

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Øre-Næse-Hals afdeling**

**Hospitalsenheden Vest**

**13-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

# 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.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	81
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	91
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2013 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	165
Besvarelser fra afdelingens patienter:	98
Afdelingens svarprocent:	59%

### **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).



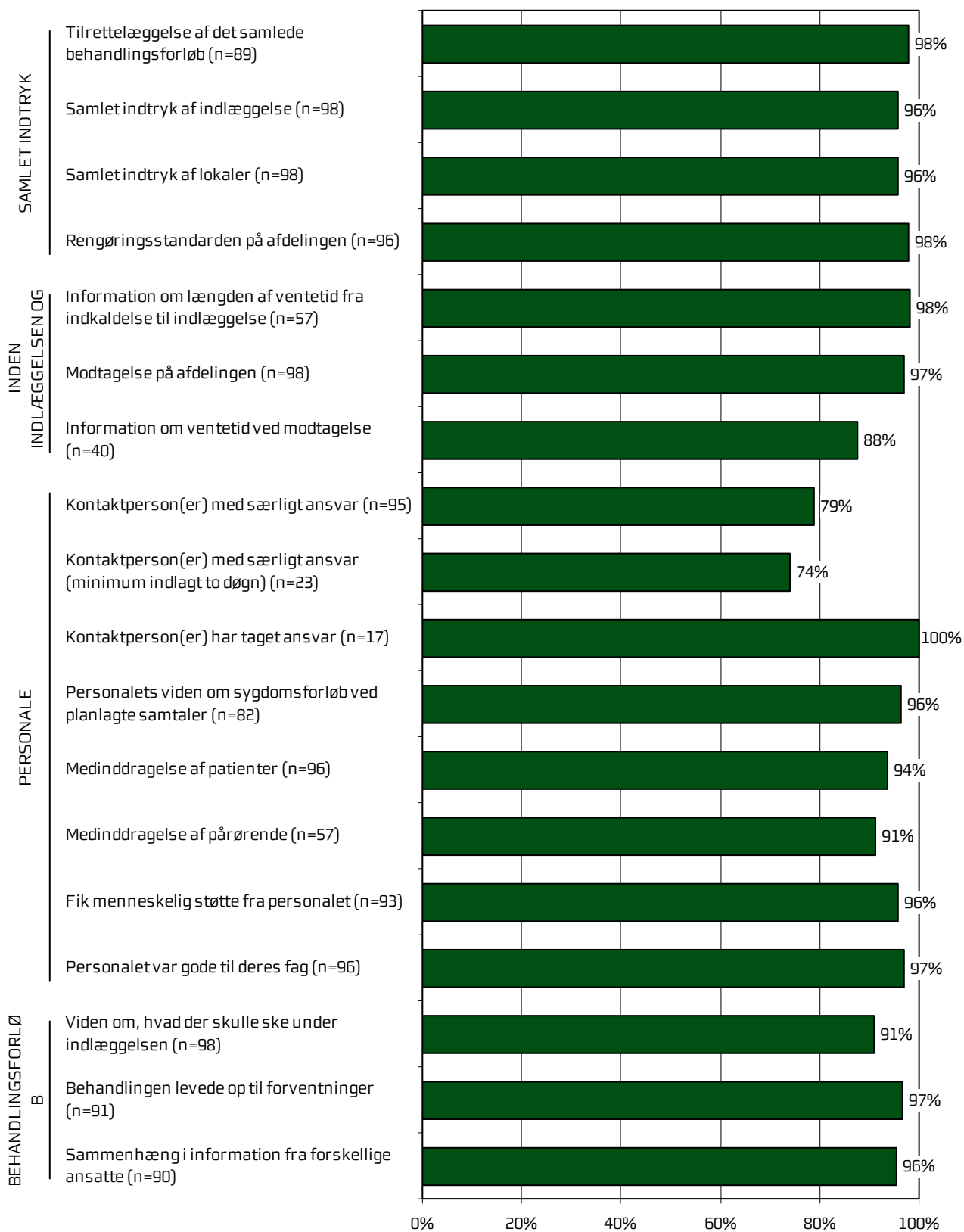


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

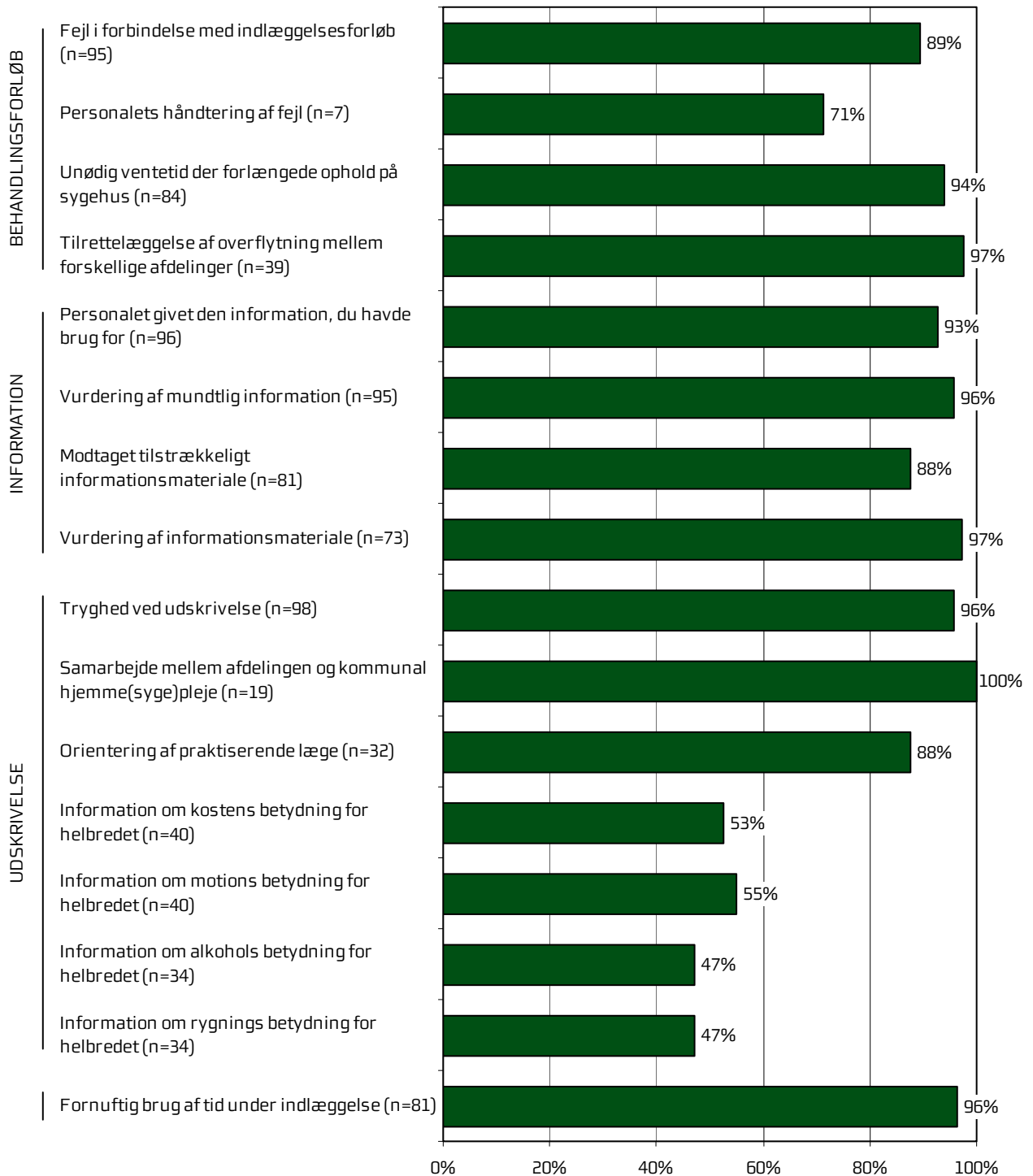
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Øre-Næse-Hals afdeling

2011-tallet er for: Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Holstebro

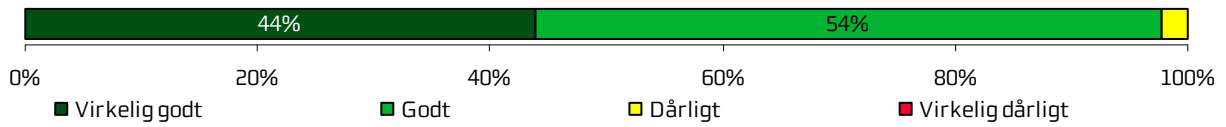
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

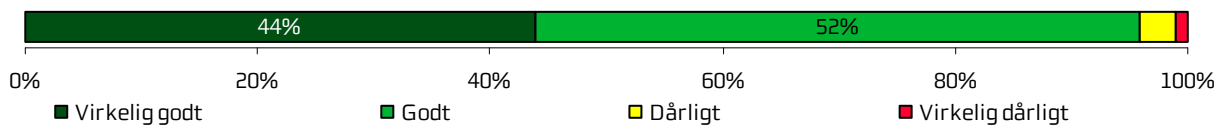
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

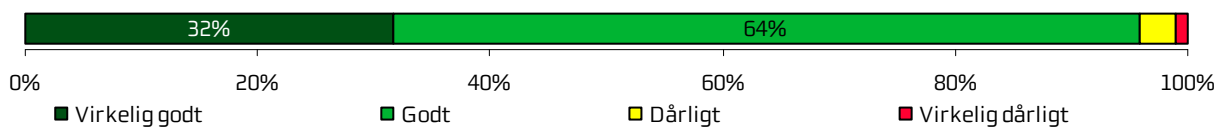
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=89)



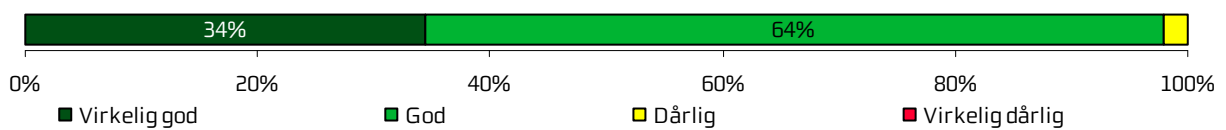
Samlet indtryk af indlæggelse (n=98)



Samlet indtryk af lokaler (n=98)



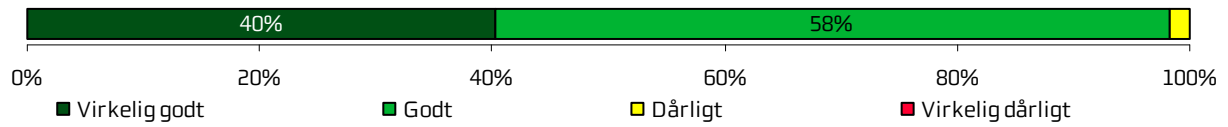
Rengøringsstandard på afdelingen (n=96)



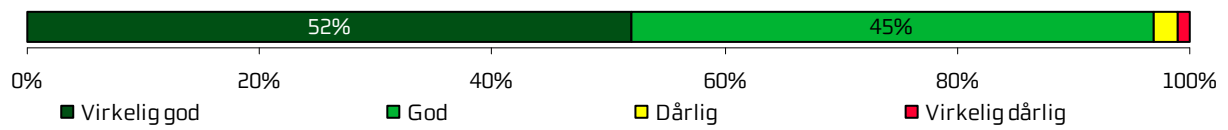
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	96 %	99 %	97 %	89 % *	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	96 %	96 %	100 % *	97 %	90 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	96 %	95 %	91 %	98 %	90 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	98 %	95 %	99 %	98 %	90 % *	94 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

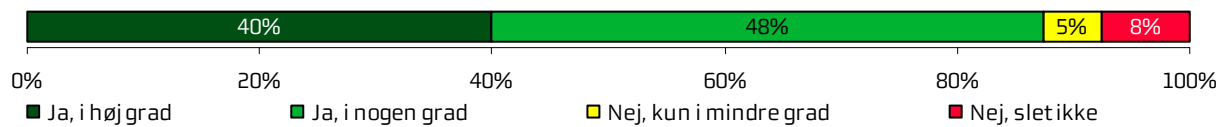
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=57)



Modtagelse på afdelingen (n=98)



Information om ventetid ved modtagelse (n=40)

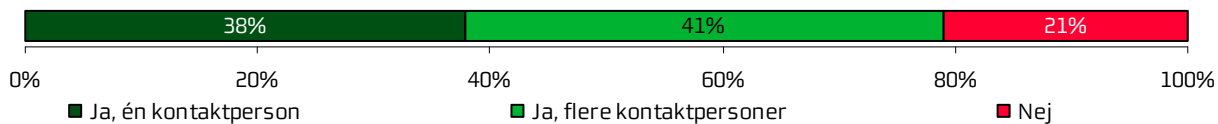




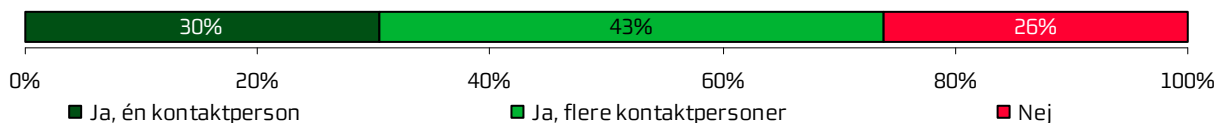
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	98 %	93 %	94 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	98 %	97 %	98 %	95 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	88 %	88 %	81 %	79 %	68 % *	72 % *

## Personale

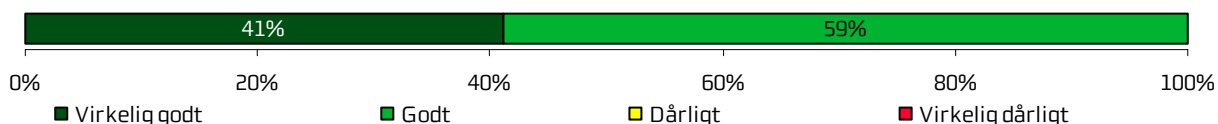
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=95)



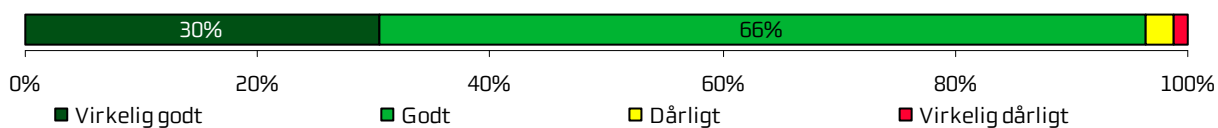
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=23)



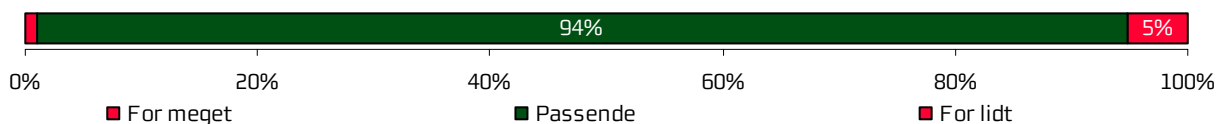
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=17)



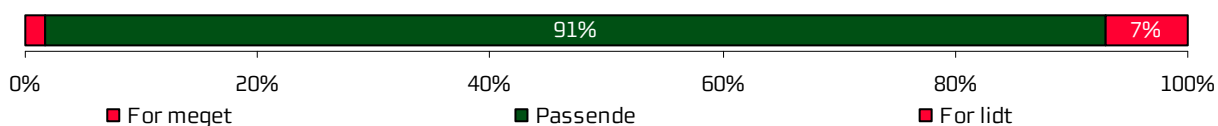
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=82)



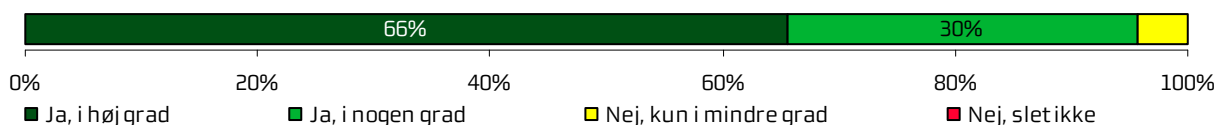
Medinddragelse af patienter (n=96)



Medinddragelse af pårørende (n=57)



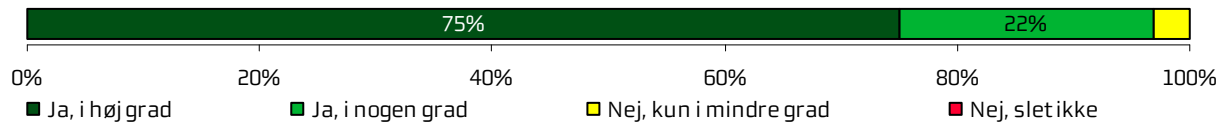
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=93)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	79 %	83 %	83 %	89 % *	82 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	74 %	94 %	74 %	89 %	83 %	84 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	93 %	100 %	99 %	95 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	94 %	91 %	96 %	83 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94 %	94 %	90 %	92 %	81 % *	88 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	90 %	98 %	91 %	80 % *	84 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	96 %	94 %	94 %	95 %	88 % *	92 % *

## *Personale (fortsat)*

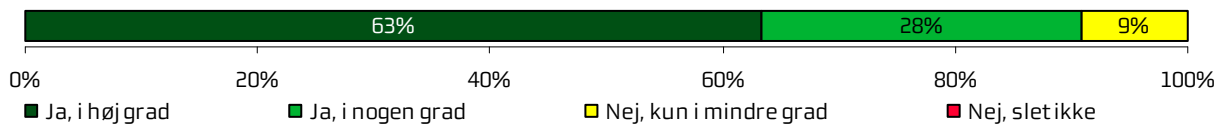
Personalet var gode til deres fag (n=96)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	99 %	98 %	98 %	92 %	97 % *

## Behandlingsforløb

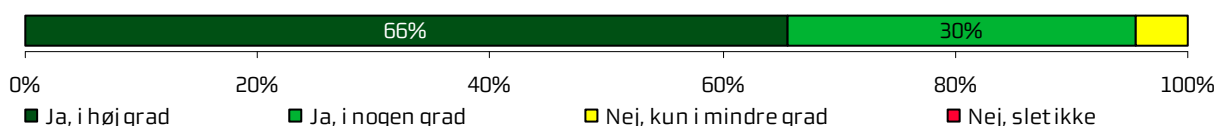
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=98)



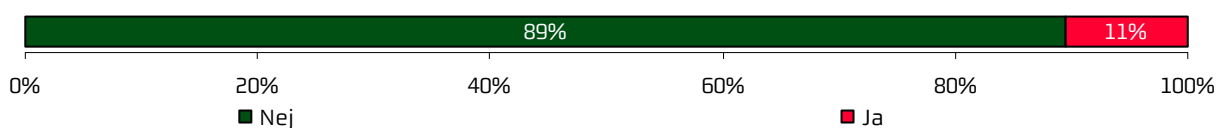
Behandlingen levede op til forventninger (n=91)



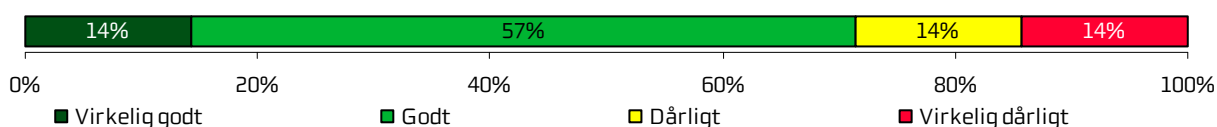
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=90)



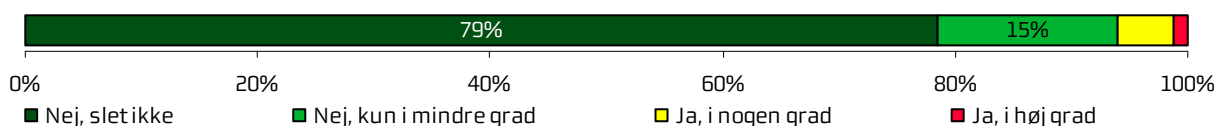
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=95)



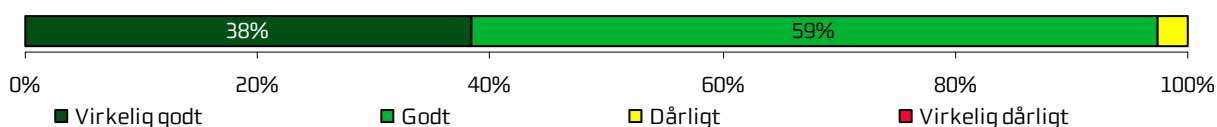
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=84)



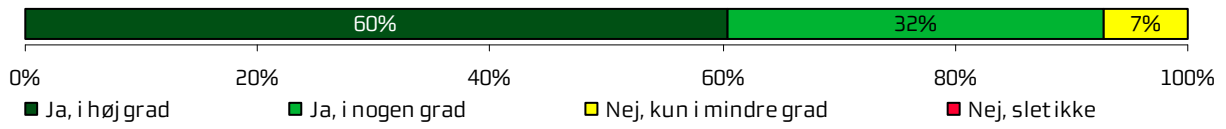
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=39)



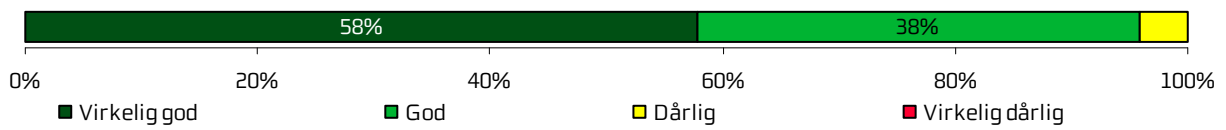
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	91 %	96 %	93 %	95 %	71 % *	84 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	95 %	98 %	95 %	82 % *	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	96 %	92 %	94 %	95 %	84 % *	90 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	89 %	90 %	89 %	92 %	83 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71 %	62 %	78 %	72 %	62 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	94 %	85 % *	92 %	89 %	74 % *	83 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	97 %	96 %	100 %	98 %	84 % *	93 % *

## Information

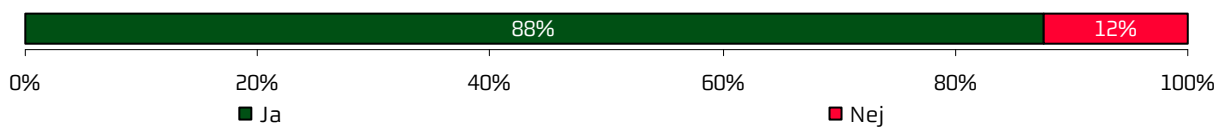
Personalet givet den information, du havde brug for (n=96)



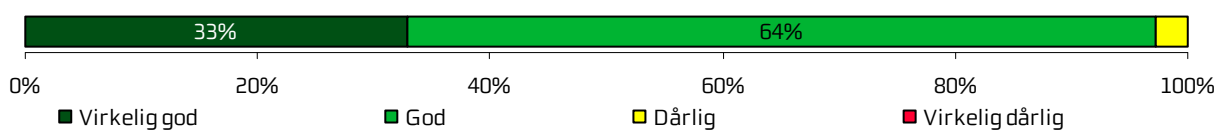
Vurdering af mundtlig information (n=95)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=81)



Vurdering af informationsmateriale (n=73)

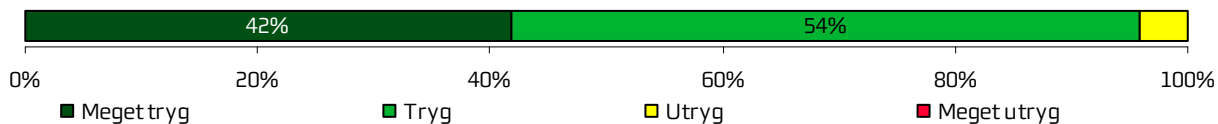




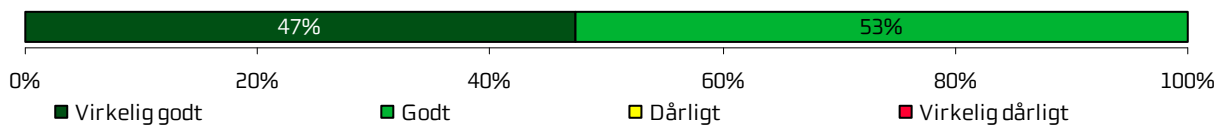
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	93 %	96 %	92 %	96 %	82 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	96 %	95 %	97 %	97 %	90 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	88 %	-	-	89 %	66 % *	80 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	97 %	-	-	97 %	84 % *	93 % *

## Udskrivelse

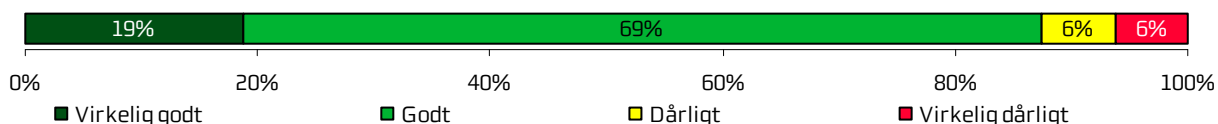
Tryghed ved udskrivelse (n=98)



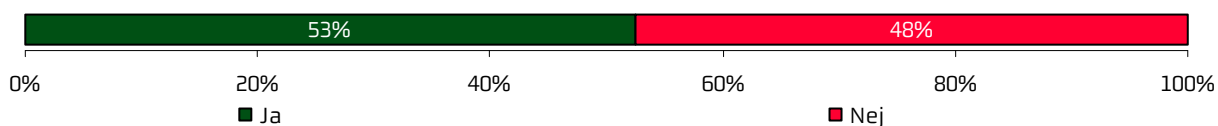
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=19)



Orientering af praktiserende læge (n=32)



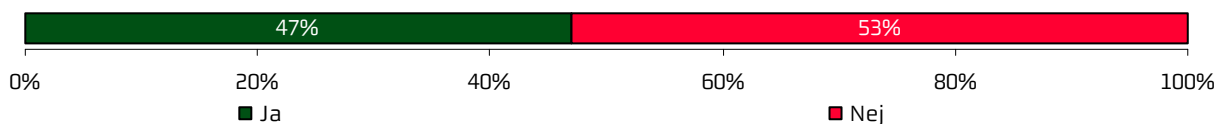
Information om kostens betydning for helbredet (n=40)



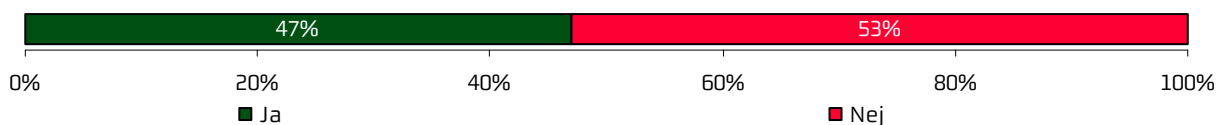
Information om motions betydning for helbredet (n=40)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=34)



Information om rygningens betydning for helbredet (n=34)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	96 %	97 %	93 %	93 %	84 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	100 %	100 %	87 %	97 %	83 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	88 %	92 %	87 %	94 %	74 %	88 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	52 %	-	-	78 % *	63 %	71 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	55 %	-	-	89 % *	70 %	77 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	47 %	-	-	69 % *	58 %	65 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	47 %	-	-	72 % *	65 %	69 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid under indlæggelse (n=81)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	96 %	96 %	98 %	99 %	84 % *	91 % *



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

## Spørgeskema om indlæggelse på

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

LØBENR.: \_\_\_\_\_

## PERSONALE

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



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"/>
21. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	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"/>	
22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?						

## INFORMATION

23. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?	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"/>	
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
25. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 27
26. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

LØBENR.:

## UDSKRIVELSE

28. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>	
29. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmehjælp/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	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"/>
31. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra afdelingen om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja		Nej	Ikke aktuelt for mig
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

32. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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





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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

### 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. >>svardato<<**.

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2013, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?

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  
Koncerndirektør Sundhed  
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

### 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. >>svar2dato<<**. 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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

#### **Har du spørgsmål til spørgeskemaet til spørgeskemaet?**

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**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Koncerndirektør Sundhed  
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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 14.365 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.439 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 59 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 2011 62 procent og i 2012 59 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 59 procent og 57 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	59%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	48%	55%
Kvinde	52%	45%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	22%	27%
20-39 år	16%	20%
40-59 år	26%	21%
60-79 år	33%	27%
80 år eller derover	3%	5%

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. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Udskrivelse". 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. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Information", og spørgsmålet omkring hvorvidt at afdelingen har orienteret patientens praktiserende læge omkring behandlingsforløbet under temaet "Udskrivelse".

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

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

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Jeg læste den ikke"

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

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

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

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

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2011 og 2012 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 2013. 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		98		100%
<b>Køn</b>				
Mand		47		48%
Kvinde		51		52%
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år		22		22%
20-39 år		16		16%
40-59 år		25		26%
60-79 år		32		33%
80 år eller derover		3		3%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		82		86%
Pårørende		13		14%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		92		95%
Ikke dansk		5		5%
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut		35		36%
Planlagt		63		64%



**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	44	54	2	0	89	9
<b>Køn</b>						
Mand	42	56	2	0	43	4
Kvinde	46	52	2	0	46	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	38	62	0	0	21	1
20-39 år	43	43	14	0	14	2
40-59 år	42	58	0	0	24	1
60-79 år	54	46	0	0	28	4
80 år eller derover	-	-	-	-	2	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	46	51	3	0	74	8
Pårørende	42	58	0	0	12	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	42	56	2	0	84	8
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	43	54	4	0	28	7
Planlagt	44	54	2	0	61	2

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

<b>Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	52	3	1	98
<b>Køn</b>					
Mand	45	51	2	2	47
Kvinde	43	53	4	0	51
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	50	45	5	0	22
20-39 år	44	38	13	6	16
40-59 år	40	60	0	0	25
60-79 år	44	56	0	0	32
80 år eller derover	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	44	52	2	1	82
Pårørende	54	38	8	0	13
<b>Modersmål</b>					
Dansk	42	53	3	1	92
Ikke dansk	80	20	0	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	40	54	3	3	35
Planlagt	46	51	3	0	63

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

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	32	64	3	1	98
<b>Køn</b>					
Mand	34	62	4	0	47
Kvinde	29	67	2	2	51
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	32	68	0	0	22
20-39 år	44	44	6	6	16
40-59 år	16	80	4	0	25
60-79 år	41	56	3	0	32
80 år eller derover	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	33	62	4	1	82
Pårørende	31	69	0	0	13
<b>Modersmål</b>					
Dansk	32	64	3	1	92
Ikke dansk	40	60	0	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	31	66	3	0	35
Planlagt	32	63	3	2	63

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	34	64	2	0	96
<b>Køn</b>					
Mand	43	54	2	0	46
Kvinde	26	72	2	0	50
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	41	50	9	0	22
20-39 år	50	50	0	0	16
40-59 år	28	72	0	0	25
60-79 år	26	74	0	0	31
80 år eller derover	-	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	64	0	0	80
Pårørende	31	62	8	0	13
<b>Modersmål</b>					
Dansk	34	63	2	0	90
Ikke dansk	40	60	0	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	42	55	3	0	33
Planlagt	30	68	2	0	63

**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	40	58	2	0	57	3	35
<b>Køn</b>							
Mand	36	64	0	0	25	1	20
Kvinde	44	53	3	0	32	2	15
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	42	58	0	0	12	0	10
20-39 år	45	45	9	0	11	0	5
40-59 år	27	73	0	0	15	3	6
60-79 år	50	50	0	0	18	0	12
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0	2
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	41	57	2	0	46	3	30
Pårørende	44	56	0	0	9	0	4
<b>Modersmål</b>							
Dansk	40	58	2	0	52	3	34
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	1
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	35
Planlagt	40	58	2	0	57	3	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	52	45	2	1	98
<b>Køn</b>					
Mand	45	51	2	2	47
Kvinde	59	39	2	0	51
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	59	41	0	0	22
20-39 år	44	38	13	6	16
40-59 år	48	52	0	0	25
60-79 år	56	44	0	0	32
80 år eller derover	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	51	45	2	1	82
Pårørende	62	38	0	0	13
<b>Modersmål</b>					
Dansk	49	48	2	1	92
Ikke dansk	100	0	0	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	49	46	3	3	35
Planlagt	54	44	2	0	63

**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	40	48	5	8	40	7
<b>Køn</b>						
Mand	33	52	5	10	21	4
Kvinde	47	42	5	5	19	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	44	56	0	0	9	0
20-39 år	44	22	11	22	9	2
40-59 år	27	73	0	0	11	2
60-79 år	50	40	0	10	10	2
80 år eller derover	-	-	-	-	1	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	48	6	9	33	6
Pårørende	57	43	0	0	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	49	5	8	39	6
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	31	46	8	15	13	3
Planlagt	44	48	4	4	27	4

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	38	41	21	95
<b>Køn</b>				
Mand	38	43	19	47
Kvinde	38	40	23	48
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	33	52	14	21
20-39 år	20	47	33	15
40-59 år	33	46	21	24
60-79 år	47	31	22	32
80 år eller derover	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	39	39	22	79
Pårørende	31	46	23	13
<b>Modersmål</b>				
Dansk	37	42	21	89
Ikke dansk	40	40	20	5
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	29	43	29	35
Planlagt	43	40	17	60



**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 TO døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	30	43	26	23
<b>Køn</b>				
Mand	42	42	17	12
Kvinde	18	45	36	11
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	4
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	25	50	25	8
60-79 år	29	43	29	7
80 år eller derover	-	-	-	1
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	30	43	26	23
Pårørende	-	-	-	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	30	45	25	20
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	27	47	27	15
Planlagt	38	38	25	8

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	41	59	0	0	17	0
<b>Køn</b>						
Mand	40	60	0	0	10	0
Kvinde	43	57	0	0	7	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	17	83	0	0	6	0
60-79 år	60	40	0	0	5	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	41	59	0	0	17	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	40	60	0	0	15	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	27	73	0	0	11	0
Planlagt	67	33	0	0	6	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	30	66	2	1	82	13
<b>Køn</b>						
Mand	39	61	0	0	36	9
Kvinde	24	70	4	2	46	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	30	70	0	0	20	2
20-39 år	38	38	15	8	13	2
40-59 år	24	76	0	0	21	4
60-79 år	35	65	0	0	26	4
80 år eller derover	-	-	-	-	2	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	66	3	1	68	11
Pårørende	42	58	0	0	12	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	65	3	1	77	12
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	38	62	0	0	26	7
Planlagt	27	68	4	2	56	6

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	1	94	5	96
<b>Køn</b>				
Mand	2	96	2	47
Kvinde	0	92	8	49
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	5	91	5	22
20-39 år	0	100	0	14
40-59 år	0	88	12	25
60-79 år	0	100	0	32
80 år eller derover	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	95	5	80
Pårørende	0	92	8	13
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	93	6	90
Ikke dansk	0	100	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	3	91	6	34
Planlagt	0	95	5	62

**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	91	7	57	40
<b>Køn</b>					
Mand	3	90	6	31	16
Kvinde	0	92	8	26	24
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	6	94	0	17	5
20-39 år	0	78	22	9	7
40-59 år	0	91	9	11	14
60-79 år	0	100	0	17	14
80 år eller derover	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	91	9	44	37
Pårørende	0	100	0	10	3
<b>Modersmål</b>					
Dansk	2	91	8	53	38
Ikke dansk	-	-	-	3	2
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	5	86	10	21	14
Planlagt	0	94	6	36	26

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	66	30	4	0	93	5
<b>Køn</b>						
Mand	66	34	0	0	44	3
Kvinde	65	27	8	0	49	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	86	10	5	0	21	1
20-39 år	50	38	13	0	16	0
40-59 år	61	39	0	0	23	2
60-79 år	63	33	3	0	30	2
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	32	4	0	78	4
Pårørende	77	15	8	0	13	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	31	5	0	87	5
Ikke dansk	100	0	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	76	21	3	0	34	1
Planlagt	59	36	5	0	59	4

**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	75	22	3	0	96	1
<b>Køn</b>						
Mand	79	19	2	0	47	0
Kvinde	71	24	4	0	49	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	82	14	5	0	22	0
20-39 år	63	25	13	0	16	0
40-59 år	72	28	0	0	25	0
60-79 år	83	17	0	0	30	1
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	75	23	3	0	80	1
Pårørende	77	15	8	0	13	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	74	22	3	0	90	1
Ikke dansk	80	20	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	82	15	3	0	34	0
Planlagt	71	26	3	0	62	1

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	63	28	9	0	98	0
<b>Køn</b>						
Mand	66	23	11	0	47	0
Kvinde	61	31	8	0	51	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	59	41	0	0	22	0
20-39 år	56	25	19	0	16	0
40-59 år	64	32	4	0	25	0
60-79 år	75	16	9	0	32	0
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	26	11	0	82	0
Pårørende	69	31	0	0	13	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	29	10	0	92	0
Ikke dansk	100	0	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	49	26	26	0	35	0
Planlagt	71	29	0	0	63	0



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

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	31	1	2	91	7
<b>Køn</b>						
Mand	55	41	0	5	44	3
Kvinde	77	21	2	0	47	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	71	29	0	0	21	1
20-39 år	56	38	6	0	16	0
40-59 år	64	32	0	5	22	3
60-79 år	76	21	0	3	29	3
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	30	1	1	76	6
Pårørende	75	25	0	0	12	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	32	1	2	85	7
Ikke dansk	80	20	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	70	30	0	0	30	5
Planlagt	64	31	2	3	61	2

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	66	30	4	0	90	6
<b>Køn</b>						
Mand	58	37	5	0	43	3
Kvinde	72	23	4	0	47	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	70	30	0	0	20	1
20-39 år	69	19	13	0	16	0
40-59 år	64	36	0	0	22	3
60-79 år	67	30	3	0	30	1
80 år eller derover	-	-	-	-	2	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	28	5	0	76	5
Pårørende	64	36	0	0	11	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	32	5	0	85	6
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	74	19	6	0	31	3
Planlagt	61	36	3	0	59	3

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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	89	11	95
<b>Køn</b>			
Mand	80	20	44
Kvinde	98	2	51
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	91	9	22
20-39 år	80	20	15
40-59 år	100	0	24
60-79 år	87	13	31
80 år eller derover	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	90	10	79
Pårørende	92	8	13
<b>Modersmål</b>			
Dansk	89	11	89
Ikke dansk	100	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	88	12	33
Planlagt	90	10	62

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	57	14	14	7	3
<b>Køn</b>						
Mand	17	50	17	17	6	3
Kvinde	-	-	-	-	1	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	2	2
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	60	0	20	5	3
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	14	57	14	14	7	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	-	-	-	-	4	0
Planlagt	-	-	-	-	3	3

**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	79	15	5	1	84	7
<b>Køn</b>						
Mand	69	24	5	2	42	4
Kvinde	88	7	5	0	42	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	80	10	10	0	20	0
20-39 år	73	13	13	0	15	1
40-59 år	71	29	0	0	21	4
60-79 år	85	12	0	4	26	1
80 år eller derover	-	-	-	-	2	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	78	14	6	1	69	7
Pårørende	83	17	0	0	12	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	78	16	5	1	81	5
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	72	17	7	3	29	2
Planlagt	82	15	4	0	55	5

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	38	59	3	0	39	4	48
<b>Køn</b>							
Mand	35	61	4	0	23	2	21
Kvinde	44	56	0	0	16	2	27
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	25	67	8	0	12	0	9
20-39 år	50	50	0	0	10	1	5
40-59 år	44	56	0	0	9	2	14
60-79 år	38	63	0	0	8	1	17
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	3
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	39	61	0	0	31	3	42
Pårørende	38	50	13	0	8	0	4
<b>Modersmål</b>							
Dansk	31	66	3	0	35	3	47
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	1
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	23	69	8	0	13	0	19
Planlagt	46	54	0	0	26	4	29

**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	60	32	7	0	96
<b>Køn</b>					
Mand	57	36	6	0	47
Kvinde	63	29	8	0	49
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	68	27	5	0	22
20-39 år	56	31	13	0	16
40-59 år	52	40	8	0	25
60-79 år	67	30	3	0	30
80 år eller derover	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	60	33	8	0	80
Pårørende	69	23	8	0	13
<b>Modersmål</b>					
Dansk	59	33	8	0	90
Ikke dansk	80	20	0	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	55	36	9	0	33
Planlagt	63	30	6	0	63

Tabel 30. 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	58	38	4	0	95
<b>Køn</b>					
Mand	55	43	2	0	47
Kvinde	60	33	6	0	48
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	68	27	5	0	22
20-39 år	56	31	13	0	16
40-59 år	42	58	0	0	24
60-79 år	67	30	3	0	30
80 år eller derover	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	57	39	4	0	79
Pårørende	69	23	8	0	13
<b>Modersmål</b>					
Dansk	57	38	4	0	89
Ikke dansk	60	40	0	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	58	36	6	0	33
Planlagt	58	39	3	0	62



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

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	88	12	81	16
<b>Køn</b>				
Mand	87	13	39	8
Kvinde	88	12	42	8
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	90	10	20	2
20-39 år	83	17	12	4
40-59 år	95	5	20	4
60-79 år	85	15	26	6
80 år eller derover	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	87	13	68	13
Pårørende	91	9	11	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	90	10	77	14
Ikke dansk	-	-	3	2
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	82	18	28	7
Planlagt	91	9	53	9

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	64	3	0	73	6
<b>Køn</b>						
Mand	29	71	0	0	34	4
Kvinde	36	59	5	0	39	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	33	67	0	0	18	2
20-39 år	17	67	17	0	12	0
40-59 år	25	75	0	0	20	0
60-79 år	52	48	0	0	21	3
80 år eller derover	-	-	-	-	2	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	31	66	3	0	61	5
Pårørende	50	50	0	0	10	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	65	3	0	71	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	39	57	4	0	23	3
Planlagt	30	68	2	0	50	3

**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	42	54	4	0	98
<b>Køn</b>					
Mand	47	47	6	0	47
Kvinde	37	61	2	0	51
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	50	50	0	0	22
20-39 år	44	50	6	0	16
40-59 år	40	56	4	0	25
60-79 år	41	56	3	0	32
80 år eller derover	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	43	52	5	0	82
Pårørende	46	54	0	0	13
<b>Modersmål</b>					
Dansk	43	52	4	0	92
Ikke dansk	0	100	0	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	51	43	6	0	35
Planlagt	37	60	3	0	63

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
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	53	0	0	19	4
<b>Køn</b>						
Mand	50	50	0	0	12	3
Kvinde	43	57	0	0	7	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	-	-	-	-	3	2
40-59 år	-	-	-	-	4	1
60-79 år	83	17	0	0	6	0
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	40	0	0	15	3
Pårørende	-	-	-	-	2	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	47	53	0	0	19	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	70	30	0	0	10	0
Planlagt	22	78	0	0	9	4

**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	19	69	6	6	32	62
<b>Køn</b>						
Mand	30	60	0	10	10	36
Kvinde	14	73	9	5	22	26
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	40	60	0	0	5	15
20-39 år	17	17	33	33	6	10
40-59 år	14	86	0	0	7	18
60-79 år	14	86	0	0	14	16
80 år eller derover	-	-	-	-	0	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	19	68	6	6	31	49
Pårørende	-	-	-	-	1	10
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	69	7	3	29	59
Ikke dansk	-	-	-	-	2	3
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	19	69	6	6	16	18
Planlagt	19	69	6	6	16	44

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	53	48	40	56
<b>Køn</b>				
Mand	62	38	21	26
Kvinde	42	58	19	30
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	80	20	10	12
20-39 år	67	33	6	10
40-59 år	27	73	11	14
60-79 år	45	55	11	19
80 år eller derover	-	-	2	1
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	44	56	32	48
Pårørende	83	17	6	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	51	49	39	51
Ikke dansk	-	-	1	4
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	65	35	17	17
Planlagt	43	57	23	39

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

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	55	45	40	54
<b>Køn</b>				
Mand	65	35	20	24
Kvinde	45	55	20	30
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	89	11	9	12
20-39 år	71	29	7	9
40-59 år	20	80	10	15
60-79 år	50	50	12	18
80 år eller derover	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	52	48	33	46
Pårørende	67	33	6	6
<b>Modersmål</b>				
Dansk	53	47	38	50
Ikke dansk	-	-	2	3
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	65	35	17	16
Planlagt	48	52	23	38

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	47	53	34	60
<b>Køn</b>				
Mand	56	44	16	28
Kvinde	39	61	18	32
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	100	0	5	16
20-39 år	63	38	8	8
40-59 år	27	73	11	14
60-79 år	25	75	8	22
80 år eller derover	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	45	55	31	48
Pårørende	-	-	2	10
<b>Modersmål</b>				
Dansk	45	55	31	57
Ikke dansk	-	-	3	2
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	50	50	12	21
Planlagt	45	55	22	39



**Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	47	53	34	60
<b>Køn</b>				
Mand	47	53	15	29
Kvinde	47	53	19	31
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	4	17
20-39 år	83	17	6	10
40-59 år	33	67	12	13
60-79 år	30	70	10	20
80 år eller derover	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	45	55	31	48
Pårørende	-	-	2	10
<b>Modersmål</b>				
Dansk	42	58	31	57
Ikke dansk	-	-	3	2
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	36	64	11	22
Planlagt	52	48	23	38

**Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?</b>						
	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	54	42	2	1	81	11
<b>Køn</b>						
Mand	54	41	2	2	41	6
Kvinde	55	43	3	0	40	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	57	43	0	0	21	1
20-39 år	31	50	13	6	16	0
40-59 år	37	63	0	0	19	6
60-79 år	87	13	0	0	23	3
80 år eller derover	-	-	-	-	2	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	52	44	3	2	66	10
Pårørende	75	25	0	0	12	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	55	41	3	1	75	11
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	58	35	4	4	26	5
Planlagt	53	45	2	0	55	6





## 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 41. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			3
Kommunikation og information			5
Kontaktperson			1
Kvalitet i behandling			4
Pleje			4
Relationer til personale			5
Ventetid			0

## Øre-Næse-Hals afdeling

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

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Samlet indtryk
3	Det ville være rart med en klar udmelding om, at man højst sandsynligt ikke kommer hjem et døgn efter.	Godt
6	Kunne godt ønske en kortere ventetid. Fra vi kommer til jeres afdeling til indlæggelse, går næsten tre måneder. Det er lang tid for en [lille] dreng.	Virkelig godt
7	Indlæggelse skete efter besøg af vagtlæge.	Godt
11	Indlagt akut.	Godt
12	Jeg kom ind som akutpatient, rigtig godt behandlet hele vejen!	Virkelig godt
14	Henvist fra ambulatoriet.	Godt
15	Kom akut.	Godt
16	God kontakt og godt forberedt fra forundersøgelserne pga. god information fra læge og sygeplejerske.	Virkelig godt
18	Ambulancen måtte køre videre, da vi kom til Herning, da vi skulle have været til Holstebro. [Det var midt om natten].	Godt
19	Jeg sad i flere timer uden nogen form for information. Til trods for en akut indlæggelse. Sad [fire en halv time]. Efter jeg selv gjorde opmærksom på det, fik jeg smertestillende.	Virkelig dårligt
21	Perfekt.	Virkelig godt
23	God.	Godt
27	Nej, jeg vidste, hvor jeg skulle gå hen og vente, indtil jeg blev afhentet. Vi ventede dog ca. 25 [minutter] og blev lidt i tvivl om, om jeg evt. skulle gå ud og melde min ankomst, men vi valgte at se tiden an :-).	Virkelig godt
30	Nej, jeg kom akut ind på grund af næseblødning.	Virkelig godt
32	Jeg kom ind akut.	Virkelig godt
32	Det var akut.	Virkelig godt
33	Kom direkte fra Øre-Næse-Hals ambulatoriet.	Godt
34	Fik en henvisning fra lægen.	Virkelig godt
35	Det var akut.	Virkelig godt
38	Akut indlagt [].	Virkelig godt
39	Akut indlæggelse.	Godt
40	Indlagt fra ambulatorium.	Virkelig godt
44	Akut indlæggelse pr. ambulance pga. kraftig næseblod.	Virkelig godt
45	Jeg synes, det er for dårligt, at man først får tiden for operationen dagen inden. Når man kommer længere væk fra og skal med offentlig transport, så kunne man godt bruge et tidspunkt lidt før.	Dårligt

## Øre-Næse-Hals afdeling

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

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Modtagelsen
6	Kanon personale og sygehus. Der var tid til os, og vi følte os meget godt behandlet.	Virkelig god
7	Professionel og imødekommende.	Virkelig god
13	Nej.	Virkelig god
16	Smilende og smukke :-)	God
19	Personalet virkede fraværende og smed bare en formular i hovedet på mig og efterlod mig så alene.	Dårlig
21	Imødekommende.	Virkelig god
26	Synes det var skidt, der var ingen information, skulle have været til [om formiddagen]. Kort efter ankomst blev jeg placeret i en seng. Først da jeg selv beder om information [senere på dagen] får jeg at vide, der nok går lidt endnu. [Lidt senere] kommer en sygeplejerske ind med smertestillende, selvom de ikke har hørt fra operationsstuen, men de mener, at det bliver lige om lidt. [Sidst på eftermiddagen] kommer jeg derned. Det eneste information jeg fik, var da jeg spurgte []. Det er lang tid uden mad og drikke.	Virkelig dårlig
27	Nej, det forløb fint.	God
32	Alt var perfekt.	Virkelig god
32	Det var meget flot. Sygeplejersken fik mig hurtigt beroliget.	Virkelig god
36	Jeg blev modtaget med det samme. Ingen ventetid.	Virkelig god
37	God information :-)	God
39	God modtagelse.	God
42	De virkede lidt stressede, specielt lægerne, men ellers ok.	God
43	Vedrørende indlæggelsen måtte jeg gøre opmærksom på, at jeg var i marevanbehandling. Jeg skulle modtage besked, fik ingen, men stoppede selv marevanbehandling ca. tre dage før indlæggelse. Ej GODT.	God
44	Sad på gangen i en kørestol i [flere timer]. Havde fået ballon i næsen. Blødte kraftigt fra næsen alligevel. Skiftede klude hele tiden.	God
45	Vi var der lang tid før tid (morgen tidligt), men der var hverken kaffe eller te at tage af, og der var ingen til at tage imod os i receptionen, da vi kom.	Dårlig

## Øre-Næse-Hals afdeling

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Fejlhåndtering
2	FEJL OG FEJL. Der gik betændelse i mit sår, så jeg skulle være på hospitalet i seks dage i stedet for syv timer.	Virkelig godt
4	[Patienten] fik ikke det smertestillende, han skulle have. Det var ikke regnet rigtigt ud. Der gik halvanden uge, inden han fik det bedre og begyndte at spise.	Godt
10	Mit spiserør blev perforeret, hvilket resulterede i, at jeg blev overflyttet til andet sygehus. Jeg fik virkelig dårlig information af en læge på Holstebro Hospital.	Dårligt
19	Blev glemt [flere] gange med hensyn til smertestillende og én gang med hensyn til antibiotika.	Virkelig dårligt
20	De ramte mit stemmebånd.	Godt
23	Blev ikke informeret om, at der var lavet et til to sting i den ene side. Havde efterfølgende mærkbart flere smerter []. Det er ikke ok, at dette ikke bliver fortalt af lægen, som opererede, og som i øvrigt ikke virkede specielt kompetent.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
29	En beskadiget tand i forbindelse med operation i spiserøret.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
43	[] Den læge, der fortalte om min operation, blev pludselig ikke den, der opererede mig. Det er meget uheldigt. Opdagede det lige, da jeg fik "hammeren".	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
44	Blodprøvetagning med samtidig undervisning af praktikant. Senere rigtig og sikker blodprøvetagning med bedre resultat.	Godt



## Øre-Næse-Hals afdeling

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Samlet indtryk
6	På trods af at NN får en infektion, og vi skal indlægges igen [nogle] dage efter hjemkomst og må være der i [nogle] dage, viste I stor omsorg og faglighed.	Virkelig godt
8	Dejligt sted, kompetent personale.	Virkelig godt
10	Ja. Efter at jeg var overflyttet til andet sygehus.	Godt
11	Personalet var ikke mødt ind på opvågningen, da NN blev kørt fra operation og derind. Special-sygeplejersken blev selvfølgelig hos ham, til der kom personale, men det virkede lidt mærkeligt og lidt utrygt for os forældre.	Godt
12	Har været utrolig glad for behandling, forløbet på afdelingen, personalet og lægerne. Utrolig alt det, de kan nå og det overskud, de har til patienterne. Mange, mange tak!!!!!!	Virkelig godt
17	Jeg blev nervøs og usikker lige før operationen, da lægen kom og snakkede med mig om operationen. Han spurgte mig, om jeg var sikker på jeg ville have hele skjoldbruskkirtlen væk, da det jo kun var i venstre side, der var knuder? Da det kom til at indebære, at jeg skulle tage medicin resten af mine dage så. Total forvirret svarede jeg, at jeg helst ville have, at de skulle tage så lidt som muligt. Men til de samtaler jeg indtil da havde været til, var blevet anbefalet, at få det hele væk. Jeg fik fornemmelsen af, at han mente, det var mig selv, der syntes det hele skulle væk. Mit svar blev, at det måtte de vurdere, når de opererede, hvor meget det var nødvendigt at fjerne. Ikke så rart, at blive forvirret og nervøs lige inden operationen.	Godt
19	I stedet for først at behandle fra starten af forløbet gik der flere timer [], før behandlingen startede [].	Virkelig dårligt
21	Tak for rigtig god service.	Virkelig godt
23	Fantastiske sygeplejersker. Rigtig dårlig logistik at bo i [by et stykke væk] og blive undersøgt og opereret i Holstebro. Specielt da man ikke selv må køre efter operationen. Der burde findes et tilbud om hjemkørsel, specielt når der er en reel risiko for blødning.	Godt
24	NN blev også opereret hos jer [i sommers] samme sår, afdeling osv. Derfor virker det underligt, at ambulatoriet [i efteråret] mener, han skal omkring dagkirurgisk for at snakke med narkosen. Det var ikke nødvendigt [i sommers]?? Selvfølgelig blot en lille problematik, men nu spørger I jo.	Godt
27	Jeg synes, at der var en fin sammenhæng mellem de forskellige personalegrupper. Hver enkelt gruppe/team kendte deres opgave, og jeg synes faktisk ikke, at der var unødigt spild eller ophold i deres behandlingsforløb af mig. Der var en høj standardisering dog stadig med smil på læben.	Virkelig godt
28	På opvågning efter operationen synes jeg ikke, at personalet var [opmærksomme nok]. De havde heller ikke smertestillende til børn, som vi så måtte vente på. Ganske unødvendigt synes jeg.	Godt
30	Jeg havde ikke kendskab til næseblødning og heller ikke behandlingsforløbet.	Virkelig godt
35	Fik indtryk af, at et kirurgisk indgreb blev "udskudt" fra lørdag aften til søndag formiddag, for at der skulle spares penge.	Virkelig godt
37	Meget venligt personale.	Virkelig godt
42	Jeg synes, de var utrolig venlige.	Godt
44	På grund af min alder blev der ikke (efter mit ønske) foretaget brænding i næsen. Det skønnedes, at narkose var for "farligt".	Virkelig godt
46	Alt var fint. Ingen forsinkelser eller noget, da jeg var den første patient på morgenvagten.	Virkelig godt

**Øre-Næse-Hals afdeling****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Samlet indtryk
17	I pjecen står der, at man skal undgå sol i seks måneder, men i den personlige samtale anbefaler I, at man undgår sol i et år. Tænker, at det ville være bedst, hvis man skrev og sagde det samme!	Godt
18	Personalet var de sødeste mennesker, men min klage var min madras. Jeg synes, at den blev våd af at ligge på den, så jeg følte mig også våd.	Godt
21	Fint.	Virkelig godt
22	Blev opereret for knude i ørespytkirtlen. Rigtig god skriftlig information, dog manglede jeg information om, at det var ganske normalt, at det sivede fra såret op til en uge efter operationen. Ligeledes måtte jeg selv kontakte hjemmeplejen mht. at få sterile gazeservietter/forbindingsmateriale. Dejligt, hvis dette var sket på afdelingen inden udskrivelsen.	Godt
26	Det, jeg modtog på skriftligt, var tilstrækkeligt. Men skulle spørge hele tiden for at få ting at vide, som jeg havde forventet, de ville fortælle af sig selv.	Dårligt
30	Fik kun informationsmateriale om, hvad jeg skulle passe på de første dage samt rensning af næsen.	Virkelig godt
42	Gode og informerende.	Godt
44	Alt for lang ventetid ved akutindlæggelsen. Mit tøj var meget blodigt og vådt. Efter indlæggelsen fik jeg en kontaktperson, som skal have stor ros. Det fortjener hun.	Virkelig godt
45	Jeg fik ikke rigtigt noget at vide omkring noget som helst, udover hvor og hvordan indgrebet skulle foretages.	Dårligt

## Øre-Næse-Hals afdeling










### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Samlet indtryk
1	Jeg manglede kommentarer inden udskrivelse.	Godt
5	God oplevelse, når det skal være.	Virkelig godt
9	Jeg fik INTET at vide om, hvordan jeg skulle forholde mig, når jeg kom hjem. Jeg søgte på nettet og fandt nogle oplysninger fra andre sygehuse. Bl.a. at jeg ikke måtte løfte i 14 dage. Det havde ingen fortalt mig. Jeg vidste kun det, der stod i brochuren, som jeg fik FØR indlæggelsen. En sygeplejerske kom og sagde, [at jeg måtte tage hjem]. Ingen samtale, ingen råd. Først da jeg kom hjem, slog det mig, at jeg intet havde fået af vide. Man er jo ikke helt sig selv dagen efter en operation med narkose, så man er ikke så udfarende og opsøgende. Der BØR være en samtale.	Godt
10	Den gik ok. Alt blev ordnet med hjemmesygeplejerske, og jeg fik god besked om, hvad jeg skulle passe på med angående mad.	Godt
13	Nej.	Virkelig godt
17	Jeg fik en god og tryk behandling efter udskrivelsen. Da mine tal ikke var helt ok, blev der holdt godt øje med mig og taget blodprøver jævnligt.	Godt
18	Jeg fik god besked om, hvordan jeg skulle passe min næse med saltvand og vand for skorper i næsen.	Godt
19	Manglende personale til at sige farvel. Blev nødt til at gå ind i personalestuen for at sige farvel. Følelsen var, at der ikke var tid til at sige farvel.	Virkelig dårligt
22	Mere information om risiko for sivning i en hel uge efter operation, samt sende forbindelse med patient hjem for en sikkerheds skyld.	Godt
25	Fik allergisk reaktion. Alt gik nemt og hurtigt, ingen panik. Jeg var tryk hele vejen igennem, også meget glad for, at jeg kunne blive til næste dag.	Virkelig godt
42	Det var, som det skulle være.	Godt
44	Håber ikke på gentagelse af næseblødning.	Virkelig godt
45	Stort set al information om efterfølgende komplikationer og bivirkninger har jeg fået andre steder fra end sygehus og/eller læge.	Dårligt

## Øre-Næse-Hals afdeling

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

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Samlet indtryk
1	Sygeplejersken gjorde, hvad hun kunne, men de har for travlt. Som mit barnebarn sagde: Farmor, kan du ikke se, sygeplejersken så så træt ud. Ja, hun havde ret. [Pleje]	Godt
4	Der lå brugt tøj på badeværelset, som tilsyneladende havde ligget der hele weekenden. [Fysiske rammer]	Godt
6	Som sagt rart sted at være, hvis man er syg. Tusind tak for god behandling af min søn. Stor smiley :-). [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
9	En samtale ved udskrivelsen bør være et "must". [Kommunikation og information]	Godt
10	Jeg syntes, at der var en dårlig kommunikation fra lægens side, da jeg skulle overflyttes til et andet sygehus. Vi fik kun den besked, at hvis vi ville vide, hvad der skulle foregå, kunne vi spørge på det andet sygehus, for der var eksperterne. Han var meget lidt medfølelse. Ellers var vi tilfreds med afdelingen som sådan. [Kommunikation og information]	Godt
11	Der var meget koldt på stuen.	Godt
12	Personalet gøre ALT, hvad de kan. Mere kan vi ikke forlange, de gøre et stort stykke arbejde, og jeg har haft det godt de dage på afdelingen. Mange tak. [Relationer til personale]	Virkelig godt
16	Forsæt det gode arbejde!!!	Virkelig godt
17	Jeg fik en fin behandling og har ikke noget at klage over. Det var få patienter pga. []ferien, så der var god tid til os få patienter. En lille ting, med hensyn til maden. Jeg syntes, at det bliver ryddet for hurtig væk. Når man er patient kan det være svært at nå, at hente mere mad (det kan jo også være svært at mærke, hvor meget man kan spise ovenpå en operation). [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
18	Personalet var meget hjælpsomme og lægen, som skulle standse min []blødning, var omhyggelig og påpasselig med det han gjorde. [Kvalitet i behandling]	Godt
19	Tag imod patienter hurtigere, tilbyd evt. smertestillende tidligt. Sørg for at tage tiden til at sige farvel, ordentligt indtryk for patient og pårørende. Er der praktiske råd så som "lig med hovedet op", [så] giv det første dag. [Kommunikation og information]	Virkelig dårligt
22	Fik to ekstra ture til hospitalet pga. infektion i såret. Dette kunne MÅSKE ikke være undgået (infektionerne).	Godt
25	En ordentlig hovedpude. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
26	De skal blive bedre til at informere patienter på egen hånd. Der var flere gange, hvor jeg lå og tænkte: "Mon de har glemt mig?", "Hvad mon de forventer, der skal ske nu...?". Det værste var, at de ikke havde et klart svar om videre forløb, når man så spurgte. Det gjorde i hvert fald ikke mig tryk. [Kommunikation og information]	Dårligt
27	Der er en ting, som jeg gerne vil fremhæve: Jeg ved godt, at I af sikkerhedsmæssige hensyn skal spørge konstant til CPR-nummer. I skal blot være opmærksomme på, at de fire timer, som jeg lå på afdelingen, da hørte jeg de andre patienters CPR-numre mange gange. Jeg kunne høre alt, der blev talt om, og ikke kun de sjove dialoger. Jeg ved ikke, om patienten evt. kun skal	Virkelig godt

- sige de sidste fire cifre i stedet for. Jeg ved blot, at jeg på min arbejdsplads (bank) ikke ville strø om mig på den måde med CPR-numre.
-  31 Sygeplejersken, der "havde ansvar for mig", var meget presset i tid. Man følte lidt som patient, at hun gjorde alt, hvad hun kunne for at hjælpe alle patienterne, men hun manglede hjælp/en ekstra hånd. Hun havde for travlt til at have overskud til smil, selvom hun virkelig prøvede!  
[Pleje] Godt
-  32 Jeg blev indlagt [midt på dagen] og fik alt undersøgt og under kontrol. Blev sendt hjem [om aftenen], det gik rigtig flot. Jeg kan ikke give nok ros. Virkelig godt
-  32 Der var meget ensomt, men alle var søde, når man ringede om hjælp. Virkelig godt
-  34 Jeg havde det godt under indlæggelsen, og jeg havde nogle søde kontaktpersoner. Når personalet viser, at de har tid til en, og er søde og venlige er det et super sted at være. Var særlig glad for NN. Man kan kun være glad og i godt humør, når sådan en sød medarbejder kommer ind til en. Stor ros til hende :-)  
[Kontaktperson, Relationer til personale] Virkelig godt
-  38 Fik en 100 procent professionel modtagelse/behandling. En meget positiv oplevelse set i lyset af, at sygehuspersonalet har mange opgaver at tage vare på :-)  
[Kvalitet i behandling] Virkelig godt
-  41 Jeg var meget glad for, at de ansatte lige efter operationen sagde, at man bare skulle ringe efter dem, hvis der var noget. Meget venligt personale. Så man følte ikke at være til besvær. Opholdet på afdelingen var en positiv oplevelse.  
[Relationer til personale] Virkelig godt
-  42 Ufattelig venlige sygeplejersker. TAK.  
[Relationer til personale] Godt
-  44 Under de givne forhold bygningerne tilbyder, er det mit indtryk, at det samlede personale yder et godt stykke arbejde. Venlighed, imødekommende og hjælpsomhed. Hospitalet skal forblive, men visse lokaler bør renoveres til gavn for personale/patienter.  
[Fysiske rammer, Relationer til personale] Virkelig godt
-  45 Jeg manglede kommunikation med læger og sygeplejersker og videregivelse af forespørgsler. Og så synes jeg ikke, at det er rart at blive rusket vågen og så blive stukket (blodprøve) i armen, inden man nærmest har fået øjne.  
[Kommunikation og information, Pleje] Dårligt



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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på afdelingsniveau. 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.

