

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009**

Indlagte



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

**Kirurgisk Afdeling P
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

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.....	107
	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.¹

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:	414
Besvarelser fra afdelingens patienter:	262
Afdelingens svarprocent:	63%

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.²

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.

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

² 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

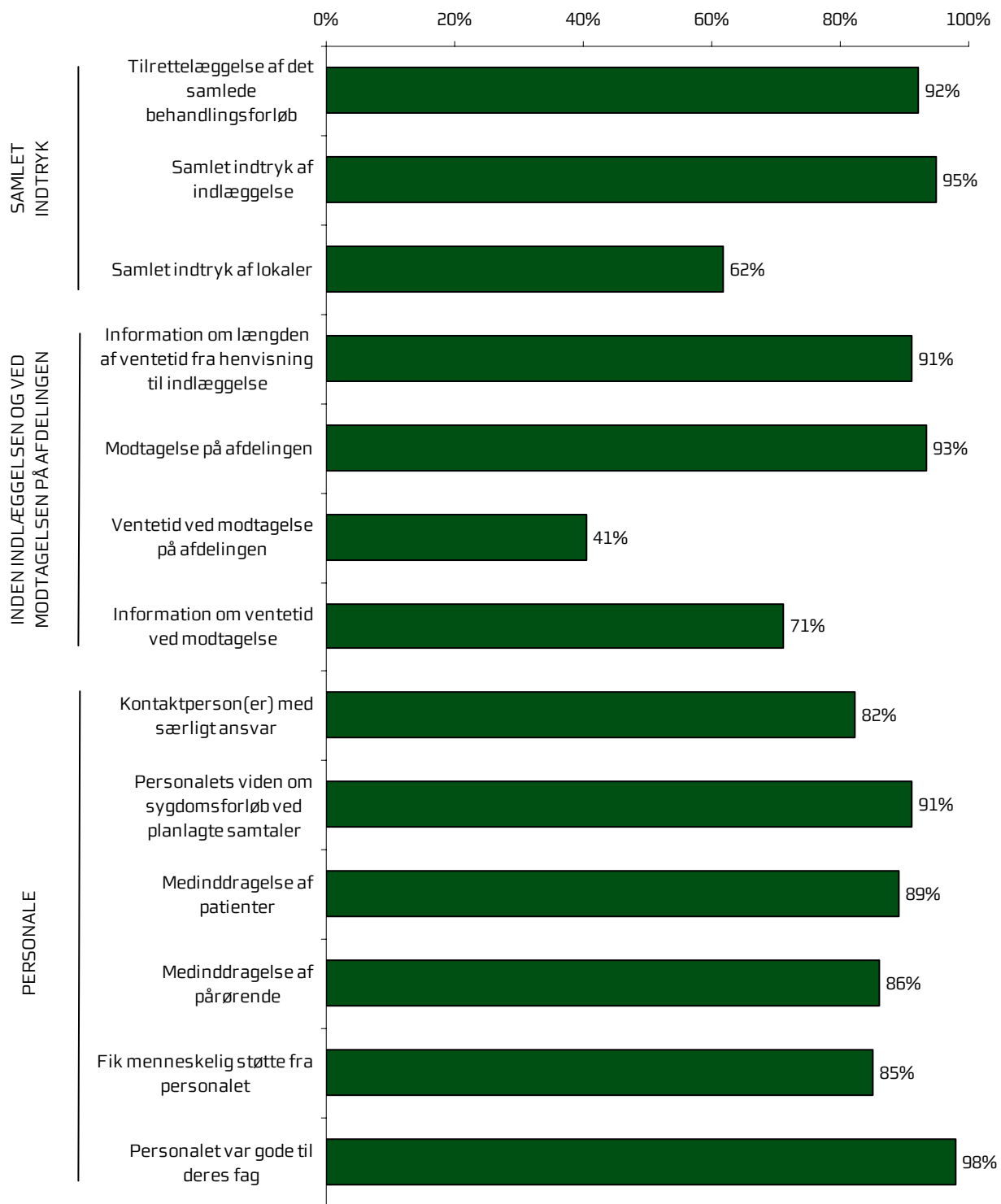
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

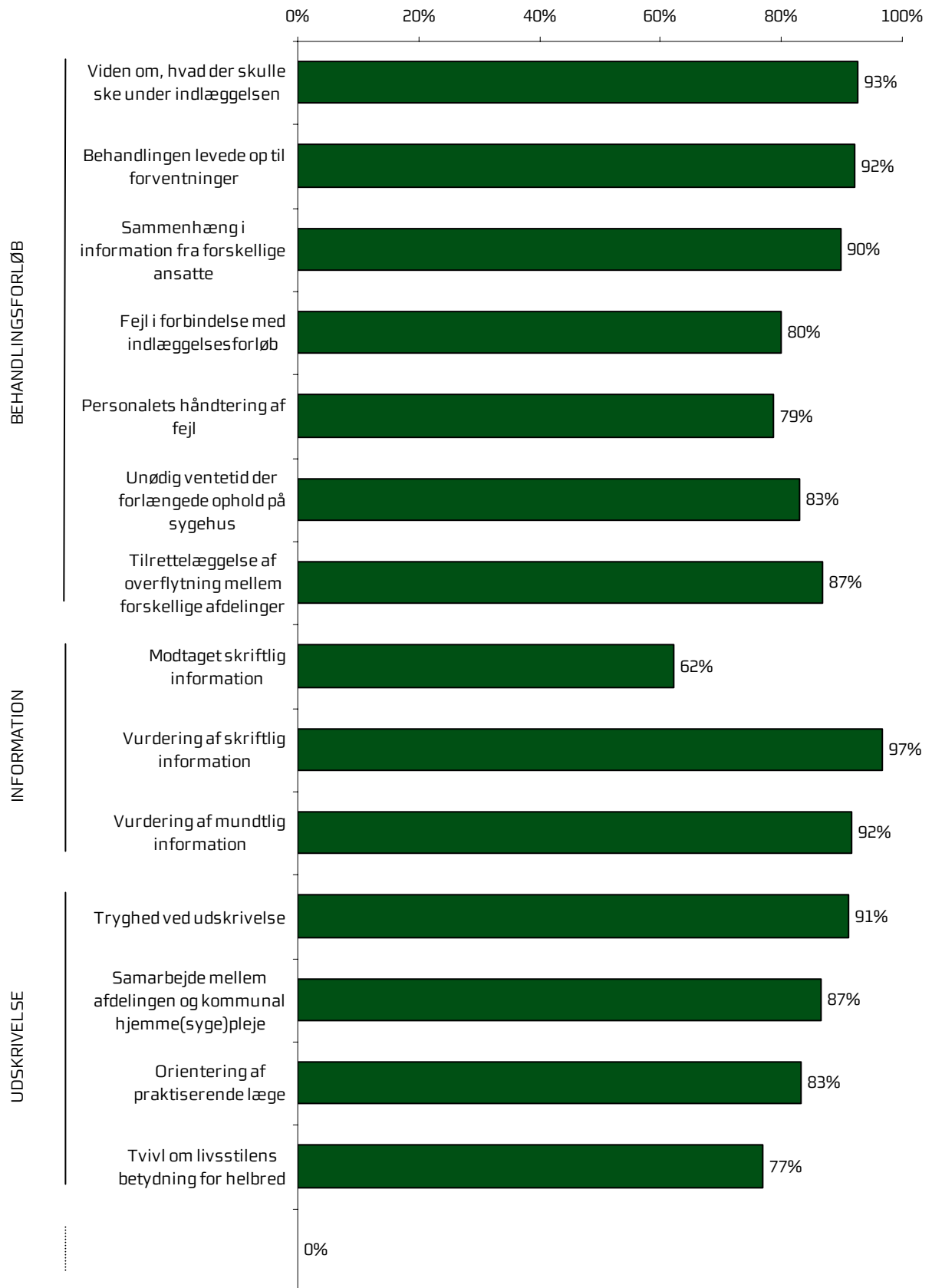
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder 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.³

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.

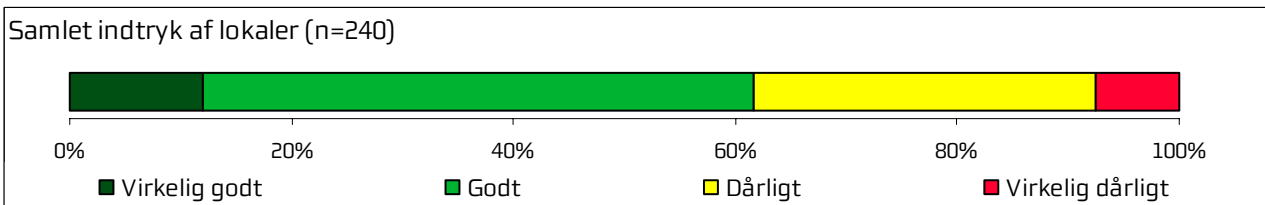
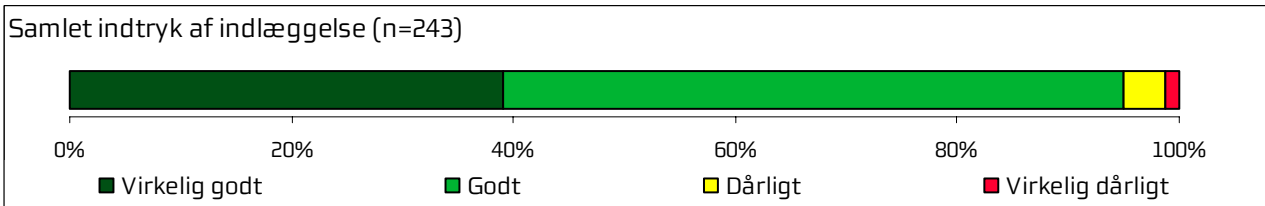
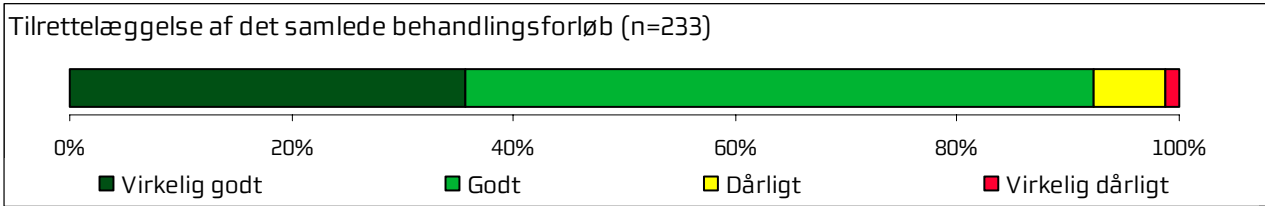
Tilfældige forskelle?

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.

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

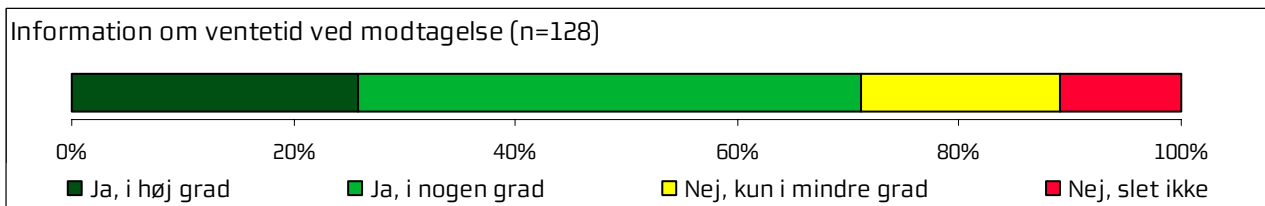
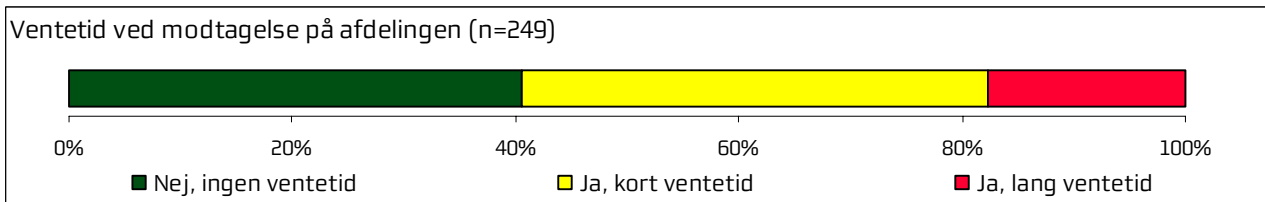
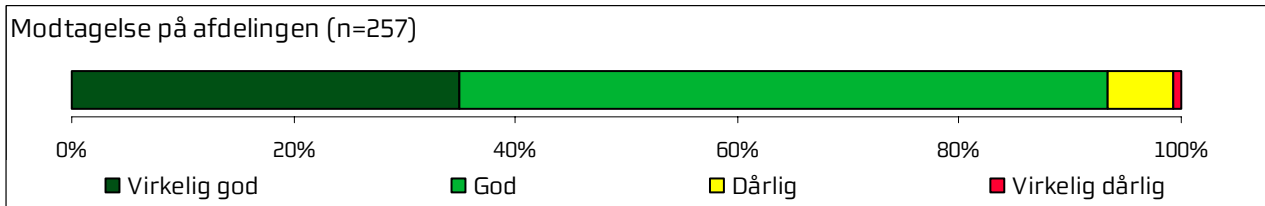
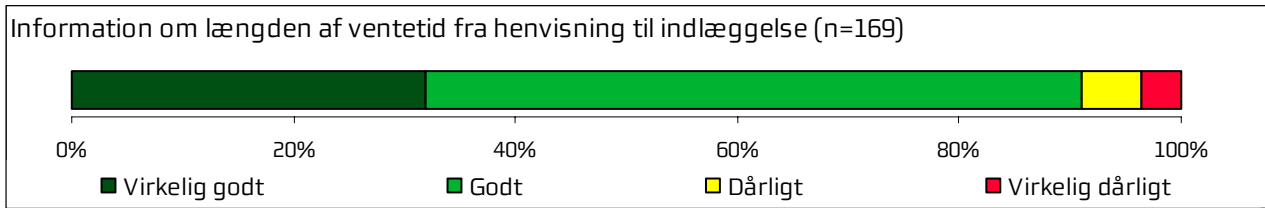
4.1 Samlet indtryk



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?	92%	-	-	99%*	80%*	91%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95%	-	-	99%*	82%*	92%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	62%	-	-	92%*	65%	78%*

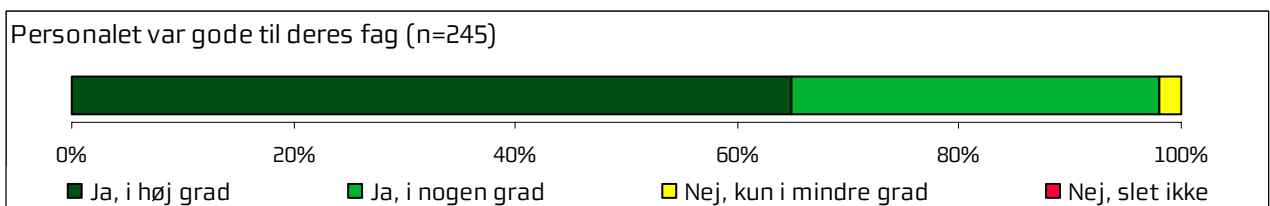
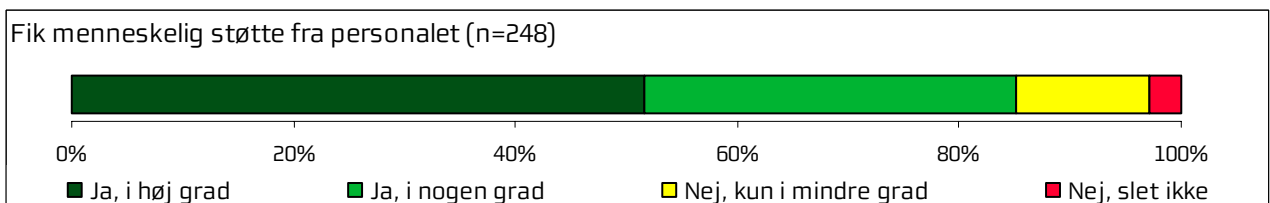
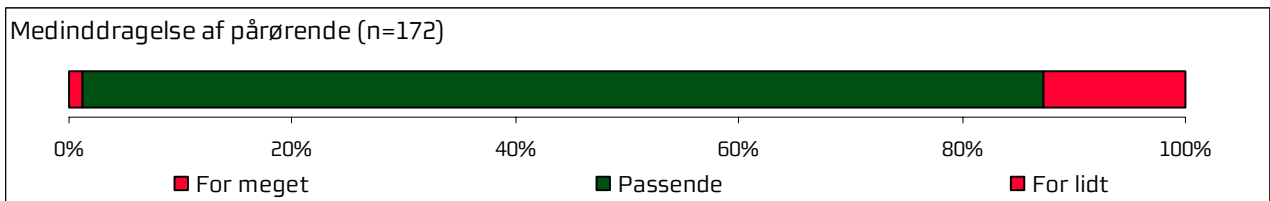
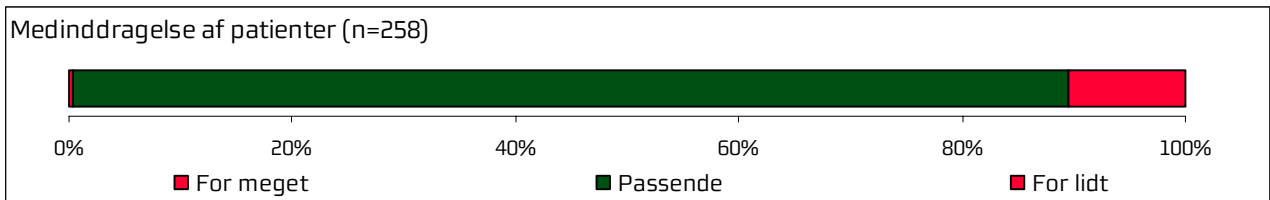
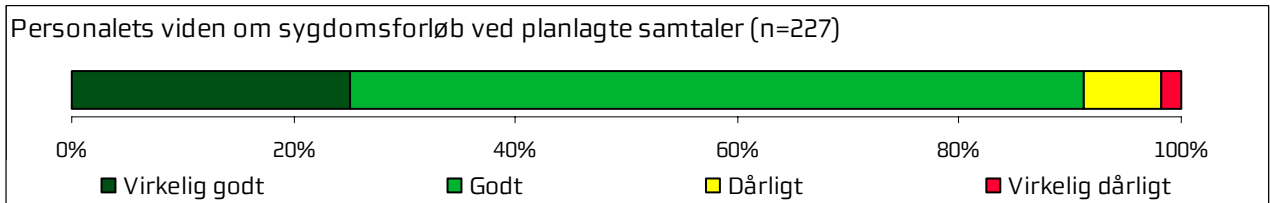
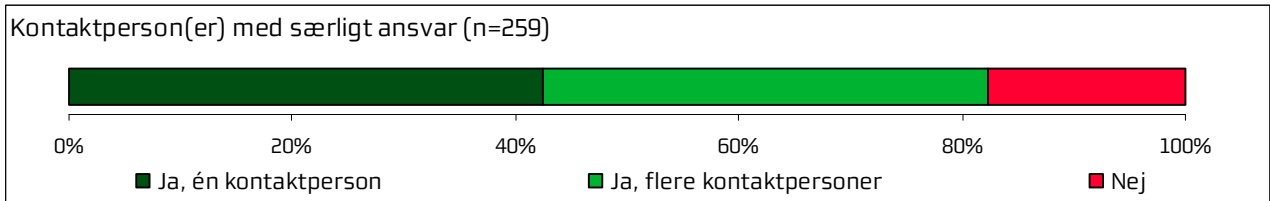
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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?	91%	-	-	100%*	70%*	86%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	93%	-	-	99%*	91%	95%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	41%	-	-	68%*	32%*	50%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	71%	-	-	79%	54%*	66%

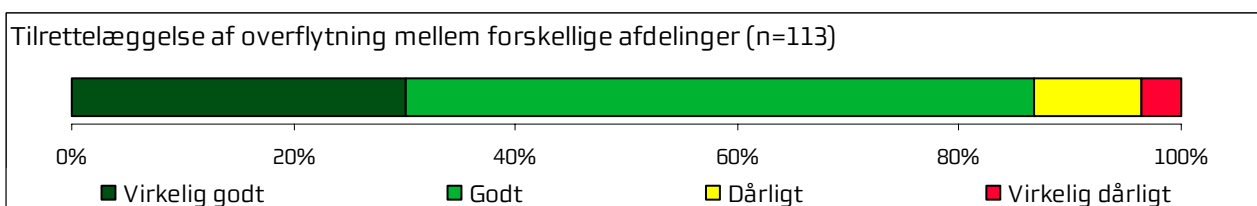
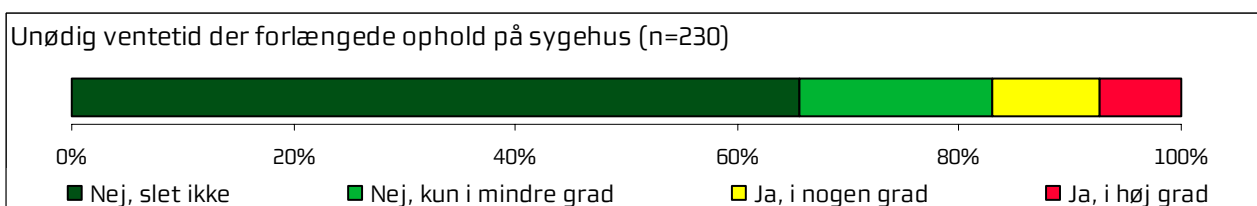
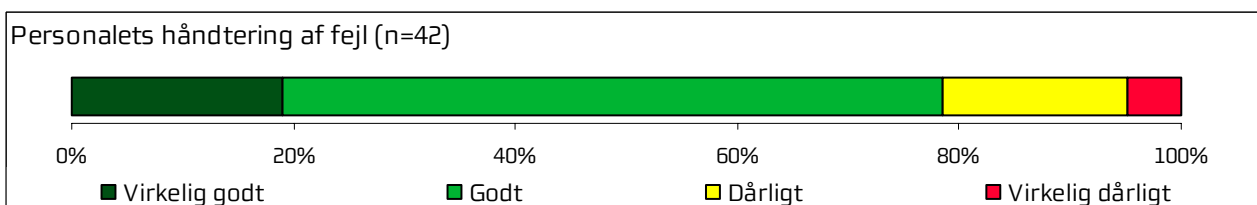
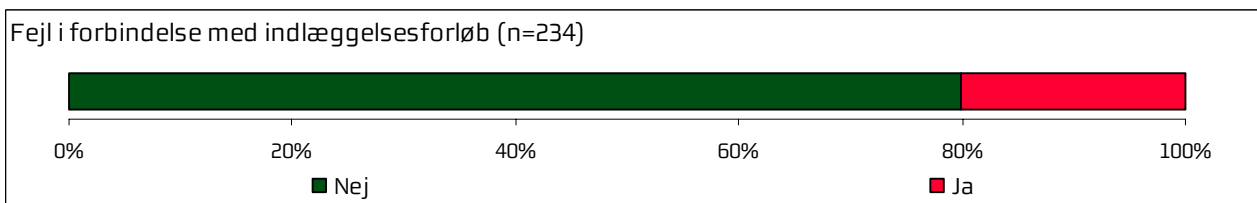
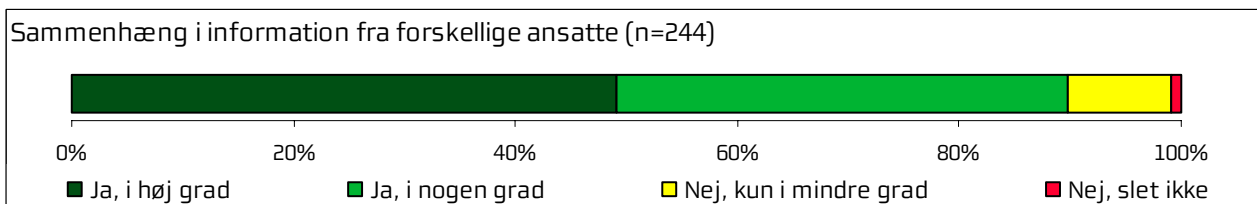
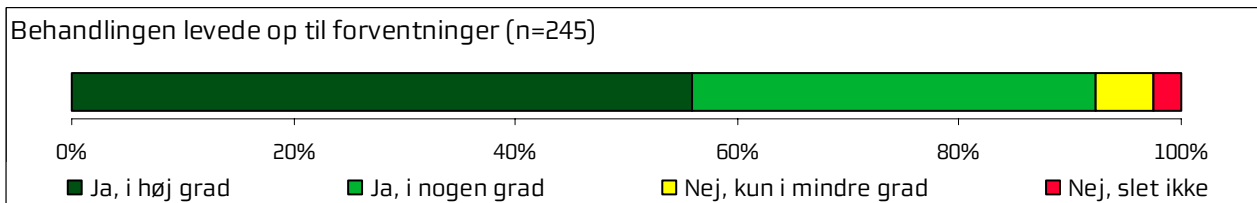
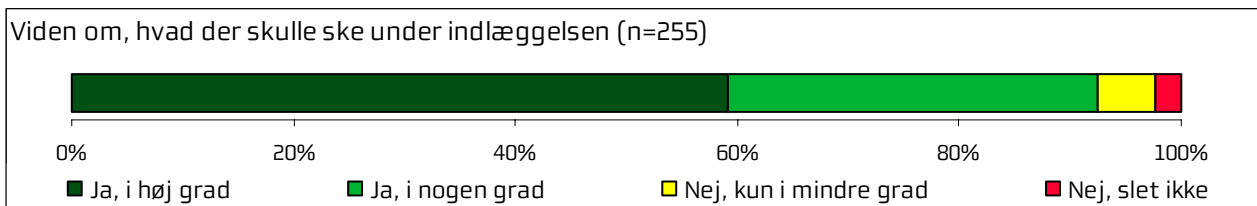
4.3 Personale



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?	82%	-	-	91%*	70%*	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91%	-	-	97%*	79%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89%	-	-	96%*	78%*	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86%	-	-	92%	73%*	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	85%	-	-	98%*	77%*	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	99%	92%*	96%

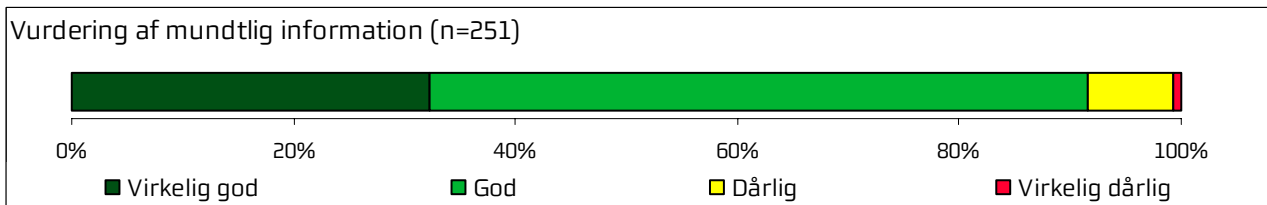
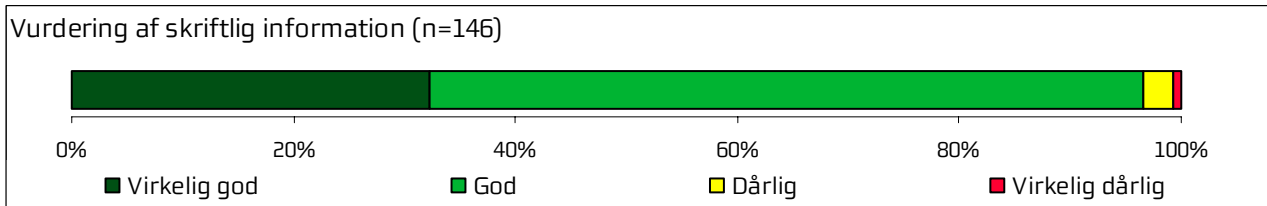
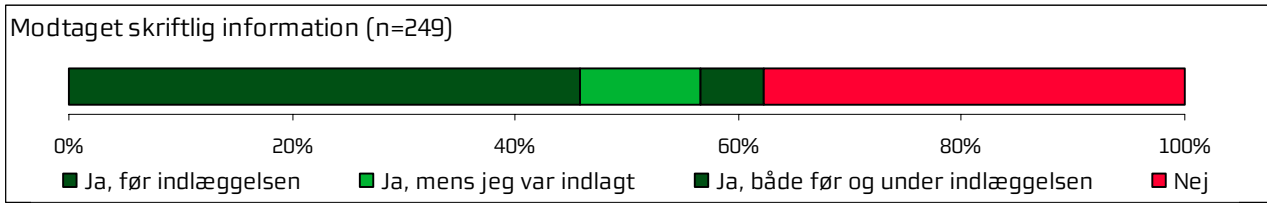
4.4 Behandlingsforløb



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?	93%	-	-	98%*	77%*	88%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92%	-	-	97%*	80%*	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	90%	-	-	97%*	77%*	88%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	80%	-	-	88%*	71%*	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	79%	-	-	90%	49%*	66%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	83%	-	-	96%*	67%*	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	87%	-	-	98%*	76%*	89%

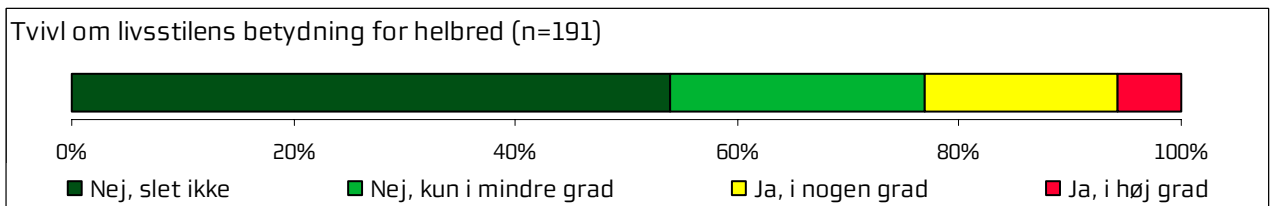
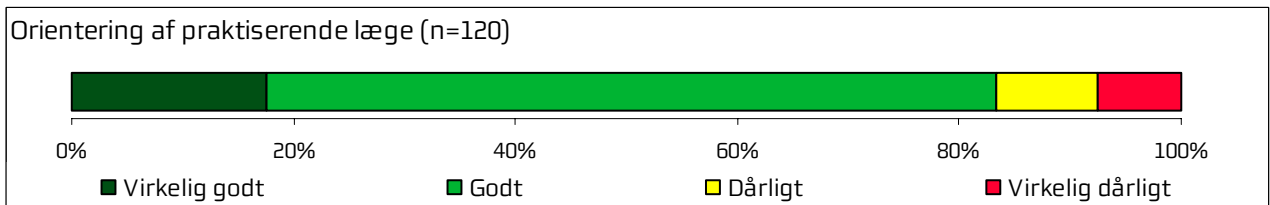
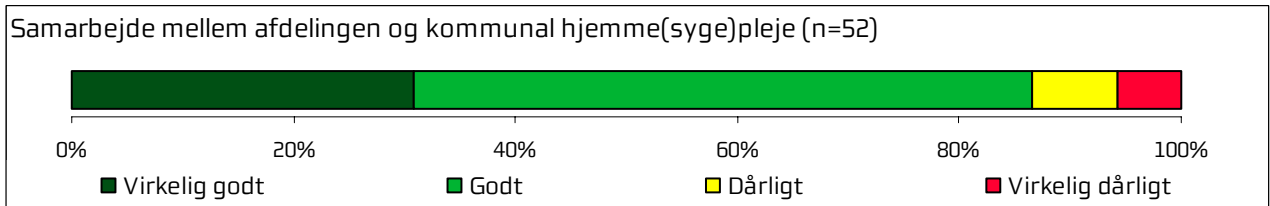
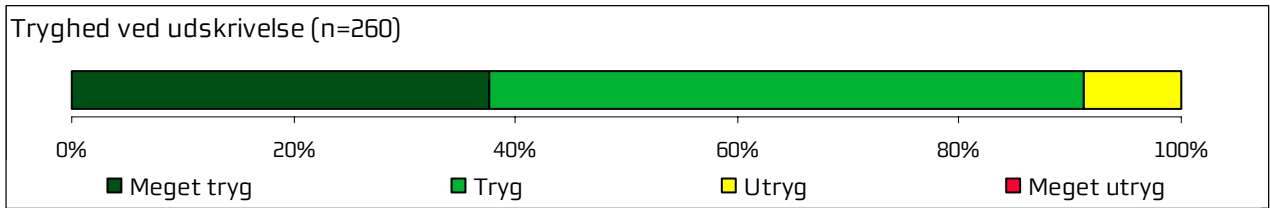
4.5 Information



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?	62%	-	-	68%	39%*	54%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97%	-	-	100%*	92%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	92%	-	-	98%*	81%*	91%

4.6 Udskrivelse

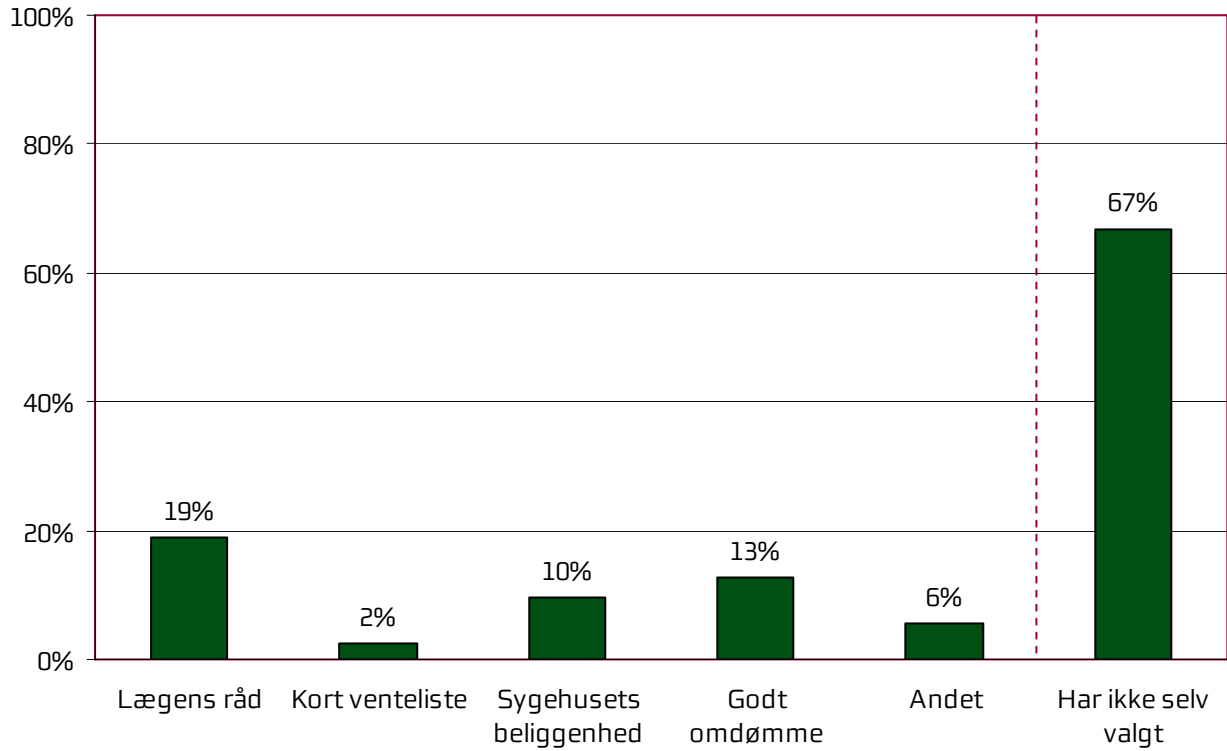


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	91%	-	-	95%	79%*	86%*
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	87%	-	-	95%	75%	84%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	83%	-	-	97%*	78%	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77%	-	-	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 Planlagt (indkaldt på forhånd) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 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 informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt Godt Dårligt Virkelig dårligt Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god God Dårlig Virkelig dårlig Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4. Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	Ja, lang ventetid Ja, kort ventetid Nej, ingen ventetid Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 6 Gå til spørgsmål 6
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	Ja, i høj grad Ja, i nogen grad Nej, kun i mindre grad Nej, slet ikke Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
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 Ja, flere kontaktpersoner Nej <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt Godt Dårligt Virkelig dårligt Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget Passende For lidt <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget Passende For lidt Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

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 <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Jeg fik ikke udleveret medicin <input type="checkbox"/>
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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

UDSKRIVELSE

24. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
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)?	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"/>	
28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?						
<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. Portoen 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.⁴ 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) 63 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

⁴ 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)		262	414
Køn	Mand	28%	29%
	Kvinde	72%	71%
Alder	0-19 år	2%	2%
	20-39 år	11%	14%
	40-59 år	32%	32%
	60-79 år	47%	41%
	80 år eller derover	10%	11%

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

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

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.

⁵ 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.

⁶ 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.⁷

⁷ 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		262	100
Alder	0-19	4	2%
	20-39	28	11%
	40-59	83	32%
	60-79	122	47%
	80-	25	10%
Køn	Mand	74	28%
	Kvinde	188	72%
Skema udfyldt af	Patienten	239	98%
	Pårørende	6	2%
Modersmål	Dansk	243	97%
	Ikke dansk	8	3%
Indlæggelses-type	Akut	50	20%
	Planlagt	201	80%
Diagnose	DC17-21	26	10%
	DC50	45	17%
	DK50-52	9	3%
	Øvrige	182	69%
Afsnit	Kirurgisk Afsnit 240	126	48%
	Kirurgisk Afsnit 260	57	22%
	Kirurgisk Afsnit 280	46	18%
	Patienthotel	28	11%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	2%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		36	57	6	1	233	13	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	1	
	20-39	33	56	7	4	27	1	
	40-59	32	64	4	0	75	3	
	60-79	37	54	7	2	108	8	
	80-	48	48	5	0	21	0	
Køn	Mand	36	63	1	0	70	3	
	Kvinde	36	54	9	2	163	10	
Skema udfyldt af	Patienten	37	55	7	1	220	12	
	Pårørende	17	83	0	0	6	0	
Modersmål	Dansk	36	56	7	1	223	13	
	Ikke dansk	25	75	0	0	8	0	
Indlæggelses-type	Akut	31	55	12	2	42	5	
	Planlagt	36	58	5	1	182	8	
Diagnose	DC17-21	33	63	4	0	24	0	
	DC50	55	40	5	0	40	2	
	DK50-52	13	88	0	0	8	0	
	Øvrige	32	58	7	2	161	11	
Afsnit	Kirurgisk Afsnit 240	41	51	6	2	108	9	
	Kirurgisk Afsnit 260	21	72	8	0	53	0	
	Kirurgisk Afsnit 280	38	62	0	0	42	2	
	Patienthotel	48	36	12	4	25	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	0	5	0	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		39	56	4	1	243
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	39	46	11	4	28
	40-59	41	56	3	1	79
	60-79	35	60	4	1	113
	80-	57	43	0	0	21
Køn	Mand	42	55	3	0	71
	Kvinde	38	56	4	2	172
Skema udfyldt af	Patienten	40	55	4	1	230
	Pårørende	17	83	0	0	6
Modersmål	Dansk	40	55	4	1	233
	Ikke dansk	25	75	0	0	8
Indlæggelses-type	Akut	40	47	9	4	47
	Planlagt	40	57	3	1	187
Diagnose	DC17-21	36	60	4	0	25
	DC50	51	44	5	0	41
	DK50-52	38	63	0	0	8
	Øvrige	37	58	4	2	169
Afsnit	Kirurgisk Afsnit 240	41	53	3	2	116
	Kirurgisk Afsnit 260	37	55	6	2	51
	Kirurgisk Afsnit 280	41	57	2	0	46
	Patienthotel	35	62	4	0	26
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?				Antal patienter n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %	
Alle		12	50	31	8	240
Alder	0-19	-	-	-	-	3
	20-39	18	43	21	18	28
	40-59	13	51	34	1	76
	60-79	8	49	32	11	112
	80-	19	62	19	0	21
Køn	Mand	13	50	31	7	72
	Kvinde	12	49	31	8	168
Skema udfyldt af	Patienten	12	49	31	8	227
	Pårørende	17	67	17	0	6
Modersmål	Dansk	12	50	31	7	230
	Ikke dansk	25	50	13	13	8
Indlæggelses-type	Akut	14	41	37	8	49
	Planlagt	12	51	30	7	182
Diagnose	DC17-21	4	44	48	4	25
	DC50	2	66	29	2	41
	DK50-52	0	63	38	0	8
	Øvrige	16	46	28	10	166
Afsnit	Kirurgisk Afsnit 240	5	59	30	6	116
	Kirurgisk Afsnit 260	12	42	35	12	52
	Kirurgisk Afsnit 280	18	44	29	9	45
	Patienthotel	36	27	32	5	22
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	20	0	5

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?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		32	59	5	4	169	5	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	25	69	0	6	16	0	
	40-59	33	62	6	0	52	2	
	60-79	32	56	7	6	88	2	
	80-	38	62	0	0	13	1	
Køn	Mand	18	71	6	6	34	1	
	Kvinde	36	56	5	3	135	4	
Skema udfyldt af	Patienten	31	59	6	4	154	5	
	Pårørende	-	-	-	-	4	0	
Modersmål	Dansk	31	60	5	4	158	5	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0	
	Planlagt	32	59	5	4	169	5	
Diagnose	DC17-21	35	55	5	5	20	0	
	DC50	41	54	5	0	41	1	
	DK50-52	-	-	-	-	4	0	
	Øvrige	28	62	6	5	104	4	
Afsnit	Kirurgisk Afsnit 240	34	59	4	2	90	4	
	Kirurgisk Afsnit 260	28	56	13	3	32	1	
	Kirurgisk Afsnit 280	33	63	0	4	24	0	
	Patienthotel	24	62	5	10	21	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0	

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		35	58	6	1	257	1
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	21	68	11	0	28	0
	40-59	39	55	5	1	83	0
	60-79	33	62	5	1	120	1
	80-	57	43	0	0	23	0
Køn	Mand	39	58	3	0	72	1
	Kvinde	34	58	7	1	185	0
Skema udfyldt af	Patienten	34	60	5	1	237	1
	Pårørende	50	50	0	0	6	0
Modersmål	Dansk	35	59	5	1	240	1
	Ikke dansk	25	75	0	0	8	0
Indlæggelses-type	Akut	40	50	8	2	48	0
	Planlagt	34	61	6	1	200	1
Diagnose	DC17-21	38	54	4	4	26	0
	DC50	38	58	4	0	45	0
	DK50-52	13	88	0	0	8	0
	Øvrige	35	58	7	1	178	1
Afsnit	Kirurgisk Afsnit 240	33	59	7	0	123	1
	Kirurgisk Afsnit 260	33	58	5	4	55	0
	Kirurgisk Afsnit 280	48	48	4	0	46	0
	Patienthotel	29	68	4	0	28	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		41	42	18	249	5
Alder	0-19	-	-	-	3	0
	20-39	19	48	33	27	0
	40-59	43	38	19	81	1
	60-79	40	45	15	117	3
	80-	67	29	5	21	1
Køn	Mand	45	38	17	71	1
	Kvinde	39	43	18	178	4
Skema udfyldt af	Patienten	41	41	18	229	5
	Pårørende	50	50	0	6	0
Modersmål	Dansk	41	43	16	232	5
	Ikke dansk	38	25	38	8	0
Indlæggelses-type	Akut	44	27	29	48	0
	Planlagt	39	46	15	193	5
Diagnose	DC17-21	42	46	12	26	0
	DC50	53	42	5	43	1
	DK50-52	38	38	25	8	0
	Øvrige	37	41	22	172	4
Afsnit	Kirurgisk Afsnit 240	42	45	13	119	3
	Kirurgisk Afsnit 260	30	39	31	54	1
	Kirurgisk Afsnit 280	43	41	16	44	1
	Patienthotel	41	44	15	27	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	5	0

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		26	45	18	11	128	7
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	23	55	0	23	22	0
	40-59	41	38	13	8	39	2
	60-79	19	48	24	9	58	5
	80-	17	50	17	17	6	0
Køn	Mand	22	42	28	8	36	1
	Kvinde	27	47	14	12	92	6
Skema udfyldt af	Patienten	26	47	16	12	116	7
	Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål	Dansk	25	46	18	12	118	7
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	31	19	23	27	26	1
	Planlagt	25	53	15	7	100	5
Diagnose	DC17-21	23	62	15	0	13	2
	DC50	33	53	7	7	15	0
	DK50-52	20	60	20	0	5	0
	Øvrige	25	41	20	14	95	5
Afsnit	Kirurgisk Afsnit 240	25	46	18	12	57	2
	Kirurgisk Afsnit 260	23	49	17	11	35	2
	Kirurgisk Afsnit 280	27	50	23	0	22	3
	Patienthotel	36	29	14	21	14	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?			
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		42	40	18	259
Alder	0-19	-	-	-	4
	20-39	11	64	25	28
	40-59	42	35	23	83
	60-79	50	36	14	121
	80-	43	43	13	23
Køn	Mand	45	38	16	73
	Kvinde	41	40	18	186
Skema udfyldt af	Patienten	43	38	19	238
	Pårørende	33	67	0	6
Modersmål	Dansk	43	38	19	242
	Ikke dansk	50	50	0	8
Indlæggelses-type	Akut	24	52	24	50
	Planlagt	47	37	16	200
Diagnose	DC17-21	50	31	19	26
	DC50	44	42	13	45
	DK50-52	0	50	50	8
	Øvrige	43	40	17	180
Afsnit	Kirurgisk Afsnit 240	46	40	14	125
	Kirurgisk Afsnit 260	43	27	30	56
	Kirurgisk Afsnit 280	39	50	11	46
	Patienthotel	30	48	22	27
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	40	20	5

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		25	66	7	2	227	30	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	1	
	20-39	17	74	0	9	23	4	
	40-59	32	55	11	1	74	8	
	60-79	20	72	6	1	109	12	
	80-	39	61	0	0	18	5	
Køn	Mand	17	82	2	0	65	6	
	Kvinde	28	60	9	2	162	24	
Skema udfyldt af	Patienten	26	65	7	2	210	28	
	Pårørende	17	83	0	0	6	0	
Modersmål	Dansk	26	65	7	2	212	30	
	Ikke dansk	0	86	14	0	7	0	
Indlæggelses-type	Akut	13	74	8	5	39	9	
	Planlagt	27	64	7	1	179	21	
Diagnose	DC17-21	23	68	9	0	22	4	
	DC50	38	55	7	0	42	3	
	DK50-52	0	100	0	0	6	2	
	Øvrige	23	68	7	3	157	21	
Afsnit	Kirurgisk Afsnit 240	28	63	7	2	109	15	
	Kirurgisk Afsnit 260	20	67	8	4	49	6	
	Kirurgisk Afsnit 280	22	76	2	0	41	4	
	Patienthotel	35	57	9	0	23	5	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	0	5	0	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		0	89	10	258
Alder	0-19	-	-	-	4
	20-39	0	82	18	28
	40-59	1	90	8	83
	60-79	0	89	11	120
	80-	0	96	4	23
Køn	Mand	1	92	7	72
	Kvinde	0	88	12	186
Skema udfyldt af	Patienten	0	89	11	237
	Pårørende	0	100	0	6
Modersmål	Dansk	0	89	11	241
	Ikke dansk	13	88	0	8
Indlæggelses-type	Akut	2	86	12	50
	Planlagt	0	90	10	199
Diagnose	DC17-21	0	92	8	26
	DC50	0	89	11	45
	DK50-52	0	100	0	8
	Øvrige	1	88	11	179
Afsnit	Kirurgisk Afsnit 240	0	89	11	123
	Kirurgisk Afsnit 260	0	88	13	56
	Kirurgisk Afsnit 280	2	93	4	46
	Patienthotel	0	86	14	28
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	5

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		1	86	13	172	87
Alder	0-19	-	-	-	4	0
	20-39	13	69	19	16	12
	40-59	0	88	12	51	32
	60-79	0	88	12	86	35
	80-	0	93	7	15	8
Køn	Mand	0	90	10	50	23
	Kvinde	2	84	14	122	64
Skema udfyldt af	Patienten	1	85	14	153	85
	Pårørende	0	100	0	6	0
Modersmål	Dansk	1	85	14	157	85
	Ikke dansk	0	100	0	8	0
Indlæggelses-type	Akut	3	74	24	34	16
	Planlagt	1	89	10	130	70
Diagnose	DC17-21	0	90	10	21	5
	DC50	0	88	13	32	13
	DK50-52	0	80	20	5	3
	Øvrige	2	85	13	114	66
Afsnit	Kirurgisk Afsnit 240	0	85	15	82	42
	Kirurgisk Afsnit 260	5	81	14	37	19
	Kirurgisk Afsnit 280	0	90	10	31	15
	Patienthotel	0	94	6	18	10
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	75	25	4	1

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		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		52	33	12	3	248	8
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0
	20-39	35	38	23	4	26	2
	40-59	56	30	12	2	81	1
	60-79	52	34	10	3	117	2
	80-	65	35	0	0	20	3
Køn	Mand	53	33	13	1	70	3
	Kvinde	51	34	12	3	178	5
Skema udfyldt af	Patienten	52	33	12	3	229	7
	Pårørende	33	67	0	0	6	0
Modersmål	Dansk	52	33	12	3	232	8
	Ikke dansk	38	50	13	0	8	0
Indlæggelses-type	Akut	49	23	23	4	47	3
	Planlagt	52	36	9	2	192	5
Diagnose	DC17-21	60	36	4	0	25	1
	DC50	61	27	9	2	44	1
	DK50-52	38	50	13	0	8	0
	Øvrige	49	34	14	4	171	6
Afsnit	Kirurgisk Afsnit 240	53	32	12	3	119	4
	Kirurgisk Afsnit 260	44	35	18	4	55	1
	Kirurgisk Afsnit 280	64	33	2	0	42	3
	Patienthotel	48	33	15	4	27	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	20	0	5	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		
		%	%	%	%	n	n
Alle		65	33	2	0	245	12
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0
	20-39	63	33	4	0	27	1
	40-59	68	31	1	0	80	2
	60-79	64	34	2	0	114	6
	80-	75	20	5	0	20	3
Køn	Mand	65	35	0	0	69	4
	Kvinde	65	32	3	0	176	8
Skema udfyldt af	Patienten	66	32	2	0	225	12
	Pårørende	50	50	0	0	6	0
Modersmål	Dansk	66	32	2	0	229	12
	Ikke dansk	38	63	0	0	8	0
Indlæggelses-type	Akut	51	45	4	0	47	3
	Planlagt	69	30	2	0	189	9
Diagnose	DC17-21	83	17	0	0	23	3
	DC50	73	25	2	0	44	1
	DK50-52	71	29	0	0	7	1
	Øvrige	60	37	2	0	171	7
Afsnit	Kirurgisk Afsnit 240	62	35	3	0	118	6
	Kirurgisk Afsnit 260	60	38	2	0	52	3
	Kirurgisk Afsnit 280	83	17	0	0	42	3
	Patienthotel	68	32	0	0	28	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		59	33	5	2	255	2
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0
	20-39	36	46	14	4	28	0
	40-59	61	33	4	2	82	0
	60-79	61	34	4	1	119	1
	80-	86	14	0	0	22	1
Køn	Mand	64	31	4	1	72	1
	Kvinde	57	34	5	3	183	1
Skema udfyldt af	Patienten	59	33	5	2	234	2
	Pårørende	50	50	0	0	6	0
Modersmål	Dansk	59	34	5	2	238	2
	Ikke dansk	50	25	0	25	8	0
Indlæggelses-type	Akut	40	33	17	10	48	2
	Planlagt	65	32	3	1	198	0
Diagnose	DC17-21	73	27	0	0	26	0
	DC50	69	29	2	0	45	0
	DK50-52	63	38	0	0	8	0
	Øvrige	55	35	7	3	176	2
Afsnit	Kirurgisk Afsnit 240	62	31	5	2	124	1
	Kirurgisk Afsnit 260	51	38	7	4	55	1
	Kirurgisk Afsnit 280	62	33	2	2	45	0
	Patienthotel	62	35	4	0	26	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	40	20	0	5	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		56	36	5	2	245	14
Alder	0-19	-	-	-	-	3	1
	20-39	50	35	8	8	26	2
	40-59	62	31	5	2	81	2
	60-79	52	42	4	2	113	8
	80-	68	32	0	0	22	1
Køn	Mand	57	37	6	0	70	3
	Kvinde	55	36	5	3	175	11
Skema udfyldt af	Patienten	56	36	5	3	225	13
	Pårørende	33	67	0	0	6	0
Modersmål	Dansk	55	37	5	3	228	14
	Ikke dansk	50	38	13	0	8	0
Indlæggelses-type	Akut	47	36	13	4	47	3
	Planlagt	58	36	4	2	189	11
Diagnose	DC17-21	58	33	8	0	24	2
	DC50	69	27	2	2	45	0
	DK50-52	75	25	0	0	8	0
	Øvrige	51	40	6	3	168	12
Afsnit	Kirurgisk Afsnit 240	60	33	4	3	118	6
	Kirurgisk Afsnit 260	53	39	6	2	51	5
	Kirurgisk Afsnit 280	60	36	4	0	45	1
	Patienthotel	46	35	12	8	26	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	5	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		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		49	41	9	1	244	13
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0
	20-39	39	39	18	4	28	0
	40-59	53	38	9	1	80	2
	60-79	46	46	8	0	113	7
	80-	79	21	0	0	19	4
Køn	Mand	50	43	7	0	70	3
	Kvinde	49	40	10	1	174	10
Skema udfyldt af	Patienten	49	41	10	1	224	12
	Pårørende	50	50	0	0	6	0
Modersmål	Dansk	48	42	10	0	227	13
	Ikke dansk	63	25	0	13	8	0
Indlæggelses-type	Akut	44	38	15	4	48	2
	Planlagt	51	41	8	0	187	11
Diagnose	DC17-21	63	29	8	0	24	2
	DC50	56	40	5	0	43	1
	DK50-52	50	50	0	0	8	0
	Øvrige	46	42	11	1	169	10
Afsnit	Kirurgisk Afsnit 240	50	41	8	1	116	7
	Kirurgisk Afsnit 260	45	35	18	2	55	1
	Kirurgisk Afsnit 280	54	44	2	0	41	4
	Patienthotel	48	44	7	0	27	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	40	20	0	5	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		96	4	206	28
Alder	0-19	-	-	3	0
	20-39	96	4	24	4
	40-59	94	6	66	4
	60-79	97	3	98	15
	80-	93	7	15	5
Køn	Mand	98	2	63	6
	Kvinde	94	6	143	22
Skema udfyldt af	Patienten	96	4	189	27
	Pårørende	100	0	5	0
Modersmål	Dansk	95	5	191	27
	Ikke dansk	100	0	8	0
Indlæggelses-type	Akut	100	0	40	7
	Planlagt	94	6	162	21
Diagnose	DC17-21	86	14	21	3
	DC50	94	6	33	6
	DK50-52	100	0	6	1
	Øvrige	97	3	146	18
Afsnit	Kirurgisk Afsnit 240	96	4	92	16
	Kirurgisk Afsnit 260	94	6	50	4
	Kirurgisk Afsnit 280	97	3	36	7
	Patienthotel	96	4	23	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	5	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? b) Skade opstået underundersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		96	4	225
Alder	0-19	-	-	3
	20-39	100	0	27
	40-59	92	8	73
	60-79	96	4	103
	80-	100	0	19
Køn	Mand	99	1	67
	Kvinde	94	6	158
Skema udfyldt af	Patienten	95	5	206
	Pårørende	100	0	5
Modersmål	Dansk	95	5	208
	Ikke dansk	100	0	8
Indlæggelses-type	Akut	98	2	43
	Planlagt	96	4	178
Diagnose	DC17-21	96	4	23
	DC50	97	3	37
	DK50-52	88	13	8
	Øvrige	96	4	157
Afsnit	Kirurgisk Afsnit 240	94	6	101
	Kirurgisk Afsnit 260	100	0	54
	Kirurgisk Afsnit 280	98	2	41
	Patienthotel	88	13	24
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	5

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? c) Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		91	9	223
Alder	0-19	-	-	3
	20-39	78	22	27
	40-59	94	6	69
	60-79	90	10	104
	80-	95	5	20
Køn	Mand	91	9	66
	Kvinde	90	10	157
Skema udfyldt af	Patienten	90	10	205
	Pårørende	100	0	5
Modersmål	Dansk	91	9	207
	Ikke dansk	88	13	8
Indlæggelses-type	Akut	93	7	42
	Planlagt	91	9	175
Diagnose	DC17-21	91	9	23
	DC50	84	16	37
	DK50-52	100	0	7
	Øvrige	92	8	156
Afsnit	Kirurgisk Afsnit 240	88	12	100
	Kirurgisk Afsnit 260	91	9	54
	Kirurgisk Afsnit 280	98	3	40
	Patienthotel	88	13	24
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	5

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? d) Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		87	13	109
Alder	0-19	-	-	3
	20-39	75	25	16
	40-59	81	19	36
	60-79	96	4	47
	80-	100	0	7
Køn	Mand	91	9	32
	Kvinde	86	14	77
Skema udfyldt af	Patienten	87	13	103
	Pårørende	-	-	2
Modersmål	Dansk	86	14	103
	Ikke dansk	100	0	5
Indlæggelses-type	Akut	83	17	23
	Planlagt	88	12	84
Diagnose	DC17-21	90	10	10
	DC50	87	13	15
	DK50-52	-	-	2
	Øvrige	87	13	82
Afsnit	Kirurgisk Afsnit 240	91	9	43
	Kirurgisk Afsnit 260	81	19	26
	Kirurgisk Afsnit 280	96	4	23
	Patienthotel	77	23	13
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4

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	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
		%	%	%	%	n	n
Alle		19	60	17	5	42	2
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	10	80	0	10	10	0
	40-59	20	47	27	7	15	1
	60-79	21	64	14	0	14	1
	80-	-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	13	75	13	0	8	0
	Kvinde	21	56	18	6	34	2
Skema udfyldt af	Patienten	18	62	15	5	39	2
	Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål	Dansk	18	60	18	5	40	2
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	29	29	29	14	7	0
	Planlagt	12	70	15	3	33	2
Diagnose	DC17-21	20	60	0	20	5	0
	DC50	30	50	20	0	10	1
	DK50-52	-	-	-	-	1	0
	Øvrige	12	65	19	4	26	1
Afsnit	Kirurgisk Afsnit 240	20	55	20	5	20	2
	Kirurgisk Afsnit 260	9	64	18	9	11	0
	Kirurgisk Afsnit 280	-	-	-	-	3	0
	Patienthotel	29	57	14	0	7	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?				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		66	17	10	7	230	10
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0
	20-39	41	33	0	26	27	1
	40-59	71	13	12	4	76	2
	60-79	66	17	12	5	104	5
	80-	74	16	0	11	19	2
Køn	Mand	63	20	11	6	64	4
	Kvinde	67	16	9	8	166	6
Skema udfyldt af	Patienten	65	18	9	8	211	10
	Pårørende	50	33	17	0	6	0
Modersmål	Dansk	67	17	9	7	215	10
	Ikke dansk	43	29	14	14	7	0
Indlæggelses-type	Akut	56	11	13	20	45	1
	Planlagt	68	19	9	4	180	8
Diagnose	DC17-21	75	17	4	4	24	2
	DC50	78	12	10	0	41	0
	DK50-52	75	25	0	0	8	0
	Øvrige	61	18	11	10	157	8
Afsnit	Kirurgisk Afsnit 240	67	14	11	7	107	5
	Kirurgisk Afsnit 260	59	24	9	7	54	1
	Kirurgisk Afsnit 280	69	18	5	8	39	3
	Patienthotel	65	15	12	8	26	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	0	0	4	1

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger
		%	%	%	%	n	n
Alle		30	57	10	4	113	127
Alder	0-19	-	-	-	-	3	1
	20-39	10	57	24	10	21	7
	40-59	42	50	5	3	38	41
	60-79	28	63	7	2	43	65
	80-	50	50	0	0	8	13
Køn	Mand	9	74	15	3	34	35
	Kvinde	39	49	8	4	79	92
Skema udfyldt af	Patienten	29	56	11	4	102	118
	Pårørende	33	67	0	0	6	0
Modersmål	Dansk	30	56	10	3	105	119
	Ikke dansk	20	60	0	20	5	2
Indlæggelsestype	Akut	17	60	17	7	30	17
	Planlagt	35	55	8	3	80	106
Diagnose	DC17-21	25	75	0	0	12	13
	DC50	39	57	4	0	23	19
	DK50-52	0	100	0	0	1	7
	Øvrige	29	53	13	5	77	88
Afsnit	Kirurgisk Afsnit 240	34	52	13	2	56	57
	Kirurgisk Afsnit 260	28	52	16	4	25	28
	Kirurgisk Afsnit 280	19	81	0	0	16	27
	Patienthotel	42	50	0	8	12	14
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	75	0	25	4	1

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?						
		Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja, både før og under indlæggelsen	Nej	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		46	11	6	38	249
Alder	0-19	-	-	-	-	4
	20-39	43	7	0	50	28
	40-59	45	10	6	38	78
	60-79	48	11	8	34	119
	80-	50	20	0	30	20
Køn	Mand	29	19	4	49	70
	Kvinde	53	8	6	34	179
Skema udfyldt af	Patienten	46	10	6	38	229
	Pårørende	33	33	0	33	6
Modersmål	Dansk	47	11	6	37	233
	Ikke dansk	25	13	0	63	8
Indlæggelses-type	Akut	4	16	0	80	49
	Planlagt	55	9	7	28	191
Diagnose	DC17-21	50	12	4	35	26
	DC50	70	7	18	5	44
	DK50-52	38	13	0	50	8
	Øvrige	39	12	3	46	171
Afsnit	Kirurgisk Afsnit 240	59	6	8	28	119
	Kirurgisk Afsnit 260	23	15	4	58	53
	Kirurgisk Afsnit 280	38	13	2	47	45
	Patienthotel	56	15	7	22	27
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	40	0	60	5

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		32	64	3	1	146	0
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	29	71	0	0	14	0
	40-59	34	64	2	0	47	0
	60-79	34	61	4	1	74	0
	80-	18	82	0	0	11	0
Køn	Mand	18	79	0	3	33	0
	Kvinde	36	60	4	0	113	0
Skema udfyldt af	Patienten	33	63	3	1	134	0
	Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål	Dansk	31	65	3	1	138	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	25	75	0	0	8	0
	Planlagt	33	64	3	1	132	0
Diagnose	DC17-21	19	81	0	0	16	0
	DC50	46	49	5	0	41	0
	DK50-52	-	-	-	-	4	0
	Øvrige	29	67	2	1	85	0
Afsnit	Kirurgisk Afsnit 240	39	57	2	1	82	0
	Kirurgisk Afsnit 260	24	76	0	0	21	0
	Kirurgisk Afsnit 280	20	80	0	0	20	0
	Patienthotel	29	62	10	0	21	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		32	59	8	1	251
Alder	0-19	-	-	-	-	4
	20-39	19	56	22	4	27
	40-59	41	49	9	1	80
	60-79	29	68	3	0	119
	80-	43	52	5	0	21
Køn	Mand	33	61	6	0	70
	Kvinde	32	59	8	1	181
Skema udfyldt af	Patienten	32	58	8	1	231
	Pårørende	17	83	0	0	6
Modersmål	Dansk	32	59	8	1	235
	Ikke dansk	25	75	0	0	8
Indlæggelses-type	Akut	29	49	20	2	49
	Planlagt	34	61	5	1	193
Diagnose	DC17-21	32	60	4	4	25
	DC50	47	47	7	0	45
	DK50-52	25	75	0	0	8
	Øvrige	29	62	9	1	173
Afsnit	Kirurgisk Afsnit 240	34	58	7	1	123
	Kirurgisk Afsnit 260	24	62	12	2	50
	Kirurgisk Afsnit 280	40	58	2	0	45
	Patienthotel	32	61	7	0	28
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	0	5

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?						
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		38	53	9	0	260
Alder	0-19	-	-	-	-	4
	20-39	43	50	7	0	28
	40-59	37	51	12	0	83
	60-79	38	56	7	0	122
	80-	39	52	9	0	23
Køn	Mand	41	49	10	0	73
	Kvinde	36	55	9	0	187
Skema udfyldt af	Patienten	39	51	10	0	239
	Pårørende	17	83	0	0	6
Modersmål	Dansk	38	53	9	0	243
	Ikke dansk	25	63	13	0	8
Indlæggelses-type	Akut	30	56	14	0	50
	Planlagt	40	52	7	0	201
Diagnose	DC17-21	23	58	19	0	26
	DC50	40	56	4	0	45
	DK50-52	38	63	0	0	8
	Øvrige	39	52	9	0	181
Afsnit	Kirurgisk Afsnit 240	43	50	7	0	125
	Kirurgisk Afsnit 260	29	57	14	0	56
	Kirurgisk Afsnit 280	39	54	7	0	46
	Patienthotel	36	57	7	0	28
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	0	5

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?								
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		31	56	8	6	52	8	192
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	4
	20-39	0	50	0	50	4	0	24
	40-59	38	38	15	8	13	2	64
	60-79	20	76	4	0	25	3	91
	80-	60	30	10	0	10	3	9
Køn	Mand	35	50	8	8	26	1	44
	Kvinde	27	62	8	4	26	7	148
Skema udfyldt af	Patienten	32	55	7	7	44	7	181
	Pårørende	17	67	17	0	6	0	0
Modersmål	Dansk	30	54	9	7	46	8	183
	Ikke dansk	25	75	0	0	4	0	3
Indlæggelses-type	Akut	31	50	6	13	16	0	32
	Planlagt	31	56	9	3	32	8	155
Diagnose	DC17-21	44	44	11	0	9	1	16
	DC50	20	60	20	0	5	2	38
	DK50-52	100	0	0	0	1	0	7
	Øvrige	27	59	5	8	37	5	131
Afsnit	Kirurgisk Afsnit 240	29	57	10	5	21	5	95
	Kirurgisk Afsnit 260	27	60	0	13	15	2	39
	Kirurgisk Afsnit 280	57	43	0	0	7	0	36
	Patienthotel	20	60	20	0	5	1	22
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0	0

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		18	66	9	8	120	136
Alder	0-19	-	-	-	-	1	3
	20-39	0	42	25	33	12	16
	40-59	26	63	9	3	35	47
	60-79	16	72	5	7	57	62
	80-	20	73	7	0	15	8
Køn	Mand	21	66	5	8	38	34
	Kvinde	16	66	11	7	82	102
Skema udfyldt af	Patienten	19	64	8	8	107	128
	Pårørende	0	100	0	0	6	0
Modersmål	Dansk	18	66	8	8	108	131
	Ikke dansk	29	71	0	0	7	1
Indlæggelses-type	Akut	17	70	4	9	23	27
	Planlagt	18	64	11	7	94	105
Diagnose	DC17-21	17	67	8	8	12	14
	DC50	19	71	10	0	21	23
	DK50-52	33	67	0	0	3	5
	Øvrige	17	64	10	10	84	94
Afsnit	Kirurgisk Afsnit 240	20	69	7	3	59	64
	Kirurgisk Afsnit 260	8	64	12	16	25	30
	Kirurgisk Afsnit 280	33	61	0	6	18	28
	Patienthotel	8	54	23	15	13	14
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	0	5	0

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		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	23	17	6	191	63
Alder	0-19	-	-	-	-	2	2
	20-39	39	33	22	6	18	10
	40-59	63	20	14	3	59	22
	60-79	49	24	21	7	92	26
	80-	65	15	10	10	20	3
Køn	Mand	47	27	18	7	55	18
	Kvinde	57	21	17	5	136	45
Skema udfyldt af	Patienten	53	24	17	6	176	58
	Pårørende	33	17	33	17	6	0
Modersmål	Dansk	53	24	17	6	179	59
	Ikke dansk	63	13	25	0	8	0
Indlæggelses-type	Akut	43	34	14	9	35	14
	Planlagt	59	20	17	5	148	49
Diagnose	DC17-21	55	27	18	0	22	4
	DC50	58	24	18	0	38	6
	DK50-52	50	17	33	0	6	2
	Øvrige	53	22	16	9	125	51
Afsnit	Kirurgisk Afsnit 240	60	22	13	5	86	35
	Kirurgisk Afsnit 260	52	26	17	4	46	9
	Kirurgisk Afsnit 280	53	25	22	0	32	13
	Patienthotel	35	17	26	22	23	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	25	25	0	4	1

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.

Kirurgisk Afsnit 240














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	Det eneste sted, hvor der kan laves netop denne slags operation i landet, værd at vente på. Professionelt. Tak.	Virkelig godt
2	Jeg har været tilknyttet afdelingen flere gange, og det virker som om, de har utrolig travlt. Det virker som om, det er en overraskelse, at man kommer (journalen er væk, og der er ingen, der ved, hvem kontaktpersonen er. Hun bliver fundet og skal så i gang med at finde ud af, hvad der skal ske). Men ud over det er alle meget søde, rare og venlige, og det var et sted, jeg ville vælge igen.	Virkelig godt
5	Personalet var meget venligt, opmærksomt og professionelt.	Virkelig godt
8	Afdelingen gjorde det SÆRLIGT GODT, idet alle patienter fik en virkelig god behandling - både på stuen, operationsstuen, før og efter operationen. HELE personalegruppen, som talte med mig, var bare helt perfekt, og jeg roser dem gerne og meget. Venlig hilsen, og jeg vil gerne på den afdeling en anden gang.	Virkelig godt
9	Det er meget dyrt som pårørende at bo på patienthospitalet, når man er pensionist. Rabatordning kunne hjælpe for personer, som er bosiddende langt væk/anden region.	Godt
10	Rigtig god afdeling. Godt personale. Rengøring er ikke noget at prale af. Møgbeskidt mange steder.	Virkelig godt
13	Modtagelsen var god, men ventetiden var uudholdelig!	Dårligt
14	Da jeg blev dårlig, må jeg sige, man tog hånd om mig. Men ville hellere have haft, at man havde lyttet til mig om væskeindtag.	Godt
15	Jeg blev overflyttet til patienthotellet. Jeg følte mig utryk derovre, men orkede ikke igen en nat på seks-mandsstue.	Virkelig godt
16	Alle var søde og venlige og ikke "overpylrede".	Virkelig godt
18	Jeg er glad for og godt tilpas med hele forløbet vedrørende såvel indlæggelse som behandling.	Virkelig godt
20	Ventetiden har været lang.	Intet svar
21	Min kontaktperson var der aldrig. Jeg var overladt til mig selv.	Intet svar
23	Jeg er brystopereret. Jeg skulle omopereres ambulat. Den læge, der fortalte mig det, havde overset, at jeg var over 60 år. Hun sagde, at jeg skulle have kemo, men da jeg kom ind og blev omopereret, sagde lægen, at det skulle jeg ikke p.g.a. alder. Ydermere glemte lægen også at komme op til mig, efter lægen havde opereret mig, og da jeg skulle have resultatet fra operationen, havde lægen glemt mig. Jeg stod ikke på lægens seddel og måtte efter en time gøre opmærksom på, at jeg var der. Så det var en meget dårlig oplevelse.	Godt

-  24 Meget gammeldags udsmykket afdeling - ikke meget kønt og opløftende at se på (meget "klinisk"). Virkelig godt
-  25 Alle er søde og rare, men har travlt. Der er jo ikke megen tid til ekstra snak. Jeg skriver, da min mand ikke husker ret meget. Alt er glemt en time efter, han får besked. Venligst. Godt
-  27 Efterbehandlingen var fortrinsvis om aftenen. Det var en god oplevelse. Der var roligt, personalet var utrolig opmærksomme på gener, f.eks. rødme m.m. Sidst, men ikke mindst var det "hyggeligt" med kaffe og kage. "Jeg har været syg, men er rask". Sygdommen blev fundet i forbindelse med screening. Jeg har bare været heldig. Godt
-  29 Rengøringen foregår sporadisk og på øjemål af en servicemedarbejder, ansat ikke specifikt til rengøring. Der blev kun gjort rent på steder, hvor medarbejderen kunne SE snavs. Alle andre steder blev ignoreret. Godt
-  32 Seksmandsstuer er alt for store, der er aldrig ro. De gamle senge bør udskiftes. Det vil være en stor lettelse for personalet, så der ikke skal bruges tid og kræfter på at hæve og sænke ryglæn m.m. Virkelig godt
-  33 Dejligt med morgensang! Godt
-  34 Sengestuen trænger til at blive frisket op med farver og kunst på væggene. Bedre og indbydende opholdsstue. Århus Amtssygehus Tage-Hansens Gade er ganske slidt og tung i arkitekturen, ikke særlig indbydende og opmuntrende at komme til, når man er syg og indlagt. Virkelig godt
-  35 Trygt, rart, godt. Og et personale, der gav tid trods mangel på samme! Virkelig godt
-  38 Er meget tilfreds med sygehuset. Virkelig godt
-  39 En lille bitte ting: jeg kunne ikke se fjernsyn, fordi de købte hovedtelefoner (gamle) skrattede, og de medbragte kunne ikke bruges. Virkelig godt
-  41 Opholdsrummet var kedeligt, og ikke rart at være der. Virkelig godt
-  43 Det var dejlig roligt at blive indlagt på afdelingen, da jeg blev flyttet fra kommunehospitalets akutmodtagelse. Godt
-  44 Jeg kunne godt have brugt mere skriftlig information om min sygdom. Mine medpatienter havde nogle små bøger, som jeg ikke havde fået, men det var vist tidligere i forløbet. Man kan ikke altid huske det hele, når man er hjemme igen. Godt
-  46 Dejligt at kunne kontakte afdelingen efter udskrivelsen ved tvivlsspørgsmål eller behov for behandling. Virkelig godt
-  47 Nu har jeg skrevet om en oplevelse ud af flere, men for alle gælder det, at hver gang man kommer som patient på et hospital, så har man brug for at blive taget sig af og behandlet med venlighed, menneskelighed og forståelse - man skal have følelsen af at være i gode hænder - både menneskeligt og fagligt. Og så skal man f.eks. ikke sidde og vente i to timer på, at en læge har tid til at kigge forbi og undersøge de patienter, der sidder troligt og venter. Vi var to patienter, som ringer til afdelingen i weekenden og får at vide, at vi skal komme derind. Først efter at have siddet der et kvarter, hvor vi havde meldt vores ankomst forinden (og altså ringet i forvejen), bliver lægen orienteret. Alligevel sad vi der i alt i to timer og kunne ikke få at vide, hvor længe der ville gå, før lægen

Bilag 5

kom. Det var helt forkert og dybt frustrerende for både patienter og personalet på afdelingen, som skulle ringe efter lægen og forklare over for os. Organiser, at lægen er fast på afdelingen mellem 15.00 og 16.00 f.eks., så kan alle indrette sig efter det og vide, hvad de kan regne med. Og så skru op for venligheden og åbenheden og tydelig organisering - og så skal sygeplejersken ikke nærmest undskyldende ringe efter lægen. Der skal kommunikeres åbent og ligeværdigt mellem faggrupperne til gavn for patienterne - det er jo dem, de er der for!!!
















- | | | | |
|---|----|---|------------------|
|  | 48 | Fin stemning på stuen, men svært med sekssengsstue, seks alvorligt syge indlagt i vinter, vinduesplads - træk fra vindue, aldrig varmt på stuen. Ikke tidssvarende. | Godt |
|  | 49 | Gøre mere rent på afdelingen, der var meget beskidte gulve. Kun en læge til en patient, ikke ti forskellige læger, der spørger om det samme. | Virkelig dårligt |
|  | 50 | Sekssengsstuer er ikke forenelige med den søvn, man har brug for efter en operation. Da de fleste er ældre, skal der tisses mange gange i løbet af en nat. Der var uro til kl. 4.00, og derefter blev den sidste patient kørt ind på stuen kl. 5.30 efter at have været opereret i løbet af natten. Selv personalet syntes, at det var i overkanten med al den opmærksomhed, stuen havde brug for i løbet af natten. Det var af den grund rart at komme hjem. | Godt |
|  | 51 | Personalet kunne godt have set ind på stuen, når man bliver indlagt fastende om morgenen og først bliver opereret lige før midnat. Ved middagstid får man drikke indlagt i hånden. Om eftermiddagen bliver man spurgt, om man vil have kaffe. Det var, hvad jeg så til personalet, med mindre jeg gik hen på kontoret. Godt, at jeg ikke var alvorligt syg. | Virkelig dårligt |
|  | 52 | Hospitalet kunne godt have lidt medicin mod blæner, myggestik og andre småting, der kan opstå ved et svækket immunsystem ved en operation. Maden betyder også meget - bedre supper, flødeskum til øllebrød, is er godt at få gennem halsen efter en operation. | Godt |
|  | 56 | Informere pårørende og patienter bedre. Og undgå alt den ventetid. | Godt |
|  | 57 | Patienter bør underrettes, om der er daglig stuegang, eller hvornår lægen tilser én (f.eks. ved udskrivning). | Godt |
|  | 58 | Det undrer mig, at man blandt kontaktpersoner har en læge, som man så kun har at gøre med ved det første møde. Jeg var orienteret om, at man ikke vidste, hvem af kirurgerne det blev, og jeg var absolut tilfreds med min. Det er mere det, at det er de samme mennesker, man møder. Absolut venligt og imødekommende personale, der havde overskud til at forstå min situation og baggrund, så jeg var tryk. | Virkelig godt |
|  | 59 | Personalet tager utrolig godt imod og er meget omsorgsfulde for patienterne. Jeg følte mig virkelig tryk ved at være indlagt på afdelingen. Afdelingen er i dårlig stand, specielt senge, dyner, puder og meget slidt tøj. | Virkelig godt |
|  | 60 | Opvågning til et 13-tal, HELT OK. | Godt |
|  | 62 | Manglende information om smerter, behandling og lignende efter operationen. | Godt |
|  | 65 | Alle var utrolig søde og gode til at lytte. En god oplevelse (trods alt) selvom man er syg. | Virkelig godt |
|  | 66 | Jeg blev indlagt for at skulle blive opereret. Var der hele dagen indtil om eftermiddagen. Fik at vide, at jeg ikke kunne blive opereret samme dag, men måtte tage hjem og komme en anden dag. Det | Virkelig godt |

kunne man godt forberede folk på, at man måske ikke kan komme til samme dag, men er ellers meget tilfreds. God behandling af personale og tid til at snakke med mig.










Kirurgisk Afsnit 240

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Kun ros.	Virkelig godt
6	Efter ca. tre måneder efter henvisning ringede jeg selv til hospitalet for at få oplyst ventetid. Så fik jeg hurtigt svar.	Godt
7	Det var en meget forhastet velkomst, jeg fik, da jeg mødte ind på afdelingen. Jeg følte, at jeg var i vejen, da min tid var akut - men planlagt. Sygeplejerske NN vidste ikke, jeg skulle komme. Jeg følte, jeg fik skæld ud og fik besked på at forlade afdelingen et par timer og vende tilbage, selvom jeg var mødt til det aftalte tidspunkt. Det er enormt frustrerende at have en oplevelse af at være i vejen, når man møder ind til operation, som man naturligvis er enormt nervøs for.	Godt
8	Blev godt modtaget til samtaler før indlæggelsen. Blev rigtig godt mødt på afdelingen ved indlæggelsen.	Virkelig godt
24	Meget organiseret forløb og meget professionelt forløb.	Virkelig godt
27	Information om længden af ventetid fra jeg blev henvist til indlæggelsen, fandt jeg dårlig. Jeg var på radiologisk afdeling om vinteren og fik stillet en diagnose. Her forventede de, at jeg kunne blive opereret før jul. Der blev reserveret tid før jul til samtale på en anden afdeling. Ved denne samtale kunne jeg grundet sygdom blandt personalet ikke få oplyst en dato for operationen - DET KAN DA IKKE PASSE, AT DER KUN ER EN PERSON, DER KAN DENNE ARBEJDSGANG. Jeg nægtede at acceptere dette faktum, men fik dog senere på dagen en indlæggelsesdato senere på vinteren. Jeg finder dette uacceptabelt.	Godt
28	Jeg oplevede et meget velfungerende system, der tog uhyre professionelt hånd om mig, min psyke og fysik. Kunne dog også mærke en enorm travlhed, som bevirkede, at jeg måtte "læse mig frem" til nogle basale informationer. De var at finde i det omfattende udleverede materiale. Tror dog ikke, alle patienter har overskud til dette.	Virkelig godt
29	Jeg var i en elendig forfatning, da jeg ankom til den medicinske visitationsafdeling. Blev anbragt på en seks-sengsstue med et par meget urolige patienter. Jeg havde også en af vask ødelagt pude, som jeg bad om at få byttet, hvilket blev nægtet.	Godt
30	Det virkede ikke særlig travlt på modtagelsesafdelingen. Vi var de eneste, der sad der. Personalet talte sammen - jeg oplevede ikke en imødekomende modtagelse, blot en accept af at vi var der, kunne sætte os, og så skete der vel noget.	Godt
31	Dårlige vagtlæger.	Godt
32	Jeg har haft et godt og hurtigt forløb.	Virkelig godt
34	Virkelig fin og behagelig modtagelse. God stemning fra sygeplejerske og læge/kirurg.	Virkelig godt

-  39 Jeg synes ventetiden, fra jeg kom, og til jeg skulle opereres, var lidt for lang. Virkelig godt
-  40 Godt tilfreds. Virkelig godt
-  42 En virkelig dejlig modtagelse på afdelingen. Virkelig godt
-  45 Mødte fastende tidligt om morgenen. Da jeg ankom, fik jeg at vide, at min mand skulle gå med det samme, fordi jeg skulle skynde mig at klæde om og i seng, da jeg var nummer et, som skulle til operation. Dejligt! MEN, op ad formiddagen spurgte jeg, om jeg ikke skulle køres ned, når jeg nu skulle opereres som nummer et. Fik det svar, at jeg ikke var nummer et, og at det godt kunne være et stykke tid endnu. Personalet havde lovet at ringe til min mand, når jeg kom på opvågning! Da han selv ringede op af formiddagen, fik han at vide, at han selv skulle ringe! Jeg blev opereret om eftermiddagen. Det ville være ok, hvis jeg var blevet informeret løbende. Virkelig godt
-  47 Modtagelsen var ikke særlig imødekommende - som om de ikke var helt klar over, at jeg kom. Dårligt
-  48 Rigtig god fornemmelse af, at der var den tid, som var nødvendig i den pågældende situation. Godt
-  49 Ventede i ca. to timer, inden kontaktpersonen kom. Virkelig dårligt
-  55 Blev mødt af nattevagt og bedt om at gå i en seng. Mens andre sov, virkede som en stor fabrik. Intet svar
-  56 Da jeg kom ind, syntes jeg, det var for dårligt, jeg ikke blev informeret bedre om, hvad der skulle ske. Det gik virkelig langsomt. Godt
-  57 Ved modtagelsen var der især ventetid på læge NN. Godt
-  60 Fik en rigtig gammel, dårlig seng, som jeg påtalte, da jeg har dårlig ryg, men jeg troede slet ikke, der fandtes så gamle senge på et sygehus mere. Meget gammelt toilet og baderum. Godt
-  61 Jeg havde 2 sygeplejestuderende som tog hånd om mig. Jeg fortalte dem om min sygdom, og hvad den gjorde ved mig, som de ville tage med i deres afsluttende opgave. Midt i det hele var det positivt for mig. Virkelig godt
-  65 Alle var gode til at forklare alt om indgreb og efterbehandling. God behandling fra dag et! Virkelig godt
-  68 Synes, at personalet virkede meget stresset og usikre. Havde svært ved at besvare de spørgsmål, der blev stillet. De glemte også flere ting. Godt
-  71 Efter kort ventetid blev jeg modtaget af en, som skulle indskrive mig og have forskellige oplysninger, og hun orienterede mig om, hvad der skulle ske, og hvem jeg skulle tale med. En god oplevelse. Virkelig godt

Kirurgisk Afsnit 240**Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**

		Patientens samlede indtryk
	ID 6 Kommentar Infektion efter operation.	Godt
	7 Afdelingen var ikke klar over, at jeg skulle komme.	Godt
	14 Fejl i væskeindtag.	Godt
	25 Glemte undersøgelse, blev ikke taget.	Godt
	26 Dræn trukket ud.	Godt
	47 Efter operation havde jeg fået et stort plaster ovenpå såret for at standse blødning. Det begyndte at klø i løbet af natten, og da det blev taget af, viste det sig, at jeg reagerede allergisk på plasteret, og jeg fik nogle store sår derefter.	Dårligt
	55 Et nat i et smertehelvede.	Intet svar
	57 Betændelse.	Godt
	60 Medicin.	Godt















Kirurgisk Afsnit 240

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Kun ros. Dejligt personale.	Virkelig godt
5	Hele indlæggelsen var en meget "positiv" oplevelse.	Virkelig godt
11	Indlagt til operation. Operation dagen efter blev aflyst sent om aftenen (fastede hele dagen). Operation dagen efter igen, kom for over middag (kunne ikke operere, var ikke tømt nok ud). På grund af jeg fastede, havde de givet mig noget grød fredag aften, da operationen blev aflyst. Jeg nævnte det for personalet, om jeg måtte få grød, da jeg stadig skulle faste - de sagde ja. Operation to dage efter. Da lykkedes det. Så jeg kom til at faste i alt fem dage.	Godt
12	Jeg oplevede kommunikationsbrist i samtaler med kirurger før operationen. Talte den første dag med en læge, der gav udtryk for, at jeg skulle vælge mellem to forskellige operationer. Næste dag sad der to nye læger og troede, at jeg havde bestemt mig for den ene operation.	Godt
13	Al, al for lang ventetid på læger, sygeplejersker mv. Enorm lang ventetid på at blive udskrevet.	Dårligt
14	Skulle drikke meget væske. Fik væske under udskylning uden elektrolytte (salt). Blev akut dårlig om natten, efter medicinindtag blev jeg ok. Man kan ikke drikke 3-4 liter vand uden salt eller sukker.	Godt
16	Svaret til mig, om jeg skulle have efterbehandling, tog alt for lang tid, knap to uger. Selvom de fra afdelingen, hvor jeg var blevet opereret, gjorde alt, kom det ikke fra laboratoriet.	Virkelig godt
17	Jeg oplevede nogle rigtig søde og dygtige sygeplejersker hele forløbet igennem. Jeg har nydt at være i jeres hænder.	Intet svar
18	Jeg synes, at det var rart, at jeg straks fik en fast kontaktsygeplejerske, og at jeg fik hendes kort. Jeg er glad for, at den læge, som skulle undersøge/behandle mig, såvel som læge NN, kom ind på stuen for at tale med mig såvel FØR som EFTER behandlingen.	Virkelig godt
19	Sygeplejerskerne langt bedre end SOSU-assistenterne.	Godt
21	Den læge, der skulle operere mig, anede ikke, hvad jeg skulle opereres for, 10 minutter før jeg blev kørt op. Han var vildt frustreret.	Intet svar
22	Har tidligere været indlagt på andre afdelinger af Århus Sygehus, hvor kirurgisk afdeling P er betydeligt bedre end andre afdelinger. Meget mere venligt og hensyntagende personale, både læger og sygeplejersker. Der var også mere rent. Dog synes jeg, at seksmandsstuer er for meget.	Intet svar
24	MEK glemte at sende journal videre i forbindelse med fortsat behandling, dermed blev forløbet forlænget med næsten tre uger.	Virkelig godt
25	Som pårørende var eneste svar, at det bare var ærgerligt, at de glemte ham til den undersøgelse og	Godt

Bilag 5

blev ikke taget næste dag eller senere.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 27 | Jeg har haft en positiv oplevelse af indlæggelse/efterbehandling. Skal jeg fremhæve en positiv oplevelse, var det, at den samme læge, vi havde samtale med inden operationen også foretog operationen og var efterfølgende til rådighed på afdelingen. | Godt |
|  | 28 | Meget professionelt og empatisk personale. Jeg har ikke tidligere været opereret og er dybt taknemmelig for, at personalet på operationsgangen udstyrede min mand med overtrækstøj for at kunne sidde hos mig de tre minutter, det tog, før jeg sov! | Virkelig godt |
|  | 30 | Modtagestedet på Kommunehospitalet var lidt træls, ugideligt og dvaskt. På selve afdelingen, hvor min datter var indlagt, var lægen der undersøgte mv. fint. | Godt |
|  | 32 | Jeg oplevede, at mit behandlingsforløb var nøje planlagt - en god oplevelse. | Virkelig godt |
|  | 34 | Jeg er meget tilfreds og roser personalet for professionalism og medmenneskelighed trods travlhed. | Virkelig godt |
|  | 35 | Fantastisk behandling. Fantastisk personale. | Virkelig godt |
|  | 37 | Jeg fik medicin for at rense tarmen, så jeg løb på toilettet utallige gange om natten, og der var langt at løbe, så jeg var meget træt. | Godt |
|  | 40 | Jeg syntes, at mit dræn blev taget lidt for tidligt ud, da jeg efterfølgende måtte tappes flere gange. | Virkelig godt |
|  | 44 | Der var ikke ventetid på afdeling P - det var tidligere i forløbet. Jeg var til forundersøgelser mange gange - hver gang fungerede fantastisk:) Man havde en ny tid med derfra, og de forskellige afdelinger kommunikerede godt. Der var en enkelt smutter, men pyt... | Godt |
|  | 47 | Jeg mødte ind om morgenen, fastende siden aftenen før og havde fået at vide, at jeg var nummer to til operation. Jeg lå og ventede i tre timer, sagde farvel til min mand og blev så kørt over på operationsgangen og fik at vide, at jeg nu skulle opereres. Jeg blev placeret i min seng ude på operationsgangen, fordi operationsstuen ikke var klar endnu. Her lå jeg i næsten en time, og så personalet gå ind og ud fra diverse operationer. Jeg følte mig meget "lille" i den situation og havde svært ved at holde modet oppe. Hvorfor kunne jeg ikke have ventet med at blive kørt over på operationsgangen? Hvorfor kunne vi ikke have ventet med at møde ind på hospitalet, til der var plads til mig? | Dårligt |
|  | 52 | Jeg havde ondt efter bedøvelsen. Jeg fik blæner i munden, men fik ikke behandling for dem, før jeg kom hjem. Småting, men alligevel ubehageligt. Maden passede ikke til patienter, der kun kan indtage flydende kost. | Godt |
|  | 54 | Fejllagt drop før operationen. Jeg fortalte, at det gjorde ondt, men nej, sygeplejersken sagde, det lå godt nok. Resultatet var blå arm 14 dage efter operationen. Lægen NN "glemte" at komme og informere mig inden operationen. | Godt |
|  | 55 | Fik ingen smertebehandling, selvom der var bevilget en sprøjte fra opvågningen. Nogle gange før og efter operationen problemer, som jeg heldigvis selv registrerede. | Intet svar |
|  | 56 | Jeg ventede fire timer på en læge, som kunne sige til mig, at jeg var udskrevet. Det er virkelig lang tid. | Godt |










- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 57 Efter operationen var jeg mørbanket i hele overkroppen - fik en del smertestillende. Selve operationssåret var en biting, indtil jeg nogle dage efter opsøgte hospitalet igen på grund af kraftig infektion. Jeg gik ca. to uger i træk og blev behandlet for dette. Jeg blev reopereret, da såret ikke ville hele/lukke helt. | Godt |
| ✎ | 58 Positivt at man altid kan ringe ind efter udskrivning, og er der travlt, at der bliver ringet tilbage. Det eneste negative - skal man ind i weekend, så alt for lang ventetid. Jeg oplevede at vente fire timer for noget, der tager ti minutter. | Virkelig godt |
| ✎ | 60 Kom for sent ud af medicin siden operationen (jeg havde ringet og rykket for besked, da jeg vidste, at noget skulle jeg ud af, men fik ikke noget svar). Fik ingen hjælp til at tage min medicin, jeg får dagligt mange forskellige slags. | Godt |
| ✎ | 63 Sygeplejepersonalet havde efter min opfattelse ingen idé om, hvad jeg normalt tager af medicin, og jeg måtte selv spørge, om jeg kunne tage af medbragt medicin. | Intet svar |
| ✎ | 67 Manglende information om årsagen til ventetiden inden selve operationen på dagen. | Virkelig godt |
| ✎ | 70 Man får at vide, at hvis der er noget, skal man endeligt ringe til afdelingen. Men har man informeret afdelingen dette. Det fungerede ikke i weekenden. Det var ikke noget, de kunne tage sig af. Jeg kunne ringe til et andet Hospital "Vejle", der er tættere på. | Godt |
| ✎ | 71 Indlagt, opereret dagen efter, udskrevet næste dag - meget hurtig behandling. | Virkelig godt |

Kirurgisk Afsnit 240

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg er blevet fulgt telefonisk fra analfysiologisk. Det har været rigtig godt og meget trygt.	Virkelig godt
3	De gener jeg har fået efter, ville I ikke tro på, da jeg talte med lægen ved efterkontrol.	Godt
4	Jeg manglede en konkret udskrivningssamtale med en læge eller afdelingssygeplejerske. Sidste nat sov jeg på patienthotellet. Næste morgen gik jeg retur til afdelingen, hvor jeg selv opsøgte kontaktsygeplejersken for at sige farvel! Det ville have været rart at have fået et tidspunkt opgivet.	Godt
8	Jeg var lidt utryk ved udskrivelsen, pludselig var lægen bare gået - jeg havde fået noget i "den gale hals", men nu var jeg udskrevet, sagde én, der kom forbi.	Virkelig godt
14	Der gik for lang tid, før jeg fik svar på undersøgelse efter (næsten tre måneder).	Godt
16	Jeg har en gang ringet til lægen, det sagde hun, jeg skulle, hvis jeg blev usikker. Hun ringede tilbage efter kun tre timer og gav mig et godt svar på det, jeg spurgte om.	Virkelig godt
19	En dygtig reservelæge NN sørgede for, at jeg den næste dag kom til en for mig relevant undersøgelse. Lægen måtte flere gange efterlyse den første undersøgelse.	Godt
28	Jeg er fuld af taknemmelighed over det store apparat, som igangsættes, når man får diagnosen cancer.	Virkelig godt
30	Hun kom ind om aftenen og var indlagt til aftenen efter. Egentlig havde hun fået at vide, at hun skulle blive en nat mere. Vi sad i tv-stuen, da en læge tilfældigt opdagede os og spurgte lidt ind. Herefter blev hun udskrevet samme aften. Det var lidt mærkeligt.	Godt
36	Kun indlagt halvanden dag.	Virkelig godt
37	Jeg var meget træt efter undersøgelse, men kunne ikke få lov til at hvile, da de skulle bruge min seng.	Godt
47	Min udskrivelse var hovedkulds og rigtig ubehagelig. Jeg var meget dårlig efter narkose, meget svimmel og kunne ikke gå uden støtte. Natten igennem blev jeg tilset af en venlig og indfølelse sygeplejerske. Blev vækket om morgenen og fik at vide, at jeg kunne gå på toilettet og gøre mig klar - jeg var groggy, havde ikke selv gået på toilettet endnu uden støtte og var svimmel og havde kvalme. Jeg ringer til min mand, da jeg vågner og siger til ham, at sygeplejersken har sagt, at det nok bliver om formiddagen, at vi kan tale med en læge og så derefter tage hjem. Da jeg så kommer ud fra toilettet, står sygeplejersken klar for at sige, at lægen kommer om lidt, og at sygeplejersken har ringet og sagt til min mand, at han skal komme nu, og at jeg lige kan skynde mig at tage noget morgenmad. Jeg bliver helt overrumplet og er stadig utilpas. Henter lidt morgenmad, når lige at spise det, min mand kommer, en fysioterapeut kommer og siger, at hun lige skal nå at vise mig nogle øvelser, som jeg skal lave derhjemme, inden lægen kommer - hun er nemlig lige på trapper-	Dårligt

ne!! Jeg kommer ud på gulvet og skal lave fysiske øvelser, men må stoppe fordi jeg er svimmel og utilpas. Fysioterapeuten virker noget irriteret over hele situationen, afleverer sine papirer og går igen. Lægen kommer lige efter, virker fortravlet og uforstående over, at vi gerne vil høre, hvordan operationen var gået. Vi havde nogle konkrete spørgsmål. Det ville hun ikke finde i min journal, det kunne jeg få svar på ved udskrivningssamtalen flere dage senere. Hendes mobiltelefon ringede, og hun gik ud, kom ind igen, men ville helt tydelig bare gerne videre. Jeg/vi følte os i den grad i vejen. Der var også to sygeplejersker med til snakken, og der opstod en mindre ordveksling mellem dem og lægen. Stemningen var ikke venlig. Derefter blev mit plaster fjernet, kommenteret med, at jeg da vist var allergisk over for plasteret og havde kløe og store sår, hvor det havde siddet, at jeg godt kunne tage mit eget tøj på og så tage hjem. Næste patient lå allerede klar ude i en forgang til mit værelse. Godt et døgn efter indlæggelsen er jeg hjemme igen - ikke en havde sat sig på min sengekant og spurgt, hvordan jeg havde det, jeg kunne få en sammenkogt ret til aftensmad, da jeg spurgte efter et stykke frugt eller brød efter 18 timers faste. Min oplevelse var, at der ikke var tid til at tage sig af den enkelte i en situation, hvor man virkelig har brug for det - desværre. Oplevelsen er svær at have med at gøre her bagefter, fordi det kan være svært at tage sig selv og sin egen sygdom/situation alvorligt, når ikke engang fagfolk gør det.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 53 | Alt i alt synes jeg, det var en "rar" oplevelse at være på hospitalet, når det nu skulle være sådan. Det er sådan set, hvad jeg kan sige om det. | Godt |
|  | 56 | Jeg var gravid under indlæggelsen, og jeg blev udskrevet uden at vide, hvad der var galt. Og de ville ikke rigtig undersøge mig på grund af det. | Godt |
|  | 57 | Jeg bad min kontaktperson om at se på mit plaster/sår inden udskrivning. | Godt |
|  | 58 | Jeg ville nok have haft det bedre med en dag længere indlæggelse i betragtning af, at jeg er alene. | Virkelig godt |
|  | 60 | Men fik ellers en god behandling, trods meget lidt tid til personalet. | Godt |
|  | 63 | Ingen information under indlæggelse/udskrivning vedrørende livsstil. | Intet svar |
|  | 64 | Ja, manglende information om sårpleje, efter hjemsendelse opstod betændelse og dødt kød. Blev tilset af to læger, inden der blev reageret. | Godt |
|  | 67 | Bortkommen journal ved andet kontrolbesøg. | Virkelig godt |
|  | 69 | Lægen, som udskrev mig, havde ikke forstand på min sygdom. | Virkelig godt |

Kirurgisk Afsnit 260

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	Jeg synes, det var forfærdeligt at ligge seks syge mennesker på én stue. Man blev mere syg af at høre de andres problemer. Men personalet var dygtige til at bruge gardinerne mellem sengene.	Godt
2	For patienter med kirurgiske indgreb er en seks-sengsstue rigelig stor, mange forstyrrelser om natten. Personalets tålmodighed, humør og humor er forbilledlig. Rigtig god mad - med frit valg - god oplevelse.	Virkelig godt
3	Der var meget travlt på afdelingen, og der var nogle patienter, der var dårlige og havde brug for mere hjælp end jeg. Jeg havde ikke opfattelsen af, at der var knyttet fast personale til vores stue. Det kunne være, at man skulle overføre nogle af de rutiner, der bliver udført på endagskirurgisk afdeling, såsom: Information før og efter operation, de samme personer følger og informerer en igennem forløbet, gerne at den læge, der opererer, giver en kort briefing efter operationen, og så ville det være rart at få tilbudt lidt at spise, da jeg havde fastet fra aftenen før. Jeg fik skemaer med hjem, som jeg skulle udfylde og tage med en måned og tre måneder efter operationen til samtale med den læge, der opererede mig, og det var rigtig godt.	Virkelig dårligt
4	Følte, man fik en rigtig god behandling.	Virkelig godt
5	En tarmafdeling bør have minimum to-personsstuer, og som absolut minimum toilet på værelset - ikke på gangen. Når vi er indlagt med tarmsygdomme, opstår der akut behov for toilet. TAK!!!	Godt
8	Jeg oplevede en stor indfølelse hos personalet, man fornemmede deres erfaring. Det ville være rart, hvis man ikke blev mødt af mange forskellige læger. Ved en senere indlæggelse havde jeg også mere fast plejepersonale, hvilket er en fantastisk tryghedsskabende faktor!	Virkelig godt
9	De skal sørge for, man får en seng på indlæggelsesdagen, også selvom man tager hjem på weekend og indlægges fredag. Det er hårdt at sidde på en stol en hel dag, og man føler sig "hjemløs" og uvelkommen. De skal sørge for, man får planlagte samtaler med de implicerede læger. Alt andet er meget utrygt, og man får ikke afklaret vigtige spørgsmål! Sygeplejerskerne var generelt gode til at give omsorg og derved skabe en form for tryghed, da jeg endelig lå i en seng! Indtil da følte jeg mig ret overset og forvirret.	Godt
10	Venligt personale som i tilfældet vejer tungere end de knap så gode fysiske rammer.	Godt
11	Det gør ikke mig noget at ligge på seksmandsstue, for så keder man sig ikke så meget. Der sker lidt mere, og der er evt. nogle at snakke med.	Godt
12	Den pågældende afdeling har forbedret sig over de sidste par år, men der er stadig langt til, at de er lige så gode som for eksempel afdeling V til at tage hånd om patienten og skabe et trygt forløb. Der er for meget afstand mellem patienter og personale. Det skal dog siges, at det virker som om, personalet gør, hvad de kan med de ressourcer, som er til rådighed.	Dårligt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 14 Kirurgen NN gjorde sit arbejde flot og fulgte fint op på det ved flere kontakter under indlæggelsen. Der var mange skiftende plejepersoner omkring mig, og jeg fik ikke indtryk af, at jeg havde nogen speciel kontaktperson blandt dem. Men de var da søde og venlige alle sammen. | Godt |
| ✎ | 16 Det har jeg ikke, og jeg syntes, jeg fik en meget fin behandling, og de var meget flinke på afdelingen. | Virkelig godt |
| ✎ | 17 Personalet gjorde et rigtig godt arbejde under dårlige forhold. | Intet svar |
| ✎ | 19 Har været særlig glad for min læge NN som, under mit temmelig lange forløb, har været rigtig god til at informere og være tryghedsskabende. Har blandt det øvrige personale mærket en del travlhed og forvirring omkring patienterne og en del fejl ved mine medpatienters behandling, hvilket skaber utryghed og mistro. | Godt |
| ✎ | 20 At man i samråd med patienten finder ud af, om patienten vil have pårørende med, når der skal gives besked om operationsfund, mikroskopisvar og lignende. Jeg var eksempelvis alene, da jeg uden varsel fik at vide, man havde fundet "noget underligt" i min lever. | Godt |
| ✎ | 21 Jeg syntes at have fået en utrolig god behandling på afdelingen - meget positivt! | Virkelig godt |
| ✎ | 22 Det er uudholdeligt at ligge på seksmandsstue. | Dårligt |
| ✎ | 23 Hvis man er indlagt i længere tid, er det "træls" med seksmandsstuer. "Hviletiden" midt på dagen kan godt respekteres mere både af personale og pårørende. | Godt |
| ✎ | 25 Dejlige mennesker, humoristiske, der var en rigtig god ånd, deres gode humør smittede. | Virkelig godt |
| ✎ | 26 Der bør ikke være sekssengsstuer, kun tosengsstuer med eget toilet og bad. Det vil fremme helbredelsen, tror jeg. Personalets omsorg og dygtighed kan ikke roses nok. | Virkelig godt |
| ✎ | 28 Gerne en enkelt kontaktlæge. Plejepersonalet gav sig tid til at lytte på trods af deres forrygende "blækspruttearbejde". | Virkelig godt |
| ✎ | 32 Det er for dårligt med seks mand på en stue, da man næsten aldrig får ro! | Godt |








Kirurgisk Afsnit 260

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Århus Sygehus var forstående i forhold til min bekymring omkring glatføre (skulle køre langt og møde om morgenen til operation). Blev indkvarteret på patienthotel dagen før - rigtig fint.	Virkelig godt
3	Ved indkaldelsen stod der to dage, men med samme dato. Det tog mig flere omstillinger, før de fandt ud af, at jeg skulle møde en time før, end der stod i papirerne, som der i sidste ende viste sig var spild af tid, da de ikke var klar til at modtage mig. Samtidig blev jeg ringet op en måned før (samme dato) for at fortælle mig, at jeg skulle opereres i dag, forvirringen var total.	Virkelig dårligt
5	Føler ikke, at det er nødvendigt, at det skal tage en hel dag til den almindelige kontrol og gennemgang. Det bør kunne gøres på et bestemt klokkeslæt, og så møder man dagen efter til operation på et andet bestemt klokkeslæt.	Godt
7	Min læge ringede op til hospitalet som svarede, at jeg kunne komme til med det samme. Da jeg kom derop, ventede jeg i over to timer på at få målt blodtryk og taget temperatur. Derefter ventede jeg yderligere en time, før jeg blev vist ind i et lokale til undersøgelse. Der lå jeg så yderligere i 1½ time og ventede på, at der kom en læge og kiggede på mig for så at blive overflyttet til operationsgangen. Der lå jeg så yderligere ½ time for at blive sendt hjem, og blive bedt om at komme igen næste dag med den begrundelse, at jeg først ville komme til engang i nat. Jeg syntes måske godt, jeg ville have været informeret om den lange ventetid, og at jeg måske kunne være kommet på et andet tidspunkt. Forstår ikke helt, at man ikke kan blive informeret bare en lille smule over så lang tid. Og syntes, det var tarveligt at sende mig hjem med den forklaring, at jeg først ville komme til engang i nat, når jeg alligevel først blev opereret om natten dagen efter.	Dårligt
8	Man kommer først på en akutafdeling og bliver undersøgt der og svarer på mange spørgsmål, derefter på en sengeafdeling, hvor de samme ting og undersøgelser sker. Det virker overflødigt - kunne man ikke tage de informationer med videre?	Virkelig godt
9	Blev indlagt fredag, skulle hjem på weekend og opereres mandag. Jeg fik ikke en seng før mandag, da jeg kom igen. Fredag sad jeg på en hård stol fra morgen til sent eftermiddag og ventede mellem de få prøver, som skulle tages og samtaler. Jeg skulle have talt med læge NN1 og læge NN2 fredag. Det blev aflyst, fordi de ikke kunne nå det. Jeg så først læge NN1, da jeg lå på operationsbordet. Her kunne jeg lige spørge om noget, mens de lagde mig i bedøvelse. Jeg fik derfor aldrig spurgt om noget angående fejlinformation.	Godt
10	De havde ikke styr på, hvilken medicin der skulle gives som forberedelse til operationen.	Godt
11	Dårlig kommunikation mellem medarbejdere, da jeg blev spurgt om det samme mange gange. Jeg fik for lidt information, så jeg vidste ikke, hvad der skulle foregå.	Godt
12	Jeg bliver ofte akut indlagt med akutte, men ikke livstruende, infektioner, og jeg har skam forståelse for, at livstruende kommer først, men derfor er det nu alligevel MEGET irriterende altid at skulle vente med store smerter uden, at der sker noget - man burde dele afdelingerne op.	Dårligt

✎	14 Det virkede lidt mærkeligt at blive modtaget af en såkaldt "kontaktperson" (som gav mig et "kontaktkort" med sit navn og tlf.nr.), som jeg så ikke mødte igen, før dagen inden jeg blev udskrevet.	Godt
✎	16 Det var helt i orden.	Virkelig godt
✎	19 Afdelingen kunne godt prioritere de patienter først, der tager hjem efter modtagelsen og først kommer på operationsdagen, frem for dem, der alligevel skal være der hele dagen.	Godt
✎	20 Ventede længe på indkaldelse til undersøgelse, men da mine papirer "kom frem", gik det hurtigt (to dage).	Godt
✎	22 Ventetid op til fem timer med kolik.	Dårligt
✎	24 Rigtig godt forløb inden operationen. Medbestemmelse om, hvornår den planlagte operation skulle foregå. Orienteret om evt. forskellige operationsformer. Ved ankomst om formiddagen henvist til plads på gangareal, anvist sengestue tidligt på eftermiddagen, var da ikke blevet tilbudt frokost eller kontaktet af plejepersonale - travlhed grundet sygemeldinger - undskyldende.	Intet svar
✎	25 Blev indlagt efter skade opstået ved behandling på andet sygehus.	Virkelig godt
✎	26 Alt virkede til fuld tilfredshed - alle var søde, hjælpsomme og imødekommende.	Virkelig godt
✎	27 Nej, alt gik stille og roligt.	Virkelig godt
✎	28 Jeg blev naturligvis henvist af min læge. Fik ret hurtigt en "indkaldelse" med god skriftlig information (standard).	Virkelig godt
✎	29 Svær ventetid fra den første diagnose blev stillet til indlæggelse for nærmere undersøgelse.	Godt
✎	31 Det hele kørte som smurt fra lægebesøg til indlæggelse.	Virkelig godt

Kirurgisk Afsnit 260**Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**





	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	6	Aflysning af operation.	Godt
	9	Fejlinformation omkring diagnose.	Godt
	12	Blev forbyttet med en anden patient.	Dårligt
	14	Jeg havde medbragt medicin, som jeg selv administrerede. Afdelingen supplerede med det nødvendige. Det skete, at jeg selv måtte efterlyse den medicin, som afdelingen skulle forsyne mig med.	Godt
	15	Dårlig information, da jeg blev udskrevet.	Godt
	18	Man glemte underrette min mand inden operationen.	Intet svar
	28	Ingen fejl. Men irritation ved skiftende læger på stuegang. Jeg var nødt til at skulle gentage mine symptomer m.v.	Virkelig godt

Kirurgisk Afsnit 260

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg synes, at jeg blev dårligt informeret om problemer med at få maven i gang i de følgende dage/uger. Jeg fik udleveret vitamintilskud på afdelingen. Fik ikke information om, at der skulle drikkes rigeligt, hvilket betød forstoppelse og virkelig problemer, der forlængede rekreationen væsentligt.	Godt
3	Da jeg mødte op på afdelingen, skulle jeg tømmes ud. Jeg blev ført ud på et badeværelse og blev lagt op på en briks og kiggede ind mod hvide fliser. Jeg måtte selv bede om at blive smurt med noget glidecreme, da hun prøvede at føre røret op. Derefter fik jeg at vide, at jeg skulle holde på det så længe som muligt, helst 10 min., men hvad er 10 min., når man ligger og kigger ind i nogle hvide fliser??	Virkelig dårligt
5	Det med en kontaktperson - lidt "i skoven". Jeg så kun min kontaktperson ved modtagelsen, så havde hun fri, og jeg var udskrevet. Det er ok med en kontaktperson, men så skal der informeres og overdrages en ny. Ellers "drop det". De andre er ok.	Godt
7	Efter at være kommet igen dagen efter havde jeg nok regnet med, at jeg ville være kommet til i løbet af et par timer. Det endte med, at jeg først blev opereret om natten. Jeg lå på afdelingen fra om morgenen, og der var ikke rigtig nogen, der ville sige noget. Jeg lå og græd, fordi det gjorde så ondt, og der var ingen, der ville give mig smertestillende, da jeg skulle faste. Efter 10 timer lykkedes det mig dog at få lidt smertestillende og sådan et lille glas vand. Angående faste havde jeg fået at vide, at jeg ikke måtte spise fra kl. 24 af. Jeg havde stort set ikke spist dagen forinden heller, da jeg tilbragte det meste af dagen på hospitalet, hvor jeg ventede på at komme til for så at blive sendt hjem. Jeg måtte af en eller anden grund ikke modtage drop overhovedet, så da jeg skulle opereres, var det eneste, jeg havde fået at drikke og spise i 24 timer de to cl. vand, jeg fik sammen med min pille. Dem, der opererede, udviste absolut ikke tilfredshed med, at jeg overhovedet intet havde fået at drikke i så lang tid. Jeg er temmelig rystet over, at jeg kan ligge på en afdeling i en hel dag, uden at der er nogen, der kan informere mig om noget som helst.	Dårligt
9	Jeg er op til indlæggelse blevet fejlinformeret om, at jeg havde en ufarlig type sygdom. Ved et tilfælde kunne egen læge oplyse, at der i journalen stod, at man "mente", det var denne type. Jeg har hidtil ikke fået nogen forklaring på, hvorfor man har konkluderet ved en "svar-samtale", at det var denne type, når man endnu ikke var sikker. Det var svært at spørge til senere, da lægerne var så "positive". Det viste sig at være en ordinær sygdom.	Godt
11	Det kan godt være svært at forstå noget, som, en sygeplejerske mener, er underforstået.	Godt
12	Det er ALT for upersonligt, jeg føler mig ofte som et stykke kød på et skærebord, når jeg er på denne afdeling, og den interne strid mellem medicinere og kirurger er meget irriterende og skaber for mig utrygge forhold.	Dårligt
20	Nåede at blive udskrevet lige før sommerferie-lukning. Blev genindlagt igen, og her følte jeg ikke personalet var rutineret i min sygdom.	Godt

Bilag 5















- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 24 | Planlagt operation udsat fem dage på grund af travlhed. Hjemsendt i ventetiden. Plejepersonalets faglige kvalifikation var meget varierende. Megen travlhed på afdelingen. Det virkede som en tilfældig organisation, f.eks. havde personalet aldrig alle remedier med til en opgave. Personalet stod i mædkø for at hente mad til ikke selvhjulpne patienter - tidsspilde? Dårlig organisering? | Intet svar |
|  | 26 | Personalet var meget professionelle, omsorgsfulde og hjælpsomme - det gjaldt personalegrupper. | Virkelig godt |
|  | 28 | Kun at alt i rimelig grad forløb efter "planen" med efterfølgende handling. | Virkelig godt |
|  | 29 | At jeg skulle i kontakt med tre afdelinger gav et langt forløb, inden behandlingen blev påbegyndt. Angsten blev forøget. | Godt |

Kirurgisk Afsnit 260

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der blev informeret om en kontaktperson, som jeg mødte ved indlæggelsen, men som jeg aldrig mødte i de næste tre dage. Jeg savnede mere samtale med de læger, der opererede mig.	Godt
3	Da det var en operation, som var ret ny, tror jeg ikke, at der findes information om indgrebet, og det var derfor, at der var tvivl om, hvad der skulle ske. Jeg havde også fået at vide, at jeg skulle over på hotelgangen og ligge et par dage, men blev udskrevet næste morgen. Det ville have været rart at komme af med afføring, før man blev udskrevet. Det var lægen, der gik stuegang, der udskrev mig samt hende, der lå ved siden af, da den læge, som havde fortaget indgrebet, kom og så til os. Jeg fik en kort snak hen over hovedet på andre. Jeg fik dog en ny tid nogle uger efter samt et spørgeskema.	Virkelig dårligt
4	Syntes, det var mærkeligt, jeg selv skulle finde en måde at komme hjem.	Virkelig godt
5	Alt ok. Det går bare rigtig godt. Hav en god dag:-)	Godt
7	Om morgenen da jeg vågnede, kom der langt om længe, i løbet af formiddagen, en læge og kiggede på mig som sagde, at nu måtte jeg gerne blive udskrevet. Efter operationen om natten havde jeg stadigvæk "nålen" fra droppet siddende i min hånd, men jeg havde ikke haft drop i hele natten, og jeg måtte ikke få det ud, fordi sygeplejersken ikke var sikker på, om jeg skulle have drop i igen. Det gjorde egentlig lidt småondt at have den siddende, eftersom plasteret var foldet sammen ind under nålen i den ene side, så den hele tiden hev i min hud. Jeg var nødt til at sove på maven, fordi jeg var bange for, at jeg skulle hive nålen ud i søvne, og eftersom jeg havde ligget på maven i fem dage forinden, var det nok ikke ligefrem den stilling, jeg havde mest lyst til. Den læge, som udskrev mig, fortalte intet om, hvad der nu skulle ske efterfølgende. Han sagde bare hurtigt, jamen du skal bare skylle det og så duppe det med noget god køkkenrulle. Jeg er blevet opereret, og jeg har fået fjernet, hvad der svarer til en golfbold. Taget i betragtning af, at jeg ikke kan se det selv, og jeg aldrig er blevet opereret for noget som helst før, så burde han nok måske have informeret mig omkring, at jeg nok ikke kunne lave noget i 2 ½ måneder!!!! For at kunne få sygedagpenge fra kommunen har de krævet, at jeg skal kunne dokumentere min sygdom, så det har jeg været nødt til at få min læge til. Hun har yderligere hjulpet mig, da der opstod komplikationer i mit sår - det syntes jeg nok også, jeg burde være blevet informeret om, var en risiko! Det er udelukkende, fordi jeg bor sammen med en, der er uddannet indenfor sundhedsområdet, der har kunnet pleje det, at det er gået så godt. I foråret var jeg til eftertjek på hospitalet. Jeg fik at vide, at det så rigtig fint ud, men jeg var nervøs for, om jeg måtte gå i gang med at cykle, træne osv. igen. Lægen fortalte mig, at det var slet ikke noget problem, og det skulle jeg overhovedet ikke tænke over. 14 dage efter beder jeg min veninde om at tjekke efter, da jeg syntes, jeg begynder at få smerter det samme sted. Hun fortæller mig, at jeg har en lang revne i huden. Min veninde fortæller mig, at det godt kan forekomme ved megen sport, hvor man sveder meget, og da jeg cykler meget og træner meget, kan det jo skyldes det. Men jeg trænede og cyklede i samme omfang, inden jeg blev opereret, så det er bare meget mistænkeligt, at det "dukker op" nu. Jeg må ærligt indrømme, at jeg føler mig rigtig dårligt informeret i alle faser af min indlæggelse og syntes ikke rigtig, der var styr på noget som helst.	Dårligt

Bilag 5

	8	Jeg savnede kostvejledning.	Virkelig godt
	11	Nej, god service.	Godt
	13	I det hele taget var der dårlig planlægning over alt ting.	Godt
	14	Der var fra afdelingen aftalt besøg af hjemmesygeplejerske dagen efter udskrivelsen med henblik på sårpleje m.m., men intet om praktisk hjælp (bl.a. indkøb m.m.). Jeg måtte selv i gang med at finde ud af at kontakte de rette myndigheder og besøg af visitator kom i stand på tredjedagen efter min hjemkomst. Ventetiden på Falck var på flere timer, fordi afdelingen havde bestilt liggende hjemtransport, hvilket ikke havde været nødvendigt. Jeg havde været oppegående og trænet i at gå i flere dage.	Godt
	15	Ja - da jeg blev udskrevet var det lige efter, at jeg havde været i narkose, og jeg fik hverken noget at spise eller noget at drikke, så da jeg kørte til apoteket, blev jeg meget dårlig og var ved at besvime. Jeg fik en masse vand på apoteket, og da jeg kom hjem og fik noget at spise, fik jeg det meget bedre. Jeg har siden været i narkose, hvor det har været helt anderledes, hvor jeg fik både mad og drikke og lidt søvn, og det var til gengæld en meget god oplevelse!	Godt
	16	Nej tak. Det var helt fint.	Virkelig godt
	20	Ved første halvårige kontrol fandt man "noget", som skulle fjernes: fuld anæstesi. Jeg fik i ambulatoriet en mødedato til operation. Det viste sig, da jeg kom til indlæggelse (efter laaang ventetid), at afdelingen og jeg havde en dato, men opererende læge og operationsafdelingen havde en anden dato. Så jeg måtte tage hjem og komme igen senere.	Godt
	21	Jeg har ikke talt med min læge.	Virkelig godt
	24	Selvom udskrivelsestidspunktet var kendt og planlagt, var den medicin, der skulle medgives, ikke ophældt - ventetid en time. Afdelingens plejepersonale virkede overbelastede, mange opgaver der ikke var ressourcer til, måske også manglende rutine og organisering af opgaverne. Personalet var konstant i aktivitet, mange var nye i afdelingen, hvilket de tilkendegav, når de blev stillet spørgsmål om vanlige rutiner, behandling og forløb.	Intet svar
	25	Kunne ikke være anderledes, var bare utryk, fordi det ikke var sikkert, at tarmen kunne holde.	Virkelig godt
	26	Alt var bare godt.	Virkelig godt
	28	Ikke andet end den gode vejledning fra læge/sygeplejerske - meget kompetent.	Virkelig godt
	30	Jeg var kun indlagt i få dage, alligevel blev jeg flyttet til en anden stue, dagen før jeg skulle hjem. Jeg vil gerne have været til et kontrolbesøg, havde nogle spørgsmål angående de forandringer, min operation bevirkede. Det ved man jo først efter et stykke tid.	Intet svar
	33	Jeg skal genindlægges - det bekymrer mig ikke. Jeg er tryk ved det, der skal ske, fordi jeg er hos høj faglig ekspertise. Personale med høj menneskekundskab.	Intet svar

Kirurgisk Afsnit 280

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	Lægen på andet hospital talte med læge NN og ville gerne have, at han så på mit sygdomstilfælde. Det var så vagtlægen, der skrev til mig, at han gerne ville have, at jeg kom til Århus Universitetshospital, så han kunne undersøge mig, og jeg blev så også scannet.	Godt
2	Godt og kompetent personale med et godt personaleklima, søde og forstående. Forekom travle, men ikke forjagede, havde tid til at lytte. Afdelingen er gammel med lidt plads både på stuerne, gangene og toilet-/badforhold, men pænt vedligeholdte og rene.	Godt
3	En god afdeling med venligt og omsorgsfuldt personale.	Godt
4	Mit håb er, at Århus Sygehus vil blive bevaret som f.eks. som efterbehandlingshospital. Med venlig hilsen.	Virkelig godt
5	Var tilfreds.	Godt
6	Hvis der ikke er råd eller plads til flere senge/værelser, skal man i hvert fald sørge for, at der er nok forhæng, sådan at man har lidt privat, når man er bange og ikke særlig tryk pga. alt det nye og helst ikke vil have, at alle skal kan ligge og se på en.	Godt
7	Det arbejde, der udføres på afdeling 280 på Århus Sygehus, fås ikke bedre i hele Danmark, måske endda hele Europa, virkelig klasse!	Virkelig godt
8	Jeg forstår, at hospitalet er gammelt.	Virkelig godt
9	Afdelingen kunne godt informere mere om den sygdom, man er indlagt for. Det er ikke nødvendigvis alle, der kender til sygdommen eller selv arbejder indenfor faget. Jeg synes, personalet var fantastisk søde og omsorgsfulde :)	Godt
12	Mit indtryk er, at personalet har meget travlt, men gør, hvad de kan for at give et godt behandlingsforløb.	Godt
14	Dejligt personale, god stemning, god mad, god pleje, god information ved hjemsendelse angående min egen håndtering af hjælpemidler.	Godt
16	Istandsætte så patienter får optimale rammer, som også har indflydelse på restitutionen.	Godt
18	Personalet gør et stort og godt stykke arbejde, men har dårlige lokaler og arbejdsforhold.	Virkelig godt
19	For mig og min familie har alle gjort et fantastisk professionelt stykke arbejde. Vi kan kun være virkelig godt tilfredse. I skal alle have tusind mange gange tak.	Virkelig godt
20	Man kan tydeligt mærke, at hospitalet skal nedlægges. Senge og sengetøj var så gammelt, så jeg er	Godt

Bilag 5

sikker på, at det er de samme senge som for 50 år siden, og dyne og pude havde udviklet sig fra små dun og fjer til fem døde høns! Men det var et godt personale!!!




Kirurgisk Afsnit 280

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg og min mand fik en meget fin modtagelse af lægen og sygeplejersken, da vi ankom til afdelingen.	Godt
2	Papirer fra Hillerød Sygehus blev ikke lukket op af sekretæren i læge NNs fravær (ferie), så vi måtte rykke flere gange for at få at vide vedrørende indlæggelsestidspunkt. 10 dage måtte jeg vente på, at papirerne blev åbnet.	Godt
4	Jeg har været indlagt flere gange på forskellige afdelinger og har altid fået en særdeles god og faglig behandling.	Virkelig godt
6	Jeg var meget nervøs, da jeg blev akut indlagt. Både læger og sygeplejersker var rigtig søde og gode til at berolige mig.	Godt
11	Den var udmærket.	Godt
14	Jeg synes, at forløbet har været ok.	Godt
15	Ventetiden var ret lang, ellers gik det fint.	Godt
16	Forvirrende modtagelse. Personalet har for travlt.	Godt
17	Jeg oplevede en dejlig modtagelse på afdelingen med en gensidig gensynsglæde.	Virkelig godt
18	Efter indlæggelsen ventede jeg to timer på en seng.	Virkelig godt
19	Alt har været kanon godt.	Virkelig godt

Kirurgisk Afsnit 280

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Jeg havde medicin med hjemmefra.	Godt
	14	Røntgen efter operationen. Troede de havde glemt et operationsredskab, men nej.	Godt
	22	Kramper i muskler i en uge efter operation.	Dårligt

Kirurgisk Afsnit 280

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Vi måtte blive en ekstra dag, da læge NN ikke kunne nå at se resultatet af undersøgelsen, men vi boede på Patienthotellet, som jo er meget hyggeligt.	Godt
3	Der burde sættes ekstra ressourcer af til elektronisk journalisering for at lette udveksling af informationer afdelinger og sygehuse imellem.	Godt
6	Der var overfyldt og ikke nok forhæng, så jeg skulle ligge og kigge over på en med masser af slanger i sig plus den, der lå ved siden af mig, brækkede sig, sked og græd hele tiden. Det var ikke en rar oplevelse.	Godt
9	Hvis ikke jeg selv havde spurgt ind til mit behandlingsforløb (hvilket jeg ofte gjorde), tror jeg ikke, jeg havde fået ret meget at vide. Flere gange måtte jeg minde dem om ting, der skulle gøres. Eksempelvis skylning af dræn :(Godt
13	Efter operationen er der opstået yderligere problemer. Problemet er meget rødt og ømt og alt tøj er generende. Ved både første og andet kontrolbesøg på sygehuset efter operationen føler jeg ikke, at lægen har taget dette alvorligt!!!	Virkelig godt
16	Forløbet var ok, men det var også et mindre indgreb.	Godt
21	Var kun indlagt til undersøgelse, men manglede informationer, inden man blev sendt hjem. Hvad havde undersøgelserne vist indtil videre?	Godt


Kirurgisk Afsnit 280

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Har indtryk af, at lægen er blevet orienteret fra afdeling P, men har ikke sat sig ind i mit tilfælde ved konsultationerne.	Godt
5	Et par dage efter hjemsendelsen blev jeg genindlagt et par dage (første gang var vist ikke helt okay - jeg fik en mindre komplikation mellem første og anden gang).	Godt
6	Ved ikke, om min læge har fået at vide om min udskrivelse. Jeg fik taget en test, men fik ikke svar på den, da jeg blev udskrevet. Udover det, var det godt, fik en samtale, inden jeg blev sendt hjem.	Godt
9	Jeg fik en kopi af min journal med hjem, fordi jeg spurgte (det var jeg glad for). Jeg tror, der er mange, der gerne vil have deres journal, men ikke tænker på, at det er en mulighed. Måske personalet ved hver udskrivning kunne tilbyde patienten sådan en (eller det kan stå i en folder).	Godt
10	Jeg synes, at der gik for lang tid, inden jeg fik resultatet af operationen.	Godt
11	Jeg fik en skrivelse med hjem, at de ville tage en prøve efter en undersøgelse. Men har aldrig fået svar, så man må jo håbe, at der ikke er noget. Ved undersøgelsen fik jeg bedøvende medicin.	Godt
19	Jeg var meget ked af at skulle til Viborg Sygehus afdeling 12-1, da den har et dårligt ry. "Stemningen er meget dårlig mellem personalet. Nogle vil være mere end andre".	Virkelig godt


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 Fik ingen bekræftelse på, at afdelingen havde modtaget henvisning til operation. Personalet på nyremedicinsk dagsafsnit, Holstebro, måtte ringe flere gange og rykke for en tid til operation.	Intet svar


Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Fik ikke blodfortyndende injektion før operation, skulle selv gøre opmærksom på.	Intet svar


Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Fik forskellige beskeder angående tidspunkt for overflytning til sengeafdeling efter operationen, som foregik på et andet sygehus. Jeg fornemmede ingen planlægning/samarbejde mellem de to afdelinger, resulterede i, at jeg ikke fik min dialyse natten efter operationen.	Intet svar

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Savnede en udskrivningssamtale med information om, hvad operationen ville medføre for mig, og hvordan jeg skulle forholde mig i forskellige situationer.	Intet svar

Patienthotel

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	Jeg var ikke indlagt på kirurgisk afdeling, men blev af gode grunde opereret der. Jeg gik selv fra opvågningen til hotellet med ledsagelse. For øvrigt mødte jeg udelukkende søde og venlige "personaler". Så skulle det blive aktuelt, tager jeg gerne til Århus.	Intet svar
3	Jeg blev virkelig behandlet dårligt, da jeg ville vide, hvordan jeg skulle forholde mig efter operationen. Ingen eller meget ringe information. Mine spørgsmål blev ikke besvaret, så jeg kunne bruge det. Meget frustrerende for mig.	Godt
4	Til efterkontrol: ventede halvanden time på at få at vide, at jeg skal komme om tre måneder igen. De så ikke engang på såret. De havde fået blodprøverne. Det kunne jeg have fået at vide pr. telefon. Kommer fra langt væk fra.	Godt
5	Patienthospitalet - som fungerer rigtig godt!	Godt
7	Da jeg har en kronisk sygdom, ville jeg gerne have mere information om sygdommen og evt. gode råd til videre liv, foreninger og så videre.	Virkelig godt
8	At lokalerne er nedslidte, kan personalet jo ikke gøre for! Alt andet var optimalt!! Personalet er kompetent, positivt, tålmodig.	Virkelig godt
10	De var altid hjælpsomme, interesserede og gode til at se, om man ville have hjælp eller ikke, og det virkede som om, de havde tid :)	Godt
11	Jeg betragter Århus Sygehus (THG) som værende blandt Europas bedste med hensyn til min sygdom. Meget tryk ved behandlingen under sygdomsforløbet/indlæggelsen.	Virkelig godt
12	Der blev gjort meget fint rent på afdelingen, men det var et utaknemmeligt arbejde.	Godt
13	Jeg boede på patienthotel.	Godt
15	Jeg synes, at patienthotellet er rigtig godt. Rigtig sødt personale, fås ikke bedre. Mange tak.	Virkelig godt
16	Afdelingen kunne i nogle tilfælde have gavn af at se på, hvilke patienter de lægger sammen på stuerne, da ro er en stor vigtighed for nogle, mens andre gerne er sociale under sit ophold (tænker på hovedsmerter, som er voldsomme/migræne - der ønsker man kun fred/ro).	Godt
17	Alt i alt godt tilfreds. Desværre kedeligt at opleve, at personalet har alt for travlt. Alt for meget at se til. Oplevede, det gav sig udslag i noget manglende information, og presset kan mærkes af patienterne. Meget ventetid på besked osv. Skete jævnligt, at de glemte forskellige ting pga. tidspres. Det er meget bekymrende på deres og afdelingens vegne.	Godt







Patienthotel

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Mine indlæggelser startede hver gang på patienthotellet. Jeg var kun på afdeling P under selve operationerne og under opvågning.	Intet svar
6	Vi skulle være på afdelingen om formiddagen. Har lang transporttid til sygehuset og var kørt hjemmefra tidligt. Blev modtaget af læge og sygeplejerske. Ventede herefter på læge NN. Spurgte flere gange om vi var blevet glemt. Dette afkræftedes. Om eftermiddagen spurgte vi igen, og vi VAR blevet glemt. Fik ikke tilbudt mad/drikke. Turde ikke gå fra afdelingen for at købe noget, hvis nu lægen skulle komme.	Godt
7	Generelt har min oplevelse været god, men på grund af sygdommens art, oplevede jeg også, at det hos nogle læger var meget svært at blive taget seriøst.	Virkelig godt
8	Personalet har travlt, når man kommer om morgenen. Der er INGEN tydelig afmærkning af (INGEN overhovedet), hvor man kan henvende sig. Man står og "flagrer" - noget utrygt - på gangen. Det er jo en alvorlig sag at skulle møde til operation.	Virkelig godt
9	Det var rigtig godt planlagt.	Virkelig godt
10	Jeg skulle møde fastende tidligt om morgenen og blev først kørt til operation ved middagstid. Der kunne man måske have ringet og givet en senere mødetid!	Godt
16	Personalet ved indskrivning på patienthotellet var søde og gav sig god tid til at forklare/fortælle, hvordan det virkede og gjorde meget ud af at høre, hvordan man havde det - både før/efter operation/behandling. Det kunne være rart, hvis det var ligeså rart på afdelingen, men der mangler altså noget (tid og tålmodighed).	Godt

Patienthotel

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Fik oplyst forkerte tider til efterbehandling (begge gange).	Intet svar
	5	Mislykkede forsøg vedrørende tarmstimulation.	Godt
	6	Lægen havde ikke læst min journal og vidste reelt ikke hvilken operation hun skulle foretage, da jeg mødte ind på afdelingen.	Godt
	7	Omstændigheder ved undersøgelser.	Virkelig godt
	12	Sårinfektion.	Godt
	16	På grund af fejl, smerter lang tid efter.	Godt

Patienthotel

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg oplevede tit (hver gang), at det kom bag på røntgenafdelingen, at vi kom, selvom der var aftalt tid. Om det så var analfysiologi eller røntgen, der fejlede, vides ikke. Men analfysiologisk afdeling havde en del "aftalefejl". Især når det var sygeplejerskerne, der bookede - aldrig når det var HK'erne.	Intet svar
2	Oplevede, at jeg blev forsøgt behandlet for noget andet, end det jeg fejler.	Dårligt
6	Var indkaldt til kikkertoperation. Fik foretaget forundersøgelsen i narkose og skulle have været opereret næste dag. Blev dog sendt hjem igen, da man havde indkaldt tre til operation, men kun havde operationstid til to. Hvis lægerne havde læst min journal, kunne de derved have opdaget, at de slet ikke behøvede anvende kikkertudstyr til min operation.	Godt
8	Alt var optimalt (bortset fra ankomsten!)	Virkelig godt
12	Personalet var utrolig dygtigt og venligt, men forholdene på hospitalet er alt for gammeldags. Stuerne og badeværelserne er gamle og meget nedslidte.	Godt
16	Under opvågning er min erfaring, at jeg er blevet passet godt på. Opmærksomt personale, omsorgsfuldt og ikke den åbenlyse stress, som desværre tit ses på afdelingerne. Men alt i alt dygtigt personale, både læger/sygeplejersker og hjælpere. Men mere tid kunne være godt en gang imellem.	Godt

Patienthotel

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg bliver stadig kontaktet med jævne mellemrum af analfysiologisk afdeling med henblik på funktionaliteten af mit behandlingsapparat.	Intet svar
2	Havde anmodet om, at der ikke blev sendt udskrivningsbrev til egen læge. Dette blev IKKE respekteret, men han fik kun besked om noget af forløbet.	Dårligt
8	Jeg har følt mig tryk og efterfølgende haft brug for kontakt med såvel afdelingen som ambulatoriet. Hver gang er jeg blevet YDERST GODT modtaget og behandlet.	Virkelig godt
14	Jeg havde svært ved at høre, hvad der blev fortalt og forklaret. Man talte utydeligt. Jeg gjorde opmærksom på dette.	Virkelig godt
16	Nogle gange virker det som om, man bare skal ud i en fart, mens man andre nærmest skal tigge om at komme hjem. Det kunne være rart at blive spurgt: "hvordan har DU det selv med at skulle hjem", da det nok sommetider er patienten selv, der kan svare på det.	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.⁸ 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.

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