

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V**

**Aarhus Universitetshospital**

**18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

## 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.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	76
	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 2012 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2012. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	198
Besvarelser fra afdelingens patienter:	101
Afdelingens svarprocent:	51%

### **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 tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning 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).



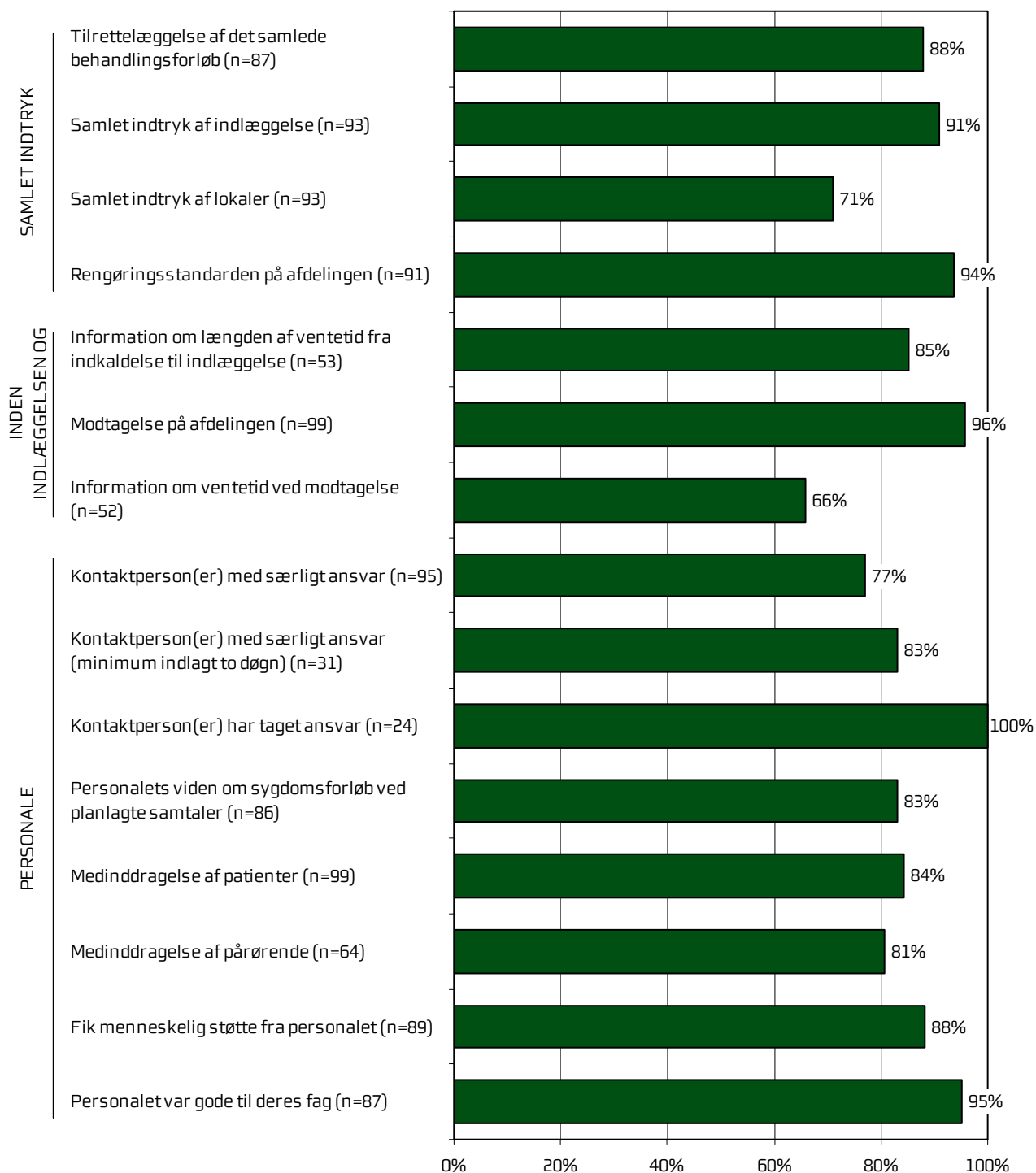


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

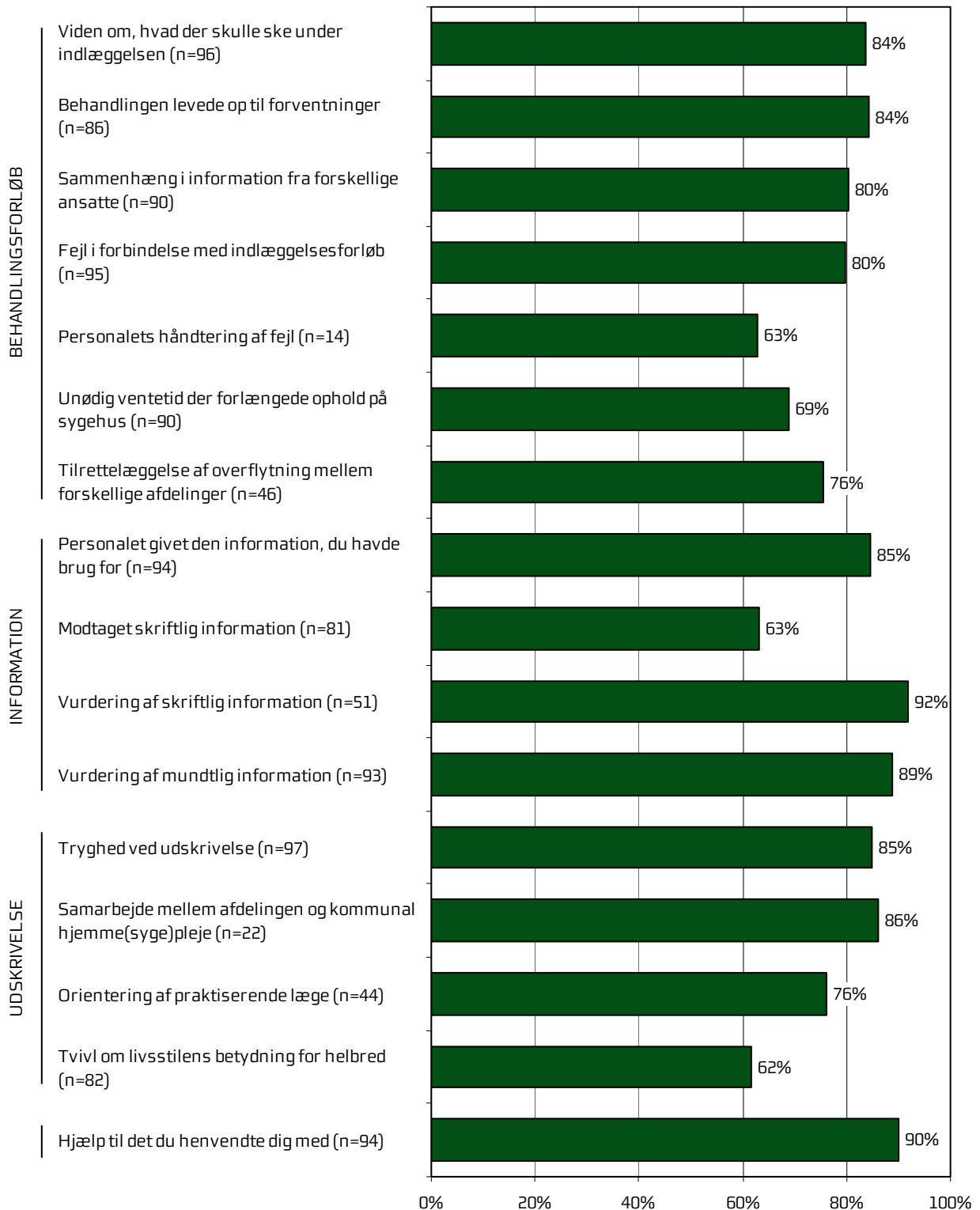
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

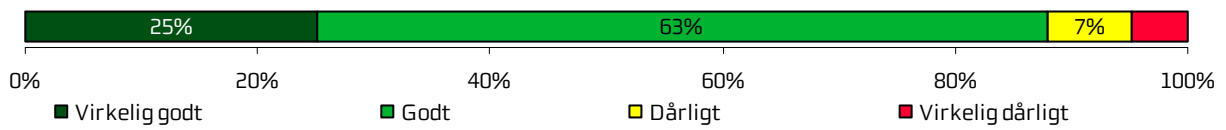
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

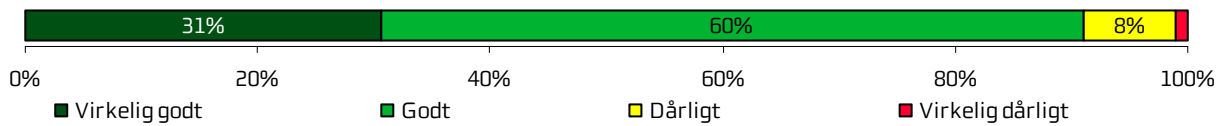
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

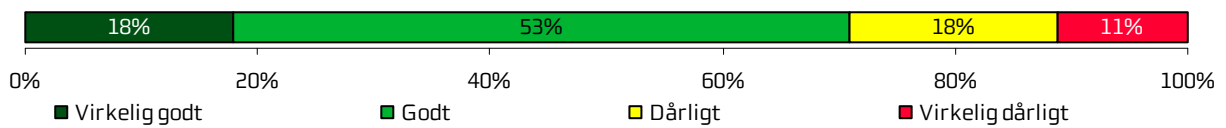
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=87)



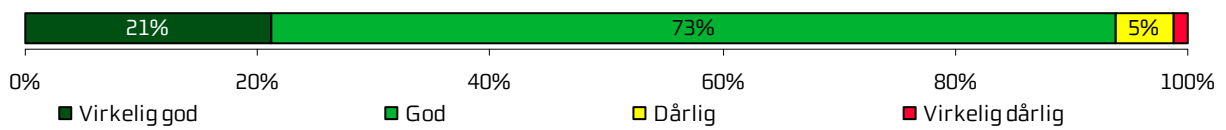
Samlet indtryk af indlæggelse (n=93)



Samlet indtryk af lokaler (n=93)



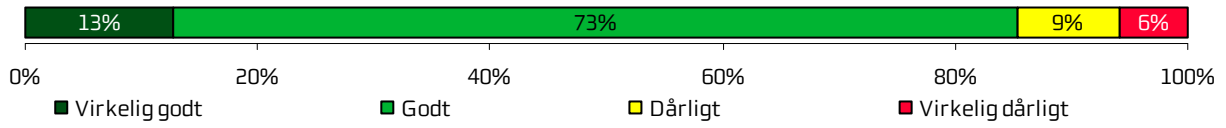
Rengøringsstandard på afdelingen (n=91)



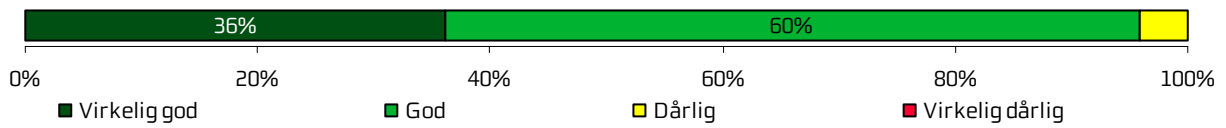
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	88 %	-	-	99 % *	90 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	91 %	-	-	99 % *	90 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	71 %	-	-	98 % *	78 %	89 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	94 %	-	-	99 %	87 % *	93 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

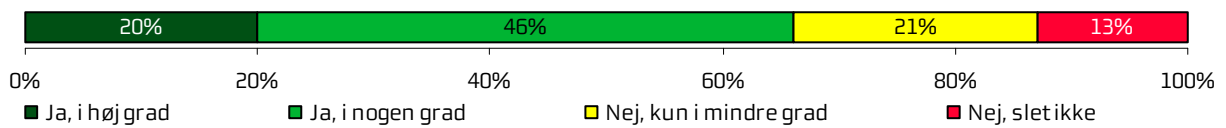
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=53)



Modtagelse på afdelingen (n=99)



Information om ventetid ved modtagelse (n=52)

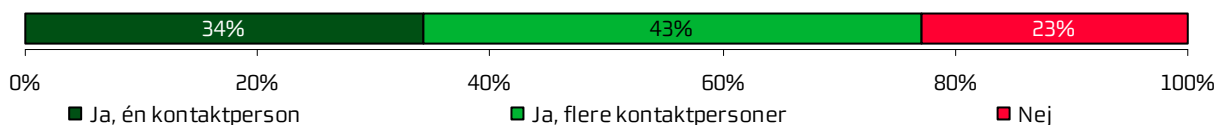




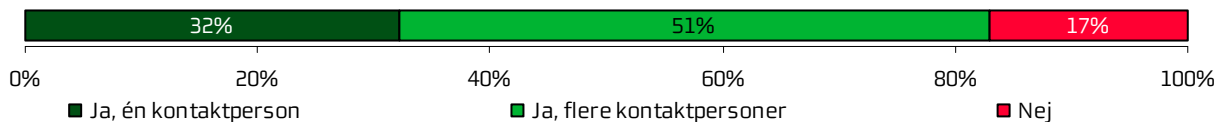
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	85 %	-	-	100 % *	86 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96 %	-	-	100 % *	95 %	98 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	66 %	-	-	92 % *	66 %	77 %

## Personale

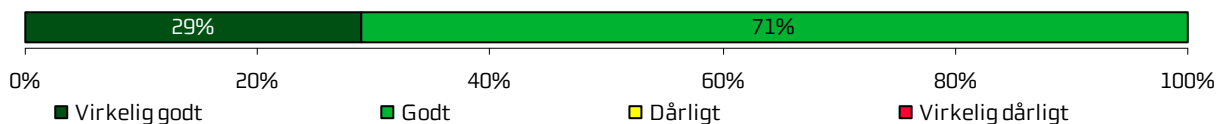
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=95)



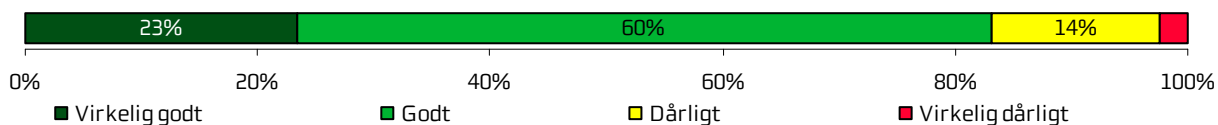
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=31)



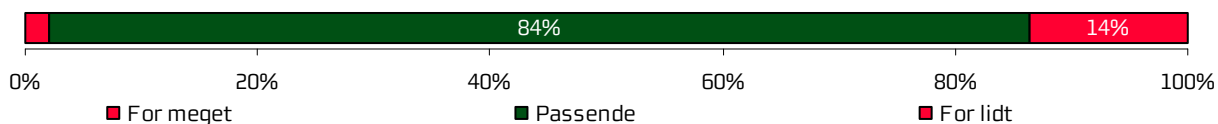
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=24)



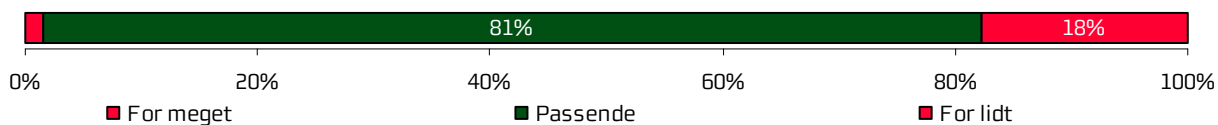
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=86)



Medinddragelse af patienter (n=99)



Medinddragelse af pårørende (n=64)



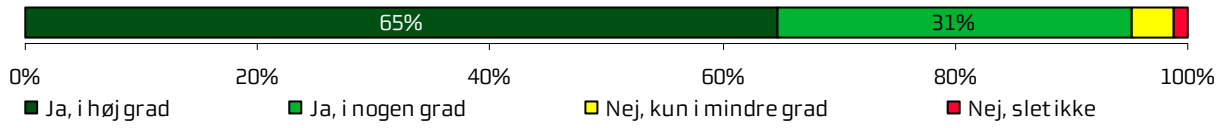
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=89)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	77 %	-	-	95 % *	77 %	85 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	83 %	-	-	97 % *	76 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	83 %	-	-	99 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	84 %	-	-	97 % *	87 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	81 %	-	-	95 % *	79 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	88 %	-	-	98 % *	85 %	93 %

## *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=87)



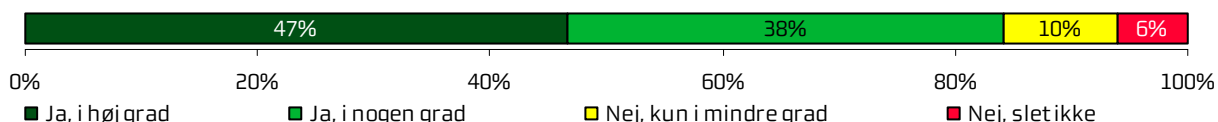
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	-	-	100 % *	94 %	98 %

## Behandlingsforløb

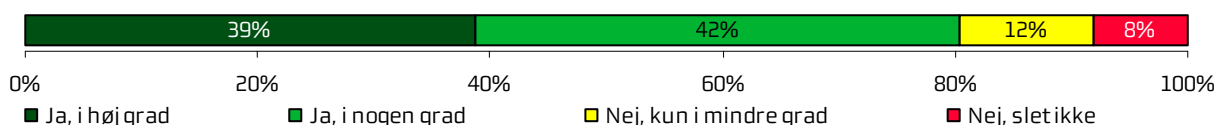
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=96)



Behandlingen levede op til forventninger (n=86)



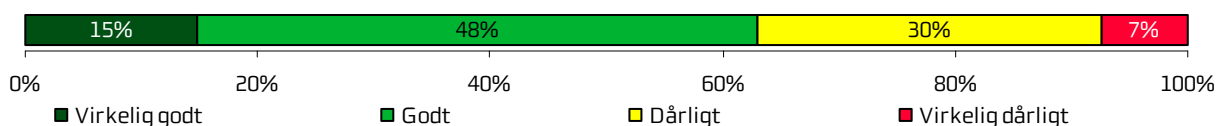
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=90)



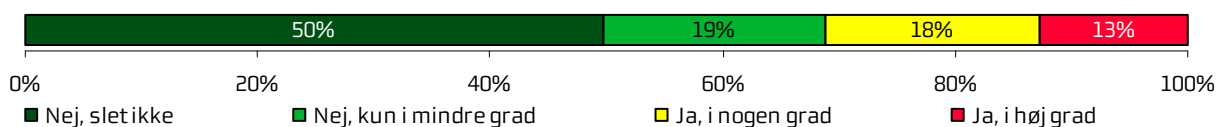
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=95)



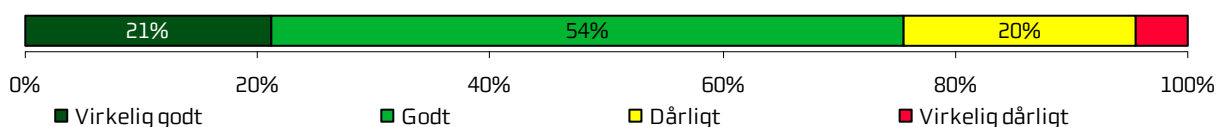
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=90)



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=46)



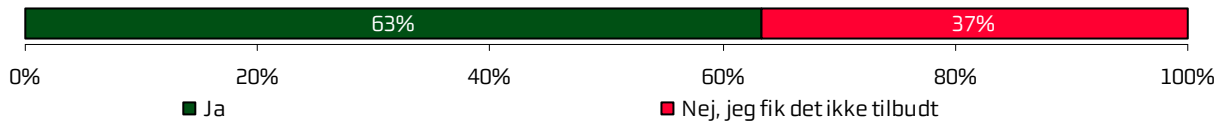
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	84 %	-	-	98 % *	78 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	84 %	-	-	98 % *	88 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	80 %	-	-	97 % *	84 %	92 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	80 %	-	-	94 % *	81 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	63 %	-	-	91 % *	54 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	69 %	-	-	93 % *	78 %	85 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	76 %	-	-	98 % *	87 %	93 %

## Information

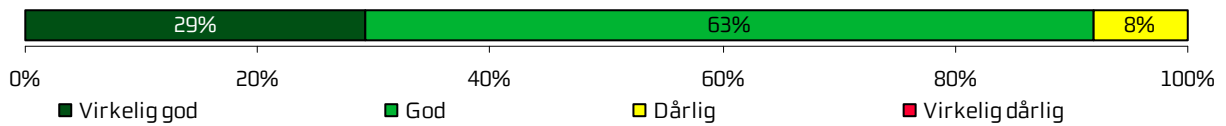
Personalet givet den information, du havde brug for (n=94)



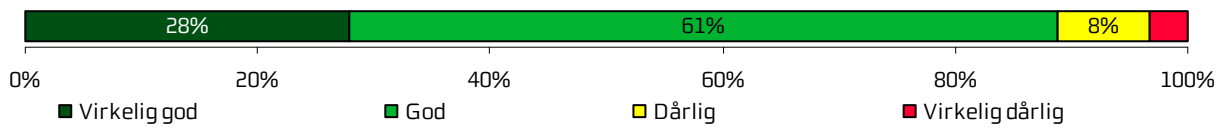
Modtaget skriftlig information (n=81)



Vurdering af skriftlig information (n=51)



Vurdering af mundtlig information (n=93)

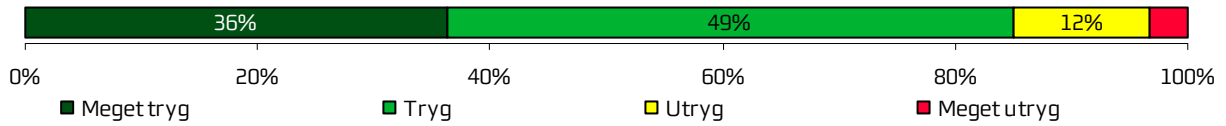




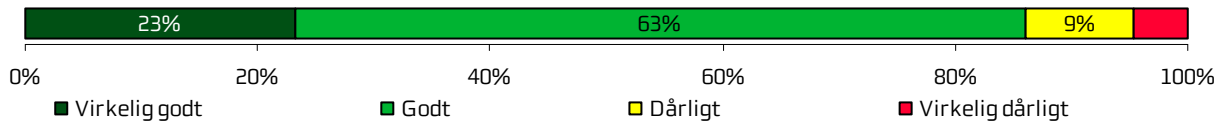
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	85 %	-	-	97 % *	86 %	93 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	63 %	-	-	87 % *	52 %	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	92 %	-	-	100 % *	94 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	89 %	-	-	98 % *	90 %	94 %

## Udskrivelse

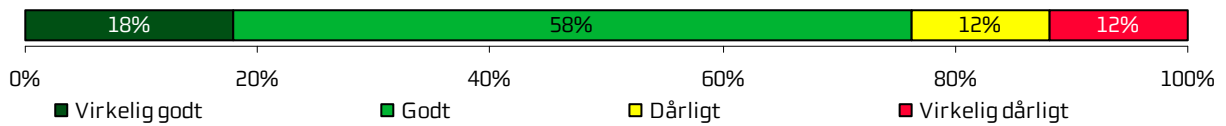
Tryghed ved udskrivelse (n=97)



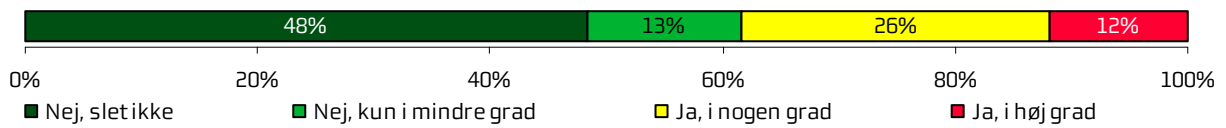
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=22)



Orientering af praktiserende læge (n=44)



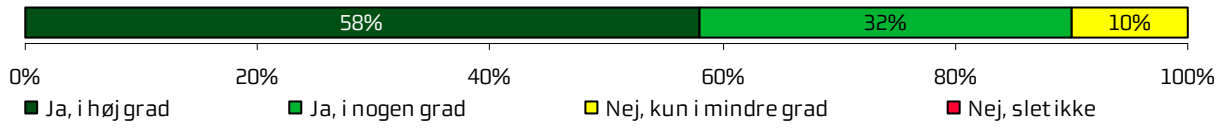
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=82)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	85 %	-	-	96 % *	83 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	86 %	-	-	95 %	80 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	76 %	-	-	97 % *	78 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	62 %	-	-	82 % *	61 %	72 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=94)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	90 %	-	-	100 % *	91 %	96 %



## **Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev**

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

Løbenr.: >>lobnr<<

23. oktober 2012

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 2012**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på **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 2012, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2013. 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** 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.



**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 <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke indkaldt <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 <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>		
<b>4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?</b>						
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	
<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 <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <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 <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>8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</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>9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>	For meget <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <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 <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		Ikke aktuelt for mig <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>

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**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"/>	

<b>31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</b>

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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



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

Løbenr.: >>lbnr<<

16. november 2012

### 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. 3. december 2012**. 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](http://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](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: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

## 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 inklusiv kommentarfelt, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de indlagte patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelt samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfeltene 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den 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 9. august-31. oktober 2012 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 afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 14.233 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.440 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 51 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 2010 og 2011 begge år på 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 59 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	51%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	53%	53%
Kvinde	47%	47%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	1%	3%
20-39 år	21%	20%
40-59 år	26%	26%
60-79 år	48%	43%
80 år eller derover	5%	9%

I Region Midtjylland gælder det for indlagte patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Disse tendenser er generelle, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende personalet og det samlede indtryk.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for afdelingens resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan det således 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**

**Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)**

**"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"**<sup>1</sup>

**"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt", "Virkelig dårligt"**

**"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"**

**"For meget", "Passende", "For lidt"**

**"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner", "Nej"**

**"Ja, før indlæggelsen", "Ja, mens jeg var indlagt", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"**

**"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"**

**"Nej", "Ja"**

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2010 og 2011 samt 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 2012. 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 bedste og dårligste placerede afdeling
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	101		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	54		53%	
Kvinde	47		47%	
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	1		1%	
20-39 år	21		21%	
40-59 år	26		26%	
60-79 år	48		48%	
80 år eller derover	5		5%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	89		91%	
Pårørende	9		9%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	95		95%	
Ikke dansk	5		5%	
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	42		42%	
Planlagt	59		58%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Afsn. V	94		93%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	7		7%	

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	25	63	7	5	87	10
<b>Køn</b>						
Mand	29	55	11	4	47	7
Kvinde	20	72	3	5	40	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	22	73	5	0	20	1
40-59 år	24	50	13	13	24	2
60-79 år	26	69	3	3	38	7
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	61	7	4	78	8
Pårørende	0	86	14	0	7	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	61	8	5	82	10
Ikke dansk	0	100	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	31	58	6	6	37	5
Planlagt	21	67	8	4	50	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afsn. V	24	64	8	5	80	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7	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	31	60	8	1	93
<b>Køn</b>					
Mand	37	55	8	0	51
Kvinde	23	67	8	3	42
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	51	38	10	0	21
40-59 år	18	62	16	4	26
60-79 år	26	71	2	0	43
80 år eller derover	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	33	60	6	1	85
Pårørende	17	67	17	0	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	30	60	8	1	88
Ikke dansk	40	60	0	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	38	49	10	2	42
Planlagt	24	69	6	0	51
<b>Afsnitsnavn</b>					
Afsn. V	30	60	8	1	86
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	18	53	18	11	93
<b>Køn</b>					
Mand	20	57	13	10	51
Kvinde	15	48	24	13	42
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	10	62	8	21	21
40-59 år	17	46	20	17	24
60-79 år	19	57	24	0	43
80 år eller derover	-	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	20	53	17	10	84
Pårørende	0	71	0	29	7
<b>Modersmål</b>					
Dansk	18	54	18	11	88
Ikke dansk	20	40	20	20	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	18	58	14	10	41
Planlagt	18	49	21	12	52
<b>Afsnitsnavn</b>					
Afsn. V	19	52	17	12	86
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	71	29	0	7

**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	21	73	5	1	91
<b>Køn</b>					
Mand	26	69	5	0	50
Kvinde	16	77	5	3	41
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	26	64	10	0	21
40-59 år	24	74	2	0	24
60-79 år	15	78	5	2	42
80 år eller derover	-	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	22	72	4	1	83
Pårørende	17	83	0	0	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	20	73	5	1	86
Ikke dansk	40	60	0	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	29	60	11	0	38
Planlagt	16	81	1	2	53
<b>Afsnitsnavn</b>					
Afsn. V	20	74	5	1	84
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	43	14	0	7

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	13	73	9	6	53	1	42
<b>Køn</b>							
Mand	17	69	6	8	27	0	24
Kvinde	8	76	12	4	26	1	18
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	0	45	55	0	6	0	15
40-59 år	17	60	10	13	16	0	10
60-79 år	11	85	0	4	27	1	15
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0	2
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	14	70	10	7	48	1	37
Pårørende	-	-	-	-	4	0	4
<b>Modersmål</b>							
Dansk	11	73	9	6	50	1	40
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	2
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	42
Planlagt	13	73	9	6	53	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
Afsn. V	12	73	8	6	49	1	39
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0	3

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

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	60	4	0	99
<b>Køn</b>					
Mand	39	56	6	0	54
Kvinde	33	65	2	0	45
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	51	49	0	0	21
40-59 år	22	70	8	0	26
60-79 år	39	57	4	0	47
80 år eller derover	-	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	60	2	0	88
Pårørende	22	67	11	0	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	59	4	0	94
Ikke dansk	20	80	0	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	37	58	5	0	42
Planlagt	35	61	4	0	57
<b>Afsnitsnavn</b>					
Afsn. V	35	61	4	0	92
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7

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	20	46	21	13	52	6
<b>Køn</b>						
Mand	17	42	29	12	27	4
Kvinde	23	50	13	15	25	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	16	56	16	12	13	3
40-59 år	12	58	21	8	13	2
60-79 år	32	29	24	15	21	1
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	48	22	10	46	5
Pårørende	20	40	20	20	5	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	17	46	23	14	48	6
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	12	41	24	24	17	5
Planlagt	24	49	20	8	35	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afsn. V	19	48	21	13	48	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1

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

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	34	43	23	95
<b>Køn</b>				
Mand	34	46	20	52
Kvinde	34	39	27	43
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	38	56	5	21
40-59 år	27	40	33	25
60-79 år	33	41	25	44
80 år eller derover	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	36	43	21	85
Pårørende	25	38	38	8
<b>Modersmål</b>				
Dansk	33	43	24	90
Ikke dansk	60	40	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	24	49	27	39
Planlagt	41	39	20	56
<b>Afsnitsnavn</b>				
Afsn. V	34	43	24	89
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	6

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (Omfatter kun patienter, som har været indlagt mere end 10 døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	32	51	17	31
<b>Køn</b>				
Mand	33	56	11	18
Kvinde	30	43	26	13
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	36	57	7	15
40-59 år	-	-	-	3
60-79 år	22	61	17	12
80 år eller derover	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	33	51	16	27
Pårørende	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	31	51	18	29
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	20	63	17	24
Planlagt	77	8	15	7
<b>Afsnitsnavn</b>				
Afsn. V	32	50	18	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3



**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	29	71	0	0	24	2
<b>Køn</b>						
Mand	33	67	0	0	15	1
Kvinde	20	80	0	0	9	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	27	73	0	0	14	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	35	65	0	0	9	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	73	0	0	22	1
Pårørende	-	-	-	-	2	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	73	0	0	22	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	28	72	0	0	19	1
Planlagt	33	67	0	0	5	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afsn. V	29	71	0	0	21	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	23	60	14	2	86	12
<b>Køn</b>						
Mand	26	64	8	2	49	5
Kvinde	20	54	23	3	37	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	11	61	22	6	19	2
40-59 år	28	50	17	4	24	2
60-79 år	27	65	8	0	38	7
80 år eller derover	-	-	-	-	4	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	60	12	3	77	10
Pårørende	14	57	29	0	7	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	59	15	3	82	11
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	26	54	19	0	37	4
Planlagt	21	64	11	4	49	8
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afsn. V	23	60	15	3	80	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6	1

**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	84	14	99
<b>Køn</b>				
Mand	2	85	13	54
Kvinde	2	84	14	45
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	5	85	10	21
40-59 år	0	84	16	26
60-79 år	2	89	9	46
80 år eller derover	0	60	40	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	88	11	88
Pårørende	11	44	44	9
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	86	14	94
Ikke dansk	40	60	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	5	85	10	42
Planlagt	0	84	16	57
<b>Afsnitsnavn</b>				
Afsn. V	2	84	14	92
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	7

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	81	18	64	35
<b>Køn</b>					
Mand	0	87	13	39	15
Kvinde	4	70	26	25	20
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	1	0
20-39 år	10	81	10	11	10
40-59 år	0	86	14	15	11
60-79 år	0	84	16	32	14
80 år eller derover	0	60	40	5	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	2	83	15	54	34
Pårørende	0	63	38	8	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	81	19	59	35
Ikke dansk	20	80	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	4	88	8	25	16
Planlagt	0	76	24	39	19
<b>Afsnitsnavn</b>					
Afsn. V	2	80	18	60	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4	3

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

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	37	12	0	89	7
<b>Køn</b>						
Mand	54	38	8	0	50	3
Kvinde	48	36	16	0	39	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	49	41	10	0	21	0
40-59 år	40	48	13	0	25	1
60-79 år	63	26	11	0	39	6
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	38	9	0	79	7
Pårørende	38	38	25	0	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	51	37	12	0	84	7
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	45	41	14	0	38	3
Planlagt	56	34	10	0	51	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afsn. V	50	38	12	0	82	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	7	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	65	31	4	1	87	8
<b>Køn</b>						
Mand	65	27	6	2	51	3
Kvinde	64	36	0	0	36	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	71	29	0	0	19	1
40-59 år	50	38	8	4	26	0
60-79 år	71	26	3	0	39	5
80 år eller derover	-	-	-	-	3	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	29	4	0	78	6
Pårørende	43	43	0	14	7	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	29	4	1	82	8
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	55	37	6	3	37	2
Planlagt	72	26	2	0	50	6
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afsn. V	64	31	4	1	80	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	7	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	45	38	11	5	96	2
<b>Køn</b>						
Mand	37	48	10	6	53	1
Kvinde	57	26	12	5	43	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	33	46	15	5	21	0
40-59 år	37	42	13	8	25	1
60-79 år	53	35	9	2	45	1
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	45	40	11	4	85	2
Pårørende	44	33	0	22	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	42	41	11	6	91	2
Ikke dansk	100	0	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	23	51	18	8	40	1
Planlagt	61	30	6	4	56	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afsn. V	44	39	11	6	89	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	7	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	47	38	10	6	86	12
<b>Køn</b>						
Mand	50	34	13	2	46	6
Kvinde	43	41	5	11	40	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	49	46	6	0	19	2
40-59 år	40	44	8	8	25	1
60-79 år	51	35	11	3	37	9
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	50	39	8	3	76	12
Pårørende	13	38	25	25	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	47	36	10	6	81	12
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	48	32	11	8	37	5
Planlagt	46	42	9	4	49	7
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afsn. V	46	38	10	6	79	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7	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	39	42	12	8	90	5
<b>Køn</b>						
Mand	38	42	14	6	52	1
Kvinde	39	41	8	11	38	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	38	51	5	5	21	0
40-59 år	26	50	5	19	22	3
60-79 år	44	37	17	2	43	2
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	41	43	10	5	80	5
Pårørende	25	25	25	25	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	41	12	8	86	5
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	37	44	5	13	39	2
Planlagt	40	40	16	4	51	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afsn. V	37	42	12	8	83	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	80	20	95
<b>Køn</b>			
Mand	78	22	51
Kvinde	82	18	44
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	-	-	1
20-39 år	79	21	21
40-59 år	72	28	26
60-79 år	85	15	44
80 år eller derover	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	82	18	84
Pårørende	67	33	9
<b>Modersmål</b>			
Dansk	81	19	90
Ikke dansk	60	40	5
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	73	27	41
Planlagt	85	15	54
<b>Afsnitsnavn</b>			
Afsn. V	80	20	88
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	7

**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	15	48	30	7	14	4
<b>Køn</b>						
Mand	0	63	25	13	8	3
Kvinde	36	27	36	0	6	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	0	40	60	0	5	2
60-79 år	22	78	0	0	5	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	9	56	26	9	12	3
Pårørende	-	-	-	-	2	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	9	56	26	9	12	4
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	27	47	13	13	8	2
Planlagt	0	50	50	0	6	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afsn. V	15	46	31	8	13	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	50	19	18	13	90	4
<b>Køn</b>						
Mand	54	14	19	12	50	2
Kvinde	44	25	17	13	40	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	46	20	17	17	19	2
40-59 år	50	12	14	24	26	0
60-79 år	50	26	22	3	40	2
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	51	19	16	14	80	3
Pårørende	50	13	38	0	8	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	20	20	12	85	4
Ikke dansk	80	0	0	20	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	47	18	22	13	40	2
Planlagt	52	20	16	13	50	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afsn. V	49	19	18	13	83	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	14	29	0	7	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	21	54	20	4	46	4	46
<b>Køn</b>							
Mand	18	61	14	7	28	3	22
Kvinde	26	44	29	0	18	1	24
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	26	32	32	11	10	0	11
40-59 år	18	55	18	9	11	2	13
60-79 år	13	69	18	0	23	2	18
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0	3
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	21	56	18	5	41	4	40
Pårørende	-	-	-	-	3	0	6
<b>Modersmål</b>							
Dansk	18	56	21	5	43	4	44
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	2
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	28	40	28	5	22	3	17
Planlagt	15	68	13	4	24	1	29
<b>Afsnitsnavn</b>							
Afsn. V	20	55	20	5	44	4	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0	5

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	45	39	11	4	94
<b>Køn</b>					
Mand	47	35	12	6	51
Kvinde	43	44	10	2	43
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	31	64	5	0	21
40-59 år	42	30	16	12	26
60-79 år	52	35	12	0	42
80 år eller derover	-	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	48	38	10	4	83
Pårørende	33	44	11	11	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	44	39	12	5	89
Ikke dansk	60	40	0	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	35	48	12	5	42
Planlagt	54	32	10	4	52
<b>Afsnitsnavn</b>					
Afsn. V	45	39	11	5	87
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7

**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 (før/under)	Nej, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	39	20	4	37	81	13
<b>Køn</b>						
Mand	37	24	4	34	48	5
Kvinde	42	13	5	41	33	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	24	36	9	30	17	4
40-59 år	45	18	5	32	20	4
60-79 år	39	15	3	43	40	5
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	40	21	5	34	72	12
Pårørende	43	0	0	57	7	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	21	5	37	76	13
Ikke dansk	60	0	0	40	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	24	24	3	48	33	9
Planlagt	50	16	5	28	48	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afsn. V	39	19	4	38	77	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	3

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	29	63	8	0	51	0
<b>Køn</b>						
Mand	31	63	6	0	32	0
Kvinde	27	62	11	0	19	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	9	83	9	0	12	0
40-59 år	35	42	23	0	14	0
60-79 år	32	68	0	0	22	0
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	66	9	0	47	0
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	65	6	0	48	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	18	82	0	0	17	0
Planlagt	35	52	12	0	34	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afsn. V	29	63	8	0	48	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	28	61	8	3	93
<b>Køn</b>					
Mand	28	62	6	4	52
Kvinde	27	60	10	3	41
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	22	73	5	0	20
40-59 år	23	52	13	13	25
60-79 år	32	63	5	0	43
80 år eller derover	40	40	20	0	5
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	29	61	6	4	83
Pårørende	13	75	13	0	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	27	62	7	4	88
Ikke dansk	40	40	20	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	19	68	8	5	41
Planlagt	35	55	8	2	52
<b>Afsnitsnavn</b>					
Afsn. V	27	62	8	3	86
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7

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	36	49	12	3	97
<b>Køn</b>					
Mand	36	48	12	4	52
Kvinde	36	49	12	2	45
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	46	49	5	0	21
40-59 år	38	46	4	12	26
60-79 år	31	51	18	0	45
80 år eller derover	-	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	39	47	11	4	86
Pårørende	22	56	22	0	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	48	12	3	92
Ikke dansk	40	60	0	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	39	38	20	3	41
Planlagt	34	56	6	4	56
<b>Afsnitsnavn</b>					
Afsn. V	36	49	12	3	90
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7

**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	23	63	9	5	22	6	68
<b>Køn</b>							
Mand	25	58	17	0	12	4	37
Kvinde	21	68	0	11	10	2	31
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	0	82	0	18	6	1	14
40-59 år	40	40	20	0	5	2	18
60-79 år	11	78	11	0	9	3	32
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0	3
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	22	68	5	5	19	4	62
Pårørende	-	-	-	-	3	1	5
<b>Modersmål</b>							
Dansk	24	61	10	5	21	6	64
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	4
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	26	61	6	6	16	3	22
Planlagt	17	67	17	0	6	3	46
<b>Afsnitsnavn</b>							
Afsn. V	24	62	10	5	21	6	62
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	6

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	18	58	12	12	44	52
<b>Køn</b>						
Mand	20	53	16	12	26	27
Kvinde	15	67	6	12	18	25
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	19	56	13	13	9	12
40-59 år	10	33	29	29	11	14
60-79 år	21	74	5	0	20	25
80 år eller derover	-	-	-	-	4	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	17	59	11	13	40	46
Pårørende	-	-	-	-	3	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	19	55	13	13	41	50
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	17	57	20	7	16	24
Planlagt	19	59	7	15	28	28
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afsn. V	18	58	13	13	40	49
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	3

**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	48	13	26	12	82	14
<b>Køn</b>						
Mand	53	7	26	14	47	5
Kvinde	42	22	27	9	35	9
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	29	18	37	16	20	1
40-59 år	41	13	26	20	24	2
60-79 år	67	9	21	3	34	10
80 år eller derover	-	-	-	-	3	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	46	13	27	13	73	12
Pårørende	57	14	29	0	7	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	49	13	27	11	77	14
Ikke dansk	40	20	20	20	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	36	6	39	19	37	4
Planlagt	59	20	16	6	45	10
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afsn. V	48	13	27	12	77	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	20	0	20	5	2

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	58	32	10	0	94	3
<b>Køn</b>						
Mand	63	27	10	0	51	2
Kvinde	52	38	10	0	43	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	51	33	15	0	21	0
40-59 år	58	30	12	0	26	0
60-79 år	62	33	5	0	43	3
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	61	32	7	0	85	2
Pårørende	29	29	43	0	7	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	30	11	0	89	3
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	57	31	12	0	42	0
Planlagt	59	33	8	0	52	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Afsn. V	57	32	10	0	87	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7	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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 37. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			7
Kommunikation og information			3
Kontaktperson			2
Kvalitet i behandling			6
Pleje			7
Relationer til personale			5
Ventetid			0



**Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V**
**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Afsn. V</b>	<b>Samlet indtryk</b>	
1	Jeg blev ikke informeret om, hvordan kørsel/udgifter i forbindelse hermed fungerer!	Godt	
3	Lidt forvirring omkring, hvor jeg skulle indlægges.	Godt	
5	Jeg var indlagt til [flere dages] scanning og boede på patienthotellet.	Godt	
8	Jeg synes ikke, at jeg fik nok at vide.	Godt	
9	Personalet var flinkt, men meget travlt. Min seng stod på gangen. Meget fyldt.	Uoplyst	
12	Min mand blev indlagt akut via skadestuen. Indlagt på en afdeling [i efteråret]. [Dagen efter] flyttet til en anden afdeling. Udskrevet [to dage senere].	Uoplyst	
17	Jeg ventede [i seks og en halv time] inden undersøgelsen (samtaler).	Dårligt	
18	De vidste ikke, at jeg blev overflyttet til [ét sygehus] fra [et andet].	Godt	
22	Jeg tog på eget initiativ til sygehuset, da min tilstand var meget dårlig.	Godt	
25	Jeg kommer fra [to sygehuse], hvor de har konstateret, efter lang tid, hvad jeg fejlede. Derefter bliver jeg sendt til Århus for videre forløb?	Uoplyst	
29	Utroligt, men meget kort ventetid ang. indlæggelse.	Godt	
30	Jeg blev meget nervøs, da jeg modtog brev om, at jeg ville modtage en indkaldelse til "snarest mulig indlæggelse i to dage". To uger forinden havde NN meddelt mig, at der ikke var noget alarmerende. [Da] jeg ringede ind og spurgte til mit brev, fik jeg en rigtig fin og beroligende besked.	Godt	
31	Forsøgte at indlægge mig selv, da jeg var dårlig. Har en aftale om, at jeg bare ringer, men ringede flere gange forgæves. Til sidst var der en i omstillingen, der løj, og pludselig kunne der godt komme en til telefonen.	Godt	
32	Ringede flere gange. Kunne ikke forstå, at jeg ikke hørte noget. Først efter [flere] måneder skete der noget.	Godt	
36	Jeg oplevede ingen ventetid.	Virkelig godt	
37	Blev indkaldt akut.	Virkelig godt	
39	For dårlig oplysning om medicin.	Godt	
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Jeg kom ind 112.	Virkelig godt	

**Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V****Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**












<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Afsn. V</b>	<b>Modtagelsen</b>
2	Alle var søde og rare.	Virkelig god
3	God behandling af sygeplejerske og læge.	God
7	Der opstår altid lidt forvirring om, hvem der gør hvad. Men indlæggelsen strækker sig over flere dage, så måske er det svært at planlægge? Bor man på patienthotellet, er det et mindre problem.	God
8	Lidt meget forvirrende.	God
12	I det korte forløb blev min mand passet og udspurgt af utrolig mange forskellige mennesker. For en person i svækket tilstand er det meget fortvivlende og utrygt.	God
13	Jeg var indlagt i ferietiden, og det bar afdelingen præg af, selvom de prøvede deres bedste, men når der skal ledes efter plads til samtaler og behandling, er det ikke rart.	God
20	Boede på patienthotel. Ikke indlagt på afdelingen.	God
28	Kan [man] eventuelt indkaldes senere på dagen? Men der er jo meget som skal passe ind. Jeg tænker på narkose m.m. (som ikke kan gøres anderledes). Ellers er det fint hele vejen igennem. Er selv vant til ventetid i mit arbejde. Alt ok. Meget fint.	Virkelig god
33	Afslappet, trods forstyrrelser og travlhed.	God
35	Ventede to timer efter den tilsatte tid.	Dårlig
37	Følte, at der blev taget hånd om en.	Virkelig god
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Modtagelsen</b>
2	Jeg har kun ros at sige om de ansatte på Afdeling V. De gør et godt stykke arbejde og er alle meget smilende og hjælpsomme. Det er dejligt, at personalet tager sig tid til at snakke!	Virkelig god

## Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsn. V	Fejlhåndtering
4	Jeg skulle ikke være indlagt sidste gang.	Godt
7	Der skulle foretages en biopsi, og situationen endte i stor forvirring, da forløbet efter vores mening ikke var godt planlagt. Der var for mange involverede, hvilket skabte en hektisk og utryk stemning, som gjorde patienten stresset. Der var tre andre patienter på stuen, døren gik op og i, telefonen ringede, og patienten gik i panik. Biopsien lykkedes ikke. Efterfølgende dårlig opfølgning.	Dårligt
8	Det er lang tid, inden man bliver opereret. Man får lidt oplysning, synes jeg. Læge NN var fantastisk, han forberedte mig virkelig godt, også på operationsafdelingen.	Uoplyst
10	Indlagt med [problemer med] lunge. Forkert indlagt dræn. Stadig [problemer].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
15	Der blev indgivet [medicin], der var knust og opløst i vand i vene og ikke i mavesonde.	Virkelig godt
18	Forsvinden af undersøgelsesfoto. Ingen kunne finde noget.	Virkelig dårligt
21	Er diabetiker. Havde ikke fået mad i 10 timer. Da jeg måtte spise, var der ikke mere mad på afdelingen. Heldigvis havde jeg madpakke med hjemmefra. Sygeplejersken kunne kun tilbyde rugbrød, som jeg ikke kan spise.	Dårligt
24	Medicineringen. Forglemmelser.	Uoplyst
25	Jeg var kun til undersøgelse og samtale, da de pludseligt sagde, jeg skulle indlægges natten over, fordi de ville prøve med indsprøjtning [].	Uoplyst
30	Jeg mødte ind [] til samtale og indkvartering på Patienthotellet. Jeg fik at vide, at jeg i løbet af dagen ville blive ringet op for at få besked om, hvad der skulle ske [dagen efter]. Jeg modtog aldrig det opkald, og [om aftenen] ringede jeg til afdelingen, men de kunne ikke finde min journal og vidste slet ikke, hvad der skulle ske. For en sikkerheds skyld skulle jeg møde ind [næste morgen] fastende. Der var ikke nogen, som anede noget, da jeg kom på afdelingen, og det var først, da jeg begyndte at spørge ind, at personalet reagerede på min tilstedeværelse. Først [nogle timer senere] fik jeg at vide, at man ville tage en ny biopsi. Herefter fik jeg en meget professionel behandling. Jeg skulle overnatte til [dagen efter], men først efter kl. 00.00 besluttede man at flytte mig ind på en anden stue.	Godt
31	Antibiotikakur (infektion). Der var stor forvirring, om jeg skulle have ét mg. eller to. Samtidig kunne personalet ikke fortælle mig de rigtige blandingsforhold (10 ml. eller 20). Fik løbende mit medicinkort skrevet ud. Der stod ét mg., men på det sidste kort jeg fik, stod der to mg. Var ikke blevet informeret om ændring, og lægen sagde, jeg skulle tage ét mg. Samtidig fik jeg en recept fra Marselisborg, som jeg skulle have under indlæggelse. Fik aldrig medicinen, og da jeg spurgte anden gang, var recepten væk, men udslættet var der stadig.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
33	Jeg har haft møde med NN vedrørende forløbet (sendt hjem med diabetes II-tegn).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
35	Jeg tror, min mødetid var væk.	Godt
38	Blev opereret. Tips. Alt gik godt/planmæssigt. Efter tre dage får [jeg] at vide af en læge, jeg aldrig har set, at operationen slet ikke var GENNEMFØRT!!! Sur/skuffet, ja!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
39	Forkert besked om medicin eller mangel derpå.	Dårligt
	<b>ID</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	
1	Ved dræn blev der en rift i lungen.	Godt












**Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V****Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Afsn. V</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 7	Der er uden tvivl travlt på afdelingerne, men et indgreb eller en behandling udført i hast, bliver ikke en succes og skal måske gøres om, med en endnu mere nervøs patient til følge. Bedre overblik, bedre dialog med færre fagpersoner på en gang.	Uoplyst
 11	Personale flinke, smilende, behagelige. Absolut ingen kritik.	Virkelig godt
 13	Når man er ny kræftpatient, er to-tre måneder, fra man starter, til man begynder behandling, utrolig lang tid.	Godt
 17	Jeg blev meget dårlig efter [undersøgelse]. Ulidelige mavesmerter og mange toiletbesøg. Der var ingen til at hjælpe mig på toilettet. Fik smertestillende alt for sent og lå midt ude på gangen, hvor der var langt til toilettet. Det, synes jeg, var meget dårligt.  Alt for få toiletter på [afdelingen] og kun en aftensygeplejerske til 11 stuer.	Dårligt
 20	Ikke indlagt.	Uoplyst
 24	Ventede lang tid på såvel gammel som ny afdeling.	Dårligt
 27	I var hurtige til at behandle mig første gang.	Virkelig godt
 33	Afdelingen har patienter med stort ernæringsbehov. Det passer ikke overens med, at mad og mere kun er åben i 30 minutter pr. måltid.	Godt
 34	Behandlingsforløbet var godt, men afslutningen [og] mit hjemsendelsestidspunkt var noget usikkert [ligesom] afgang fra afdelingen.	Virkelig godt
 35	Da jeg blev opdaget, var behandlingen UG.	Virkelig godt
 36	Alt blev som forventet!	Virkelig godt

**Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Afsn. V</b>	<b>Samlet indtryk</b>
4	De var gode til at fortælle, hvad der skulle ske.	Dårligt
5	Efter at have været henvist til anden afdeling et godt stykke tid var det "som at komme hjem" til afdeling V, og jeg var SÅ glad for at møde mine to fantastiske læger NN og NN, der kunne huske mig efter så lang tid. Fantastisk.	Godt
7	Informationer fra læge NN og sygeplejersker var god, men i de kritiske øjeblikke for sporadiske. Information virker generelt ukoordineret. Vi modtog et bred med fire telefonnumre fra Aarhus Universitetshospital. Ingen af dem virkede!	Uoplyst
8	Jeg skulle til Aarhus flere gange om ugen, og jeg er ikke god til at sidde i en bil på grund af min ryg, og det blev både sagt og skrevet i mine papirer.	Godt
15	Alt for mange forskellige læger, der gav vidt forskellige svar. Til stor frustration.	Godt
19	[Nogle læger] er svære at kommunikere med, og deres faglige sprog kan de ikke oversætte, så jeg [] kan forstå det.	Godt
21	Fik foretaget en []biopsi, som var langt mere smertefuld, end der var blevet fortalt.	Godt
24	Man orienterede ikke nok og for upræcist.	Dårligt
27	Niveauet er så højt, at det kniber med at "fordøje" det.	Virkelig godt
28	Rigtig god behandling.	Virkelig godt
39	Efter min hjemsendelse meget dårlig information angående min medicin. Lægerne kommunikerer meget dårligt sammen og med patienten.	Godt
40	Jeg måtte selv bede om skriftlig information om min behandling.	Uoplyst

**Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V****Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**






<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Afsn. V</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 1	Jeg er stadig ikke klar over, om karnøglet er årsag til min forringede livskvalitet!	Godt
 6	Da jeg ikke var indlagt men boede på Patienthotellet, synes jeg selve hospitalet har alt for mange patienter.	Uoplyst
 7	Der bliver fokuseret alt for lidt på kost. Det er naivt, at læger ikke vil rådgive omkring kost eller erkende, at det har stor betydning for syge mennesker. Samarbejd mere med evt. tyske og svenske læger.	Uoplyst
 8	Jeg er blevet flyttet til andet hospital, så det er ikke kommet til udskrivelse endnu.	Godt
 11	Jeg er i øjeblikket sendt videre til anden afdeling til observation.	Virkelig godt
 14	Jeg fik at vide, at der max. ville gå to uger fra undersøgelse til svar på samme. Det har jeg ikke fået her [på nuværende tidspunkt]. Det er for dårligt, at der skal gå så lang tid fra undersøgelse til svar.	Godt
 15	Blev udskrevet for tidligt, inden planlagt behandling var tilendebragt (mange indlæggelser).	Godt
 18	Læge NN var decideret fremragende og sympatisk.	Godt
 21	Har haft store smerter efter udskrivelsen og har været sengeliggende i over en uge. Var ikke forberedt på dette.	Godt
 23	Blev overflyttet til andet sygehus.	Godt
 24	Kom på anden afdeling direkte fra afdelingen.	Dårligt

## Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V

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

ID	Kommentarer - Afsn. V	Samlet indtryk
1	Det undrer mig, at min læge ingen information havde til mig med hensyn til blodprøver/urinprøver! Min læge var "spændt på at høre", hvordan det var gået. [Kommunikation og information]	Godt
4	Men bør ikke anvende gangene til sengeplads. Man bør ikke lave samtaler med patienter ved bordene på gangen. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Dårligt
5	Af alle de afdelinger, som jeg efterhånden har været på i forbindelse med mit [flere] årige sygdomsforløb, er afdeling V den afdeling, hvor jeg føler mig bedst modtaget, tryk og er klart min favorit. [Kvalitet i behandling]	Godt
6	Jeg synes, at Patienthotellet er dårligt. Forfærdelige senge med dårlige dyner. Jeg foretrækker [et andet patienthotel]. [Fysiske rammer]	Uoplyst
7	L Afdelingen var overbelagt med senge og patienter på gangen. Der var intet bækken på fire-sengsstuen. Som patient kunne man ønske mere ro, bedre fokus og konkret information. J Meget søde og positive ansatte, lige fra de meget beredvillige portører til sygehjælpere, sygeplejersker og læger. [Relationer til personale]	Uoplyst
12	Ligesom ved tidligere indlæggelser og behandlinger i øvrigt på sygehuset mangler man en tovholder. Jeg tror, det var fem forskellige læger og endnu flere sygeplejersker, som [patienten] skulle forholde sig til. Det er dybt frustrerende. [Kontaktperson]	Uoplyst
13	Det ville være rart, hvis man hurtigt i forløbet får en bestemt læge. [Pleje]	Godt
16	Jeg synes, at det var for dårligt, at jeg måtte ligge på en undersøgelsesstue, og derfor skulle gå ind på andres stuer for at benytte toilet. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
17	Som nævnt alt for få toiletter! Virkelig dårligt. Alt for få stuer. Afdelingen er elendigt indrettet. Synd for de ellers søde sygeplejersker, at de står alene med alt for mange patienter. Går ud over både personale og patienter. [Fysiske rammer, Pleje]	Dårligt
23	Der var blodpletter på min seng i den tid, jeg var der. [Fysiske rammer]	Godt
26	Personalet var for det meste søde og venlige, men havde tydeligvis meget travlt. Det var tilfældigvis den samme sygeplejerske, der havde dagvagt i de [] dage, jeg var indlagt, hvilket i det mindste skabte en form for kontinuitet. Men det var utilfredsstillende, at jeg ikke mødte den samme læge to gange og skulle svare på det samme mange gange. De fysiske rammer på afdelingen var meget utilfredsstillende. Oplevede, at min seng som den tredje var klemt ind imellem to andre på en tommandsstue, og at der overhovedet ikke var nok plads. Det er kritisk, at tre syge mave-tarm-patienter skal dele et toilet, som kun bliver gjort rent en gang, foruden at andre indlagte og ambulante patienter brugte det. Meget larm og uro. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Dårligt
28	God behandling. Søde læger og sygeplejersker. Tilfreds (meget). [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
30	Den stue, jeg blev kørt ind på efter midnat, virkede lidt som et opbevaringssted for ekstra senge m.m. Jeg havde ikke så god en nat, først fordi det var så sent, men også fordi stuen langt fra var imødekommende.	Godt

[Fysiske rammer]

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 31 | Servicepersonalet (rengøring, mad og transport) er altid venlige og smilende.<br>[Relationer til personale]   | Godt          |
|  | 33 | Der er alt for mange indlagt på afdelingen. Der er alt for meget personale i dagtimerne. Kun på aften- og nathold er der stabilitet i hvem, man taler med.<br>[Kontaktperson, Pleje]  | Godt          |
|  | 34 | Jeg var yderst tilfreds med personalets behandling af min person. Kosten var dejligt varieret og meget delikat. Godt varieret!<br>[Kvalitet i behandling, Pleje]  | Virkelig godt |
|  | 36 | Jeg lå cirka fire timer på ryggen i sengen ude på gangen (skulle ligge stille), men det generede mig overhovedet ikke. ALLE var flinke og hjælpsomme. Måtte vente lidt på aftensmaden, men der var travlt, så pyt da med det. Maden var god!<br>[Pleje, Relationer til personale] | Virkelig godt |
|  | 40 | Jeg har ikke været indlagt på afdelingen, men kun haft en enkelt nat på patienthospitalet.  | Uoplyst       |



## **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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

---

<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.

