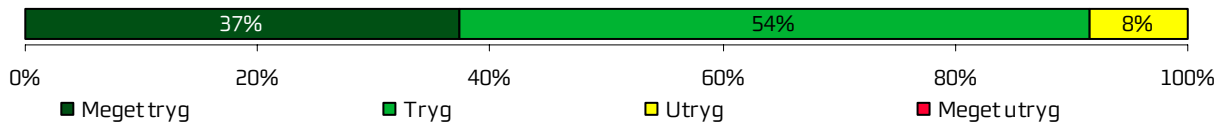




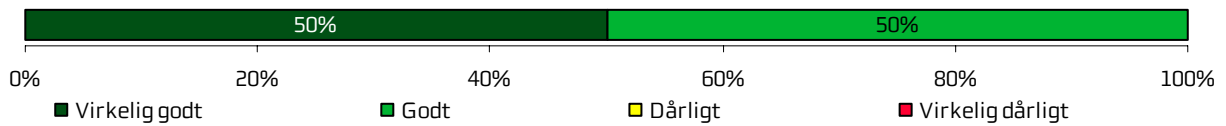
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	95 %	-	-	97 %	86 % *	90 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	91 %	89 %	-	88 %	49 % *	65 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98 %	100 %	100 %	99 %	95 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	97 %	100 %	98 %	97 %	90 % *	92 % *

## Udskrivelse

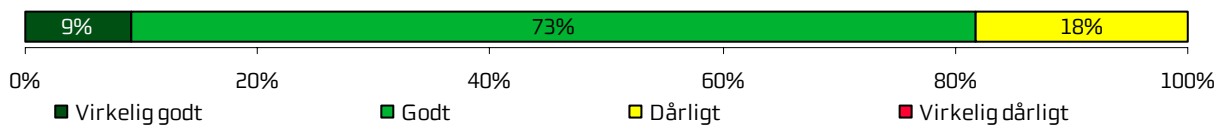
Tryghed ved udskrivelse (n=59)



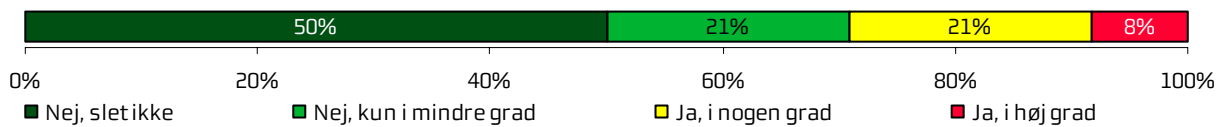
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=2)



Orientering af praktiserende læge (n=11)



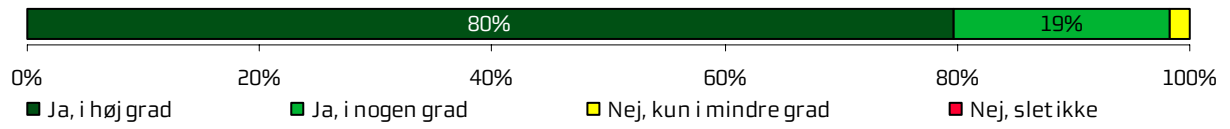
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=24)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	92 %	96 %	94 %	95 %	84 %	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	100 %	96 % *	95 % *	94 % *	80 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	82 %	92 %	79 %	92 %	82 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71 %	83 %	78 %	82 %	69 %	73 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=59)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	98 %	99 %	97 %	98 %	92 % *	95 % *



## 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. Portoen er betalt.  
Tak for din medvirken!

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

Løbenr.: >>lobnr<<

18. november 2011

### Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

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

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

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

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

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

### Spørgeskemaet

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

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

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

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

### **Validering af spørgeskema**

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

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

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

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

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

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

### **Patienter i undersøgelsen**

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

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 61 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2009 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	61%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	32%	35%
Kvinde	68%	65%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	31%	33%
20-39 år	24%	27%
40-59 år	31%	25%
60-79 år	15%	12%
80- år	0%	3%

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	62		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	20		32%	
Kvinde	42		68%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	19		31%	
20-39 år	15		24%	
40-59 år	19		31%	
60-79 år	9		15%	
80- år	0		0%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	41		75%	
Pårørende	14		25%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	55		95%	
Ikke dansk	3		5%	
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	11		18%	
Planlagt	51		82%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	61		98%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	1		2%	

**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	40	53	7	0	58	1
<b>Køn</b>						
Mand	50	38	13	0	16	1
Kvinde	36	60	5	0	42	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	37	47	16	0	19	0
20-39 år	43	50	7	0	14	1
40-59 år	42	58	0	0	19	0
60-79 år	33	67	0	0	6	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	44	56	0	0	39	1
Pårørende	29	43	29	0	14	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	39	56	6	0	54	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	22	67	11	0	9	0
Planlagt	43	51	6	0	49	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	40	53	7	0	58	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	52	43	3	2	60
<b>Køn</b>					
Mand	56	28	11	6	18
Kvinde	50	50	0	0	42
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	37	53	5	5	19
20-39 år	60	40	0	0	15
40-59 år	58	37	5	0	19
60-79 år	57	43	0	0	7
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	63	34	2	0	41
Pårørende	21	64	7	7	14
<b>Modersmål</b>					
Dansk	53	42	4	2	55
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	40	60	0	0	10
Planlagt	54	40	4	2	50
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	51	44	3	2	59
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1



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

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	63	0	0	59
<b>Køn</b>					
Mand	33	67	0	0	18
Kvinde	39	61	0	0	41
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	37	63	0	0	19
20-39 år	60	40	0	0	15
40-59 år	11	89	0	0	18
60-79 år	57	43	0	0	7
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	63	0	0	40
Pårørende	36	64	0	0	14
<b>Modersmål</b>					
Dansk	33	67	0	0	54
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	30	70	0	0	10
Planlagt	39	61	0	0	49
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	36	64	0	0	58
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

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	29	69	2	0	59
<b>Køn</b>					
Mand	33	61	6	0	18
Kvinde	27	73	0	0	41
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	21	74	5	0	19
20-39 år	60	40	0	0	15
40-59 år	16	84	0	0	19
60-79 år	17	83	0	0	6
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	33	68	0	0	40
Pårørende	21	71	7	0	14
<b>Modersmål</b>					
Dansk	28	70	2	0	54
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	10	90	0	0	10
Planlagt	33	65	2	0	49
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	29	69	2	0	58
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

**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	37	53	10	0	49	1	11
<b>Køn</b>							
Mand	31	54	15	0	13	1	5
Kvinde	39	53	8	0	36	0	6
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	29	50	21	0	14	1	4
20-39 år	38	62	0	0	13	0	2
40-59 år	47	41	12	0	17	0	2
60-79 år	20	80	0	0	5	0	3
80- år	-	-	-	-	0	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	40	54	6	0	35	0	6
Pårørende	30	40	30	0	10	1	3
<b>Modersmål</b>							
Dansk	40	49	11	0	45	1	9
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	11
Planlagt	37	53	10	0	49	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	37	53	10	0	49	1	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	1

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	47	47	7	0	60
<b>Køn</b>					
Mand	28	56	17	0	18
Kvinde	55	43	2	0	42
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	16	68	16	0	19
20-39 år	60	33	7	0	15
40-59 år	68	32	0	0	19
60-79 år	43	57	0	0	7
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	59	39	2	0	41
Pårørende	21	57	21	0	14
<b>Modersmål</b>					
Dansk	49	44	7	0	55
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	30	60	10	0	10
Planlagt	50	44	6	0	50
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	47	46	7	0	59
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

**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	30	42	21	6	33	1
<b>Køn</b>						
Mand	0	25	50	25	8	0
Kvinde	40	48	12	0	25	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	9	64	9	18	11	0
20-39 år	0	60	40	0	10	0
40-59 år	70	10	20	0	10	1
60-79 år	-	-	-	-	2	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	41	32	27	0	22	1
Pårørende	13	63	0	25	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	40	20	7	30	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	-	-	-	-	4	0
Planlagt	28	41	24	7	29	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	30	42	21	6	33	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	37	58	5	60
<b>Køn</b>				
Mand	39	50	11	18
Kvinde	36	62	2	42
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	42	42	16	19
20-39 år	33	67	0	15
40-59 år	42	58	0	19
60-79 år	14	86	0	7
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	37	63	0	41
Pårørende	29	50	21	14
<b>Modersmål</b>				
Dansk	36	60	4	55
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	40	60	0	10
Planlagt	36	58	6	50
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	37	58	5	59
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

**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	18	82	0	11
<b>Køn</b>				
Mand	-	-	-	1
Kvinde	20	80	0	10
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	-	-	-	3
60-79 år	-	-	-	1
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	25	75	0	8
Pårørende	-	-	-	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	18	82	0	11
Ikke dansk	-	-	-	0
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	20	80	0	5
Planlagt	17	83	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	18	82	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

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	10	1
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	1
Kvinde	60	40	0	0	10	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	-	-	-	-	0	1
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	71	29	0	0	7	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	40	0	0	10	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	-	-	-	-	4	1
Planlagt	50	50	0	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	60	40	0	0	10	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0



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

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	39	54	7	0	56	4
<b>Køn</b>						
Mand	35	53	12	0	17	1
Kvinde	41	54	5	0	39	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	39	56	6	0	18	1
20-39 år	31	62	8	0	13	2
40-59 år	44	50	6	0	18	1
60-79 år	43	43	14	0	7	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	45	47	8	0	38	3
Pårørende	23	69	8	0	13	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	39	53	8	0	51	4
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	38	38	25	0	8	2
Planlagt	40	56	4	0	48	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	38	55	7	0	55	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

**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	2	93	5	60
<b>Køn</b>				
Mand	0	89	11	18
Kvinde	2	95	2	42
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	5	84	11	19
20-39 år	0	93	7	15
40-59 år	0	100	0	19
60-79 år	0	100	0	7
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	98	2	41
Pårørende	7	79	14	14
<b>Modersmål</b>				
Dansk	2	93	5	55
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	0	90	10	10
Planlagt	2	94	4	50
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	2	93	5	59
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

**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	2	90	7	41	18
<b>Køn</b>					
Mand	0	85	15	13	4
Kvinde	4	93	4	28	14
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	6	78	17	18	1
20-39 år	0	100	0	8	6
40-59 år	0	100	0	11	8
60-79 år	-	-	-	4	3
80- år	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	100	0	25	15
Pårørende	8	67	25	12	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	3	90	8	39	15
Ikke dansk	-	-	-	0	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	0	100	0	8	2
Planlagt	3	88	9	33	16
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	3	90	8	40	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1	0

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	63	32	5	0	59	1
<b>Køn</b>						
Mand	59	24	18	0	17	1
Kvinde	64	36	0	0	42	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	53	37	11	0	19	0
20-39 år	53	47	0	0	15	0
40-59 år	68	26	5	0	19	0
60-79 år	100	0	0	0	6	1
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	73	25	3	0	40	1
Pårørende	29	57	14	0	14	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	30	6	0	54	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	67	33	0	0	9	1
Planlagt	62	32	6	0	50	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	62	33	5	0	58	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

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

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	19	3	0	59	1
<b>Køn</b>						
Mand	76	18	6	0	17	1
Kvinde	79	19	2	0	42	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	68	26	5	0	19	0
20-39 år	80	13	7	0	15	0
40-59 år	79	21	0	0	19	0
60-79 år	100	0	0	0	6	1
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	85	15	0	0	40	1
Pårørende	50	36	14	0	14	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	78	20	2	0	54	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	67	33	0	0	9	1
Planlagt	80	16	4	0	50	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	78	19	3	0	58	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	58	37	5	0	60	0
<b>Køn</b>						
Mand	61	39	0	0	18	0
Kvinde	57	36	7	0	42	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	58	37	5	0	19	0
20-39 år	60	27	13	0	15	0
40-59 år	58	42	0	0	19	0
60-79 år	57	43	0	0	7	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	34	2	0	41	0
Pårørende	43	50	7	0	14	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	35	4	0	55	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	30	60	10	0	10	0
Planlagt	64	32	4	0	50	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	59	36	5	0	59	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	66	24	9	2	58	2
<b>Køn</b>						
Mand	59	24	18	0	17	1
Kvinde	68	24	5	2	41	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	67	22	11	0	18	1
20-39 år	53	27	13	7	15	0
40-59 år	67	28	6	0	18	1
60-79 år	86	14	0	0	7	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	70	25	5	0	40	1
Pårørende	54	23	23	0	13	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	26	8	0	53	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	11	78	11	0	9	1
Planlagt	76	14	8	2	49	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	65	25	9	2	57	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	63	34	3	0	59	1
<b>Køn</b>						
Mand	67	28	6	0	18	0
Kvinde	61	37	2	0	41	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	47	53	0	0	19	0
20-39 år	64	29	7	0	14	1
40-59 år	68	32	0	0	19	0
60-79 år	86	0	14	0	7	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	27	5	0	41	0
Pårørende	36	64	0	0	14	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	36	4	0	55	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	40	50	10	0	10	0
Planlagt	67	31	2	0	49	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	62	34	3	0	58	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0



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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	88	12	60
<b>Køn</b>			
Mand	78	22	18
Kvinde	93	7	42
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	84	16	19
20-39 år	93	7	15
40-59 år	84	16	19
60-79 år	100	0	7
80- år	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	93	7	41
Pårørende	79	21	14
<b>Modersmål</b>			
Dansk	89	11	55
Ikke dansk	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	90	10	10
Planlagt	88	12	50
<b>Afsnitsnavn</b>			
Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	88	12	59
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1

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	14	29	57	0	7	0
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	-	-	-	-	3	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	-	-	-	-	3	0
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	17	33	50	0	6	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	-	-	-	-	1	0
Planlagt	17	17	67	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	14	29	57	0	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

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

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	24	2	4	54	5
<b>Køn</b>						
Mand	56	33	6	6	18	0
Kvinde	78	19	0	3	36	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	58	26	5	11	19	0
20-39 år	80	20	0	0	15	0
40-59 år	80	20	0	0	15	3
60-79 år	60	40	0	0	5	2
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	77	23	0	0	35	5
Pårørende	50	29	7	14	14	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	27	2	4	49	5
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	67	33	0	0	9	1
Planlagt	71	22	2	4	45	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	70	25	2	4	53	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	35	52	13	0	31	1	27
<b>Køn</b>							
Mand	33	44	22	0	9	1	8
Kvinde	36	55	9	0	22	0	19
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	36	45	18	0	11	0	8
20-39 år	44	44	11	0	9	1	5
40-59 år	33	56	11	0	9	0	9
60-79 år	-	-	-	-	2	0	5
80- år	-	-	-	-	0	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	43	48	10	0	21	1	18
Pårørende	14	57	29	0	7	0	7
<b>Modersmål</b>							
Dansk	38	48	14	0	29	1	24
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	2
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	3	0	7
Planlagt	36	54	11	0	28	1	20
<b>Afsnitsnavn</b>							
Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	35	52	13	0	31	1	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	1

**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	61	34	5	0	59
<b>Køn</b>					
Mand	56	39	6	0	18
Kvinde	63	32	5	0	41
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	63	26	11	0	19
20-39 år	53	47	0	0	15
40-59 år	56	39	6	0	18
60-79 år	86	14	0	0	7
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	63	35	3	0	40
Pårørende	57	29	14	0	14
<b>Modersmål</b>					
Dansk	61	33	6	0	54
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	50	50	0	0	10
Planlagt	63	31	6	0	49
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	60	34	5	0	58
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

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	60	9	21	9	53	5
<b>Køn</b>						
Mand	43	14	21	21	14	3
Kvinde	67	8	21	5	39	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	44	6	33	17	18	1
20-39 år	50	17	33	0	12	3
40-59 år	76	12	6	6	17	1
60-79 år	83	0	0	17	6	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	66	11	17	6	35	4
Pårørende	46	8	23	23	13	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	10	20	10	49	5
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	14	29	14	43	7	2
Planlagt	67	7	22	4	46	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	60	9	21	9	53	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

**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	31	67	2	0	48	0
<b>Køn</b>						
Mand	45	55	0	0	11	0
Kvinde	27	70	3	0	37	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	20	80	0	0	15	0
20-39 år	42	58	0	0	12	0
40-59 år	44	50	6	0	16	0
60-79 år	0	100	0	0	5	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	42	55	3	0	33	0
Pårørende	0	100	0	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	64	2	0	44	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	-	-	-	-	4	0
Planlagt	34	64	2	0	44	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	31	67	2	0	48	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	44	53	3	0	59
<b>Køn</b>					
Mand	47	47	6	0	17
Kvinde	43	55	2	0	42
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	47	47	5	0	19
20-39 år	47	47	7	0	15
40-59 år	37	63	0	0	19
60-79 år	50	50	0	0	6
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	48	53	0	0	40
Pårørende	43	43	14	0	14
<b>Modersmål</b>					
Dansk	47	51	2	0	55
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	11	89	0	0	9
Planlagt	50	46	4	0	50
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	44	53	3	0	59
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0



**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	37	54	8	0	59
<b>Køn</b>					
Mand	41	47	12	0	17
Kvinde	36	57	7	0	42
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	47	42	11	0	19
20-39 år	33	60	7	0	15
40-59 år	26	63	11	0	19
60-79 år	50	50	0	0	6
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	55	8	0	40
Pårørende	43	43	14	0	14
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	55	9	0	55
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	33	56	11	0	9
Planlagt	38	54	8	0	50
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	37	54	8	0	59
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0

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	-	-	-	-	2	0	53
<b>Køn</b>							
Mand	-	-	-	-	0	0	14
Kvinde	-	-	-	-	2	0	39
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	18
20-39 år	-	-	-	-	1	0	13
40-59 år	-	-	-	-	0	0	18
60-79 år	-	-	-	-	1	0	4
80- år	-	-	-	-	0	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	-	-	-	-	2	0	35
Pårørende	-	-	-	-	0	0	14
<b>Modersmål</b>							
Dansk	-	-	-	-	2	0	49
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	3
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	9
Planlagt	-	-	-	-	2	0	44
<b>Afsnitsnavn</b>							
Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	-	-	-	-	2	0	53
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	0

**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	9	73	18	0	11	43
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	14
Kvinde	9	73	18	0	11	29
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	17
20-39 år	-	-	-	-	4	10
40-59 år	0	80	20	0	5	12
60-79 år	-	-	-	-	2	4
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	10	70	20	0	10	27
Pårørende	-	-	-	-	1	13
<b>Modersmål</b>						
Dansk	10	70	20	0	10	40
Ikke dansk	-	-	-	-	1	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	-	-	-	-	1	8
Planlagt	10	70	20	0	10	35
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	9	73	18	0	11	43
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

**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	50	21	21	8	24	33
<b>Køn</b>						
Mand	50	17	33	0	6	10
Kvinde	50	22	17	11	18	23
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	14
20-39 år	29	43	29	0	7	7
40-59 år	50	20	20	10	10	9
60-79 år	-	-	-	-	3	3
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	48	24	19	10	21	18
Pårørende	-	-	-	-	3	11
<b>Modersmål</b>						
Dansk	50	21	21	8	24	29
Ikke dansk	-	-	-	-	0	3
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	-	-	-	-	3	6
Planlagt	52	19	19	10	21	27
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	50	21	21	8	24	33
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

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

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	80	19	2	0	59	1
<b>Køn</b>						
Mand	72	22	6	0	18	0
Kvinde	83	17	0	0	41	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	68	26	5	0	19	0
20-39 år	87	13	0	0	15	0
40-59 år	83	17	0	0	18	1
60-79 år	86	14	0	0	7	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	88	13	0	0	40	1
Pårørende	50	43	7	0	14	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	80	19	2	0	54	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	70	30	0	0	10	0
Planlagt	82	16	2	0	49	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	79	19	2	0	58	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0



## 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.

**Øre-, næse-, halsafdeling Ø, Viborg****Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	Samlet indtryk
2	Indkaldt pga. aflysning med et døgn's varsel.	Godt
5	Jeg følte, at jeg var i professionelle hænder hele tiden. Tak for det :-)	Virkelig godt
9	Jeg var indlagt på et andet sygehus før indlæggelsen i Viborg.	Godt
10	Akut indlæggelse efter pres fra vores side. Det var ikke nemt at få svar på prøver og undersøgelse.	Godt
13	Vi var oprindeligt blevet henvist til et andet sygehus pga. lang ventetid, men vi blev ret kort tid efter ringet op, da der var et afbud, og vi kom til dagen efter.	Godt
14	Jeg var indkaldt ad to gange. Første gang med to datoer, så her var ingen problemer. Anden gang blev jeg indkaldt til en undersøgelse [], som viste sig at være en forundersøgelse, og jeg blev tilbudt operation [ugen] efter. Jeg ved godt, at det var fordi, det første sygehus var ved at overflytte [operationerne] til det andet sygehus, så det var derfor, de ikke kunne sige noget om hvornår. De havde dog fået lov til at tage ekstra operationer ind, hvilket jeg var rigtig glad for, men det var jo ikke sådan, at jeg kunne nå at forberede mit arbejde i min sygemeldingsperiode særlig grundigt. MEN ikke noget afdelingen kunne gøre for!	Virkelig godt
23	Fik en afbudstid og fik en dags betænkningstid til at tage stilling til, om jeg ville opereres med kort varsel.	Godt
27	Man forventer, at den tid, man modtager, er den tid, man kan regne med plus/minus en halv time. Der blev ikke sagt, hvorfor ventetiden blev forlænget, og hvornår man så kan regne med at komme ind.	Godt
31	Ved forundersøgelsen besluttes det, at patienten skal have operationstiden mindst 10 dage inden. Dette skete ikke! Forældre ringede selv for at rykke efter tiden.	Godt
32	Blev telefonisk kontaktet samme dag som afdelingen havde modtaget henvisningen fra speciallægen. Tilbudt forundersøgelse og operation samme dag grundet afbud.	Godt
35	God information fra Viborg omkring udfordringerne ved at flytte hospital, og at kontrollen skulle finde sted her. Alligevel glippede det med at holde fast i den tid, vi havde fået [].	Virkelig godt
36	Jeg ringede og bad om en ny tid. Jeg [har arbejde] og min første tid lå midt i [en travl periode]. Sekretæren var meget venlig, og jeg fik uden problemer en ny tid.	Virkelig godt



**Øre-, næse-, halsafdeling Ø, Viborg**

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05</b>	<b>Modtagelsen</b>
3	Modtagelsen var af en sygehjælper, som stort set kun viste os rundt, for hun kunne intet svare på i forhold til sygdom og forløb.	Dårlig
5	Det var rart, at der var en person, der tog imod mig, og stille og roligt fortalte mig, hvad der skulle ske.	Virkelig god
7	Det var ok.	Virkelig god
9	Der var ingen på afdelingen til at tage imod mig. Det var svært at finde nogen, som kunne fortælle mig, hvad jeg skulle.	Dårlig
23	God information.	God
25	Sygeplejeren der tog imod mig var simpelthen SÅ sød!	Virkelig god
26	Alle har været så søde og hjælpsomme. De var hos én, når der var behov for hjælp og trøst.	Virkelig god
27	Det materiale, de udsender, skal ajourføres. Der står, at en urinprøve skal tages med. Man køber et glas og gør så, som der bliver sagt. Og sygeplejerske NN siger så, at "det gør vi ikke mere"? Nå, så skal det ikke stå der.	God
28	God. Hurtig.	Virkelig god
29	Kort kontakt. Ventede over en time inden vi kom ind. Dårligt og svært at stille et [mindre barn].	Dårlig
31	Ved ankomst [om morgenen], som anført i indkaldelsen, får patienten og familien at vide, at vi skal vente i legerummet, da sekretæren først møder [et kvarter senere]!	Dårlig
34	Blev præsenteret for kontaktpersoner både ved modtagelsen og ved vagtskifte i løbet af dagen.	Virkelig god
35	Ventetiden er mindre væsentlig under indlæggelse end ved ambulatoriebesøg.	God

**Øre-, næse-, halsafdeling Ø, Viborg****Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	Fejlhåndtering
3	En assistent havde nær givet min søn alt for meget Pamol. Jeg opdagede det dog.	Godt
14	Jeg fik en enkelt smertestillende (gigtpræperat), hvilket jeg ikke tåler pga. tendens til mavesår, men jeg mærkede ikke noget til det, og vagtkontaktpersonen fortalte mig det selv og spurgte til gener.	Virkelig godt
16	Et drop blev lagt forkert, så det ikke virkede. Vi fik en recept på noget forkert smertestillende.	Godt
22	Under behandlingen skete der noget. De klemte min tunge med noget, som skulle holde den på plads. Det gik galt, og den blev meget medtaget. Kunne ikke spise eller snakke. Og den var så hævet, at der gik [flere] måneder, før det lignede normal igen.	Dårligt
27	Før operationen sendte personale NN mig til anden afdeling på grund af tidligere indgreb []. Mine mandler skulle fjernes, blandt andet fordi jeg ikke kunne få luft. Følte jeg blev kvalt om natten []. Efter operationen blev vejrtrækningen ikke bedre. Blev værre og værre. Lægebesøg igen. Indlæggelse på akut afdeling [i efteråret]. Hjertesvigt af [det ene] hjertekammer.	Dårligt
31	Planlagte operation aflyses efter seks timers ventetid på afdelingen. OBS! Patienten er [et lille barn], var fastende fra midnat og havde fået præmedicin. Ved den ambulante kontrol efter operationen er personalet usikre på, om sting skal fjernes, da typen af sting ikke er skrevet i operationsnotatet.	Dårligt

## Øre-, næse-, halsafdeling Ø, Viborg

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?



ID	Kommentarer - Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	Samlet indtryk
1	Jeg var indlagt sammen med min datter [] pga. en infektion []. Men jeg ønskede, at jeg som forældre kunne få morgenmad sammen med min datter. Dvs. jeg er/var villig til at betale et bestemt beløb, for meget af tiden om formiddagen var jo [] penicillin til datteren, som hun skulle ligge stille med i halvanden time, stuegang, blodprøver osv. Og kantinen var tre etager længere nede, så hvem skulle passe min datter, som var utryk, især pga. personerne med kitterne. Det vil give ro for forældre samt barnet, at man spiser sammen.	Virkelig godt
3	Utrolig dårlig smertebehandling. [Patienten] var ind imellem helt panikslagen af smerter efter operation.	Virkelig dårligt
8	Efter ophold på opvågning blev jeg kørt tilbage til afdelingen på en forkert stue med det resultat, at de ikke kunne finde mig, og min mand ventede en time uden at vide, hvor jeg var. Afdelingen mente stadig, at jeg var på opvågningen. Blev først opdaget, da jeg selv ringede på kalder.	Godt
14	Havde ikke lige fået at vide, at jeg ikke selv måtte køre hjem dagen efter, hvorfor mit ophold blev forlænget, indtil jeg kunne blive hentet om aftenen.	Virkelig godt
22	Synes, at de tog meget let på den fejl, som de havde lavet.	Dårligt
23	Efter fjernelse af mandler [blev jeg genindlagt fire dage senere] efter akut blødning. Blev atter modtaget godt på afdelingen og tilset af læge og indlagt 24 timer til observation. Kom hjem [dagen efter] og røg atter ind [natten efter] med akut blødning. Blev med det samme opereret igen og taget godt imod af NN med det samme.	Godt
25	Lægen, der opererede, var sur, og jeg havde svært ved at forstå, hvad hun sagde! :(	Godt
27	Lidt bedre forundersøgelse, hvor man ser patienten som en helhed og ikke kun har fokus på indlæggelsesdiagnose.	Godt
32	I og med det var en afbudstid, var børneafdelingen ikke ordentlig informeret om indlæggelse og behandling.	Godt

**Øre-, næse-, halsafdeling Ø, Viborg****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	Samlet indtryk
1	Ønske om fælles morgenmad sammen med ens barn under indlæggelse. Vil gerne betale for morgenmaden for mig selv som forælder til barnet.	Virkelig godt
5	Jeg synes, det var svært at vente i ti dage på svar af prøver. De var heldigvis positive, men mange tanker og tårer havde passeret på de ti dage. Jeg ved ikke, hvor hurtigt der kan gives svar!	Virkelig godt
6	Det var fantastisk rart, at lægen var så god til at informere mig om, hvad der skulle ske, og hvad han gjorde.	Virkelig godt
12	Synes generelt, indkaldelsesbreve er for lange. Tror ikke, patienter læser det, og det forvirrer mere, end det gavner. Men ved godt, der er retningslinjer for, hvad et indkaldelsesbrev skal indeholde.	Virkelig godt
14	Jeg drak ca. to til tre liter vand om dagen de første dage efter operationen, hvilket gjorde at jeg overhovedet ikke døjede med sej slim. Jeg synes godt, at personalet kan fortælle mandelpatienter, at det er vigtigt at drikke bl.a. pga. det.	Virkelig godt
19	En del af tiden lå jeg på intensiv og var af og til kraftigt bedøvet.	Godt
24	Jeg manglede lidt at få snakket med læge NN, inden jeg blev udskrevet. Jeg var heller ikke gjort bekendt med, at jeg ikke måtte være fysisk aktiv i tre måneder efter. Troede faktisk, at jeg var klar efter [nogle] ugers sygemelding.	Godt
25	Fik at vide, at jeg skulle til tjek et par uger efter operationen. Men så hørte jeg ikke mere om det.	Godt
27	Alt materiale skal ajourføres. Ting, der ikke gøres/bruges mere, skal slettes.	Godt
31	Ved ambulante kontrol efter operationen anmodede familien om aktindsigt/journalkopi []. Dette er i skrivende stund endnu ikke modtaget.	Godt

**Øre-, næse-, halsafdeling Ø, Viborg**

**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**



ID	Kommentarer - Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	Samlet indtryk
	5 Jeg har svært ved at vurdere, hvad jeg kan/må. Synes ikke, det er rart at løbe, selvom jeg fik at vide, at jeg kunne løbe efter to uger (nu er der gået to måneder).	Virkelig godt
	27 Jeg var tryk. Ventede bare på, at tiden gik og det blev ok. Det viste sig at være falsk på trods af operation og indlæggelse. Kunne hjerteproblemerne ikke være blevet fanget ved første indlæggelse?	Godt

**Øre-, næse-, halsafdeling Ø, Viborg**

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

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	Samlet indtryk
1	Jeg er tilfreds med sygeplejerskerne, ørelægen, og efterkontrol med mit barns øre.	Virkelig godt
3	Mad til medindlagt forælder. Det er umuligt at forlade sit nyopererede [barn] med smerter for selv at få noget at spise. Niveaueet af plejen var lavt. Jeg så ingen sygeplejersker. Meget søde og dygtige klovne. En nærværende og indlevende pædagog NN.	Virkelig dårligt
4	Rart og positivt personale. Synes min efterkontrol har været lidt rodet, da jeg har været hos fire forskellige læger, som hver især skulle sætte sig ind i min sag.	Virkelig godt
8	God modtagelse af natsygeplejersken. "Jeg var ventet" [og blev] den første, der blev opereret den dag. God oplevelse på operationsstuen, alle var hjælpsomme og gode til at forklare mig, hvad der skulle foregå. Følte mig i "trygge hænder". Godt at personalet præsenterer sig, så jeg vidste, hvem der skulle operere.	Godt
10	Vi var indlagt på børneafdeling med vores [lille] datter. Vi var op til fire indlagt med familie. Med aldersforskel på de indlagte børn, er det svært at få en rytme. De får ikke søvn og ro nok. Dette kan være med til at forlænge indlæggelsen, og gøre det mere stressende.	Godt
11	Vi fik [sygdom] med hjem.	Godt
12	Alt i alt en god oplevelse. Dog ærgerligt, at afdelingen skal flytte.	Virkelig godt
13	Meget venligt personale.	Godt
14	Dejligt at kunne få lov til at hente drikkevarer selv, så man kom ud af sengen. Det vil være optimalt, hvis der var tv ved hver seng, som der f.eks. er på andre afdelinger. Det forstyrrer mindre, og man kan se det, man vil. Dejligt, at det var den samme person, i de forskellige vagter, der havde "ansvaret" for mig. Så ved man, hvem man skal gå til.	Virkelig godt
15	Min oplevelse på afdelingen var meget positiv. Rigtigt sødt og hjælpsomt personale. Jeg ved faktisk ikke, om der kunne gøres noget bedre.	Virkelig godt
16	Toilettet var ikke særlig rent.	Godt
17	Få tv til alle senge på afdelingen, ellers synes jeg, alt er fint :-)	Virkelig godt
18	Dejligt at man har mulighed for at ringe til afdelingen, hvis man har nogle spørgsmål :)	Virkelig godt
19	Sygeplejerskerne var gode til at tage sig tid til at hjælpe med bad. Tog sig også tid til at tale med mig, hvis der var brug for det.	Godt
20	Pårørende til patienten (forælder): Jeg var indlagt alene med patienten under hele forløbet. Derfor oplevede jeg som eneste problem at skulle ned i kantinen under spisetider, da patienten ikke måtte spise mad efter operationen. Da kunne plejepersonalet på afdelingen have spurgt mig, om jeg havde spist :) Jeg fik indtryk af, at personalet ikke havde tid til at kigge efter patienten, mens jeg var væk i et kvarters tid. Ellers var de meget imødekommende, stor tak for hele forløbet.	Godt
21	Den læge, jeg var til kontrol ved, var hård og kold. Jeg var bange, rigtig usikker og helt ude af balance. Det var en meget dårlig oplevelse.	Godt
23	God og hurtig behandling ved to akutte blødninger. God information om det videre forløb.	Godt
30	Jeg syntes, det var et sødt og venligt personale hele vejen igennem. 1000 tak. Synd, at de forlader Viborg Sygehus.	Godt
31	Klude på toilet blev ikke fyldt op. Stofbleer i puslerum blev ikke fyldt op.	Godt
33	Jeg blev akut indlagt. Alt gik planmæssigt. KUN ROS. NB: Jeg skal ikke undlade at tilføje, at mit	Intet svar

kendskab til det danske sundhedsvæsen ligger langt under det acceptable. Man skal blot komme igen og igen, men ingen handling.

-  34 Den personlige omsorg både dag og nat var rigtig fin. Interessen for, hvem jeg var som person, var rigtig dejlig at opleve. Virkelig godt
-  35 Alle skulle have deres eget rum, så man bedre kunne se fjernsyn. 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.