

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

## Indlagte





**Denne rapport er udarbejdet for  
indlagte patienter på**

**Gastroenterologisk Afdeling L  
Århus Sygehus**

**Revideret: 29/10-2009**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling  
Region Midtjylland  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside  
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Tlf. 87284911  
[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

December 2009

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik .....	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	69
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	102
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

## Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelter, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

## Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

## Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.<sup>1</sup>

### Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afdelingen, oplevede deres ophold på afdelingen. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	393
Besvarelser fra afdelingens patienter:	206
Afdelingens svarprocent:	52%

### Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.<sup>2</sup>

### Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver 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 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

<sup>1</sup> Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

<sup>2</sup> Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.



## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

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

### Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema 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 ophold 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).

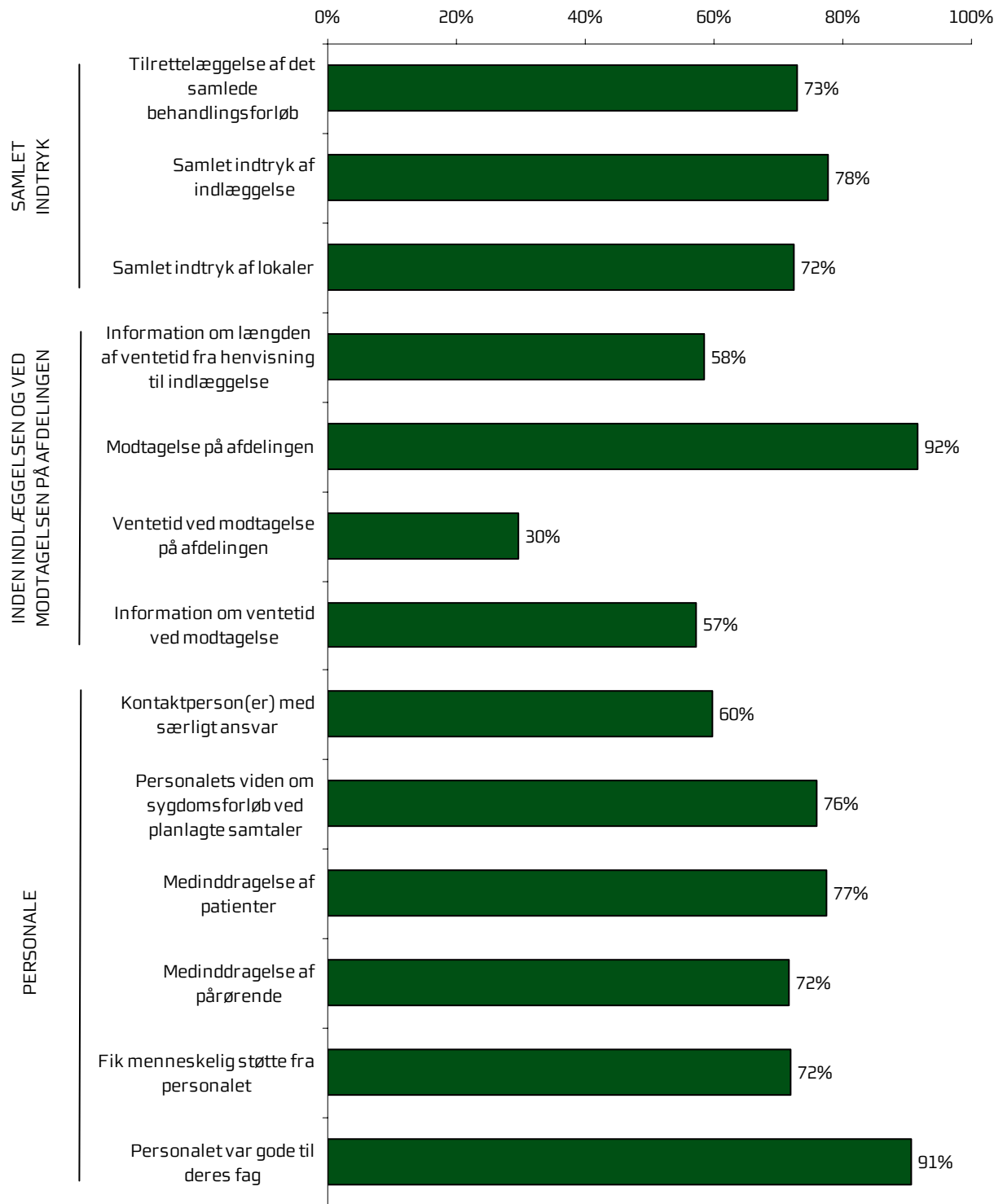


### 3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

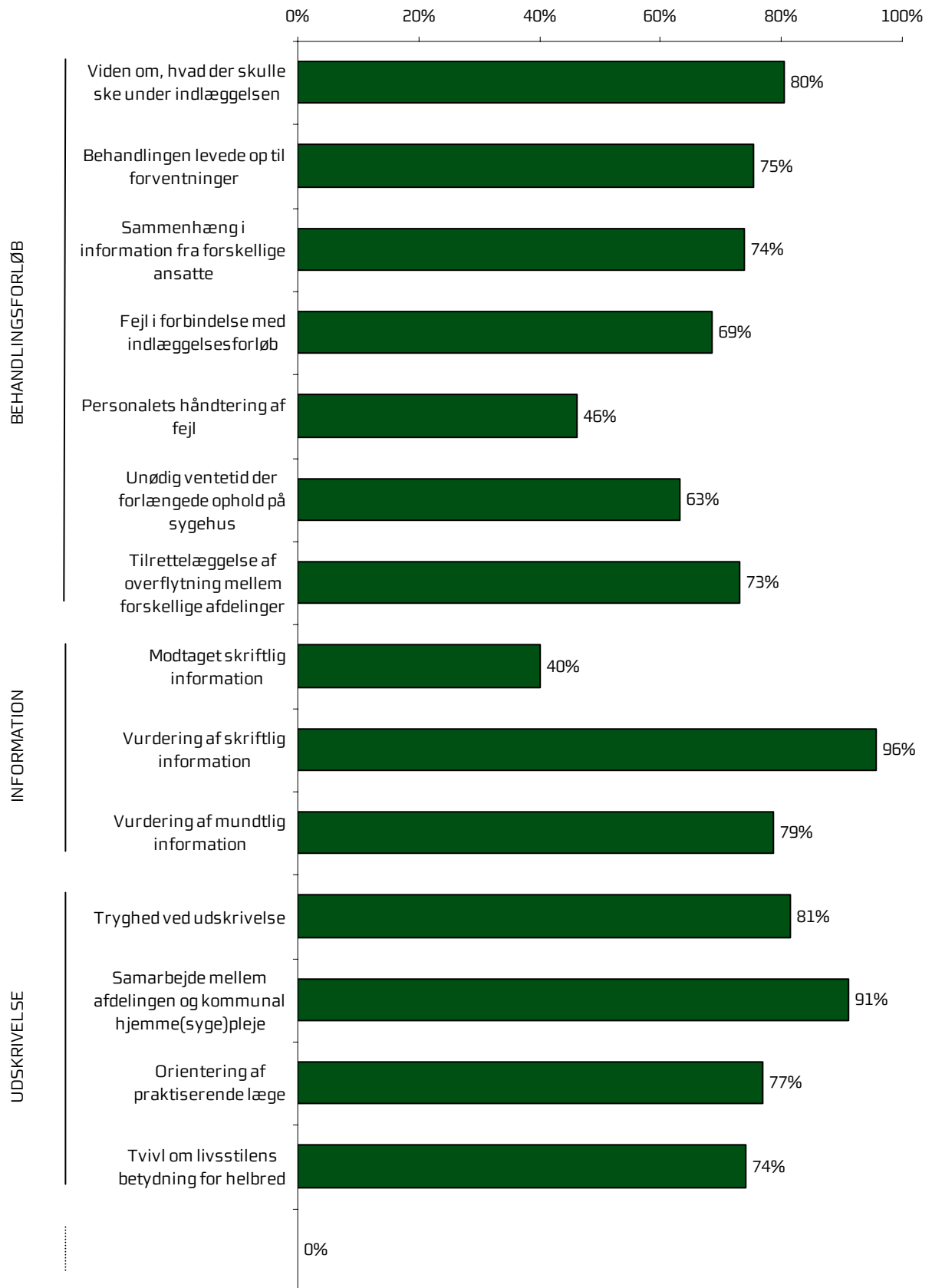
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

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



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)





## 4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbeltopslag. I dobbeltopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.<sup>3</sup>

### Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

### Tilfældige forskelle?

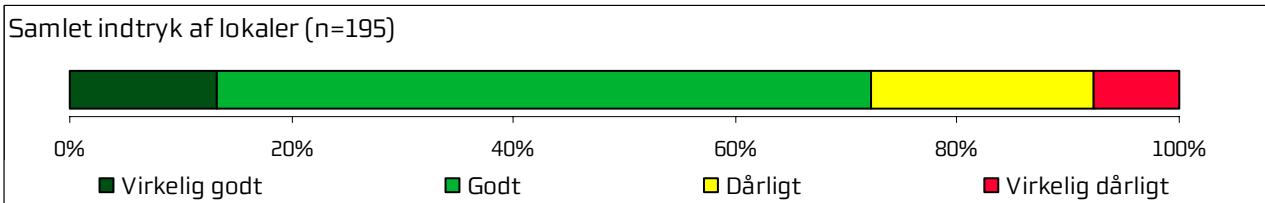
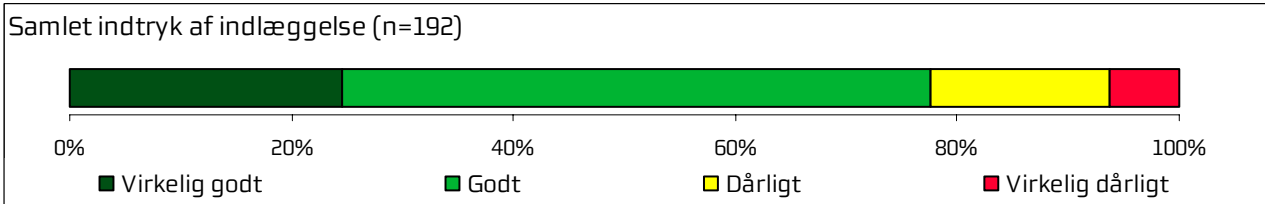
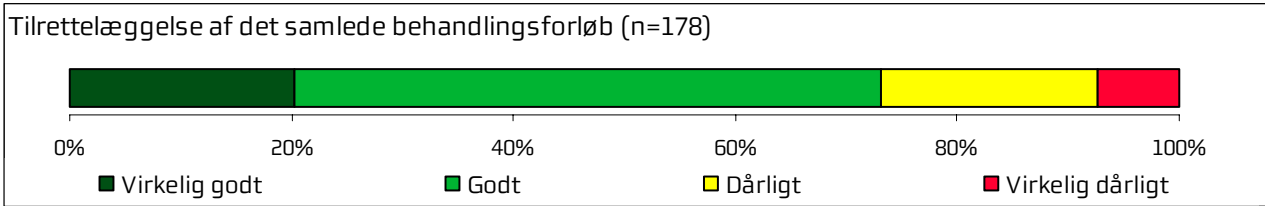
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

---

<sup>3</sup> Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

### 4.1 Samlet indtryk

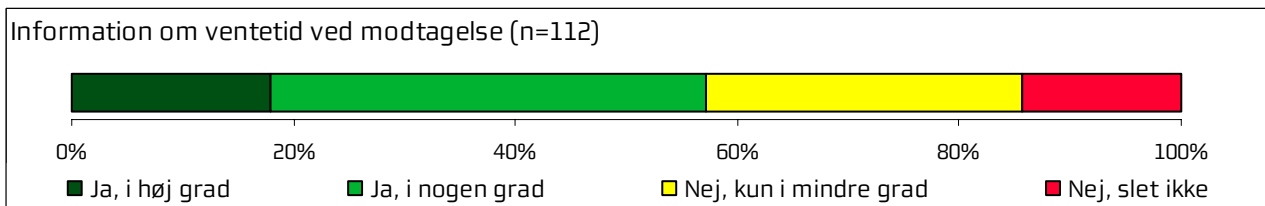
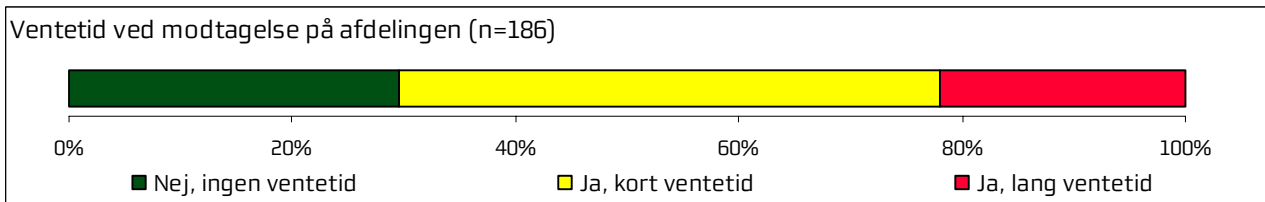
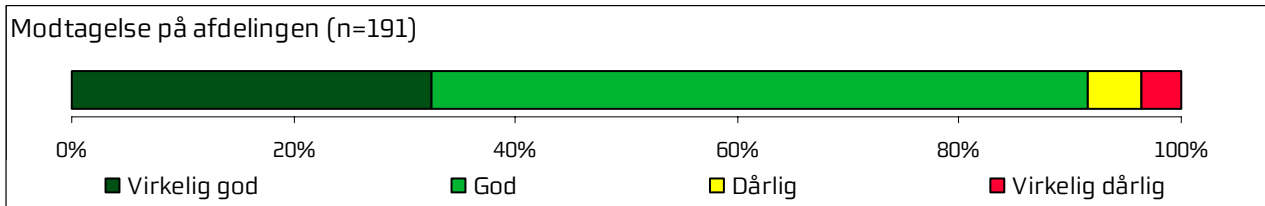
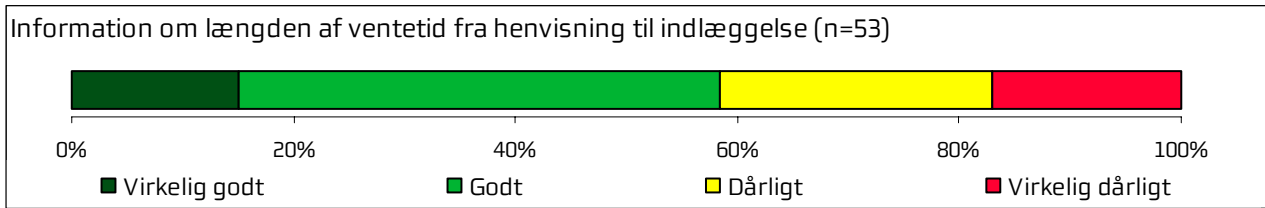




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	73%	-	-	99%*	87%*	93%*
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	78%	-	-	99%*	87%*	94%*
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	72%	-	-	92%*	62%*	77%

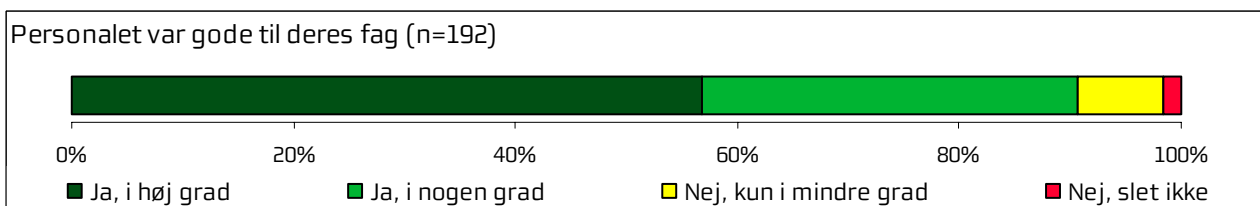
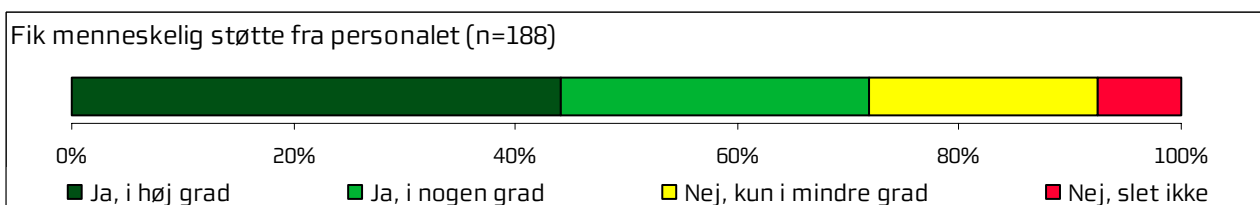
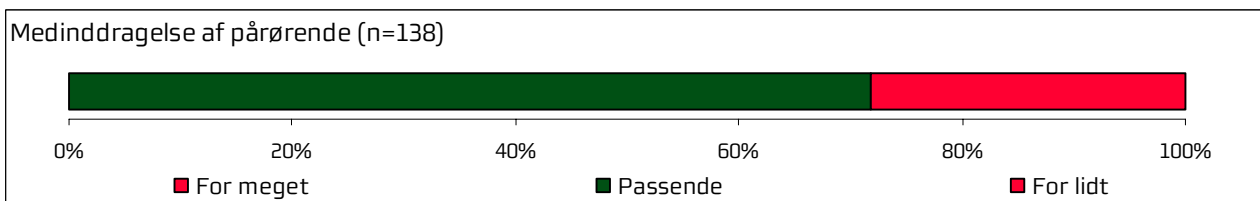
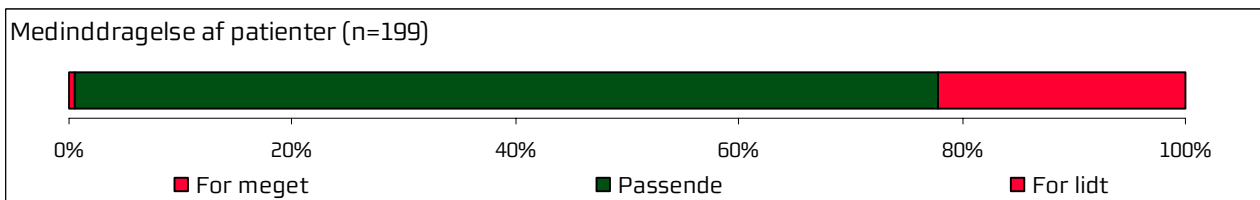
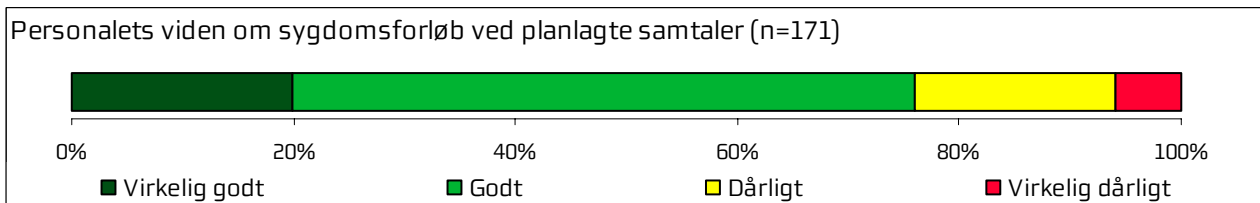
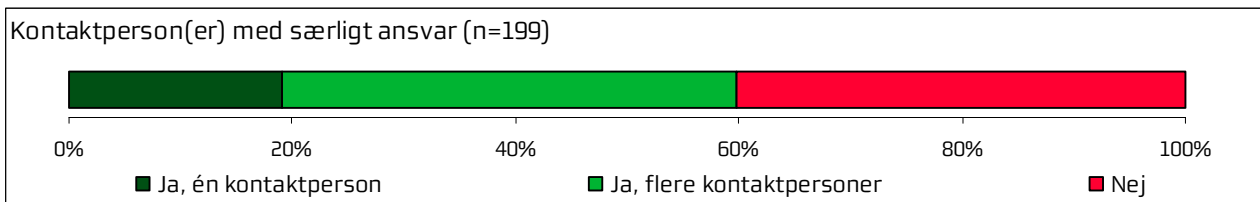
## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	58%	-	-	100%*	78%*	89%*
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	92%	-	-	99%*	91%	95%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	30%	-	-	68%*	34%	51%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	57%	-	-	79%*	53%	68%*

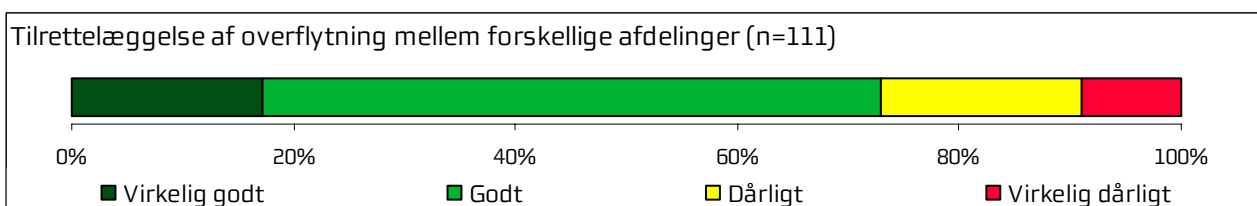
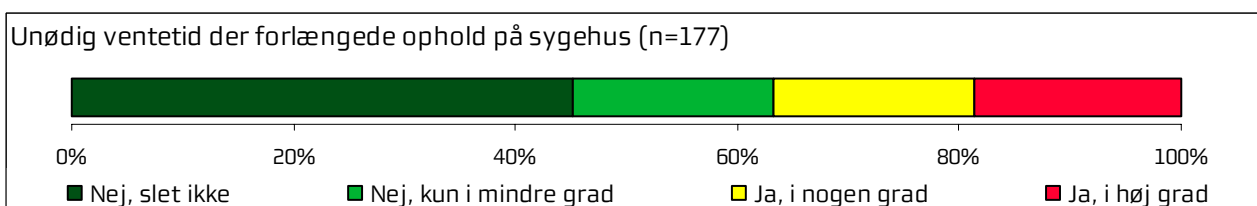
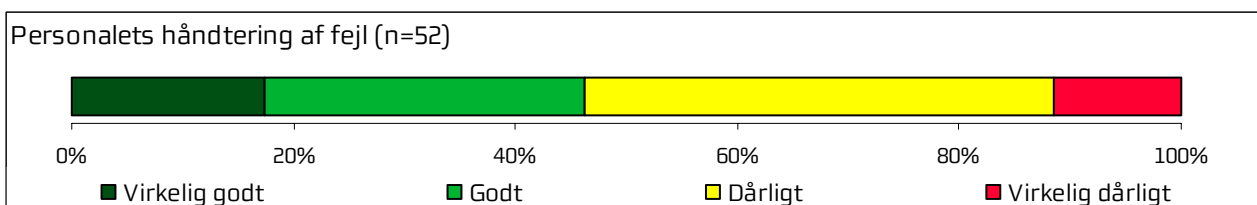
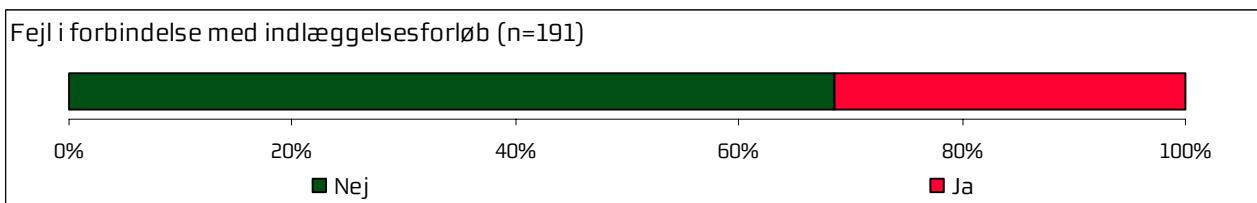
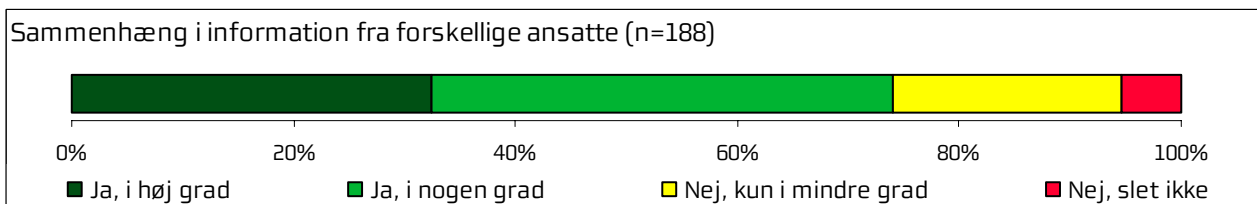
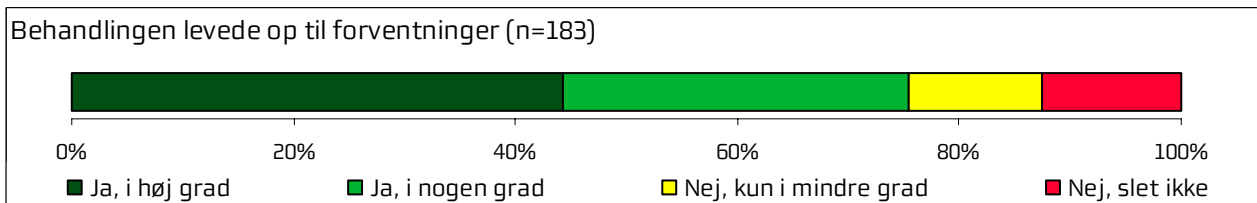
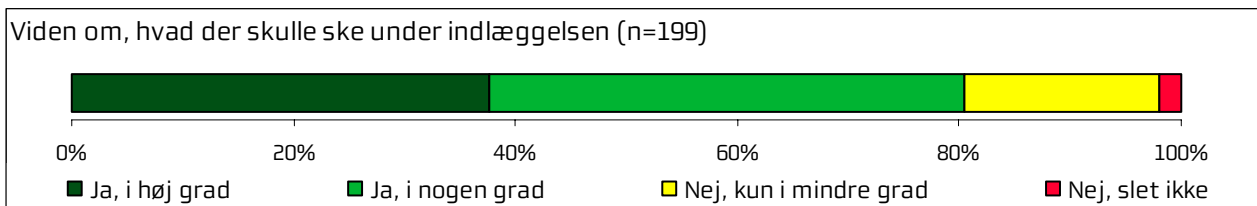
### 4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	60%	-	-	91%*	78%*	83%*
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	76%	-	-	97%*	84%*	90%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	77%	-	-	96%*	80%	88%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	72%	-	-	92%*	74%	84%*
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	72%	-	-	98%*	82%*	90%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	91%	-	-	99%*	93%	97%*

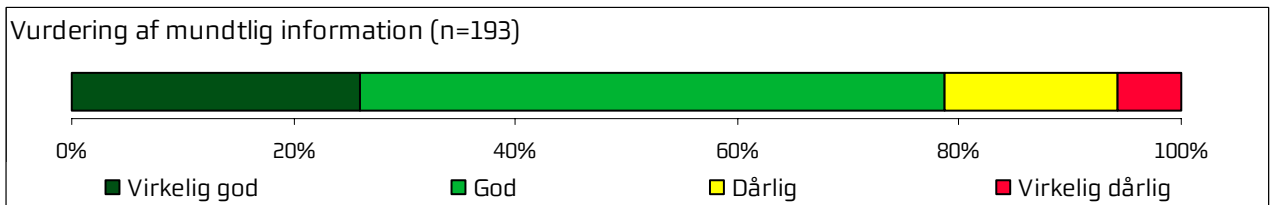
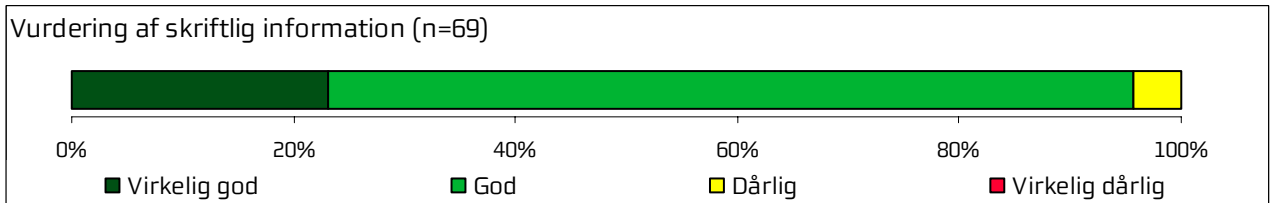
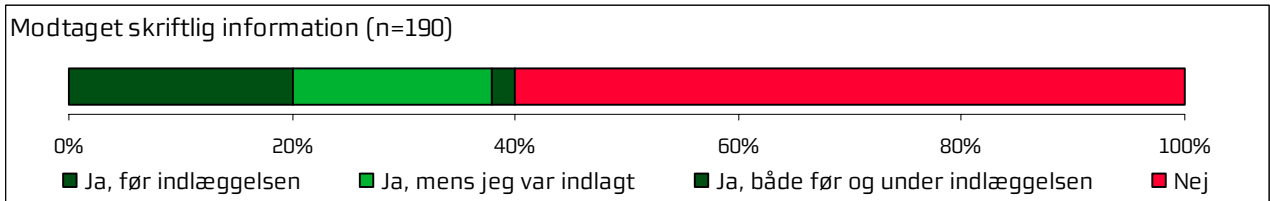
## 4.4 Behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	80%	-	-	98%*	77%	89%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	75%	-	-	97%*	86%*	91%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	74%	-	-	97%*	82%*	90%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	69%	-	-	88%*	76%	82%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	46%	-	-	90%*	55%	71%*
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	63%	-	-	96%*	78%*	86%*
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	73%	-	-	98%*	81%	90%*

## 4.5 Information

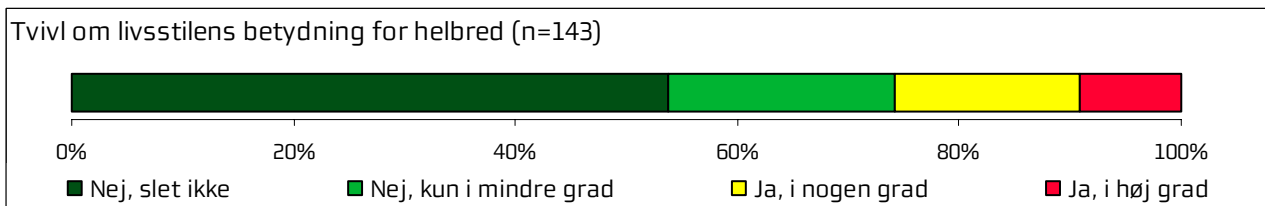
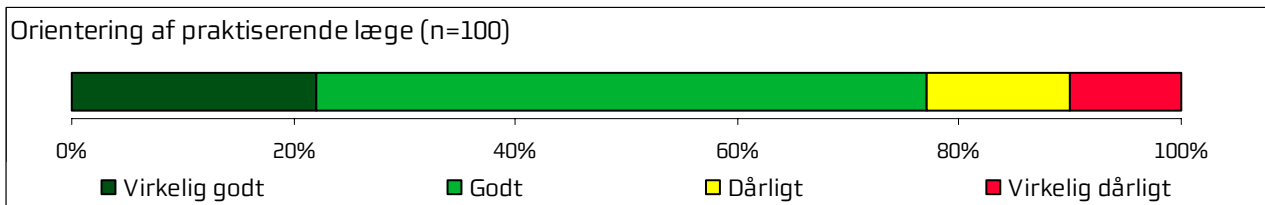
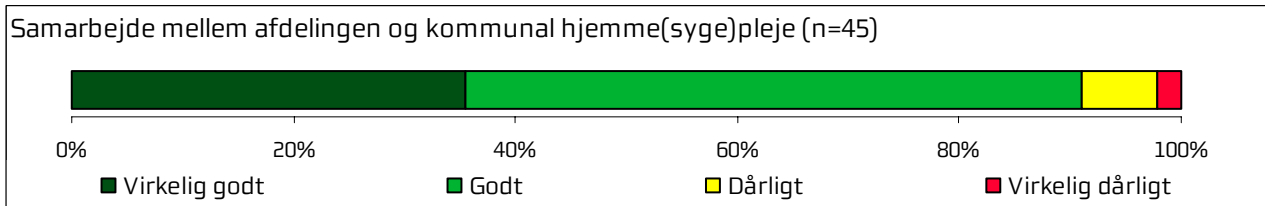
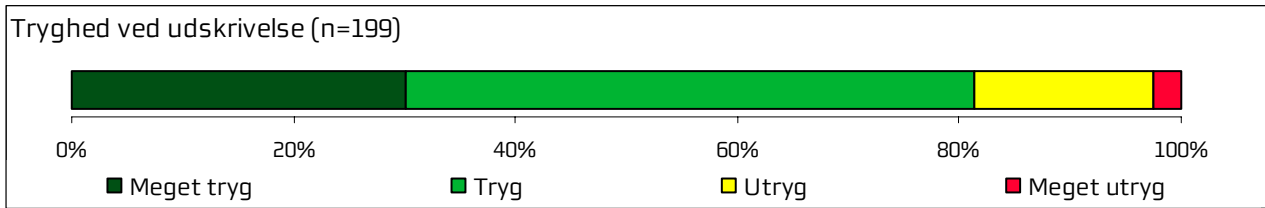




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	40%	-	-	68%*	39%	56%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	96%	-	-	100%	92%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	79%	-	-	98%*	85%	92%*

## 4.6 Udskrivelse

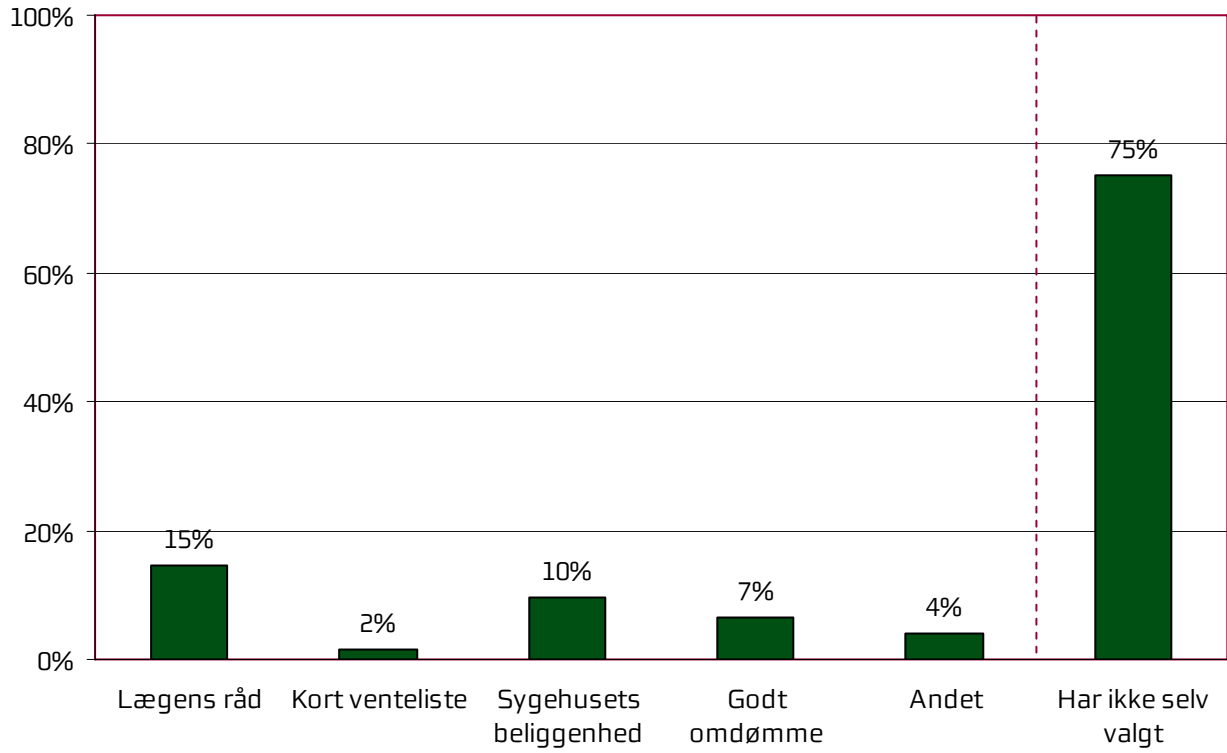


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	81%	-	-	95%*	79%	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	91%	-	-	95%	75%*	84%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	77%	-	-	97%*	79%	85%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74%	-	-	81%	65%	72%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål

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



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

27. maj 2009

### Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres indlæggelse på landets sygehusafdelinger. Du har været indlagt på >>afdflet<< på >>sghflet<< inden for perioden januar til marts 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets sygehusafdelinger**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, den afdeling, du har været indlagt på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuverten **senest den 12. juni 2009**. Porto er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af sygehusafdelingernes behandling, pleje og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Sygehusafdelingerne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsene til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: marit.jensen@stab.rm.dk** eller **peder.lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

  
Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

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

1. Hvordan blev du indlagt på sygehuset?	Akut <span style="margin-left: 100px;">Planlagt (indkaldt på forhånd)</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 100px;"><input type="checkbox"/></span> Gå til spørgsmål 3
--	--

### INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

Besvar kun, hvis du blev planlagt indlagt: 2. Hvordan vurderer du, at du blev <b>informeret</b> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt <span style="margin-left: 20px;">Godt</span> <span style="margin-left: 20px;">Dårligt</span> <span style="margin-left: 20px;">Virkelig dårligt</span> <span style="margin-left: 20px;">Det husker jeg ikke</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god <span style="margin-left: 20px;">God</span> <span style="margin-left: 20px;">Dårlig</span> <span style="margin-left: 20px;">Virkelig dårlig</span> <span style="margin-left: 20px;">Det ved jeg ikke</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
4. Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	<span style="margin-left: 20px;">Ja, lang ventetid</span> <span style="margin-left: 20px;">Ja, kort ventetid</span> <span style="margin-left: 20px;">Nej, ingen ventetid</span> <span style="margin-left: 20px;">Det husker jeg ikke</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 100px;">Gå til spørgsmål 6</span> <span style="margin-left: 20px;">Gå til spørgsmål 6</span>
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	Ja, i høj grad <span style="margin-left: 20px;">Ja, i nogen grad</span> <span style="margin-left: 20px;">Nej, kun i mindre grad</span> <span style="margin-left: 20px;">Nej, slet ikke</span> <span style="margin-left: 20px;">Det husker jeg ikke</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
6. Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?	

### PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner 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 <span style="margin-left: 20px;">Ja, flere kontaktpersoner</span> <span style="margin-left: 20px;">Nej</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <span style="margin-left: 20px;">Godt</span> <span style="margin-left: 20px;">Dårligt</span> <span style="margin-left: 20px;">Virkelig dårligt</span> <span style="margin-left: 20px;">Det kan jeg ikke vurdere</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <span style="margin-left: 20px;">Passende</span> <span style="margin-left: 20px;">For lidt</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <span style="margin-left: 20px;">Passende</span> <span style="margin-left: 20px;">For lidt</span> <span style="margin-left: 20px;">Ikke aktuelt for mig</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

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? (Sæt venligst ét kryds i hver række)				Ja	Nej	Jeg fik ikke udleveret medicin
a) Udleveret forkert medicin?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Andet: _____				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 17. Hvordan synes du alt i alt, 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 havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
18. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
19. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger <input type="checkbox"/>	
20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?						

**INFORMATION**

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

Løbenr.: >>lobnr<<

**UDSKRIVELSE**

<b>24. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
<b>26. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
<b>27. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
<b>28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</b>						
<div style="border: 1px solid black; height: 150px;"></div>						



## SAMLET INDTRYK

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

## INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lbnr<<

15. juni 2009

## Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under din indlæggelse på et sygehus. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 23. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af sygehusafdelingernes behandling, pleje og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Sygehusafdelingerne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: marit.jensen@stab.rm.dk** eller **peder.lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

  
Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

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

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

Spørgeskemaet havde påtrykt afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket afdeling de skulle svare på baggrund af, hvis de var indlagt på flere afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de indlagte patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 21 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 21) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres ophold på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de indlagte patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

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

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

### **Validering af spørgeskema**

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og, derover og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og, derover og 53 procent er under 50 år

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

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

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

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

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

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.<sup>4</sup> Et supplerende patientudtræk sikrede 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 såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 15.431 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.893 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 58 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 52 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. Svarprocenten for indlagte patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 53 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgelser af

---

<sup>4</sup> Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne 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 for alle patienter i stikprøven**

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		206	393
Køn	Mand	45%	48%
	Kvinde	55%	52%
Alder	0-19 år	9%	9%
	20-39 år	13%	13%
	40-59 år	29%	31%
	60-79 år	42%	36%
	80 år eller derover	8%	10%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn kun har marginal betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patienter i enderne af aldersspekteret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

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

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale
"Det kan jeg ikke vurdere"
"Det husker jeg ikke"
"Ikke aktuelt for mig"
"Det ved jeg ikke"
"Jeg fik ikke udskrevet medicin"
"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"
"Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger"
"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 ikke-sammenlignelige 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 svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

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

<b>Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>
" <b>Virkelig godt</b> ", " <b>Godt</b> ", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"
" <b>Ja, i høj grad</b> ", " <b>Ja, i nogen grad</b> ", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" <sup>5</sup>
"For meget", " <b>Passende</b> " og "For lidt"
"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og " <b>Nej, ingen ventetid</b> "
" <b>Ja, én kontaktperson</b> ", " <b>Ja, flere kontaktpersoner</b> " og "Nej"
" <b>Ja, før indlæggelsen</b> ", " <b>Ja, mens jeg var indlagt</b> " og "Nej"
" <b>Meget tryk</b> ", " <b>Tryk</b> ", "Utryk" og "Meget utryk"
"Ja" og " <b>Nej</b> " <sup>6</sup>

### Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden 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 andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. 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 signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

<sup>5</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 svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

<sup>6</sup> På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplistede fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 22 - 25 i bilag 4.



### **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 delvis 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 ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser 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.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> 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.

**Table 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet**

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		206	100
Alder	<b>0-19</b>	19	9%
	<b>20-39</b>	26	13%
	<b>40-59</b>	59	29%
	<b>60-79</b>	86	42%
	<b>80-</b>	16	8%
Køn	<b>Mand</b>	93	45%
	<b>Kvinde</b>	113	55%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	175	91%
	<b>Pårørende</b>	17	9%
Modersmål	<b>Dansk</b>	194	97%
	<b>Ikke dansk</b>	5	3%
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	120	62%
	<b>Planlagt</b>	74	38%
Afsnit	<b>Afsnit L2</b>	95	46%
	<b>Afsnit L3</b>	68	33%
	<b>Patienthotel</b>	9	4%
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	34	17%

**Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%			
Alle		20	53	20	7	178	17	
Alder	<b>0-19</b>	19	69	13	0	16	1	
	<b>20-39</b>	10	52	29	10	21	3	
	<b>40-59</b>	20	49	25	6	51	6	
	<b>60-79</b>	21	53	16	11	76	6	
	<b>80-</b>	36	50	14	0	14	1	
Køn	<b>Mand</b>	18	61	17	4	83	7	
	<b>Kvinde</b>	22	45	22	11	95	10	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	21	52	20	8	156	15	
	<b>Pårørende</b>	13	63	19	6	16	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	20	53	19	8	173	16	
	<b>Ikke dansk</b>	25	50	25	0	4	1	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	21	54	17	8	103	10	
	<b>Planlagt</b>	18	48	26	8	65	6	
Afsnit	<b>Afsnit L2</b>	16	52	26	6	81	9	
	<b>Afsnit L3</b>	19	54	16	11	63	2	
	<b>Patienthotel</b>	60	20	0	20	5	3	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	28	59	14	0	29	3	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		24	53	16	6	192
Alder	<b>0-19</b>	44	44	11	0	18
	<b>20-39</b>	17	58	17	8	24
	<b>40-59</b>	24	50	17	9	54
	<b>60-79</b>	22	56	16	6	82
	<b>80-</b>	29	50	21	0	14
Køn	<b>Mand</b>	26	54	17	3	89
	<b>Kvinde</b>	23	52	16	9	103
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	25	54	15	6	168
	<b>Pårørende</b>	24	53	12	12	17
Modersmål	<b>Dansk</b>	25	53	16	6	186
	<b>Ikke dansk</b>	20	60	20	0	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	29	48	16	7	114
	<b>Planlagt</b>	19	58	17	6	69
Afsnit	<b>Afsnit L2</b>	23	54	16	7	90
	<b>Afsnit L3</b>	16	59	16	10	63
	<b>Patienthotel</b>	17	67	17	0	6
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	45	36	18	0	33

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

		<b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?</b>				
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		13	59	20	8	195
Alder	<b>0-19</b>	22	61	11	6	18
	<b>20-39</b>	13	70	13	4	23
	<b>40-59</b>	13	55	27	5	56
	<b>60-79</b>	11	58	20	11	83
	<b>80-</b>	20	60	13	7	15
Køn	<b>Mand</b>	13	63	22	3	88
	<b>Kvinde</b>	14	56	19	11	107
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	15	59	19	7	171
	<b>Pårørende</b>	0	65	24	12	17
Modersmål	<b>Dansk</b>	14	58	21	7	189
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	0	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	15	58	19	8	114
	<b>Planlagt</b>	10	59	24	7	70
Afsnit	<b>Afsnit L2</b>	11	61	22	6	89
	<b>Afsnit L3</b>	12	63	16	9	67
	<b>Patienthotel</b>	33	50	17	0	6
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	18	48	21	12	33

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?					Antal patienter n	Det husker jeg ikke n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		15	43	25	17	53	1	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	14	43	14	29	7	0	
	<b>40-59</b>	11	42	32	16	19	0	
	<b>60-79</b>	17	42	25	17	24	1	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	3	0	
Køn	<b>Mand</b>	24	38	29	10	21	0	
	<b>Kvinde</b>	9	47	22	22	32	1	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	16	44	22	18	50	1	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	1	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	16	41	25	18	51	1	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>Planlagt</b>	15	43	25	17	53	1	
Afsnit	<b>Afsnit L2</b>	14	43	29	14	14	0	
	<b>Afsnit L3</b>	13	47	20	20	30	1	
	<b>Patienthotel</b>	14	43	29	14	7	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	-	-	-	-	2	0	



**Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?</b>					
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det ved jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		32	59	5	4	191	8
Alder	<b>0-19</b>	41	53	6	0	17	1
	<b>20-39</b>	32	55	0	14	22	2
	<b>40-59</b>	23	74	4	0	57	0
	<b>60-79</b>	35	52	8	5	79	5
	<b>80-</b>	44	56	0	0	16	0
Køn	<b>Mand</b>	41	55	5	0	88	4
	<b>Kvinde</b>	25	63	5	7	103	4
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	35	57	6	2	163	7
	<b>Pårørende</b>	25	75	0	0	16	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	34	59	5	3	181	7
	<b>Ikke dansk</b>	20	80	0	0	5	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	33	59	4	5	109	7
	<b>Planlagt</b>	31	59	7	3	71	1
Afsnit	<b>Afsnit L2</b>	31	62	4	2	90	3
	<b>Afsnit L3</b>	27	60	5	8	63	2
	<b>Patienthotel</b>	63	25	13	0	8	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	40	57	3	0	30	3

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?</b>						
		<b>Nej, ingen ventetid</b>	<b>Ja, kort ventetid</b>	<b>Ja, lang ventetid</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		30	48	22	186	12
Alder	<b>0-19</b>	31	50	19	16	1
	<b>20-39</b>	19	62	19	21	3
	<b>40-59</b>	25	48	27	56	3
	<b>60-79</b>	32	44	23	77	5
	<b>80-</b>	44	50	6	16	0
Køn	<b>Mand</b>	37	45	18	84	8
	<b>Kvinde</b>	24	51	25	102	4
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	30	48	22	158	12
	<b>Pårørende</b>	25	56	19	16	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	31	48	22	176	12
	<b>Ikke dansk</b>	0	60	40	5	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	42	39	19	103	10
	<b>Planlagt</b>	15	56	29	73	1
Afsnit	<b>Afsnit L2</b>	33	49	19	86	7
	<b>Afsnit L3</b>	21	48	32	63	2
	<b>Patienthotel</b>	38	50	13	8	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	38	48	14	29	3

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

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		18	39	29	14	112	7
Alder	<b>0-19</b>	10	50	40	0	10	1
	<b>20-39</b>	31	31	19	19	16	1
	<b>40-59</b>	14	38	41	8	37	2
	<b>60-79</b>	20	34	23	23	44	2
	<b>80-</b>	0	100	0	0	5	1
Køn	<b>Mand</b>	10	50	31	8	48	1
	<b>Kvinde</b>	23	31	27	19	64	6
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	21	37	28	14	95	6
	<b>Pårørende</b>	0	70	20	10	10	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	19	39	28	14	105	7
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	18	49	22	10	49	4
	<b>Planlagt</b>	18	27	36	20	56	2
Afsnit	<b>Afsnit L2</b>	18	45	20	16	49	3
	<b>Afsnit L3</b>	16	30	39	16	44	3
	<b>Patienthotel</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	13	53	27	7	15	1

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?</b>					
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		19	41	40	199
Alder	<b>0-19</b>	5	74	21	19
	<b>20-39</b>	13	43	43	23
	<b>40-59</b>	17	37	46	59
	<b>60-79</b>	24	36	40	83
	<b>80-</b>	27	33	40	15
Køn	<b>Mand</b>	20	47	33	91
	<b>Kvinde</b>	19	35	46	108
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	21	39	40	170
	<b>Pårørende</b>	12	59	29	17
Modersmål	<b>Dansk</b>	20	41	39	189
	<b>Ikke dansk</b>	0	40	60	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	14	42	44	117
	<b>Planlagt</b>	29	38	33	73
Afsnit	<b>Afsnit L2</b>	18	38	44	91
	<b>Afsnit L3</b>	18	39	42	66
	<b>Patienthotel</b>	63	13	25	8
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	15	56	29	34

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

		<b>Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>					<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>			
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		20	56	18	6	171	28	
Alder	<b>0-19</b>	33	60	7	0	15	3	
	<b>20-39</b>	10	55	20	15	20	3	
	<b>40-59</b>	18	49	25	8	51	8	
	<b>60-79</b>	17	62	17	4	71	13	
	<b>80-</b>	43	50	7	0	14	1	
Køn	<b>Mand</b>	24	60	14	3	80	11	
	<b>Kvinde</b>	16	53	22	9	91	17	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	20	54	19	6	145	26	
	<b>Pårørende</b>	21	71	0	7	14	2	
Modersmål	<b>Dansk</b>	20	57	18	6	164	25	
	<b>Ikke dansk</b>	50	0	50	0	2	3	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	23	52	18	8	97	17	
	<b>Planlagt</b>	17	59	21	3	66	8	
Afsnit	<b>Afsnit L2</b>	20	55	17	8	76	14	
	<b>Afsnit L3</b>	16	56	21	7	61	7	
	<b>Patienthotel</b>	14	71	14	0	7	1	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	30	56	15	0	27	6	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		1	77	22	199
Alder	<b>0-19</b>	0	94	6	18
	<b>20-39</b>	0	80	20	25
	<b>40-59</b>	0	72	28	57
	<b>60-79</b>	0	77	23	84
	<b>80-</b>	7	73	20	15
Køn	<b>Mand</b>	1	79	20	91
	<b>Kvinde</b>	0	76	24	108
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	1	78	21	171
	<b>Pårørende</b>	0	75	25	16
Modersmål	<b>Dansk</b>	1	78	22	189
	<b>Ikke dansk</b>	0	80	20	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	0	79	21	117
	<b>Planlagt</b>	1	79	19	73
Afsnit	<b>Afsnit L2</b>	0	78	22	93
	<b>Afsnit L3</b>	2	70	29	66
	<b>Patienthotel</b>	0	100	0	8
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	84	16	32

**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		0	72	28	138	66
Alder	<b>0-19</b>	0	94	6	18	1
	<b>20-39</b>	0	63	38	16	9
	<b>40-59</b>	0	65	35	37	22
	<b>60-79</b>	0	67	33	55	31
	<b>80-</b>	0	92	8	12	3
Køn	<b>Mand</b>	0	82	18	65	28
	<b>Kvinde</b>	0	63	37	73	38
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	71	29	113	62
	<b>Pårørende</b>	0	80	20	15	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	73	27	132	62
	<b>Ikke dansk</b>	0	67	33	3	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	0	71	29	84	35
	<b>Planlagt</b>	0	73	27	49	25
Afsnit	<b>Afsnit L2</b>	0	75	25	60	34
	<b>Afsnit L3</b>	0	61	39	49	19
	<b>Patienthotel</b>	0	100	0	3	5
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	81	19	26	8

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		44	28	21	7	188	12	
Alder	<b>0-19</b>	61	28	11	0	18	1	
	<b>20-39</b>	29	33	21	17	24	1	
	<b>40-59</b>	38	28	23	11	53	4	
	<b>60-79</b>	47	29	19	5	79	5	
	<b>80-</b>	57	7	36	0	14	1	
Køn	<b>Mand</b>	49	24	25	1	83	8	
	<b>Kvinde</b>	40	30	17	12	105	4	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	45	28	21	7	159	12	
	<b>Pårørende</b>	35	41	18	6	17	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	44	29	20	7	178	12	
	<b>Ikke dansk</b>	40	20	40	0	5	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	43	28	22	7	111	6	
	<b>Planlagt</b>	45	28	19	9	69	4	
Afsnit	<b>Afsnit L2</b>	40	29	25	6	87	5	
	<b>Afsnit L3</b>	42	27	16	15	62	5	
	<b>Patienthotel</b>	57	14	29	0	7	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	56	28	16	0	32	2	



**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		57	34	8	2	192	10	
Alder	<b>0-19</b>	78	17	6	0	18	1	
	<b>20-39</b>	43	30	22	4	23	2	
	<b>40-59</b>	47	42	9	2	57	1	
	<b>60-79</b>	60	34	5	1	80	5	
	<b>80-</b>	71	29	0	0	14	1	
Køn	<b>Mand</b>	62	30	8	0	89	4	
	<b>Kvinde</b>	52	37	8	3	103	6	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	55	35	9	1	164	9	
	<b>Pårørende</b>	69	25	0	6	16	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	57	34	7	2	182	10	
	<b>Ikke dansk</b>	40	40	20	0	5	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	57	31	9	3	112	5	
	<b>Planlagt</b>	55	38	7	0	69	5	
Afsnit	<b>Afsnit L2</b>	52	36	10	2	87	5	
	<b>Afsnit L3</b>	52	38	8	2	65	3	
	<b>Patienthotel</b>	86	14	0	0	7	1	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	73	24	3	0	33	1	

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?</b>							
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		38	43	18	2	199	4
Alder	<b>0-19</b>	39	39	22	0	18	0
	<b>20-39</b>	20	44	32	4	25	0
	<b>40-59</b>	35	46	16	4	57	2
	<b>60-79</b>	42	44	13	1	84	2
	<b>80-</b>	53	27	20	0	15	0
Køn	<b>Mand</b>	43	42	16	0	89	3
	<b>Kvinde</b>	34	44	19	4	110	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	38	41	19	2	172	3
	<b>Pårørende</b>	25	56	13	6	16	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	38	42	18	2	189	4
	<b>Ikke dansk</b>	40	40	20	0	5	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	29	47	21	3	116	2
	<b>Planlagt</b>	51	38	11	0	73	1
Afsnit	<b>Afsnit L2</b>	35	45	18	2	92	2
	<b>Afsnit L3</b>	34	46	16	3	67	1
	<b>Patienthotel</b>	75	25	0	0	8	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	44	34	22	0	32	1

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

		<b>Levede behandlingen op til dine forventninger?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		44	31	12	13	183	17	
Alder	<b>0-19</b>	53	35	6	6	17	2	
	<b>20-39</b>	32	23	23	23	22	2	
	<b>40-59</b>	39	30	11	20	54	5	
	<b>60-79</b>	46	37	11	7	76	7	
	<b>80-</b>	64	14	14	7	14	1	
Køn	<b>Mand</b>	51	26	14	9	85	8	
	<b>Kvinde</b>	39	36	10	15	98	9	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	45	31	12	12	157	14	
	<b>Pårørende</b>	38	38	6	19	16	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	45	31	12	12	173	17	
	<b>Ikke dansk</b>	20	40	20	20	5	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	49	29	11	12	103	13	
	<b>Planlagt</b>	39	33	13	14	69	4	
Afsnit	<b>Afsnit L2</b>	38	30	19	13	84	9	
	<b>Afsnit L3</b>	48	30	5	17	60	5	
	<b>Patienthotel</b>	50	50	0	0	8	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	52	32	10	6	31	3	

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?</b>						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		32	41	21	5	188	12	
Alder	<b>0-19</b>	47	42	11	0	19	0	
	<b>20-39</b>	17	54	21	8	24	1	
	<b>40-59</b>	27	44	20	9	55	4	
	<b>60-79</b>	35	39	23	3	77	7	
	<b>80-</b>	46	23	23	8	13	0	
Køn	<b>Mand</b>	35	37	24	3	86	6	
	<b>Kvinde</b>	30	45	18	7	102	6	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	33	41	22	4	160	11	
	<b>Pårørende</b>	29	47	6	18	17	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	32	43	20	5	179	11	
	<b>Ikke dansk</b>	0	25	50	25	4	1	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	30	44	20	6	114	4	
	<b>Planlagt</b>	37	40	18	5	65	6	
Afsnit	<b>Afsnit L2</b>	25	43	25	7	84	9	
	<b>Afsnit L3</b>	36	39	19	6	64	2	
	<b>Patienthotel</b>	43	43	14	0	7	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	42	42	15	0	33	1	

**Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? a) Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		89	11	160	25
Alder	<b>0-19</b>	93	7	15	2
	<b>20-39</b>	89	11	19	5
	<b>40-59</b>	88	12	49	5
	<b>60-79</b>	88	13	64	12
	<b>80-</b>	92	8	13	1
Køn	<b>Mand</b>	93	7	76	11
	<b>Kvinde</b>	85	15	84	14
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	90	10	137	23
	<b>Pårørende</b>	87	13	15	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	90	10	158	23
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	0	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	91	9	97	11
	<b>Planlagt</b>	87	13	52	14
Afsnit	<b>Afsnit L2</b>	93	7	73	14
	<b>Afsnit L3</b>	84	16	56	4
	<b>Patienthotel</b>	100	0	4	3
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	85	15	27	4

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? b) Skade opstået underundersøgelse/operation?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		89	11	179
Alder	<b>0-19</b>	100	0	17
	<b>20-39</b>	91	9	23
	<b>40-59</b>	94	6	52
	<b>60-79</b>	84	16	73
	<b>80-</b>	79	21	14
Køn	<b>Mand</b>	88	12	85
	<b>Kvinde</b>	89	11	94
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	91	9	152
	<b>Pårørende</b>	88	12	17
Modersmål	<b>Dansk</b>	91	9	174
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	91	9	105
	<b>Planlagt</b>	84	16	64
Afsnit	<b>Afsnit L2</b>	92	8	84
	<b>Afsnit L3</b>	84	16	58
	<b>Patienthotel</b>	100	0	6
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	87	13	31

**Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? c) Administrativ fejl?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		86	14	178
Alder	<b>0-19</b>	94	6	17
	<b>20-39</b>	83	17	24
	<b>40-59</b>	84	16	51
	<b>60-79</b>	85	15	72
	<b>80-</b>	93	7	14
Køn	<b>Mand</b>	90	10	82
	<b>Kvinde</b>	82	18	96
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	86	14	153
	<b>Pårørende</b>	94	6	17
Modersmål	<b>Dansk</b>	86	14	175
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	90	10	106
	<b>Planlagt</b>	79	21	62
Afsnit	<b>Afsnit L2</b>	88	12	84
	<b>Afsnit L3</b>	82	18	57
	<b>Patienthotel</b>	57	43	7
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	93	7	30

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? d) Andet?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		78	22	88
Alder	<b>0-19</b>	92	8	12
	<b>20-39</b>	92	8	12
	<b>40-59</b>	74	26	31
	<b>60-79</b>	71	29	28
	<b>80-</b>	80	20	5
Køn	<b>Mand</b>	89	11	45
	<b>Kvinde</b>	67	33	43
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	80	20	74
	<b>Pårørende</b>	70	30	10
Modersmål	<b>Dansk</b>	78	22	88
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	80	20	51
	<b>Planlagt</b>	73	27	33
Afsnit	<b>Afsnit L2</b>	79	21	38
	<b>Afsnit L3</b>	77	23	26
	<b>Patienthotel</b>	80	20	5
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	79	21	19



Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?					Antal patienter n	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e) n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		17	29	42	12	52	3	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>20-39</b>	17	17	50	17	6	0	
	<b>40-59</b>	5	32	53	11	19	1	
	<b>60-79</b>	32	27	27	14	22	2	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	3	0	
Køn	<b>Mand</b>	39	28	22	11	18	1	
	<b>Kvinde</b>	6	29	53	12	34	2	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	21	26	44	9	43	2	
	<b>Pårørende</b>	0	25	50	25	4	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	19	27	44	10	48	3	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	0	
Indlæggelses- type	<b>Akut</b>	15	26	44	15	27	1	
	<b>Planlagt</b>	23	36	32	9	22	2	
Afsnit	<b>Afsnit L2</b>	26	16	37	21	19	2	
	<b>Afsnit L3</b>	13	33	46	8	24	0	
	<b>Patienthotel</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	14	43	43	0	7	1	

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		45	18	18	19	177	16
Alder	<b>0-19</b>	72	11	6	11	18	0
	<b>20-39</b>	29	29	19	24	21	2
	<b>40-59</b>	43	14	23	20	56	2
	<b>60-79</b>	46	20	14	20	70	9
	<b>80-</b>	42	17	33	8	12	3
Køn	<b>Mand</b>	47	18	18	17	83	8
	<b>Kvinde</b>	44	18	18	20	94	8
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	46	18	18	19	151	14
	<b>Pårørende</b>	44	31	13	13	16	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	46	18	17	18	168	15
	<b>Ikke dansk</b>	0	25	75	0	4	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	47	14	18	21	105	8
	<b>Planlagt</b>	41	24	19	16	63	7
Afsnit	<b>Afsnit L2</b>	37	20	18	24	83	6
	<b>Afsnit L3</b>	47	18	23	12	57	8
	<b>Patienthotel</b>	67	0	17	17	6	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	58	16	10	16	31	1

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?					Antal patienter n	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		17	56	18	9	111	80	
Alder	<b>0-19</b>	36	55	0	9	11	7	
	<b>20-39</b>	13	44	25	19	16	6	
	<b>40-59</b>	11	50	25	14	28	30	
	<b>60-79</b>	14	63	18	4	49	29	
	<b>80-</b>	43	57	0	0	7	8	
Køn	<b>Mand</b>	11	68	13	8	62	29	
	<b>Kvinde</b>	24	41	24	10	49	51	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	17	56	18	9	89	74	
	<b>Pårørende</b>	17	67	0	17	12	4	
Modersmål	<b>Dansk</b>	17	57	16	10	104	77	
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	0	3	2	
Indlæggelsestype	<b>Akut</b>	24	50	16	10	68	44	
	<b>Planlagt</b>	9	63	20	9	35	34	
Afsnit	<b>Afsnit L2</b>	14	54	16	16	50	39	
	<b>Afsnit L3</b>	13	62	21	5	39	25	
	<b>Patienthotel</b>	0	50	50	0	2	5	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	35	50	15	0	20	11	

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?</b>						
		<b>Ja, før indlæggelsen</b>	<b>Ja, mens jeg var indlagt</b>	<b>Ja, både før og under indlæggelsen</b>	<b>Nej</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		20	18	2	60	190
Alder	<b>0-19</b>	0	22	0	78	18
	<b>20-39</b>	4	26	4	65	23
	<b>40-59</b>	26	12	0	61	57
	<b>60-79</b>	25	18	4	53	79
	<b>80-</b>	15	23	0	62	13
Køn	<b>Mand</b>	23	17	5	55	86
	<b>Kvinde</b>	17	18	0	64	104
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	20	17	2	60	161
	<b>Pårørende</b>	12	18	0	71	17
Modersmål	<b>Dansk</b>	19	17	2	62	180
	<b>Ikke dansk</b>	40	20	0	40	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	3	22	0	75	109
	<b>Planlagt</b>	46	11	4	39	72
Afsnit	<b>Afsnit L2</b>	21	19	0	60	85
	<b>Afsnit L3</b>	23	16	3	58	64
	<b>Patienthotel</b>	63	0	13	25	8
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	24	3	73	33

**Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?					Antal patienter n	Jeg læste den ikke n
		Virkelig god %	God %	Dårlig %	Virkelig dårlig %			
Alle		23	72	4	0	69	3	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	1	
	<b>20-39</b>	29	71	0	0	7	1	
	<b>40-59</b>	27	64	9	0	22	0	
	<b>60-79</b>	21	76	3	0	33	1	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	4	0	
Køn	<b>Mand</b>	25	75	0	0	36	2	
	<b>Kvinde</b>	21	70	9	0	33	1	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	25	72	4	0	57	3	
	<b>Pårørende</b>	20	60	20	0	5	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	24	71	5	0	62	3	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	14	82	5	0	22	2	
	<b>Planlagt</b>	29	69	2	0	42	1	
Afsnit	<b>Afsnit L2</b>	23	73	3	0	30	2	
	<b>Afsnit L3</b>	12	80	8	0	25	1	
	<b>Patienthotel</b>	50	50	0	0	6	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	38	63	0	0	8	0	

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?				Antal patienter n
		Virkelig god %	God %	Dårlig %	Virkelig dårlig %	
Alle		26	53	16	6	193
Alder	<b>0-19</b>	39	50	6	6	18
	<b>20-39</b>	13	63	13	13	24
	<b>40-59</b>	30	44	20	6	54
	<b>60-79</b>	22	57	16	5	82
	<b>80-</b>	40	47	13	0	15
Køn	<b>Mand</b>	31	55	10	4	91
	<b>Kvinde</b>	22	51	21	7	102
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	27	51	16	6	167
	<b>Pårørende</b>	25	50	19	6	16
Modersmål	<b>Dansk</b>	26	53	15	6	184
	<b>Ikke dansk</b>	20	60	20	0	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	25	55	15	5	114
	<b>Planlagt</b>	30	46	16	7	69
Afsnit	<b>Afsnit L2</b>	19	55	19	7	88
	<b>Afsnit L3</b>	24	53	17	6	66
	<b>Patienthotel</b>	57	29	14	0	7
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	41	53	3	3	32

**Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?				Antal patienter n
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	
		%	%	%	%	
Alle		30	51	16	3	199
Alder	<b>0-19</b>	21	63	16	0	19
	<b>20-39</b>	33	42	21	4	24
	<b>40-59</b>	31	51	17	2	59
	<b>60-79</b>	30	52	13	4	82
	<b>80-</b>	33	47	20	0	15
Køn	<b>Mand</b>	38	47	14	1	92
	<b>Kvinde</b>	23	55	18	4	107
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	32	50	16	2	170
	<b>Pårørende</b>	18	59	18	6	17
Modersmål	<b>Dansk</b>	31	52	15	3	190
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	29	50	18	3	115
	<b>Planlagt</b>	32	53	12	3	73
Afsnit	<b>Afsnit L2</b>	33	51	13	3	92
	<b>Afsnit L3</b>	19	57	21	3	67
	<b>Patienthotel</b>	57	29	14	0	7
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	39	45	15	0	33

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?</b>						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		36	56	7	2	45	10	140
Alder	<b>0-19</b>	0	100	0	0	3	0	16
	<b>20-39</b>	0	75	25	0	4	3	18
	<b>40-59</b>	10	80	0	10	10	4	43
	<b>60-79</b>	55	36	9	0	22	3	54
	<b>80-</b>	50	50	0	0	6	0	9
Køn	<b>Mand</b>	33	58	4	4	24	7	60
	<b>Kvinde</b>	38	52	10	0	21	3	80
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	39	53	5	3	38	9	119
	<b>Pårørende</b>	33	67	0	0	3	0	14
Modersmål	<b>Dansk</b>	39	54	5	2	41	10	136
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	28	56	12	4	25	4	84
	<b>Planlagt</b>	47	53	0	0	17	4	51
Afsnit	<b>Afsnit L2</b>	20	72	8	0	25	3	62
	<b>Afsnit L3</b>	53	33	7	7	15	5	45
	<b>Patienthotel</b>	-	-	-	-	0	2	4
	<b>Øvrige/Ikke placeret på afsnit</b>	60	40	0	0	5	0	29



**Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>					<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>n</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		22	55	13	10	100	101	
Alder	<b>0-19</b>	20	60	0	20	5	14	
	<b>20-39</b>	10	50	20	20	10	15	
	<b>40-59</b>	12	56	16	16	25	34	
	<b>60-79</b>	26	58	12	4	50	34	
	<b>80-</b>	40	40	10	10	10	4	
Køn	<b>Mand</b>	20	58	11	11	45	46	
	<b>Kvinde</b>	24	53	15	9	55	55	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	22	56	10	11	87	86	
	<b>Pårørende</b>	0	40	60	0	5	11	
Modersmål	<b>Dansk</b>	22	54	13	11	94	97	
	<b>Ikke dansk</b>	0	67	33	0	3	2	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	24	54	15	7	54	62	
	<b>Planlagt</b>	18	58	13	13	40	34	
Afsnit	<b>Afsnit L2</b>	17	65	11	7	46	47	
	<b>Afsnit L3</b>	25	39	19	17	36	30	
	<b>Patienthotel</b>	20	80	0	0	5	3	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	31	54	8	8	13	21	

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?</b>						
		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		54	20	17	9	143	56	
Alder	<b>0-19</b>	78	11	11	0	9	10	
	<b>20-39</b>	53	11	26	11	19	6	
	<b>40-59</b>	52	23	13	13	48	11	
	<b>60-79</b>	55	20	16	9	55	27	
	<b>80-</b>	42	33	25	0	12	2	
Køn	<b>Mand</b>	50	24	18	8	72	20	
	<b>Kvinde</b>	58	17	15	10	71	36	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	52	21	18	10	125	45	
	<b>Pårørende</b>	78	11	11	0	9	8	
Modersmål	<b>Dansk</b>	55	20	16	9	137	52	
	<b>Ikke dansk</b>	33	0	33	33	3	2	
Indlæggelsestype	<b>Akut</b>	54	19	15	12	78	37	
	<b>Planlagt</b>	52	21	20	7	56	17	
Afsnit	<b>Afsnit L2</b>	54	18	17	11	65	27	
	<b>Afsnit L3</b>	55	18	18	10	51	14	
	<b>Patienthotel</b>	50	33	17	0	6	2	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	52	29	14	5	21	13	

## Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.





## Afsnit L2

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Dag et, hvor jeg var på motilitets laboratoriet, havde et helt andet positivt forløb, end hvad angår indlæggelsen på dag to på endoskopisk laboratorium. Specielt var personalet og behandlingsforløbet helt i top.	Godt
4	Mindre sengestuer, for eksempel tosengsstue med eget toilet.	Godt
6	Mine utilfredsheder er tidligere uddybet. Jeg er særdeles tilfreds med at være blevet reddet fra at dø og endda blive gjort helt rask samt de professionelle dele af den behandling, jeg har modtaget.	Godt
7	Det virker som om, afdelingen er belastet af mangel på ressourcer - personale, senge og undersøgelses - og operationskapacitet, hvilket er et overordnet ledelsesproblem. Jeg tror, at alle ansatte er kompetente til deres arbejde, men ikke formår at bringe deres kompetencer i spil på en ordentlig og anstændig måde, fordi de hele tiden er bagud og skal slukke brande. Bedre vilkår vil give en større professionel stolthed og større arbejdsglæde. Det er mit gæt, at ingen af de ansatte kommer glad hjem fra job og beretter om oplevelser og resultater, der afspejler essensen af, hvorfor de i sin tid valgte det job. Og det har de ikke gjort længe - det kan vi som samfund og jer som ledelse ikke være bekendt, hverken overfor jeres medarbejdere eller overfor dem i er sat i verden for at betjene - os patienter.	Virkelig dårligt
9	Mere kontakt til plejepersonalet.	Godt
10	Det ville være dejligt, hvis man inden indlæggelse blev tilknyttet den samme sygeplejerske og læge.	Godt
11	Jeg blev uopfordret spurgt, om jeg ville over på patienthotellet på grund af fødselsdag i forbindelse med min indlæggelse. Det viser en eller anden form for overblik/overskud og var fantastisk positivt.	Godt
14	De var rigtig gode til at give sig tid, da jeg var super bange. Meget tilfreds med dem. Men mangel på forståelse fra den sidste læge, jeg snakkede med. Synes ikke, de tager sig af, at jeg har ondt hele tiden. Mærkede ikke på min mave, gav bare piller, som jeg har prøvet og så ikke hjalp så meget.	Godt
15	Når man er indlagt og er så dårlig, som jeg var, havde det været på sin plads, at der havde været adgang til badeværelset fra stuen, så man ikke skulle ud på gangen for at besøge sine ærinder. Endvidere var rengøringen under alt kritik, med skidt der flyder under ens seng samt åbne affalds-spande med blodbind.	Virkelig dårligt
16	Som nævnt oplevede jeg alle læger, sygeplejersker m.v. som yderst professionelle og yderst venlige. Alt i alt en meget positiv oplevelse at være indlagt godt et døgn på afdeling L på Århus Sygehus.	Virkelig godt
17	De må/behøver ikke være sure på mig, når jeg kalder på dem ved at trække i den røde snor ved sengen.	Godt
19	Knap så mange kaffepauser! For lang ventetid på at få udleveret medicin.	Godt

✎	21 Bedre og hurtigere information i forbindelse med megen ventetid! Senge forældede og nedslidte!!	Godt
✎	23 Personalet var virkelig imødekommende. Rengøring under al kritik - blod og betændelse på gulv m.m., som kun blev tørret nødtørftigt op.	Godt
✎	24 Alt personalet var venligt og imødekommende. Patienten er blind, og det blev der taget meget hensyn til af alle faggrupper.	Godt
✎	25 Bedre tid til patienter. Bedre informationer fra personale. Overholde lægens anbefalinger.	Virkelig dårligt
✎	26 Fint nok. Dog var den fysiske rengøring meget utryg. Der lå kæmpe nullermænd under alle sengene, og de blev kun fjernet på opfordring!!	Godt
✎	29 Hele personalet udviste stor tålmodighed og stor tolerance overfor en krævende og urimelig medpatient, imponerende! Trods travlhed var der tid til omsorg for den enkelte patient.	Godt
✎	31 Jeg lå på en tresengsstue sammen med en ung, (svær) tyrkisk mand. Det var meget generende med hans familiegæster en til otte personer i mange timer hver dag. De spærrede for min adgang til klædeskab og var meget støjende.	Godt
✎	32 Inden den akutte indlæggelse var jeg indkaldt flere gange til undersøgelse UDEN at blive undersøgt (spilddage for hospitalet og mig). Dette "smitter" jo af på denne besvarelse.	Godt
✎	33 Patienter, som ankommer SKAL registreres. Da jeg meldte mig hos en sygeplejerske, blev det ikke sagt videre, resultatet blev, at jeg ventede to timer, før jeg meldte mig igen. Min praktiserende læge indlagde mig med henblik på bestemt sygdom, derfor ville hun have mig ultralydsscannet. Dette blev ikke foretaget, da lægerne de først fem dage syntes, jeg så "frisk" ud!	Dårligt
✎	34 En af medpatienterne havde stort set besøg af hele familien (udenlandske) hele dag og aften. Talte i mobil højt hele tiden. Personalet reagerede dårligt.	Virkelig dårligt
✎	35 Jeg var tilfreds med opholdet og synes, at man også skal huske at rose og sige tak!	Godt
✎	37 Få patienterne til ikke at føle sig som et nummer i rækken. Yde mere omsorg. Lytte mere efter, hvad man egentlig siger. Virke mindre fortravlede, selv om det måske er svært.	Dårligt
✎	38 Sygeplejerskerne skal have bedre tje på væskeindtag. Så den ene ikke ved, hvad den anden har gang i.	Godt
✎	40 Det er som sagt meget individuelt fra plejer til plejer, men jeg manglede generel omsorg under hele mit ophold.	Godt
✎	41 De gør, hvad de kan.	Virkelig godt
✎	42 Jeg oplevede alt for mange forskellige læger.	Godt
✎	44 Det ville være en god ide, hvis personalet fik lidt mere viden om gastric bypass, og hvad man må spise. Og de måske var lidt mere opmærksomme. Afdelingen har et meget, meget dårligt ry blandt gastric bypass og banding patienter, hvilket jo er lidt sørgeligt.	Virkelig dårligt

## Bilag 5

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 45 | Jeg var indlagt på patienthotellet - en virkelig god oplevelse. ALLE, jeg var i berøring med, var utrolig søde og venlige.   | Virkelig godt |
|  | 46 | Jeg blev desværre flyttet i midten på en tresengsstue, hvor der ikke var plads til, at min mand kunne være hos mig. Det var ikke muligt at sove om natten på grund af en meget urolig medpatient og noget personale, der kommunikerede højtlydt hver gang, de kom ind på stuen og skulle hjælpe. Dette gav mig vildt meget stres og højt blodtryk.   | Dårligt       |
|  | 47 | At være patient kræver på stærk patientkarakter. Afdelingen gør, hvad er økonomisk, ressource- og personalemæssigt muligt. Som hjemmeforberedt opereret patient skal man ikke lade sig afvise og operationsudsætte på grund af fejlregistrering af cpr-nummer. Afdelingen improviserede og fandt på gangene en læge, som med bravour klarede lynoperation. Ros! Hospitalsvæsenets muligheder for at løse opgaverne inden uforklarlig ventetid er desværre økonomisk og politisk bestemt. Lægernes private privatpraksis skal jo passes. Penge! | Godt          |
|  | 48 | Randers Sygehus havde ikke lægelig kapacitet efter eget udsagn.  | Godt          |












Afsnit L2

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Harvde fået indkaldelse til om formiddagen. Da jeg ikke var blevet kontaktet af personalet efter 45 minutter, henvendte jeg mig ved sekretæren. Han opdagede så, at jeg havde fået forkert tid. Var først sat til to timer efter den forventede tid! Da det ikke var muligt at tage mig ind før, fik jeg besked på at komme igen.	Godt
3	I løbet af et år, kontaktede jeg flere gange NN på grund af smerter. Det har hjulpet. Jeg skulle vente til kontrol året efter, og der blev jeg indlagt akut. Ventede 1½-2 timer i venteværelset.	Intet svar
7	Jeg blev i første omgang indlagt på en akut modtagerafdeling med intensiv overvågning, fast kontaktsygeplejerske og få patienter. Senere blev jeg overflyttet til en anden afdeling. Der er meget stor forskel på min oplevelse af de to 'afdelinger'. Der er absolut ikke noget godt at sige om den sidstnævnte afdeling - forvirrede personaler, dårlig kommunikation og kontakt med et stresset og ikke imødekommende personale. Ingen tydelig sammenhæng i behandling, ingen information og svar på spørgsmål samt lang ventetid, hvis der overhovedet kom et svar. For at give denne afdeling mulighed for at udvikle og forbedre kvaliteten af dens ydelser, er det med den i tankerne jeg svarer på spørgeskemaet. Til gengæld skal den førstnævnte afdeling/afsnit ikke snydes for rosende tilbagemeldinger og anerkendelser for at yde en god behandling, en kommunikation der gav tryghed og oplevelsen af, at jeg som patienten blev set som 'menneske'. Godt gået. Og tak.	Virkelig dårligt
8	Alle på afdelingen var meget venlige og gode til at forklare og give sig tid - også selvom de ikke præcis vidste, hvad der var galt før senere på dagen. Meget behagelig oplevelse!	Virkelig godt
15	Akut indlagt.	Virkelig dårligt
16	Jeg udviste "civil ulydighed" ved at møde op på afdelingen uden forudgående henvisning fra egen læge. Tidligt om morgenen kontaktede jeg vagtlægen, men hun henviste mig blot til egen læge. En time efter var mine smerter så store, at jeg trodsede alt og alle og mødte selv op. Samme dag blev jeg opereret.	Virkelig godt
18	Jeg blev med det samme modtaget af en sygeplejerske og fik en forklaring på, hvad der skulle ske efterfølgende.	Virkelig godt
22	Jeg blev modtaget af nogle meget søde mennesker, som gjorde, hvad de kunne for at hjælpe mig.	Virkelig godt
23	Lægevagt om natten, som henviste til egen læge næste dag. Egen læge sendte mig hjem igen - "det går nok over". Om eftermiddagen var smerterne så store, at jeg kontaktede lægen igen, som skrev en indlæggelse, og så kunne jeg tage på hospitalet, når jeg ville.	Godt
24	Var hos egen læge og blev indlagt samme dag.	Godt
26	Det var meget svært for vagtlægen at få indlæggelsen effektueret. Vagtlægen måtte overfor den	Godt

## Bilag 5












sygeplejerske, som havde vagten, tale med meget store bogstaver for at få en ambulance. Han måtte flere gange pointere at HAN var lægen, før hun gav sig. Vagtlægen var meget vred over forløbet.

- |   |    |   |                  |
|---|----|---|------------------|
|    | 27 | Kun at der var problemer med at få Falck til at køre mig derop, men det gik fint på hospitalet.   | Dårligt          |
|    | 29 | Diagnose i sommeren. Derefter scanning ca. to måneder senere. Efter yderligere fire måneder rykker jeg for tid til indlæggelse og indkaldes også kort tid efter. Dog aflyser hospitalet denne indkaldelse dagen før, og et par uger senere får jeg en ny tid og bliver behandlet. Ventetid over seks måneder! | Godt             |
|    | 33 | Min læge henviste mig mht. mulighed for en bestemt lidelse. Min læge ville have, at jeg skulle scannes, men dette blev ikke foretaget. I stedet mødte jeg op hver morgen i ca. en uge for til sidst at få konstateret, at lidelsen var blevet forværret, hvilket gav akut indlæggelse i nogle dage.           | Dårligt          |
|    | 35 | God modtagelse og information om forløbet på sygehuset. Min læge sendte mig ind med indlæggelsesseddel akut.  | Godt             |
|    | 37 | Der var en del ventetid på Falck.   | Dårligt          |
|    | 39 | Min modtagelse på afdelingen var ok.  | Dårligt          |
|   | 40 | Jeg blev indlagt akut. Operationen blev hele tiden udsat pga. mere akutte opgaver, og jeg lå en lille uge, inden jeg selv blev sprættet op.   | Godt             |
|  | 44 | Personalet vidste ingenting, og jeg var bange. Aldrig har jeg oplevet så dårlig behandling. Først da jeg havde haft kontakt til privat klinik (hvor jeg blev opereret) skete der noget. Jeg lå flere dage, før nogen læge kom og snakkede med mig.  | Virkelig dårligt |
|  | 45 | Der var lang ventetid fra henvisningen til indlæggelsen. Modtagelsen var meget, meget fin.  | Virkelig godt    |
|  | 46 | Min læge havde kontakt til vagthavende læge før indlæggelsen. Lægen blev gjort opmærksom på, at der forelå resultat fra en scanning på Rigshospitalet, som der kunne sendes bud efter.  | Dårligt          |
|  | 47 | Der er alt for lang ventetid fra det tidspunkt, der er foretaget undersøgelser indtil prøveresultaterne gennemgås med patienten.  | Godt             |



## Afsnit L2

## Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Lægen "glemte" at tage blodprøve.	Godt
	7	Bakterier i en prøve betød en akut ændring af antibiotikapræparat. Et døgn efter vurderede lægerne, at det måtte bero på en fejl - kontaminering af prøven, mens den blev taget, efterbehandlet eller analyseret. Jeg vendte tilbage til den oprindelige type antibiotika.	Virkelig dårligt
	9	Fik modstridende oplysninger før undersøgelser - en sagde jeg skulle faste og en anden, at jeg ikke skulle!	Godt
	15	Blev ikke underrettet om, at der var sket fejl under operationen, som senere udviklede sig til det værst tænkelige.	Virkelig dårligt
	19	Dårlig underretning om fejl under operation.	Godt
	25	Manglende iv-væskebehandling.	Virkelig dårligt
	29	Mere end to måneder mellem samtale og indkaldelse.	Godt
	37	Fik måske uden, at der var blevet målt værdi først. Sammenligningsgrundlaget var der derfor ikke (indrømmet af personalet).	Dårligt
	38	Væskeindtag.	Godt
	40	Et fremmedlegeme blev glemt.	Godt
	46	Der blev ikke sendt bud efter resultatet af scanningen.	Dårligt

## Afsnit L2

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det var i vinteren, jeg var indlagt og er stadig ikke kommet videre. Venter på en anden undersøgelse, men apparatur er ikke færdigt.	Godt
3	Lang ventetid til operation. Flyttet fra afdeling L2 til Esbjerg Sygehus en uge og kom tilbage til afdeling L3, i alt indlagt 3½ uge. Har haft det skidt efter operationen og venter på konsultation med opkast og smerte dagligt. Indlagt akut efter konsultation.	Intet svar
5	Blev overflyttet til Tage Hansens Gade Hospital uden at få besked om det.	Dårligt
6	Uddybende: Jeg oplevede (af og til med stor utilfredshed), at de "pædagogiske" aspekter af personalets praksis førte til misforståede opfattelser af min indstilling og ideer om en behandling af denne. Min interesse lå først og fremmest i at få det bedre og blive udskrevet og i løbet af denne proces at modtage professionel behandling, hvilket jeg også i stor udstrækning gjorde. Nævnte utilfredshed er over den af og til forekommende absurditet ved konfrontationen med medlemmer af personalets varierende holdninger til min korrekte opførelse i min fysiske elendige tilstand. Min overflytning til patienthotel var langt fra elegant: Jeg var uoplyst om ikke at måtte se syg ud og var derfor stadig iført sygehustøj. Dette var ikke velkomment, og via en telefonsamtale fik et medlem af personalet sygehusets personale til at bringe mine resterende ejendele over med den undskyldning, at jeg ikke selv var fysisk i stand dertil.	Godt
7	Urolig atmosfære, stresset personale, dårlig information. "Nu kommer lægen lige og gør...". Han kom aldrig. "Jeg får lige en sygeplejerske til at...". Hun kom aldrig. Måtte selv rykke for medicin, gøre opmærksom på, at kanylen i min hånd lækkede - op til flere gange. Oven i købet insistere på at få den skiftet på grund af smerter og hævelser fra medicinen, der løb 'forkert'. Havde hævelser, smerter og fik arvæv efter jeg blev udskrevet. Personalet virkede overbelastet og blottet for arbejdsglæde uden overskud til at forholde sig til patienterne. Stor aktivitet på gangene, skarpe ordvekslinger og irettesættende tone overfor de mere krævende patienter.	Virkelig dårligt
9	Læge udtalte en sen aften, at det tydede på, at jeg havde sygdommen to steder. Det medførte en frygtelig nat for mig uden søvn. Næste dag kom en anden læge efter endnu en undersøgelse, og fortalte, det handlede om sygdom et helt tredje sted. Jeg mener, man først skal sige til patienter, hvad de fejler, når man er sikker på diagnosen!	Godt
12	En natsygeplejerske havde virkelig dårlig aflæsning/lytning til min nabopatient, som var MEGET råbende og ulykkelig! Efter timers uro, ringen efter sygeplejersken, måtte JEG afkode, at nabopatienten ønskede sin inhalator - som lå i hendes bordskuffe! Rigtig dårlig personalestemning i øvrigt den nat.	Godt
15	Blev sendt hjem ca. et døgn efter operationen med store smerter og opkastning m.m., hvilket resulterede i indlæggelse på samme afdeling nogle døgn efter.	Virkelig dårligt
16	Jeg modtog en YDERST professionel behandling af samtlige ansatte. Oven i købet var alle MEGET	Virkelig godt

venlige.

- |   |    |  |                  |
|---|----|--|------------------|
| ✎ | 19 | Meget dårlig underretning af læge NN i forbindelse med fejloperation.  | Godt             |
| ✎ | 20 | Jeg talte med en ny læge, hver gang jeg var til samtale. Det virkede ikke godt!  | Godt             |
| ✎ | 24 | Opstramning med hensyn til patientallergi etc. I forbindelse med samtale forud for operation, plaster-, nikkel-, kontrastof- "allergi".  | Godt             |
| ✎ | 26 | Man fandt ikke helt sikkert frem til en diagnose. Men man gjorde vidst, hvad man kunne.  | Godt             |
| ✎ | 28 | Ret spøjs situation at blive isoleret - og ikke måtte få så meget som et ugeblad, men alene en fjernbetjening pakket ind i plastic. Men alle tog det med fin humor og distance. Så det var ok.   | Godt             |
| ✎ | 29 | Efter ankomst til operationsstuen blev jeg klargjort inklusiv start på bedøvelse. Så blev lægeholdet kaldt ud til en anden operation og FORLØD stuen. Jeg måtte vente... UBEHAGELIG situation... Søde sygeplejersker, var meget opmærksomme. NY opstart på operation! ET MEGET FRUSTRERENDE FORLØB!!!  | Godt             |
| ✎ | 30 | Jeg blev overflyttet fra gastroenterologisk afdeling, da det viste sig, at min sygdom var mindre alvorlig end først antaget. Oplevelsen af at blive overflyttet fra en firesengsstue, som ikke var fuldt belagt, til en overfyldt afdeling og 16-sengsstue, hvor der oven i købet er epidemi, er dybt utilfredsstillende og virker for udenforstående ganske forrykt!  | Virkelig godt    |
| ✎ | 33 | I mit behandlingsforløb havde jeg kontakt med cirka 10 læger. Dette var meget frustrerende, da jeg hver gang skulle berette om min sygehistorie. Flere læger foretog gang på gang samme undersøgelser. Tredje gang nægtede jeg undersøgelsen. Meget ventetid.  | Dårligt          |
| ✎ | 37 | For lidt omsorg og menneskelighed. Personalet virkede fortravlede.   | Dårligt          |
| ✎ | 39 | Ventede længe (ca. 36 timer) først på en undersøgelse og derefter på en anden undersøgelse, og ingen havde på noget tidspunkt overblik over, hvor mange timer, der ville gå, før jeg kom til de nævnte undersøgelser. Det skal bemærkes, at jeg under hele forløbet havde stærke smerter, men at jeg først fik noget smertestillende, da jeg efter 12 timers venten spurgte en sygeplejerske om jeg ikke kunne få noget smertestillende. (Da jeg havde gået frem og tilbage på gangen hele natten!). | Dårligt          |
| ✎ | 40 | Det var meget individuelt, alt efter hvilken plejer, der tilså mig. Jeg oplevede stor empati fra nogle, mens andre slet ikke virkede som om, de brød sig om os patienter.  | Godt             |
| ✎ | 43 | Jeg blev indlagt under et vagtskifte, så der var ventetid på at få smertestillende medicin. Forståeligt nok, men stadig ubehageligt.   | Godt             |
| ✎ | 44 | Igen virkelig dårligt. Skal lige siges, at der var en enkelt sygeplejerske, der var sød og virkede til at have styr på det. Jeg er selv uddannet indenfor sygehussektoren, så det var skræmmende at se så dårlig en afdeling.  | Virkelig dårligt |
| ✎ | 46 | Jeg ventede næsten 24 timer, fastende, på at få en undersøgelse på grund af travlhed.  | Dårligt          |
| ✎ | 47 | Man lukker ikke en narkosebedøvet patient ud på gaden, fordi der mangler sengepladser. Desuden er det indtrykket, at operationsstuerne langt fra anvendes optimalt. Bivirkninger af receptmedicin  | Godt             |

## Bilag 5

gennemgås ikke.


## Afsnit L2

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Skulle selv finde vej til patienthotellet ad kældergange, elevator etc. Almindeligvis ikke noget problem, men lidt "omtumlet" efter bedøvelsen, burde personalet have hjulpet mig over. Havde IKKE pårørende med.	Godt
3	Ernæring ok.	Intet svar
6	Det var fantastisk dejligt.	Godt
12	Yderst tilfreds med kommunikationen med opererende læge både før og efter operationen.	Godt
13	Fik efter hjemsendelsen besked om, at der var celleforandringer. Det er nogle måneder siden, og der er ikke sket noget. Blev sendt fra læge til læge til læge, uden der skete noget.	Virkelig dårligt
15	Efter mange undersøgelser hvor jeg fik forskellige meddelelser om operationsforløbet, og indlagt flere dræn, fandt man endelig ud af at give mig antibiotika. Sygdommen var herefter meget voldsom, hvilket medførte, at jeg til sidst blev indlagt på specialafdelingen på Amtssygehuset.	Virkelig dårligt
24	Ved ikke, om egen læge er orienteret.	Godt
28	Jeg er rigtig glad for, at lægen hørte på mig, og lod mig komme hjem, selvom jeg ikke var færdigundersøgt! Dejligt med den lydhørhed og fleksibilitet.	Godt
36	Der var divergerende opfattelse af, om hvornår jeg skulle hjem. Men efter lidt snak frem og tilbage fik jeg lov til at blive til næste dag.	Godt
37	Blev sendt hjem med åndedrætsbesvær, som da jeg blev indlagt, og ikke meget klogere. Fik en tid til en test tre måneder efter, dvs. jeg skulle gå rundt med vejrtrækningsproblemer, dels uden at få svar, og dels med en ventetid på tre måneder for at komme nærmere en løsning. For mig at se, bliver man indlagt med en forventning om, at der er gjort ALT for at finde årsagen. Heldigvis for mig har jeg en fremragende læge, og jeg er tilknyttet en specialist i forvejen på grund af en anden lidelse, og han har forfulgt mine symptomer, og taget mig i behandling, og jeg skal have taget en anden test. Ifølge ham vil den scanning, som jeg fik, ikke give nogle svar på mine symptomer, ligesom den test de ville foretage heller ikke ville vise noget. Hvis jeg ikke gik hos ham i forvejen, ville jeg stadig gå rundt med vejrtrækningsproblemer, trykken for brystet, smerter m.v. og tro, at det bare er mig, der er noget i vejen med, og at sygehuset havde gjort ALT for at finde en årsag. Så autoritetstro er jeg nemlig... Det er meget utilfredsstillende og utrygt at blive sendt hjem. Lige så skidt som da jeg blev indlagt et døgn tidligere. Jeg var grædefærdig. Heldigvis for mig er der mange, der har det langt mere alvorligt, men I spørger om min mening, og så må jeg også være ærlig. Desværre.	Dårligt
40	Ja, jeg har nu ved selvsyn erfaret, at man skal have et godt helbred for at være indlagt - og dette er ikke ment som en smart bemærkning. Der efterlyses mere empati fra det plejende personale. Jeg	Godt

## Bilag 5

havde været til kontrol på afdelingen om torsdagen, hvor jeg fortalte, jeg havde ondt og blev akut indlagt tirsdag. Hvis lægen havde hørt efter, hvad jeg sagde til kontrolbesøget, havde jeg formentlig ikke behøvet at blive opereret igen, hvilket jeg er meget utilfreds med.

















-  46 Jeg måtte selv kontakte lægen for at få klarhed over min situation. Jeg skulle møde på Rigshospitalet til besked om scanningen og start på behandling. Lægen vurderede, at det var vigtigt, at jeg kom i behandling hurtigst muligt, så jeg blev udskrevet, da det ikke var muligt for lægen at indhente oplysninger fra Rigshospitalet, da afsnittet er lukket i weekenden. Vi kørte den lange vej til Rigshospitalet efter udskrivelsen. Her fik vi at vide, at de ikke kunne behandle mig, og sendte mig tilbage til behandling på afdelingen. Jeg er ikke i stand til at vurdere, i hvor høj grad dette har resulteret i unødigt udsættelse og forlængelse af mit behandlingsforløb, men kun sige, at det har taget lang tid og mange kræfter at komme videre i behandlingen. Dårligt

## Afsnit L3

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Sørge for at indhente de oplysninger, der skal bruges INDEN indlæggelsen, så man ikke indlægges forgæves i tre dage. Lev op til de løfter, der gives patienten inden udskrivelsen, om genindkaldelse til operation. Sørge for, at patienter ikke "ryger" nederst på ventelisten, når man sendes hjem uden operation, men med løfte om at blive genindkaldt til operation.	Dårligt
2	Jeg har virkelig manglet skriftlig information. Har fået dårlig information om smerter i efterforløbet. Har kort tid efter min indlæggelse skrevet et brev med forslag til ændringer. Har ikke fået nogen tilbagemelding.	Intet svar
3	Den menneskelige støtte kunne være bedre, smertebehandlingen kunne højnes. Ventetiden ved modtagelsen kunne være bedre. Overvågning af patienten bør højnes.	Dårligt
5	Jeg synes, at forløbet fra mistanke til færdig udredning var for langt.	Dårligt
7	Havde under denne samt en senere indlæggelse indtryk af, at inden havde ansvar for mine pleje og behandling, ligesom jeg på intet tidspunkt fik den rigtige medicin udleveret (havde afleveret medicinliste). Fik ikke medicin efter operationen, selvom jeg ikke var mobil. På forespørgsel om anden medicin måtte jeg flere gange vente flere timer på at få det. Oplevede aften, hvor vi intet fik tilbudt at spise og drikke fra kl. 17.30-22.30, selvom vi ikke var i stand til at hente det. Fik ikke tilbudt mad efter mange timers faste.	Virkelig dårligt
8	Efter en blodprøvetagning sidste dag ventede jeg seks en halv time i et ventelokale på en stol. Det er lang ventetid. En lidt præcis tid for afsluttende samtale og efterbehandling havde her været rar at vide.	Godt
9	Plejepersonalet helt i top. Lokaler dårlige.	Virkelig godt
10	Det var midt i det akutte indlæggelsesforløb en dejlig ting at opleve, at sygehuset stod parat til at hjælpe mig.	Virkelig godt
11	Samarbejd. Kommuniker med patienten - fortæl patienten, hvad der skal ske og ikke blot hinanden. Tro på, hvad patienten siger og ikke blot, hvordan det "plejer" at være.	Virkelig dårligt
12	Jeg har været indlagt rigtig mange gange på forskellige afdelinger. Det er simpelthen under al kritik!	Virkelig dårligt
13	Den sygeplejerske der skal dele medicin ud, skal have den tid til det, der skal bruges, så skal de patienter, der skal have medicin på bestemte tidspunkter ikke vente i hele/halve timer eller huske vedkommende på, at man mangler medicin. Det kunne også være godt, at nogle sygeplejersker ikke tog mad fra til sig selv, men gav nogle større portioner til der, der kunne spise det. At personalet satte sig ind i, hvor mange måltider diabetespatienter kan hente.	Dårligt

## Bilag 5

-  14 Kunne ønske en mindre stue, evt. topersoners. Har ligget på stue med meget alvorligt syge og urolige patienter, og det er ikke særlig befordrende for ens egen også alvorlige sygdom, heling og "raskmelding". Ved samtaler med kirurg efter CT-/MR-scanning er i det forum, jeg har oplevet at få en fantastisk grundig information om efterfølgende behandling. Der er altid tid til også at stille spørgsmål, og der bliver lyttet og svaret på alle spørgsmål. Dårligt
-  15 Der manglede styring på afdelingen samt et godt fast personale. Alt for mange forskellige læger, sygeplejersker osv. ind over, samt mange forskellige beslutninger og meninger. Dårligt
-  20 Personalet på afdelingen behandlede og hjalp mig positivt, rart at være der. Virkelig godt
-  21 Jeg havde gerne set den opererende læge enten før eller efter operationen, men jeg talte aldrig med ham. Godt
-  22 Personalet har for travlt - de gjorde virkelig, hvad de kunne. Jeg måtte ikke stå ud af sengen selv første gang, men først på fjerde dag var der to, der havde tid til at hjælpe mig (men som sagt, var det ikke personalets skyld). Godt
-  23 Jeg syntes, personalet var meget venlige, og der var en behagelig stemning på afdelingen, dog var modtagelsen under al kritik på afdelingen. Godt
-  24 Maden kan være meget bedre. Godt
-  26 For lidt personale. Godt
-  27 Det var ikke særligt hensynfuldt, at man skulle stå og kaste op og ryste ved madvognen, imens man skulle stå og holde ved sin stang. Bad på et tidspunkt om mere smertestillende, men blev ignoreret i lang tid. Ved mit første toiletbesøg, hvor der var blod i afføringen, blev det ignoreret og ikke nedskrevet i journalen. Godt
-  28 Jeg synes, at alle på afdelingen skulle sendes hjem og tænke over, hvor kolde de er i deres opførsel. Det er nu engang sådan, at dårlig luft og dårlig tone og opførsel på en arbejdsplads smitter utrolig hurtigt. Dette personale har fuldstændig glemt, at det er syge og sårbare mennesker de har med at gøre og ikke en flok får. Det har været en så forfærdelig oplevelse, at jeg kun ønsker, at personalet selv skal mærke den nedladdenhed, der bliver udvist over for deres medmennesker. Virkelig dårligt
-  30 Har intet at udsætte personalet for. De er utrolig omsorgsfulde og gør alt, hvad der står i deres magt for at gøre indlæggelsen til en så god som mulig oplevelse. Tak. Virkelig godt
-  31 Venligt personale. Svarer pænt på det, man spørger om. Intet svar
-  32 Personale meget søde og opmærksomme. Det er svært at takke dem nok for deres indsats, dette gælder både høj og lav. Venlig hilsen. Godt
-  34 Sygeplejerskerne havde altid meget travlt, men var altid i godt humør og meget hjælpsomme. Godt
-  35 Jeg ville gerne have været bedre informeret i forløbet, det fik temmelig ofte lidt for "stærkt". Det var super søde sygeplejersker og sosu-personale:) Godt
-  36 Har en enkelt gang ligget på delt herre-/dame stue i en meget presset situation. Godt












**Afsnit L3**

**Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Ventede i otte timer på at få en seng. Fik om aftenen en plads på patienthotellet, næste dag blev planlagt operation aflyst på grund af manglende sengeplads på intensiv. En negativ oplevelse som ikke kan give positiv omtale.	Dårligt
4	Søde og imødekommende personaler! Det varmer :-)	Godt
6	Jeg har klaget til patientklagenævnet over ventetid og andet bøvl.	Virkelig dårligt
10	Jeg blev indlagt akut. Fik en venlig, men fortravlet modtagelse. Nej, hvor havde personalet travlt, ikke kun med min indlæggelse.	Virkelig godt
14	Kunne ønske at få tid til operation ved svar på scanningssamtalen. De ved jo, at/om der skal opereres. Ventetid i det hele taget på datoer til behandling er frygtelig frustrerende. Alle har jo computerkalender, som kan kaldes frem og finde en tid her og nu.	Dårligt
15	Tidspunkt for akut indlæggelse lige omkring middag, så ingen havde tid. Ventede længe, inden jeg fik "tildelt" en seng. Var i stærke smerter og meget træt efter et anfald, der havde varet ca. et døgn, uden at vagtlæge og egen læge kunne sige årsagen. Først på L2 efter en undersøgelse kunne diagnosen fastslås.	Dårligt
19	Da jeg er handicappet, havde jeg min hjælper med og havde hjælperen hos mig de dage, jeg var indlagt, som på den måde kunne hjælpe personalet med at pleje mig.	Godt
23	Min datter følte sig overladt til sig selv, da hun selv måtte hente vand og tabletter til mig. Ingen spurgte til, hvilken medicin jeg ellers fik - eller havde fået. Der var ingen, der kom og talte med os, før jeg timer senere kom ind på stuen.	Godt
25	Jeg blev flyttet fra intensiv til observationsafdelingen til L2, hvor min oplevelse var, at der var stor mangel på personale og derfor ikke tid til overhovedet at modtage en (dårlig) patient. Jeg blev derefter flyttet til L3, som jeg kun har godt at sige om.	Intet svar
28	Jo, der var lovet mig hurtig indlæggelse, da man havde mistanke om kræft, hvad det var/er. Men der gik over næsten to måneder.	Virkelig dårligt
33	Jeg blev visiteret til en operation. Efter at det blev fundet ud af, at mit bånd sad forkert, fik jeg at vide, at jeg skulle have fjernet båndet OG opereres samtidig. Fik endelig indkaldelse, og så bliver jeg aflyst, får ny tid, og så viser det sig, at det kun er mit bånd, der skal fjernes - er ikke blevet oplyst om dette før!	Dårligt

## Afsnit L3

**Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**









		<b>Patientens samlede indtryk</b>
	<b>ID</b> 1 <b>Kommentar</b> Der var ikke hentet oplysninger fra tidligere indlæggelse.	Dårligt
	2 Forkert label på armbånd minus cpr-nummer.	Intet svar
	14 Lægen ved indlæggelsen havde ikke læst journalen ordentligt igennem - diagnose.	Dårligt
	15 Udsættelse af operation uden samtale.	Dårligt
	18 Forkert diagnose.	Dårligt
	26 Blindtarm sprængt.	Godt
	27 Fik ikke dækket smerten nok.	Godt
	29 Ødelagt tænder.	Virkelig godt
	32 Operation, sår sprang op.	Godt

### Afsnit L3

#### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der var slet ikke foretaget opfølgning på en undersøgelse og manglende oplysninger/journal fra tidligere indlæggelse på andet hospital.	Dårligt
2	Blev kørt til behandling før den planlagte tid, og der var ikke tid til information om afdeling med mere.	Intet svar
3	Smertebehandling og den menneskelige støtte kan være bedre. Det bør I højne. Det er muligt, at der ikke er personale nok, men så kunne man måske få Røde Kors' besøgsvenner til at hjælpe med det menneskelige.	Dårligt
6	Jeg har klaget til patientklagenævnet over hele mit forløb, som startede 16 måneder før denne indlæggelse.	Virkelig dårligt
7	Fik ingen postoperativ smertebehandling efter udskrivelse fra opvågning.	Virkelig dårligt
9	Der gik betændelse i efter operationen.	Virkelig godt
10	Jeg mødte rigtig mange meget professionelle behandlere. Der blev lagt en behandlingsplan, som jeg blev orienteret om på et sprog, som jeg forstod. Jeg manglede en kontaktperson, et kendt ansigt. De mange var anstrengende!	Virkelig godt
11	Var indlagt i lidt over en uge og fik der flere gange i løbet af dagene at vide af tilfældige, at nu skulle jeg (eller skulle ikke) hjem/opereres/overflyttes osv. Meget utrygt, når man er afhængig pga. smerter. Var nødt til at få medicin pga. smerter, men trods det mente en af lægerne ikke, at jeg havde ondt.	Virkelig dårligt
12	Måtte klage flere gange til ansvarshavende for at få min medicin.	Virkelig dårligt
14	Det er en travl afdeling at være indlagt på, og der er meget forvirring, sådan mærker jeg det, om hvem der gør hvad og i hvilken rækkefølge. Det kunne være mangel på personale. Tit skal der ledes efter hjælp.	Dårligt
16	Syntes, det var chokerende at få udleveret medicin, som var til en anden. Så det er jo godt, jeg stiller spørgsmål ved, at der kommer et glas med ret mange piller. Dårligt, at der ikke var nogen reaktion. Fik heller ingen snak med lægen efter operation.	Intet svar
17	Dårlig behandling, når man bliver udskrevet, manglende information og hjælp.	Godt
21	Cirka tre uger efter operationen begyndte jeg at få symptomer igen.	Godt

## Bilag 5







	22	Jeg kunne godt have haft brug for at få at vide, hvad der egentligt var gjort ved mig, i stedet for kun at høre, at det var en stor operation - en ordentlig omgang - og at det tog flere timer.	Godt
	23	Personalet var venlige.	Godt
	25	Skaden var opstået på Randers Sygehus, hvorfra jeg blev overflyttet til Århus Sygehus.	Intet svar
	27	Blev overflyttet til patienthotellet, inden jeg var klar. Ville ikke høre, jeg ikke var klar. Måtte derefter tilbage på afdelingen.	Godt
	28	Der blev foretaget biopsi, der var telefonisk svar efter næsten tre uger i telefon til mit hjem, ry-stende.	Virkelig dårligt
	30	Jeg blev hovedkulds flyttet fra kommune- til amtssygehus (min oplevelse). Er ikke utilfreds med byttet af hospital, men med måden det foregik på.	Virkelig godt
	33	Jeg fik dagen forinden at vide, at de ville gøre alt for at operere mig. Jeg havde fortalt om mit forløb. Jeg bliver kørt til operationsstuen dagen efter, der bliver brugt 30 minutter på at ligge drop, og lige inden jeg skal i narkose, får jeg at vide, at kun en bestemt del bliver fjernet. Inden da opdager jeg, at det er gamle medicinlister, der ligger i min seng, ikke særlig TRYGT!	Dårligt
	35	Jeg blev overflyttet fra Viborg til Århus. Det var en fin modtagelse.	Godt

## Afsnit L3

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Blev udskrevet uden den planlagte behandling/operation var foretaget! Og med løfte om ny operationsdato ville blive sendt til mig indenfor 14 dage. Det er nu ca. 3½ måned siden min udskrivelse, og jeg har STADIG IKKE fået en ny operationsdato.	Dårligt
2	Var indlagt til behandling og skulle behandles om eftermiddagen, og således skulle jeg blive til dagen efter. Behandlingen blev givet om formiddagen, og jeg var i tvivl, om de ville udskrive mig om aftenen. Fik lov at blive til dagen efter.	Intet svar
3	Var glad for at blive udskrevet til Herning Sygehus - der er den menneskelige støtte perfekt.	Dårligt
6	Jeg har klaget til patientklagenævnet over hele forløbet.	Virkelig dårligt
9	Fin behandling af sygeplejersker på lokalcenteret.	Virkelig godt
11	Har stadig smerter, som jeg endnu ikke via afdelingen har fået forklaring på. Det er nu nogle måneder siden, jeg blev opereret.	Virkelig dårligt
13	Den afdeling, jeg er indlagt på, er en meget travl afdeling, så jeg ser tit fem mand på en fire-sengsstue. Personalet er meget stresset, der er store problemer med udlevering af medicin både til mig, men også til de andre patienter. Da det er tilbagevendende behandling, jeg får, har jeg set denne afdeling i meget hektiske tider, men også nogle enkelte gange rigtig stille. Det sidste er klart det bedste. Jeg kunne ønske, at i de stressede tider, at de var bedre til at planlægge, så de viste, hvad de egentlig laver.	Dårligt
14	Kunne ønske et genoptræningsforløb efter udskrivning eller vejledning om, hvad jeg kan gøre, hvis/når hospitalet ikke har et tilbud. Når man som jeg har været gennem flere store operationer efter hinanden, er der ikke overskud til selv at finde muligheder. Det gælder også kostvejledning. Måske en kontaktperson? Et stort ønske om hjælp efter udskrivning på både fysisk som psykisk plan.	Dårligt
15	Blev udskrevet efter ca. en uges indlæggelse - skulle derefter møde hver anden dag til tjek - og ca. 14 dage efter opereres - som så aldrig blev til noget ("på grund af akutpatient"). Så en måned efter hørte jeg fra afdelingen igen med ny operationsdato. Da havde jeg ikke mod på L3 igen lige da og sagde derfor nej tak.	Dårligt
21	Min praktiserende læge har endnu ikke næsten tre måneder efter operationen fået nogen information. Dette gælder også for den henvisende læge.	Godt
22	Der står i min journal, jeg ikke kan tåle morfin - alligevel fik jeg det og endda så meget, at jeg blev meget dårlig.	Godt

## Bilag 5

-  23 Jeg måtte ringe til afdelingen, efter en veninde havde fortalt mig, at jeg ikke måtte nyde vin og spiritus. Efter det fik jeg at vide, at jeg ikke måtte nyde noget i tre måneder for ikke at ryge ind igen. Det mener jeg var en stor fejl, at jeg ikke fik det at vide, da jeg blev udskrevet! Godt
-  27 Fik ikke fortalt, hvor længe jeg eventuelt kunne have de smerter efter min operation og hvor længe, jeg skulle blive hjemme. Forsøgte åbenbart at begynde på arbejde, før end kroppen var parat. Havde man fået lidt mere oplysning vedrørende sygdommen, kunne det have sparet mig for en nedtur. Godt
-  28 Min læge har selv måttet indhente oplysninger og udskrifter, hvad han var/er meget utilfreds med. Han har efterfølgende klaget. Bl.a. over, at jeg blev skriftlig informeret om, at man havde fundet anderledes kræftceller. Det var ligegyldigt, at en læge havde så upassende en opførsel. Det var en ubeskrivelig oplevelse fra starten af, som jeg godt kunne have været foruden. Virkelig dårligt
-  33 De kunne ikke fortælle mig, hvornår jeg så skulle have min oprindelige operation. Venter stadig på det, som jeg synes er for dårligt. Jeg fik fjernet mit bånd i vinter og stadig intet hørt!!! Jeg må ikke tage på, men hvad tror man lige, når mit bånd er væk... Dårligt
-  35 Blev sendt hjem med et ikke færdigbehandlet problem i helligdage, som jeg stadig har store problemer med - IKKE optimalt! Godt
-  37 Fik ved udskrivelsen at vide, at jeg havde et indvendigt dræn, der skulle fjernes efter 2-3 måneder. Da jeg var til kontrol efter, sagde lægen, jeg ikke havde noget indvendigt dræn, så det må jeg jo tro på! Skal til kontrol i næste uge, hvor jeg vil tage det op! Godt

## Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg synes, at det var rart at være der, og jeg synes, at de lavede operationen godt!	Godt
3	Personalet fortjener stor ros. Men omgivelserne er under al kritik. Tre kvinder og to mænd på stuen. Spindelvæv mellem vinduerne, snavs på gulvene. Intet i det ene hjørne med snavs tøj og kontor i det andet hjørne, en frygtelig lugt af urin og andet. Den afdeling burde lukkes. Jeg forstår ikke, personalet kan arbejde under disse forhold.	Godt
4	Afdelingen var helt vildt søde, men som sagt lidt flere spil til playstation.	Virkelig godt
5	Der skal være bedre toiletpapir (det skal være blødere).	Virkelig godt
8	Mangel på lægesamtaler.	Godt
12	Afdelingen og dens personale gjorde, hvad der var muligt - og med et smil. At der skal SPARES, kan mærkes, men er jo ikke afdelingens ansvar.	Godt
14	De var særdeles gode til at vise forståelse for os, som forældre, der var nervøse for den forestående operation og søn i fuld narkose. Mange tak.	Godt
15	Personalet var søde til at tage sig af barn og forældre.	Virkelig godt
17	De var/er meget, meget, meget søde mod én.	Virkelig godt
18	Plejen på afdelingen var i betragtning af umoderne lokaliteter og udtjent inventar særdeles omsorgsfuld.	Godt
19	Det er svært at være indlagt med et barn og skulle dele stue med andre børn og forældre, der jo ikke nødvendigvis har samme rytme.	Virkelig godt
20	Et godt legerum. Opholdsstue. Ud fra forholdene er det lavet, som man nu bedst kan. Der er mange fine udsmykninger etc. :)	Godt
22	Vi mener, at der er mange ting, der kan gøres bedre. Umiddelbart virker det som om ledelsen på afdelingen ikke er god nok, og planlægning og ansvar ikke er, som man bør kunne forvente. Vi er fuldstændig klar over, at der er ressource-/personalemangel, og at sygeplejersker og specielt plejepersonalet gjorde, hvad de kunne og var meget flinke. Men der manglede ansvar og overblik i nogle situationer, bl.a. med at glemme patienten i stol, og flere gange var snoren til klokken ikke sat, så den kunne nås fra sengen, samt medicingivning. Lægerne virkede kompetente og var gode til at informere på de møder, der blev holdt. Vi vil meget gerne rose intensiv afdeling for deres indsats - men det er vel ikke her det skal ske.	Dårligt
23	Lægerne gav os utrolig god information om deres overvejelser i forhold til ventetid og operation.	Virkelig godt

## Bilag 5

Sygeplejerskerne, der var vores kontakt, var utrolig dygtige og imødekommende, især NN1 og NN2.

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 25 Afdelingen gav min familie god støtte og vejledning. Ved opfølgning på medicinsk afdeling i Viborg havde man ikke scanningsresultater fra traumecentret, da nyere undersøgelse skulle vurderes i forhold til oprindelige.   | Virkelig godt |
| ✎ | 26 Mine svar må ses i lyset af, at ingen havde regnet med, at behandlingen ikke virkede efter hensigten på mig, og at den tværtimod havde fået min sygdom til at blive værre og til at brede sig. Argumentationen for at sige ja til behandlingen var så overbevisende, at det var svært at sige nej til det. Al personale var meget omsorgsfulde og fulgte op på enhver detalje i forløbet. Logistikken mellem de tre involverede hospitaler, Nørrebrogade, Skejby og Viborg, var enestående koordineret og fungerede perfekt. Samtaler med lægerne i forløbet var meget tilfredsstillende. | Virkelig godt |
| ✎ | 27 Dygtige læger, men tidspresset personale.   | Dårligt       |









**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

**Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Hasteindlagt efter konsultation hos min egen læge.	Virkelig godt
2	Det var nogle meget søde sygeplejersker, der var på afdelingen! :)	Godt
3	En fin orientering fra Skejby, men ventetiden fra om eftermiddagen til sent om aftenen var for lang. Men jeg syntes, det var flot, jeg blev undersøgt om natten, hvor jeg faktisk fik besked af lægen, hvad der var galt.	Godt
4	Jeg syntes, det var godt med en playstation, men køb nogle nye spil. Indlæggelsen var god, sygeplejerskerne var meget venlige!!!	Virkelig godt
5	Jeg var indlagt to gange for to forskellige lidelser. Første gang var der ingen ventetid, men det var der anden gang.	Virkelig godt
7	Ventetiden var, fordi de skulle gøre en seng klar.	Virkelig godt
8	God behandling.	Godt
9	Der var ingen seng klar. Sad i venteværelset i 3-4 timer. Senere henvist til patienthospitalet for at sove. Dårligt gående efter flere operationer.	Dårligt
11	Alt forløb fint.	Virkelig godt
16	Blev akut indlagt i vinter. Jeg har selv arbejdet inden for sundhedssystemet, og jeg er derfor bekendt med det svære i at finde det rette niveau for informationer og pleje, når man har sundhedspersonale som patienter. Dette problem oplevede jeg hos de forskellige plejepersoner. Nogle var rigtig gode, andre undgik mig.	Dårligt
17	Alle var utrolig flinke.	Virkelig godt
18	Jeg skulle overføres fra en afdeling i Randers. Der var store vanskeligheder med at finde sengeplads til mig i Århus, så jeg følte, der gik lang tid, inden jeg kunne få besked (ca. nogle dage).	Godt
19	Det var en meget god modtagelse, vi fik, da vi kom fra egen læge. Alle på modtagelsen var opmærksomme på os og vores datters behov.	Virkelig godt
22	God information fra lægerne.	Dårligt
23	Stor forskel på personalets UDSTRÅLING og faglighed. Vi var heldige.	Virkelig godt
26	Jeg mødte et velinformeret personale, der var omsorgsfuldt.	Virkelig godt

**Øvrige/Ikke placeret på afsnit****Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**



	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	6	Lang tid ventetid på at blive udskrevet.	Godt
	7	Operation aflyst.	Virkelig godt
	22	Der blev givet medicin, men ikke sørget for, at det blev taget. Svigt med manglende væske og medicin, der medførte endnu en tur på intensiv afdeling og tilbageslag i tilstand. Pårørende måtte være meget aktive i pleje og opmærksomme på, at der blev gjort det, der skulle. Meget stor travlhed og derved glemsomhed på afdelingen.	Dårligt
	23	Dårlig oplevelse med studerende.	Virkelig godt
	24	Fik ordnet problemet?	Dårligt
	26	Jeg gennemgik et behandlingsforløb. Herefter en tre ugers pause uden medicin. Ved operationen viste det sig, at behandlingen ikke havde virket, snarere tværtimod. Min sygdom var forværret og havde bredt sig, hvorfor dele blev fjernet. Jeg kunne have ønsket mig en scanning midtvejs, så behandlingen kunne være blevet stoppet.	Virkelig godt

## Øvrige/Ikke placeret på afsnit

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?












ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	De lavede operationen godt, og der var ingen fejl!	Godt
4	Næ, det var godt. Næste gang jeg skal behandles, skal det være hos jer!!!	Virkelig godt
7	Operationen blev aflyst to gange. Første gang ventede jeg til overmiddag, da den blev aflyst anden gang, ventede jeg til om aftenen, før den blev aflyst (var fastende). Tredje gang operationen skulle gennemføres, var jeg ikke skrevet på listen, så jeg måtte på akutlisten.	Virkelig godt
9	Fik foretaget anden undersøgelse end den planlagte. Fik ingen forklaring på dette. Fik indtryk af, at jeg var blevet forvekslet med en anden patient eller, at man måske så i den forkerte journal.	Dårligt
13	En lille 'svipser' omkring informationen vedrørende operationstidspunktet. Vidste, at jeg skulle opereres i løbet af dagen (men ikke hvornår). Fik det først at vide 20 minutter inden.	Virkelig godt
14	Jeg var dybt skuffet over, at fordi min søn ikke viste tilstrækkelig med smerte, blev hans operation trukket ud. Vi blev indlagt om morgenen, et par timer senere fik vi et rum, og om eftermiddagen blev han opereret.	Godt
16	Følte mig glemt af kirurger, da jeg blev flyttet på opvågning efter første operation. Lå i to døgn, før jeg blev tilbudt reoperation. Blev i samme to døgn overhydreret med væske, der gav respirationsbæsvær. Først efter tilbageflytning til stationær afdeling, blev jeg sat i en behandling. De to døgn før nr. to operation havde jeg forfærdeligt ondt. Man gav medicin om morgenen før stuegang og hindrede dermed anlæggelse af kateter for mig og dræn hos medpatient dette døgn.	Dårligt
21	Jeg var sammen med min søn, som var indlagt. Oplevede et utroligt varmt og omsorgsfuldt personale. Kun ros hertil lige fra skadestuen til operation, videre til opvågning og afdeling. Blev også godt informeret, ellers venligt svar på spørgsmål fra undertegnede.	Godt
22	Som pårørende kunne vi følge, at der var mange svigt på afdelingen, bl.a. med hensyn til lange ventetider når der blev ringet på klokken, både fra os og fra andre patienter. Der kunne gå op til en halv time, før der kom en (der blev ikke ringet andet end, hvis det var nødvendigt). Blev en af de første dage efter første operation sat i stol - med åben vindue, intet tæppe og ingen snor til at trække i. Blev også 'glemt' i en stol i alt for mange timer, kunne ikke holde til at være oppe så længe og kunne ikke selv flytte sig. Personalet var flinke nok, men vi var igennem et langvarigt forløb, så derfor kunne vi gøre iagttagelserne over flere måneder. Især var plejepersonalet nogle hjælpsomme og gode mennesker. Intensiv afdeling måtte ind i billedet for at rette op på den manglende væskegivning og medicin, dette gav tilbageskridt i helbredelsen og hjemsendelsen.	Dårligt
23	Lægerne tog os meget alvorligt og var yderst kompetente. Informerede utrolig godt og var lydhøre og gav sig tid, selvom de havde travlt. Vi følte os i de bedste hænder og oplevede, at der blev lavet mange overvejelser/dilemmaer i beslutningerne, men vi blev informeret under hele processen, og det gav os trykthed.	Virkelig godt

## Bilag 5

-  26 1) Min hustru ventede på information om operationen i hospitalets venteværelse. Der måtte hun vente alt for længe på besked, idet sygeplejerskerne åbenbart havde svært ved at få besked fra operationsstuen - eller hvad ved jeg. Hele forløbet blev forsinket i forhold til tidsplanen, men min hustru fik ikke besked om det og ventede det værste. Hun spurgte til situationen igen og igen. 2) Jeg fik væske i kroppen, men måtte vente 1½ døgn på at få det fjernet. Det oplevede jeg som lang tid. Det tog mindre end et kvarter at fjerne det. 3) Yderligere komplikationer stødte til, hvilket forlængede mit ophold på hospitalet. Virkelig godt
-  27 Jeg synes nok, det var en arbejdsplads med et velmenende, men stresset personale, som ikke havde det overskud, jeg godt kunne have brug for ind imellem. Samtidig må jeg sige, at lokalerne absolut var utidssvarende. Operationer og kirurger var i topklasse. Dårligt




**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Det var rart nok at komme hjem til mine venner og familie og mit hjem!:)	Godt
	3	Jeg syntes, der gik for lang tid fra, jeg fik besked om hjemsendelse fra middag og til om aftenen.	Godt
	4	Godt!	Virkelig godt
	10	Jeg syntes, at den kom meget pludseligt.	Godt
	13	Søde, rare og med overskud (gælder alle personalegrupper på afdelingen).	Virkelig godt
	14	De var gode til at forklare, hvad vi kunne forvente efter, hvilket gjorde os meget trygge ved at tage hjem.	Godt
	16	Fik komplikationer efter tredje operation. Jeg blev administrativt indlagt på afdelingen, men var hjemme. Kom til tilsyn på forskellige datoer. Skulle hver gang møde ind om morgenen og ventede mange gange 2-3 timer, før der var tid til at kigge på mig. Der var ikke planlagt tidsbestemmelse for nogen af de ventede patienter. Vi mødte alle ind i én klump. Det oplevedes utrygt, at branddøren for enden af afdelingsgangen var forlangt aflåst med et stort skilt. Man må da ikke låse branddøre!	Dårligt
	18	Mit sygdomsforløb var af en art, som havde medført flere hjemsendelser, derfor følte jeg mig utryg.	Godt
	20	Hele den sidste dag gik vi fra om morgenen til om eftermiddagen og ventede på en læge. Det er lang tid for en lille dreng (som så også gik glip af en fest). En opringning ville have været fint til:) Til sidst gik vi hjem og endte med at blive udskrevet over telefonen et par timer senere.	Godt
	24	Jeg blev udskrevet to gange, hvorefter jeg inden længe blev indlagt på Skejby Sygehus på grund af det samme problem.	Dårligt
	26	Personalet var meget opmærksomme og meget hjælpsomme. Fin service.	Virkelig godt

## Patienthotel

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

			Patientens samlede indtryk
ID	Kommentar		
 1	Visitationen ikke tilstrækkelig kendt med specialet. Blev henvist til egen læge med specielle problemstillinger, som man burde have vidst, egen læge ikke kunne besvare. Kontaktpersonsystemet virker ikke, ligesom det ophører straks efter endt behandling.		Intet svar
 3	På skadestuen sidste år jeg blev dårligt behandlet og med racistisk tone.		Godt
 4	Vi oplevede, at sygeplejere og læger ved undersøgelserne var meget rare og trygge, bortset fra de manglende papirer! Men! Kommunikationen mellem afdelingerne er under al kritik, og meget tid kunne være sparret her. Ved den sidste samtale med lægen oplevede vi helt klart, at han ikke havde læst sagen igennem! Han blev også forstyrret under samtalen (telefonisk), ikke særligt betryggende!!		Intet svar

## Patienthotel

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Ventetid - der kunne gå op til seks uger før, jeg fik brev om tid. Ambulatoriebesøg - relevant læge ikke til stede - nogen orientering - ny tid seks uger efter - lægen igen ikke til stede - derefter på konference... Efter tre uger rykkede jeg og igen ugen efter. Derefter kontaktede jeg Regionskontoret i Viborg og blev derfra henvist til operation på Mølholm, Vejle.	Intet svar
2	Jeg kom til tidligere på et afbud.	Godt
3	Modtagelsen på afdelingen var kold.	Godt
4	Ved første undersøgelse på Århus Universitetshospital kunne man ikke finde prøverne fra første undersøgelse i Odder! Man foretog alligevel undersøgelsen på afdeling L.	Intet svar
5	Efter jeg var inde til en undersøgelse, blev min journal væk. Jeg hørte ikke fra sygehuset. Måtte ringe dertil, hvorefter jeg fik besked. Blev opereret. Var uheldig med en meget sur sygeplejerske. Overfyldt stue - ingen ro.	Dårligt

## Patienthotel




Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Kommunikation mellem afdelinger.	Intet svar






## Patienthotel

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	3	Jeg husker ikke så meget, der er gået lang tid, men jeg husker godt, det var koldt i modtagelsen på afdelingen.	Godt
	4	Ved anden undersøgelse: indlæggelse på patienthospitalet var ingen succes! En anden patient forsøgte at låse sig ind på værelset om aftenen, havde fået forkert information! Receptionen ringede om aftenen og fortalte, at jeg skulle være ude af værelset næste morgen pga. håndværkere. Ved samtale med læge med svar på prøverne oplevede vi, at han ikke havde sat sig ind i sagen. Han kom dog efter det i løbet af samtalen!	Intet svar
	6	Ved første ambulatorieundersøgelse ville det have været perfekt, om resultatet af tidligere relevant undersøgelse var fremkommet. Blev på min opfordring faxet fra andet sygehus.	Godt

## Patienthotel

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

		<b>Patientens samlede indtryk</b>
	<b>ID</b> <b>Kommentar</b>	
	1 Har i lange perioder været usikker på, hvorvidt jeg var registreret i systemet. Mon det kun var sådan, fordi jeg ikke var livstruende syg?	Intet svar
	5 Efter operation i efteråret var til jeg undersøgelse ca. fem måneder senere, hvorefter jeg skulle have svar på prøven. Har intet hørt, har ringet og rykket, har stadig ingen svar fået.	Dårligt
	6 Har aldrig modtaget skriftlig information, som vi aftalte ved afsluttende samtale.	Godt



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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.<sup>8</sup> Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

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

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

---

<sup>8</sup> For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.