

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009**

**Indlagte**





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

**Kirurgisk Afdeling (Holstebro/Herning)  
Hospitalsenheden Vest**

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

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

Rapporten er udarbejdet af

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

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

© Center for Kvalitetsudvikling

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

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

December 2009

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik .....	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	93
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

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

## Baggrund

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

## Formål

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

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

## Organisering

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

## Rapporteringen

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

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

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

### Rapportgrundlag

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	302
Besvarelser fra afdelingens patienter:	182
Afdelingens svarprocent:	60%

### Rapportens opbygning

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

### Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver bilag 2 en mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen. Bilag 3 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

---

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

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



## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

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

### Svar der ikke indgår i beregningerne

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

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

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

### Husk kommentarsamlingen

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

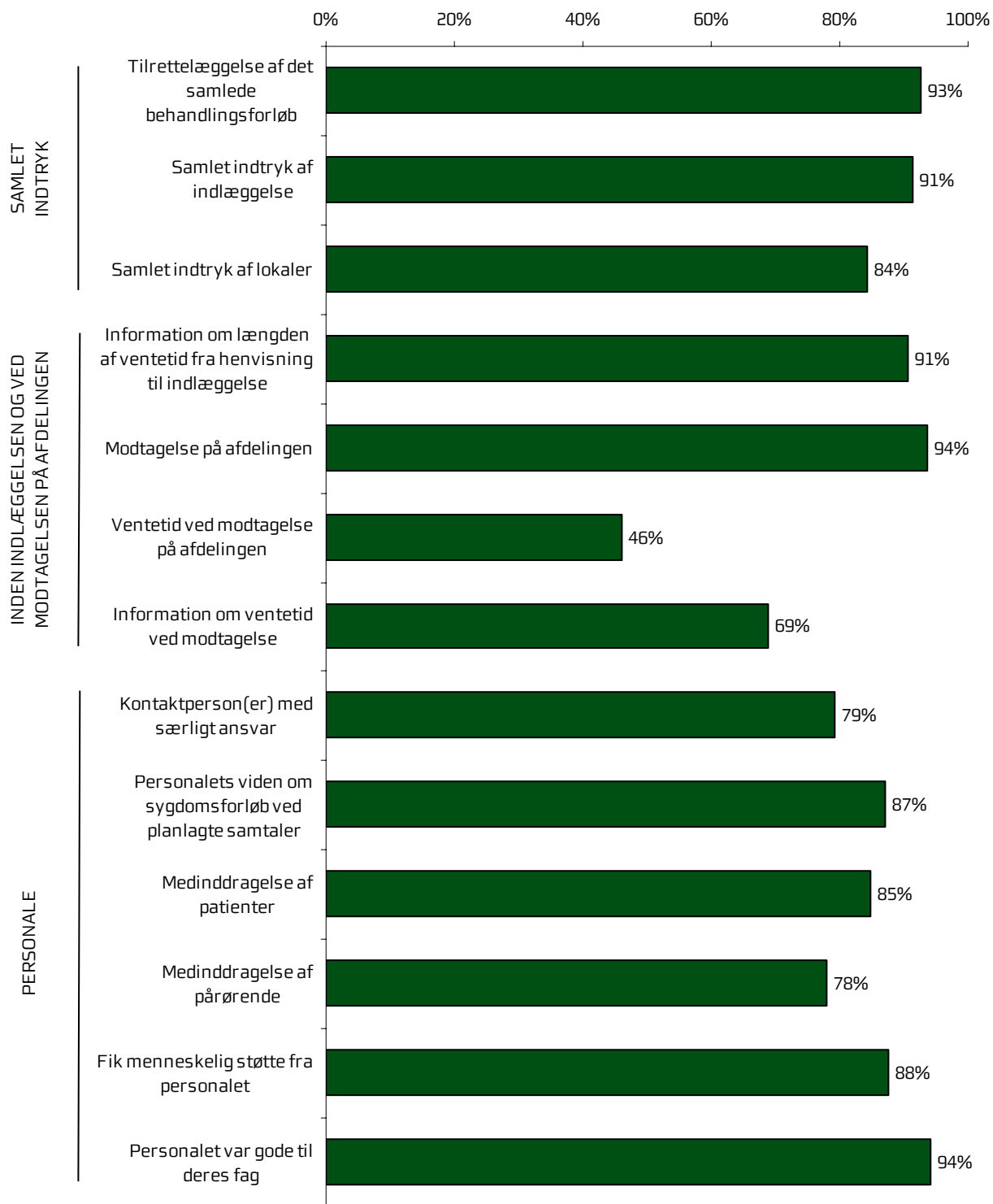


### 3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

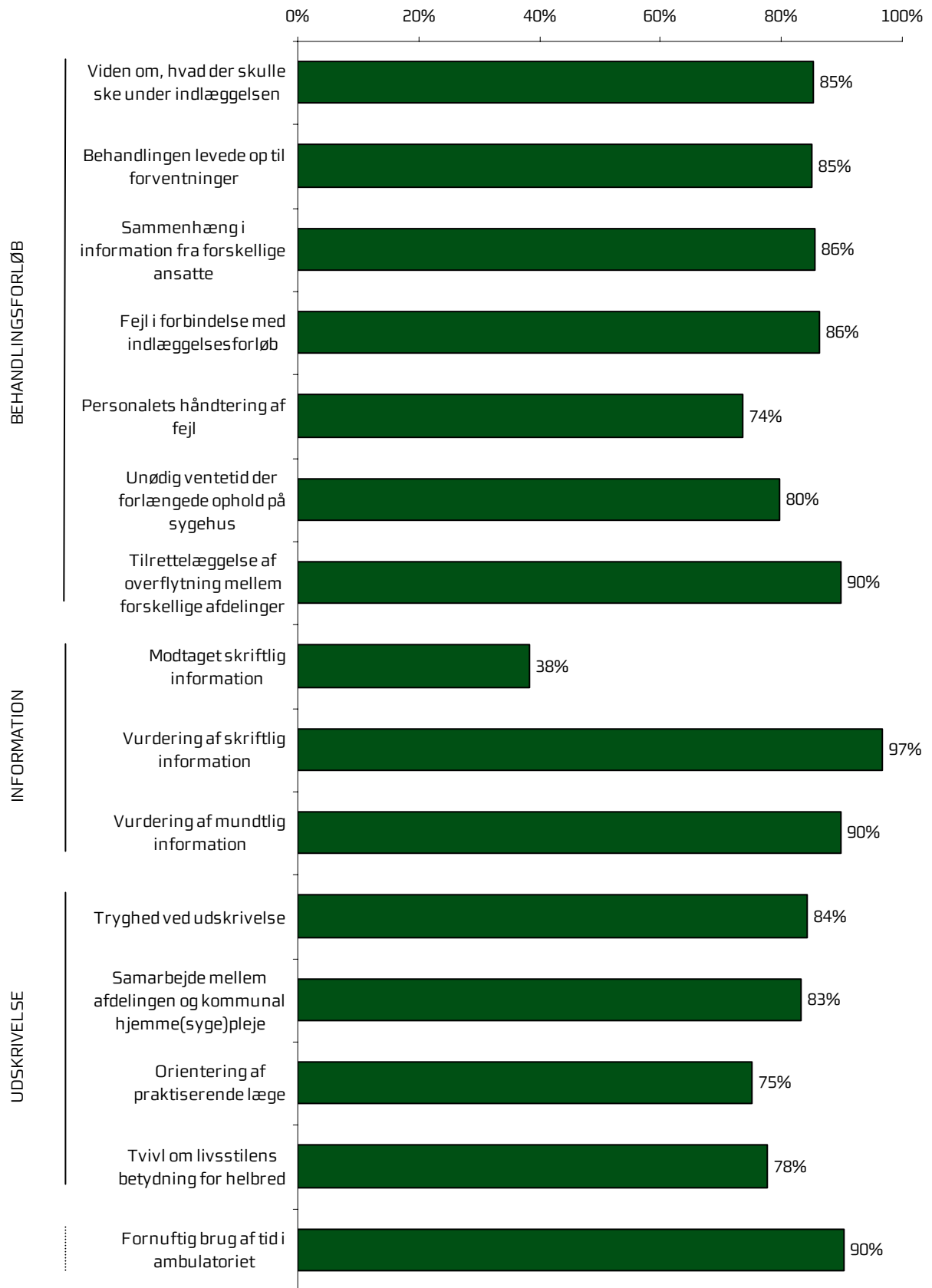
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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

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



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





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

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

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

### Siderne i dobbeltopslagene

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

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

### Tilfældige forskelle?

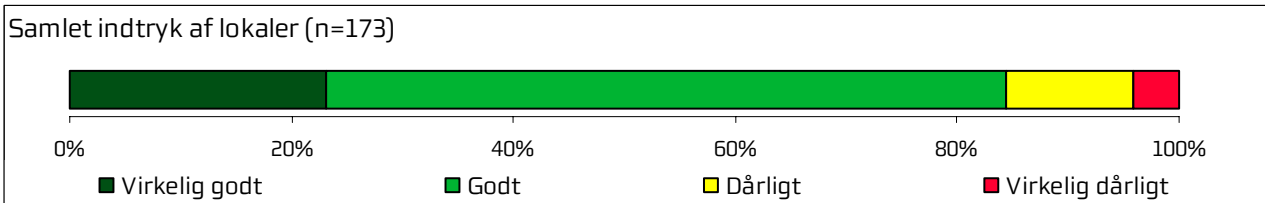
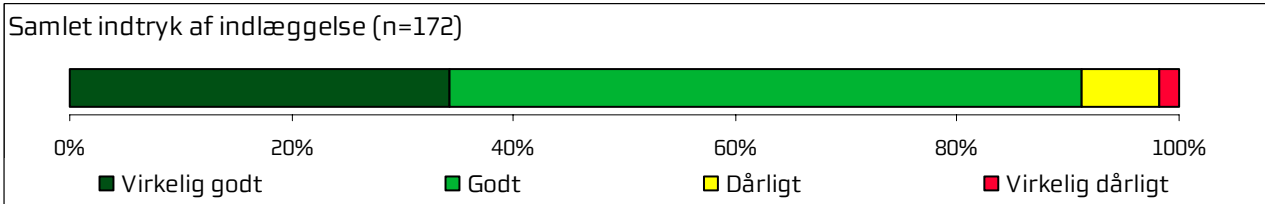
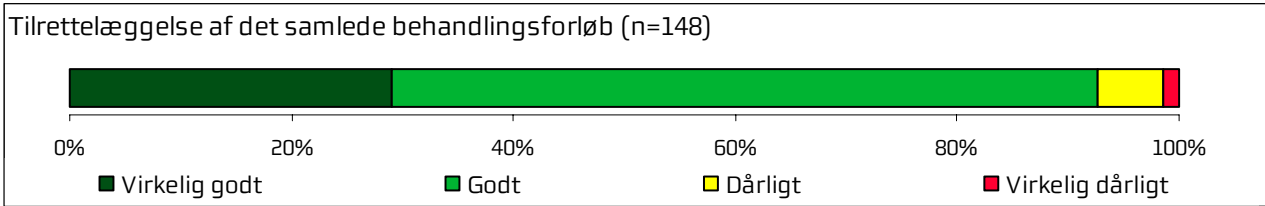
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen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

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

---

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

### 4.1 Samlet indtryk

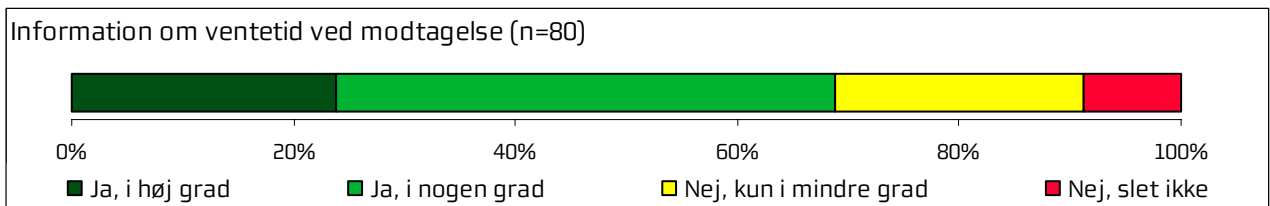
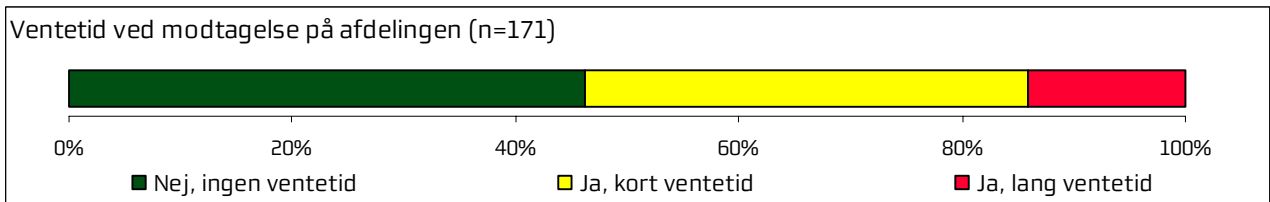
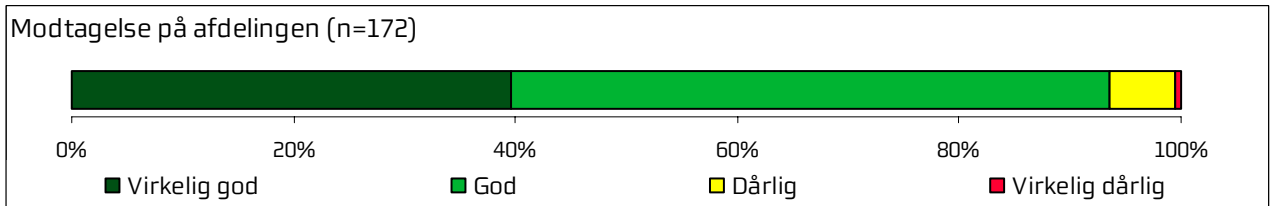
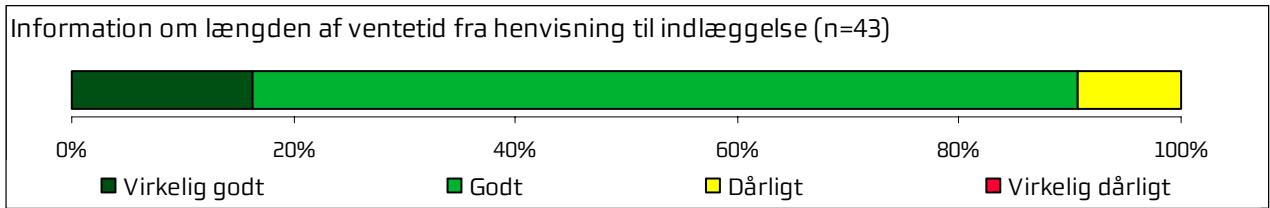




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	93%	-	-	98%*	86%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	91%	-	-	98%*	86%	94%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	84%	-	-	97%*	81%	91%*

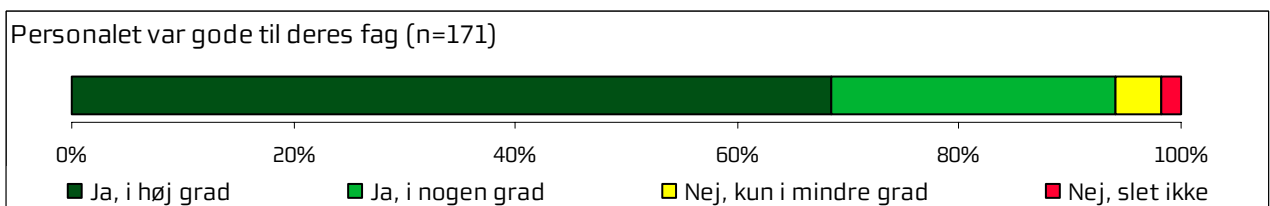
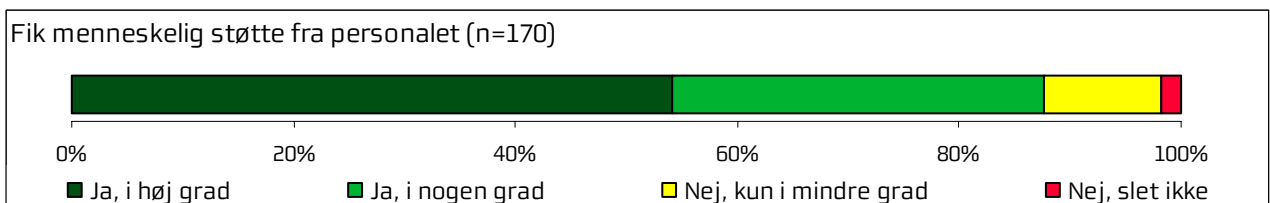
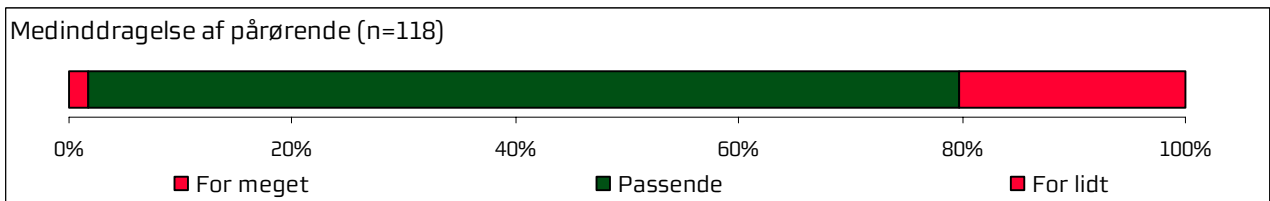
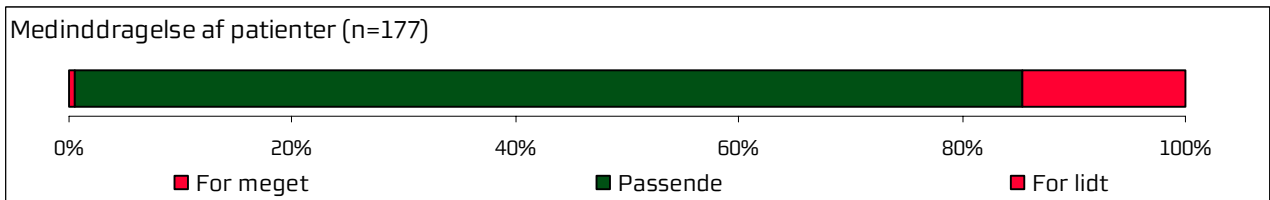
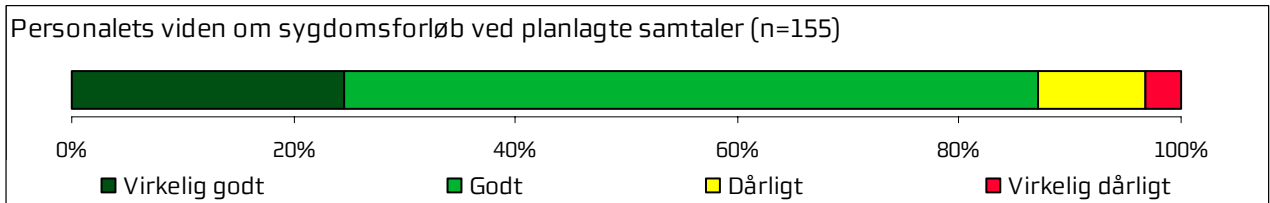
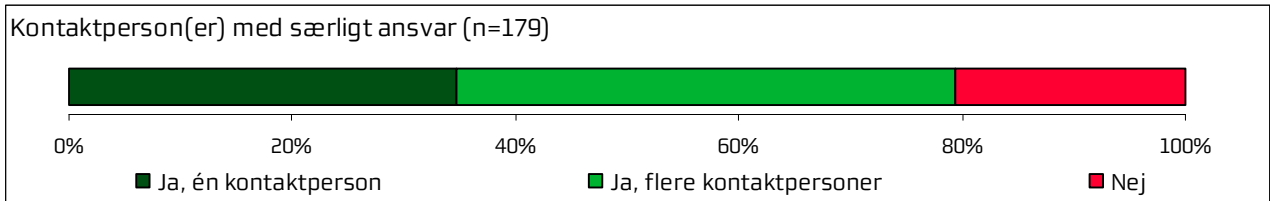
## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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%	-	-	95%	64%*	92%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	94%	-	-	98%*	90%	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	46%	-	-	67%*	37%	58%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	69%	-	-	77%	61%	68%

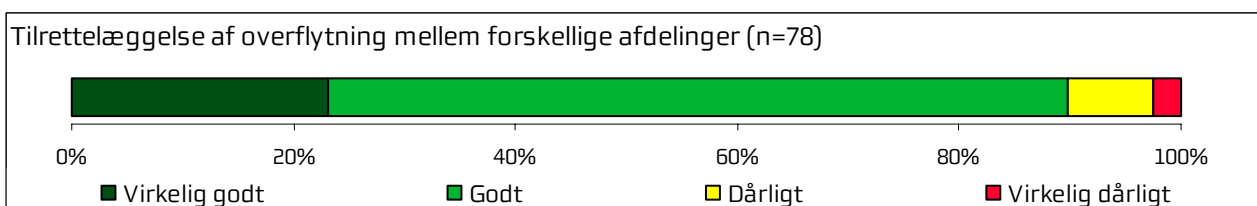
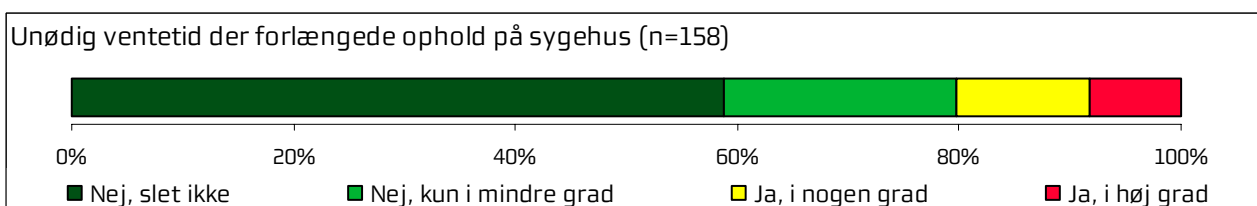
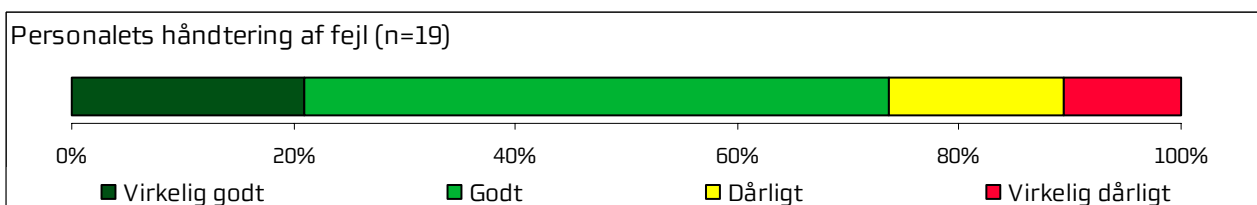
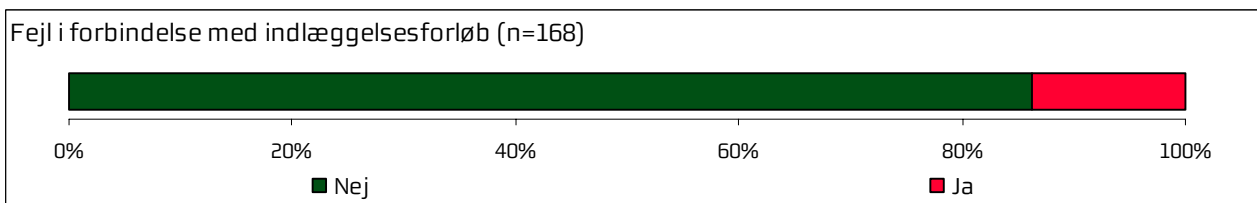
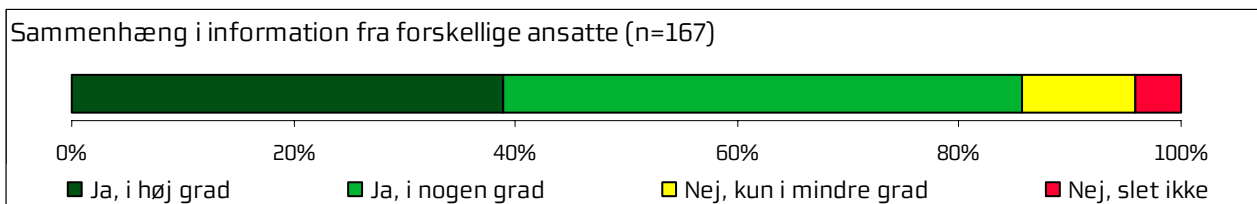
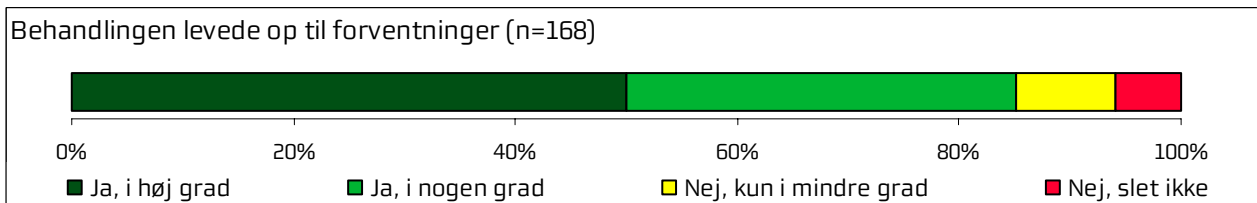
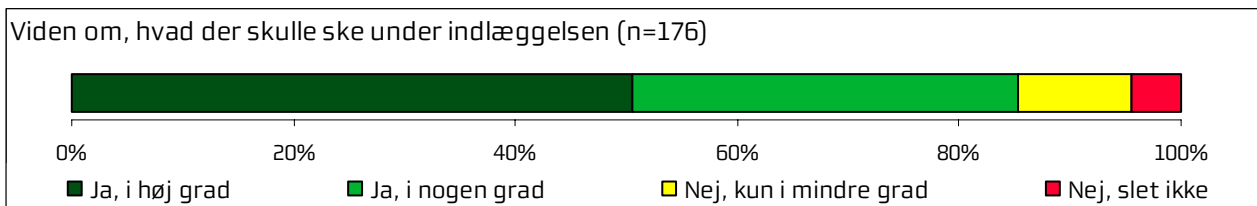
### 4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	79%	-	-	93%*	74%	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	87%	-	-	99%*	85%	91%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	85%	-	-	95%*	81%	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	78%	-	-	91%*	77%	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	88%	-	-	97%*	87%	92%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94%	-	-	100%*	94%	97%

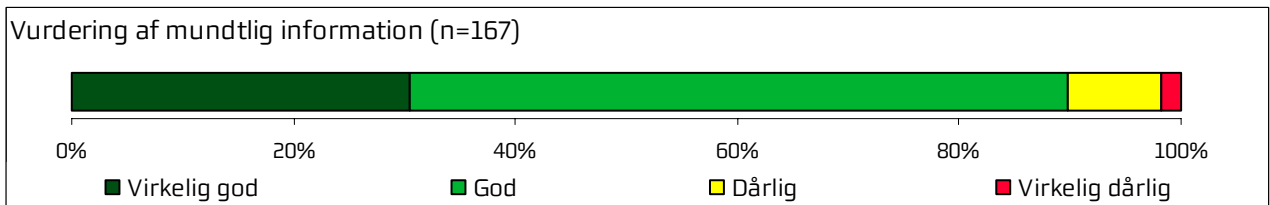
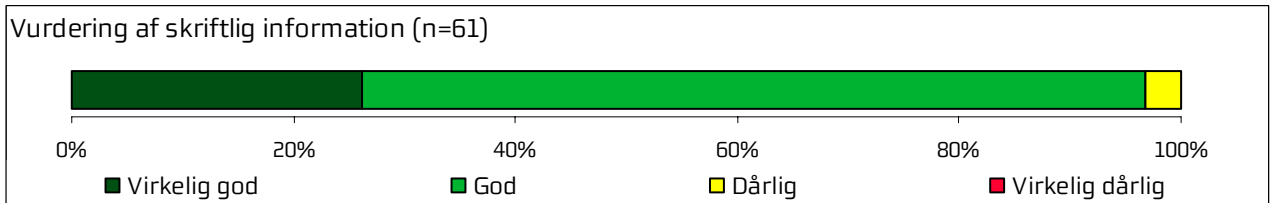
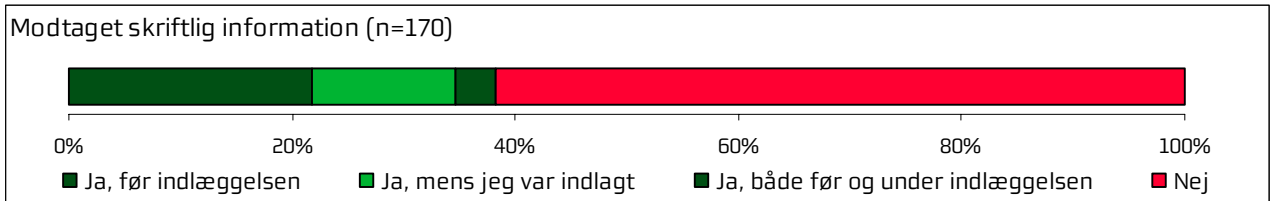
## 4.4 Behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	85%	-	-	96%*	73%*	84%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	85%	-	-	98%*	85%	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	86%	-	-	97%*	85%	90%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	86%	-	-	91%	84%	88%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	74%	-	-	85%	56%	68%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	80%	-	-	91%*	75%	85%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	90%	-	-	96%	80%	89%

## 4.5 Information

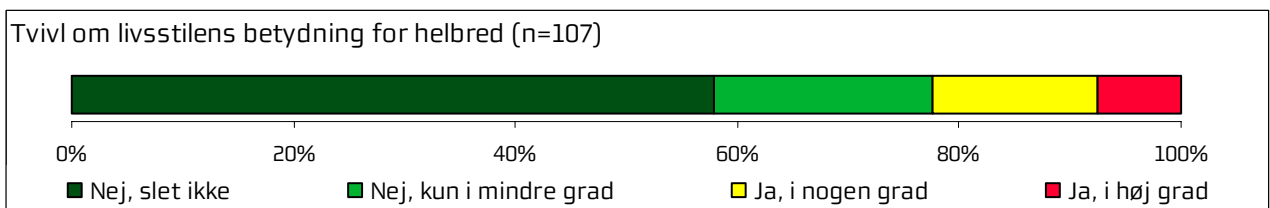
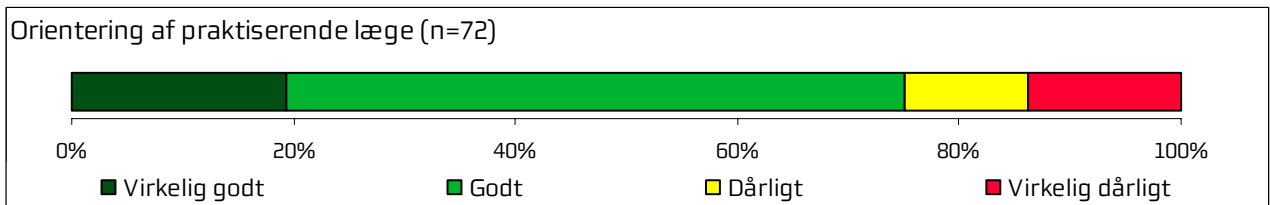
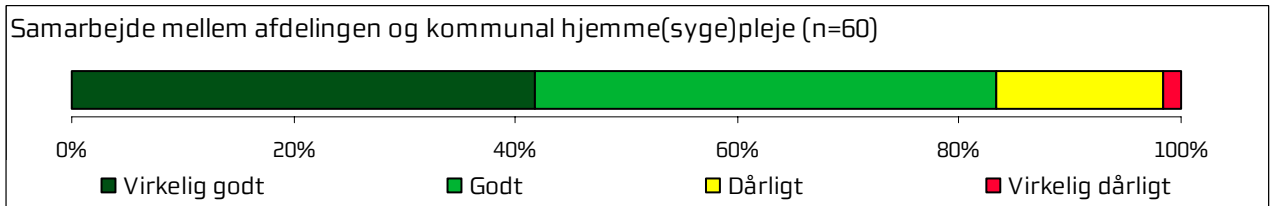
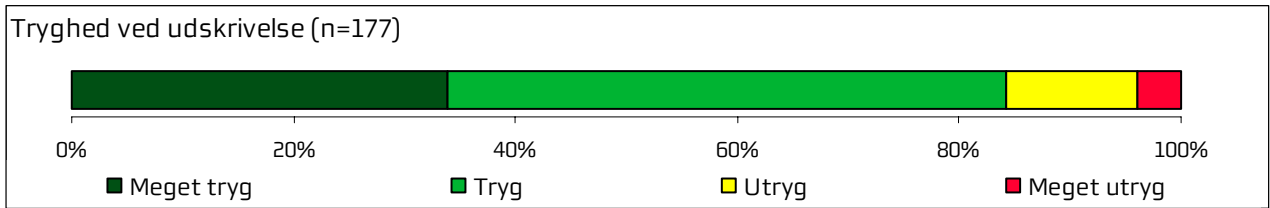




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	38%	-	-	72%*	32%	48%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97%	-	-	100%	95%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	90%	-	-	98%*	82%*	91%

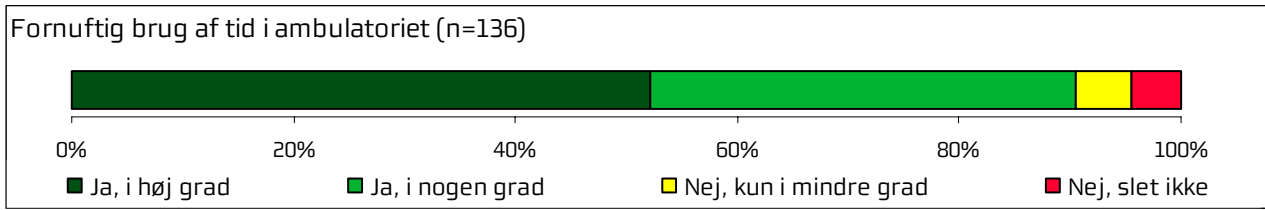
## 4.6 Udskrivelse



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?	84%	-	-	94%*	82%	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	83%	-	-	94%	84%	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	75%	-	-	88%*	71%	82%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78%	-	-	82%	67%*	70%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	90%	-	-	98%*	82%*	90%



## 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	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
2. Hvordan vurderer du, at du blev <b>informeret</b> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	<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"/>	<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"/>
				Gå til spørgsmål 6	Gå til spørgsmål 6
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke
5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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.: &gt;&gt;løbnr&lt;&lt;



11. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
12. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

**BEHANDLINGSFORLØB**

13. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
14. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
15. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
16. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Sæt venligst ét kryds i hver række)		Ja		Nej	Jeg fik ikke udleveret medicin
a) Udleveret forkert medicin?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Andet: _____		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 17. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>
18. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
19. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger <input type="checkbox"/>
20. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

<b>21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?</b>

**INFORMATION**

<b>22. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?</b> (Sæt eventuelt flere kryds)	Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	<b>Gå til spørgsmål 24</b>	
<b>23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?</b> Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information:	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
<b>24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

**UDSKRIVELSE**

<b>25. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>26. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
<b>27. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
<b>28. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
<b>29. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</b>						

**SAMLET INDTRYK**

30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit <u>samlede</u> 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"/>
31. 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"/>	
32. 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"/>	
33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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

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

Løbenr.: >>lbnr<<

15. juni 2009

## Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus PÅMINDELSE

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

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

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

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

### Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

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

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

### **Validering af spørgeskema**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Patienter i undersøgelsen**

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 60 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. Svarprocenten for indlagte patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 53 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgelser af

---

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

patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

**Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og for alle patienter i stikprøven**

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		182	302
Køn	Mand	49%	49%
	Kvinde	51%	51%
Alder	0-19 år	7%	10%
	20-39 år	11%	16%
	40-59 år	23%	22%
	60-79 år	44%	38%
	80 år eller derover	15%	14%

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



## Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

### Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger"

"Jeg læste den ikke"

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

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

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

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

### Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05 niveau, er markeret med en stjerne bag de andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større jo færre patienter, der indgår i beregningerne.

I signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

<sup>5</sup> På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

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

### **Kan resultaterne sammenlignes?**

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvis skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.



## Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

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

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		182	100
Alder	<b>0-19</b>	13	7%
	<b>20-39</b>	20	11%
	<b>40-59</b>	42	23%
	<b>60-79</b>	80	44%
	<b>80-</b>	27	15%
Køn	<b>Mand</b>	89	49%
	<b>Kvinde</b>	93	51%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	155	90%
	<b>Pårørende</b>	18	10%
Modersmål	<b>Dansk</b>	167	95%
	<b>Ikke dansk</b>	8	5%
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	113	66%
	<b>Planlagt</b>	58	34%
Afsnit	<b>Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	164	90%
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	18	10%

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

Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		29	64	6	1	148	24
Alder	<b>0-19</b>	9	91	0	0	11	2
	<b>20-39</b>	29	65	6	0	17	1
	<b>40-59</b>	32	65	0	3	34	5
	<b>60-79</b>	34	57	9	0	65	11
	<b>80-</b>	19	67	10	5	21	5
Køn	<b>Mand</b>	36	58	5	1	76	10
	<b>Kvinde</b>	22	69	7	1	72	14
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	30	64	5	2	132	20
	<b>Pårørende</b>	27	67	7	0	15	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	27	65	6	1	139	24
	<b>Ikke dansk</b>	63	25	13	0	8	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	25	66	7	2	89	17
	<b>Planlagt</b>	34	64	2	0	50	6
Afsnit	<b>Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	30	63	6	1	134	22
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	21	71	7	0	14	2

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		34	57	7	2	172
Alder	<b>0-19</b>	8	85	8	0	13
	<b>20-39</b>	28	72	0	0	18
	<b>40-59</b>	33	56	8	3	39
	<b>60-79</b>	45	47	8	0	76
	<b>80-</b>	23	62	8	8	26
Køn	<b>Mand</b>	41	52	6	1	85
	<b>Kvinde</b>	28	62	8	2	87
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	35	57	7	1	152
	<b>Pårørende</b>	35	65	0	0	17
Modersmål	<b>Dansk</b>	33	58	7	2	163
	<b>Ikke dansk</b>	63	38	0	0	8
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	31	60	6	3	106
	<b>Planlagt</b>	39	52	9	0	56
Afsnit	<b>Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	34	56	7	2	154
	<b>Øvrige/Ikke placeret på afsnit</b>	33	61	6	0	18



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

		Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?				
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		23	61	12	4	173
Alder	<b>0-19</b>	23	54	15	8	13
	<b>20-39</b>	17	78	6	0	18
	<b>40-59</b>	24	66	7	2	41
	<b>60-79</b>	22	61	14	4	74
	<b>80-</b>	30	48	15	7	27
Køn	<b>Mand</b>	28	54	13	5	85
	<b>Kvinde</b>	18	68	10	3	88
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	21	62	13	4	153
	<b>Pårørende</b>	47	53	0	0	17
Modersmål	<b>Dansk</b>	22	62	12	4	164
	<b>Ikke dansk</b>	38	63	0	0	8
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	25	60	11	4	106
	<b>Planlagt</b>	21	63	12	4	57
Afsnit	<b>Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	23	61	12	4	155
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	22	67	6	6	18

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?					Antal patienter n	Det husker jeg ikke n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		16	74	9	0	43	1	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>40-59</b>	11	89	0	0	9	1	
	<b>60-79</b>	23	68	9	0	22	0	
	<b>80-</b>	0	89	11	0	9	0	
Køn	<b>Mand</b>	12	72	16	0	25	0	
	<b>Kvinde</b>	22	78	0	0	18	1	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	15	77	8	0	39	1	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	17	76	7	0	41	1	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>Planlagt</b>	16	74	9	0	43	1	
Afsnit	<b>Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	15	77	8	0	39	1	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	-	-	-	-	4	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		40	54	6	1	172	8
Alder	<b>0-19</b>	17	75	8	0	12	1
	<b>20-39</b>	42	53	5	0	19	1
	<b>40-59</b>	51	44	5	0	39	2
	<b>60-79</b>	34	62	3	1	76	3
	<b>80-</b>	46	38	15	0	26	1
Køn	<b>Mand</b>	42	56	2	0	84	4
	<b>Kvinde</b>	38	52	9	1	88	4
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	41	54	5	0	147	6
	<b>Pårørende</b>	47	53	0	0	17	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	40	54	6	0	157	8
	<b>Ikke dansk</b>	63	38	0	0	8	0
Indlæggelses- type	<b>Akut</b>	42	50	7	1	104	8
	<b>Planlagt</b>	33	61	5	0	57	0
Afsnit	<b>Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	41	52	6	1	155	7
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	29	71	0	0	17	1

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?</b>						
		<b>Nej, ingen ventetid</b>	<b>Ja, kort ventetid</b>	<b>Ja, lang ventetid</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		46	40	14	171	10
Alder	<b>0-19</b>	54	38	8	13	0
	<b>20-39</b>	61	28	11	18	1
	<b>40-59</b>	48	35	18	40	2
	<b>60-79</b>	40	48	12	73	7
	<b>80-</b>	48	33	19	27	0
Køn	<b>Mand</b>	42	49	10	84	4
	<b>Kvinde</b>	51	31	18	87	6
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	46	42	12	146	8
	<b>Pårørende</b>	65	24	12	17	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	46	40	14	158	8
	<b>Ikke dansk</b>	71	14	14	7	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	57	28	15	103	9
	<b>Planlagt</b>	28	56	16	57	1
Afsnit	<b>Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	48	39	14	155	8
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	31	50	19	16	2

**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		24	45	23	9	80	6
Alder	<b>0-19</b>	0	60	40	0	5	1
	<b>20-39</b>	14	43	29	14	7	0
	<b>40-59</b>	30	45	25	0	20	0
	<b>60-79</b>	30	43	19	8	37	3
	<b>80-</b>	9	45	18	27	11	2
Køn	<b>Mand</b>	24	44	24	7	45	1
	<b>Kvinde</b>	23	46	20	11	35	5
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	21	47	26	6	70	5
	<b>Pårørende</b>	40	40	0	20	5	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	23	47	23	8	75	5
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	22	41	22	16	37	4
	<b>Planlagt</b>	27	49	22	3	37	2
Afsnit	<b>Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	24	45	23	8	71	4
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	22	44	22	11	9	2

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		35	45	21	179
Alder	<b>0-19</b>	15	77	8	13
	<b>20-39</b>	25	55	20	20
	<b>40-59</b>	34	41	24	41
	<b>60-79</b>	42	41	18	79
	<b>80-</b>	31	38	31	26
Køn	<b>Mand</b>	32	50	18	88
	<b>Kvinde</b>	37	40	23	91
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	38	44	18	154
	<b>Pårørende</b>	17	56	28	18
Modersmål	<b>Dansk</b>	35	44	21	165
	<b>Ikke dansk</b>	38	50	13	8
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	33	42	25	110
	<b>Planlagt</b>	36	52	12	58
Afsnit	<b>Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	33	47	20	161
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	50	28	22	18

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

		<b>Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>					<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>			
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		25	63	10	3	155	23	
Alder	<b>0-19</b>	38	38	23	0	13	0	
	<b>20-39</b>	18	71	0	12	17	2	
	<b>40-59</b>	22	70	5	3	37	4	
	<b>60-79</b>	29	59	12	0	69	10	
	<b>80-</b>	11	68	11	11	19	7	
Køn	<b>Mand</b>	28	64	5	2	81	7	
	<b>Kvinde</b>	20	61	15	4	74	16	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	27	61	10	2	134	19	
	<b>Pårørende</b>	12	76	12	0	17	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	22	65	10	3	145	19	
	<b>Ikke dansk</b>	86	14	0	0	7	1	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	26	58	12	4	90	19	
	<b>Planlagt</b>	24	69	7	0	55	3	
Afsnit	<b>Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	25	63	9	4	139	21	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	19	63	19	0	16	2	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		1	85	15	177
Alder	<b>0-19</b>	0	92	8	13
	<b>20-39</b>	0	85	15	20
	<b>40-59</b>	0	83	17	41
	<b>60-79</b>	1	87	12	77
	<b>80-</b>	0	77	23	26
Køn	<b>Mand</b>	1	92	7	86
	<b>Kvinde</b>	0	78	22	91
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	1	86	14	152
	<b>Pårørende</b>	0	94	6	18
Modersmål	<b>Dansk</b>	1	85	15	165
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	8
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	1	80	19	108
	<b>Planlagt</b>	0	97	3	58
Afsnit	<b>Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	1	86	14	159
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	78	22	18



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

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		2	78	20	118	61
Alder	<b>0-19</b>	0	90	10	10	2
	<b>20-39</b>	0	100	0	9	11
	<b>40-59</b>	4	74	22	27	14
	<b>60-79</b>	2	76	22	54	25
	<b>80-</b>	0	72	28	18	9
Køn	<b>Mand</b>	2	82	17	60	27
	<b>Kvinde</b>	2	74	24	58	34
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	2	79	19	96	57
	<b>Pårørende</b>	0	76	24	17	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	2	77	21	110	56
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	5	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	3	76	21	75	36
	<b>Planlagt</b>	0	85	15	34	23
Afsnit	<b>Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	2	79	19	105	56
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	69	31	13	5

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?</b>							
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		54	34	11	2	170	6
Alder	<b>0-19</b>	62	23	8	8	13	0
	<b>20-39</b>	55	30	15	0	20	0
	<b>40-59</b>	55	32	11	3	38	3
	<b>60-79</b>	55	36	10	0	73	2
	<b>80-</b>	46	38	12	4	26	1
Køn	<b>Mand</b>	60	31	7	1	81	5
	<b>Kvinde</b>	48	36	13	2	89	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	56	33	9	2	145	6
	<b>Pårørende</b>	61	33	6	0	18	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	55	33	10	2	157	6
	<b>Ikke dansk</b>	63	38	0	0	8	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	52	32	13	2	105	4
	<b>Planlagt</b>	56	37	6	2	54	2
Afsnit	<b>Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	55	33	11	2	152	6
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	50	39	11	0	18	0

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

		<b>Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?</b>				<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>		
Alle		68	26	4	2	171	8
Alder	<b>0-19</b>	69	23	8	0	13	0
	<b>20-39</b>	45	45	0	10	20	0
	<b>40-59</b>	67	26	5	3	39	2
	<b>60-79</b>	74	22	4	0	74	4
	<b>80-</b>	72	24	4	0	25	2
Køn	<b>Mand</b>	73	24	4	0	85	3
	<b>Kvinde</b>	64	28	5	3	86	5
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	71	23	4	1	147	6
	<b>Pårørende</b>	67	28	6	0	18	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	69	25	4	1	158	7
	<b>Ikke dansk</b>	88	13	0	0	8	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	63	31	4	2	104	7
	<b>Planlagt</b>	79	16	5	0	56	1
Afsnit	<b>Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	69	25	4	2	153	8
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	61	33	6	0	18	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?</b>							
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		51	35	10	5	176	4
Alder	<b>0-19</b>	15	62	23	0	13	0
	<b>20-39</b>	32	42	21	5	19	1
	<b>40-59</b>	59	34	7	0	41	0
	<b>60-79</b>	61	27	9	3	77	2
	<b>80-</b>	38	38	4	19	26	1
Køn	<b>Mand</b>	55	33	8	3	87	1
	<b>Kvinde</b>	46	36	12	6	89	3
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	55	33	11	1	152	2
	<b>Pårørende</b>	18	41	12	29	17	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	51	33	11	5	162	4
	<b>Ikke dansk</b>	75	25	0	0	8	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	38	40	16	6	108	3
	<b>Planlagt</b>	77	19	2	2	57	1
Afsnit	<b>Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	53	32	10	4	159	3
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	24	59	12	6	17	1

**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		50	35	9	6	168	9
Alder	<b>0-19</b>	50	17	17	17	12	1
	<b>20-39</b>	33	61	6	0	18	2
	<b>40-59</b>	55	33	8	5	40	0
	<b>60-79</b>	52	37	7	4	73	4
	<b>80-</b>	48	24	16	12	25	2
Køn	<b>Mand</b>	56	29	7	7	82	5
	<b>Kvinde</b>	44	41	10	5	86	4
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	51	36	8	5	146	5
	<b>Pårørende</b>	50	25	13	13	16	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	50	34	10	6	155	8
	<b>Ikke dansk</b>	50	50	0	0	8	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	47	39	8	7	101	8
	<b>Planlagt</b>	55	30	9	5	56	1
Afsnit	<b>Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	53	36	7	5	150	9
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	28	28	28	17	18	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		39	47	10	4	167	9
Alder	<b>0-19</b>	38	54	8	0	13	0
	<b>20-39</b>	15	55	20	10	20	0
	<b>40-59</b>	49	41	8	3	39	1
	<b>60-79</b>	44	44	10	3	71	5
	<b>80-</b>	29	54	8	8	24	3
Køn	<b>Mand</b>	45	42	12	1	83	4
	<b>Kvinde</b>	33	51	8	7	84	5
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	42	46	10	3	145	7
	<b>Pårørende</b>	25	69	6	0	16	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	38	49	10	3	158	6
	<b>Ikke dansk</b>	83	17	0	0	6	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	36	46	12	6	105	3
	<b>Planlagt</b>	47	45	8	0	51	6
Afsnit	<b>Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	41	46	9	5	150	8
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	24	53	24	0	17	1

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

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? a) Udskrevet forkert medicin?</b>					
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Jeg fik ikke udskrevet medicin</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		97	3	155	15
Alder	<b>0-19</b>	100	0	12	0
	<b>20-39</b>	100	0	18	1
	<b>40-59</b>	95	5	37	2
	<b>60-79</b>	97	3	66	10
	<b>80-</b>	100	0	22	2
Køn	<b>Mand</b>	96	4	78	6
	<b>Kvinde</b>	99	1	77	9
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	98	2	131	14
	<b>Pårørende</b>	100	0	17	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	98	2	143	13
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	8	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	98	2	99	9
	<b>Planlagt</b>	96	4	47	6
Afsnit	<b>Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	97	3	139	13
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	100	0	16	2

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? b) Skade opstået underundersøgelse/operation?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		94	6	162
Alder	<b>0-19</b>	100	0	12
	<b>20-39</b>	100	0	19
	<b>40-59</b>	92	8	38
	<b>60-79</b>	93	7	73
	<b>80-</b>	90	10	20
Køn	<b>Mand</b>	93	7	81
	<b>Kvinde</b>	95	5	81
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	94	6	137
	<b>Pårørende</b>	94	6	17
Modersmål	<b>Dansk</b>	94	6	151
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	6
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	97	3	104
	<b>Planlagt</b>	88	12	49
Afsnit	<b>Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	95	5	145
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	82	18	17



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

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? c) Administrativ fejl?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		96	4	160
Alder	<b>0-19</b>	100	0	12
	<b>20-39</b>	100	0	17
	<b>40-59</b>	95	5	38
	<b>60-79</b>	94	6	72
	<b>80-</b>	95	5	21
Køn	<b>Mand</b>	95	5	81
	<b>Kvinde</b>	96	4	79
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	95	5	138
	<b>Pårørende</b>	100	0	17
Modersmål	<b>Dansk</b>	95	5	151
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	7
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	97	3	101
	<b>Planlagt</b>	94	6	51
Afsnit	<b>Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	96	4	143
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	94	6	17

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? d) Andet?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		84	16	90
Alder	<b>0-19</b>	100	0	7
	<b>20-39</b>	73	27	11
	<b>40-59</b>	75	25	24
	<b>60-79</b>	90	10	39
	<b>80-</b>	89	11	9
Køn	<b>Mand</b>	88	12	42
	<b>Kvinde</b>	81	19	48
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	83	17	77
	<b>Pårørende</b>	100	0	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	86	14	85
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	4
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	88	12	58
	<b>Planlagt</b>	79	21	28
Afsnit	<b>Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	83	17	78
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	92	8	12

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?				Antal patienter n	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e) n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %		
Alle		21	53	16	11	19	2
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	3	0
	<b>40-59</b>	25	38	13	25	8	0
	<b>60-79</b>	20	60	20	0	5	2
	<b>80-</b>	-	-	-	-	3	0
Køn	<b>Mand</b>	33	67	0	0	9	1
	<b>Kvinde</b>	10	40	30	20	10	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	22	50	17	11	18	2
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	1	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	22	50	17	11	18	2
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses- type	<b>Akut</b>	50	25	13	13	8	0
	<b>Planlagt</b>	0	78	11	11	9	2
Afsnit	<b>Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	25	56	13	6	16	2
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	-	-	-	-	3	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		59	21	12	8	158	6
Alder	<b>0-19</b>	42	17	33	8	12	1
	<b>20-39</b>	47	37	16	0	19	0
	<b>40-59</b>	70	11	8	11	37	3
	<b>60-79</b>	61	20	9	10	70	1
	<b>80-</b>	50	30	15	5	20	1
Køn	<b>Mand</b>	62	24	9	5	79	1
	<b>Kvinde</b>	56	18	15	11	79	5
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	61	21	9	9	141	4
	<b>Pårørende</b>	45	18	36	0	11	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	60	20	12	9	146	5
	<b>Ikke dansk</b>	75	13	13	0	8	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	57	22	11	9	98	5
	<b>Planlagt</b>	65	18	12	6	51	1
Afsnit	<b>Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	60	23	11	7	141	6
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	53	6	24	18	17	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?				Antal patienter n	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %		
Alle		23	67	8	3	78	83
Alder	<b>0-19</b>	22	56	11	11	9	4
	<b>20-39</b>	25	75	0	0	12	7
	<b>40-59</b>	24	67	10	0	21	18
	<b>60-79</b>	24	66	10	0	29	40
	<b>80-</b>	14	71	0	14	7	14
Køn	<b>Mand</b>	29	69	0	3	35	43
	<b>Kvinde</b>	19	65	14	2	43	40
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	22	69	6	3	72	71
	<b>Pårørende</b>	40	40	20	0	5	7
Modersmål	<b>Dansk</b>	20	70	7	3	71	78
	<b>Ikke dansk</b>	80	20	0	0	5	3
Indlæggelsestype	<b>Akut</b>	25	64	9	2	55	46
	<b>Planlagt</b>	16	74	5	5	19	34
Afsnit	<b>Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	23	68	7	3	71	74
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	29	57	14	0	7	9

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?</b>						
		<b>Ja, før indlæggelsen</b>	<b>Ja, mens jeg var indlagt</b>	<b>Ja, både før og under indlæggelsen</b>	<b>Nej</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		22	13	4	62	170
Alder	<b>0-19</b>	15	8	0	77	13
	<b>20-39</b>	5	16	0	79	19
	<b>40-59</b>	20	23	3	55	40
	<b>60-79</b>	28	9	5	57	74
	<b>80-</b>	21	8	4	67	24
Køn	<b>Mand</b>	25	14	5	56	85
	<b>Kvinde</b>	19	12	2	67	85
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	24	14	4	58	149
	<b>Pårørende</b>	6	6	0	88	16
Modersmål	<b>Dansk</b>	22	14	4	61	160
	<b>Ikke dansk</b>	25	0	0	75	8
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	1	19	1	79	103
	<b>Planlagt</b>	61	4	9	27	56
Afsnit	<b>Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	23	12	4	61	153
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	12	18	0	71	17

**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		26	70	3	0	61	1
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>40-59</b>	28	67	6	0	18	0
	<b>60-79</b>	29	71	0	0	28	1
	<b>80-</b>	0	100	0	0	8	0
Køn	<b>Mand</b>	24	74	3	0	34	0
	<b>Kvinde</b>	30	67	4	0	27	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	27	69	3	0	59	1
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	2	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	25	71	3	0	59	1
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	16	74	11	0	19	0
	<b>Planlagt</b>	28	73	0	0	40	1
Afsnit	<b>Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	27	70	4	0	56	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	20	80	0	0	5	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?</b>						
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		31	59	8	2	167
Alder	<b>0-19</b>	36	45	18	0	11
	<b>20-39</b>	35	53	12	0	17
	<b>40-59</b>	33	60	8	0	40
	<b>60-79</b>	32	59	5	3	74
	<b>80-</b>	16	68	12	4	25
Køn	<b>Mand</b>	32	60	5	2	81
	<b>Kvinde</b>	29	58	12	1	86
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	33	58	8	1	146
	<b>Pårørende</b>	21	71	7	0	14
Modersmål	<b>Dansk</b>	30	60	8	1	156
	<b>Ikke dansk</b>	67	33	0	0	6
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	32	56	10	2	103
	<b>Planlagt</b>	28	64	6	2	53
Afsnit	<b>Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	29	60	9	1	150
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	41	53	0	6	17



**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		34	50	12	4	177
Alder	<b>0-19</b>	23	62	15	0	13
	<b>20-39</b>	42	37	16	5	19
	<b>40-59</b>	41	44	12	2	41
	<b>60-79</b>	32	55	10	3	78
	<b>80-</b>	27	50	12	12	26
Køn	<b>Mand</b>	36	51	9	5	87
	<b>Kvinde</b>	32	50	14	3	90
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	35	50	12	3	153
	<b>Pårørende</b>	28	56	11	6	18
Modersmål	<b>Dansk</b>	34	51	12	4	164
	<b>Ikke dansk</b>	50	50	0	0	8
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	36	47	13	5	109
	<b>Planlagt</b>	35	53	11	2	57
Afsnit	<b>Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	34	52	11	4	159
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	33	39	22	6	18

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		42	42	15	2	60	8	103
Alder	<b>0-19</b>	40	40	20	0	5	1	7
	<b>20-39</b>	60	40	0	0	5	1	13
	<b>40-59</b>	33	50	17	0	6	1	32
	<b>60-79</b>	54	29	14	4	28	4	42
	<b>80-</b>	19	63	19	0	16	1	9
Køn	<b>Mand</b>	39	33	27	0	33	3	49
	<b>Kvinde</b>	44	52	0	4	27	5	54
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	47	38	16	0	45	7	96
	<b>Pårørende</b>	15	62	15	8	13	1	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	37	44	17	2	54	8	97
	<b>Ikke dansk</b>	80	20	0	0	5	0	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	51	34	11	3	35	6	65
	<b>Planlagt</b>	35	45	20	0	20	2	33
Afsnit	<b>Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	42	38	17	2	52	7	94
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	38	63	0	0	8	1	9

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

		<b>Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>					<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>n</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		19	56	11	14	72	102	
Alder	<b>0-19</b>	33	67	0	0	3	10	
	<b>20-39</b>	25	38	13	25	8	11	
	<b>40-59</b>	36	57	0	7	14	24	
	<b>60-79</b>	18	48	18	15	33	45	
	<b>80-</b>	0	79	7	14	14	12	
Køn	<b>Mand</b>	24	45	16	16	38	47	
	<b>Kvinde</b>	15	68	6	12	34	55	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	19	56	13	13	63	87	
	<b>Pårørende</b>	29	57	0	14	7	11	
Modersmål	<b>Dansk</b>	16	58	13	14	64	98	
	<b>Ikke dansk</b>	80	20	0	0	5	2	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	23	51	5	21	39	69	
	<b>Planlagt</b>	19	54	19	8	26	29	
Afsnit	<b>Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	17	54	13	16	63	93	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	33	67	0	0	9	9	

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		58	20	15	7	107	64	
Alder	<b>0-19</b>	29	43	29	0	7	5	
	<b>20-39</b>	82	18	0	0	11	7	
	<b>40-59</b>	55	27	14	5	22	18	
	<b>60-79</b>	54	17	20	9	54	22	
	<b>80-</b>	77	8	0	15	13	12	
Køn	<b>Mand</b>	60	19	14	7	57	27	
	<b>Kvinde</b>	56	20	16	8	50	37	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	55	21	15	9	94	54	
	<b>Pårørende</b>	89	11	0	0	9	7	
Modersmål	<b>Dansk</b>	58	21	13	8	97	62	
	<b>Ikke dansk</b>	67	17	17	0	6	1	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	61	20	14	5	59	47	
	<b>Planlagt</b>	54	21	15	10	39	16	
Afsnit	<b>Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	57	19	17	7	95	60	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	67	25	0	8	12	4	

**Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Ja, i høj grad %	Ja, i nogen grad %	Nej, kun i mindre grad %	Nej, slet ikke %		
Alle		52	38	5	4	136	32
Alder	<b>0-19</b>	20	70	10	0	10	3
	<b>20-39</b>	25	56	13	6	16	3
	<b>40-59</b>	54	37	6	3	35	6
	<b>60-79</b>	64	31	3	2	59	12
	<b>80-</b>	50	31	0	19	16	8
Køn	<b>Mand</b>	56	39	1	3	71	10
	<b>Kvinde</b>	48	37	9	6	65	22
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	55	36	5	4	121	27
	<b>Pårørende</b>	42	58	0	0	12	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	52	40	4	5	128	28
	<b>Ikke dansk</b>	80	0	20	0	5	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	43	44	7	6	86	19
	<b>Planlagt</b>	70	28	2	0	43	11
Afsnit	<b>Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	53	39	4	4	119	31
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	47	35	12	6	17	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 Afdeling, Herning















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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	De er bare super dygtige og søde.	Virkelig godt
3	Tryk atmosfære med en god humor.	Virkelig godt
4	Sig ikke ak, men tak.	Godt
6	Man kan altid gøre noget bedre, men jeg kan ikke lige komme på, hvad det skulle være.	Virkelig godt
7	Et problem, at der var 4 om et toilet, meget stressende. Der var meget beskidt på stuen, til dels fordi der arbejdede håndværkere i gangene udenfor. At der blev arbejdet med tryklufthobor på den anden side af væggen var også lidt frustrerende.	Godt
8	Jeg fik en virkelig god behandling og information.	Virkelig godt
9	Stuen havde hverken radio eller TV, men en seng og andet (enestue). Det var træls. Læge/sygeplejerske, alt gik for stærkt og blev af hjemmesygeplejersken sendt til egen læge nogle dage efter hjemkomst. Sygehuset havde for travlt med at få mig ud med for lidt/mangelfuld information om medicin og operationssår.	Dårligt
11	Det var godt, at den frugt, man kunne tage, var skåret ud, så man kunne nøjes med at tage det, man kunne spise. Det var dårligt, at personalet hele tiden "skulle noget andet", da jeg blev modtaget på afdelingen.	Dårligt
13	Jeg var indlagt det meste af en uge. Weekenden var virkelig god. Da det blev hverdag, var min observation, at personalet er meget pressede. Lokaleforholdene, især badeværelserne er alt for små og upraktiske, og der går for meget tid med omrokninger, ventetid osv.	Godt
15	Drop skulle absolut flyttes ved midnat, da jeg sov.	Godt
17	Jeg synes, at der blev taget godt imod de besøgende, jeg havde. Jeg manglede at få at vide, hvor meget jeg var kommet til skade, inden jeg blev udskrevet. Hvorfor blev min morfinration halveret ved hjemsendelsen.	Godt
18	Fik en fin behandling, personalet var rart, lette at tale med.	Virkelig godt
20	Søde og rare mennesker hele vejen igennem!	Virkelig godt
21	Jeg har fået en utrolig god behandling og meget omsorg af alle i afdelingen. Jeg var heldig at have enestue, og det var bare dejligt. Da jeg kom hjem, tænkte jeg på at skrive et læserbrev til avisen om mit "gode ophold" hos jer. Det er altid det modsatte, folk skriver om. Jeg fik desværre ikke taget mig sammen til det.	Virkelig godt








## Bilag 5

	23	Flere tv-kanaler.	Virkelig godt
	24	Jeg var i januar indlagt for, som det så viste sig, at der var en betændelse i tyktarmen. Den blev under opholdet behandlet med penicillin. MEGET PÅSKØNNELSESVÆRDIGT blev jeg i foråret så følgelig kikkertundersøgt på Holstebro Sygehus af NN, som meget venligt og dygtigt endte med et, for mig, heldigt udfald. Ros til NN!	Godt
	25	Flot sygehus. Har været på flere afdelinger og er meget tryk ved at være på Herning Sygehus.	Virkelig godt
	26	Det var godt, at nyt personale kom og hilste på, når de mødte på arbejde. Der var en fin stemning på afdelingen. Jeg kunne ønske, at det var nemmere at få svar på spørgsmål - tingene må fremgå af min journal. Det virkede som om, at det var forbeholdt enkelte at svare - selv på enkle og oplagte ting.	Godt
	29	Toiletforholdene for dårlige på mave-tarm området. Udluftning og hygiejne ikke optimal.	Dårligt
	30	Store roser til personalet fra mig. Dog den største buket til sygeplejerske NN, der hjalp mig over min angst for narkosen! Hun var rigtig dygtig og god at snakke med, tak.	Virkelig godt
	31	Afdelingen kunne have noget underholdning under indlæggelse, fx blade, aviser osv. Man keder sig utrolig MEGET.	Godt
	33	Hvis anneks-ordningen skal fungere, skal dagpersonalet i hvert fald have styr på, hvilke patienter der er i afdelingen og hvem der har ansvaret for hvem. Ellers er ideen såmænd god nok!	Intet svar
	34	Det var ikke særlig opløftende med kun program 3 på radioen.	Godt
	35	Personalet var altid meget smilende og i godt humør.	Virkelig godt
	36	Tager man hjem på weekend, er ens seng og ting væk, pakket ned og det er træls. Man kunne godt sige, at de ville bruge sengen og ens sager.	Godt
	37	Dårlig rengøring.	Godt
	38	Lokalerne var gammeldags, men det var også en gammel bygning. Så vidt jeg husker (fra museet) skulle bygningerne være fra omkring 1900-tallet. Så alt i alt ok. Det kunne jo ikke være anderledes.	Godt
	39	Synes, rengøringen på stuen ikke var god.	Virkelig godt
	44	Ophæv den strenge adskillelse mellem personalet.	Virkelig godt
	46	Sørg for at folk, der lige er blevet opereret, ikke havner på en gang, hvor man ikke har mulighed for at komme i kontakt med personalet.	Dårligt
	47	Som forælder til en på børneafdelingen fik man en rigtig positiv oplevelse, idet vi aldrig har været der før.	Godt
	48	Rengøring!!! Fire gange på otte dage. Støv og nullermænd under alle senge. Rengøringspersonalet brugte samme klud til aftørring af spejle, håndvask, sengeborde og møbler! Kontaktpersonerne skal være mere synlige. Bl.a. skal de præsentere sig, og ikke bare lægge en seddel med to navne på sengebordet. Sygeplejerskerne var utrolig søde og hjælpsomme.	Godt



-  50 Afdelingen brude have bedre/flere stole, mere velegnede til ældre mennesker. Bedre mulighed for at høre radio/se tv om aftenen. Bedre mulighed for at tage bad, uden der skal ommøbleres inden (badeværelset blev brugt som opbevaringsrum). Virkelig dårligt
-  53 Ikke særlig spændende omgivelser, slidt, umoderne!! Hvilket betød, at jeg tog hjem samme dag efter en mindre operation. Dårligt
-  54 Skal det sammenlignes og tænkes i retning af at drive en privat virksomhed ud fra metoden, så var de lukket og slukket, fordi der ikke er ansvarsbevidsthed omkring at benytte de ressourcer rigtigt, der er stillet til rådighed. Det følte hele tiden som om, at man fra personalets side ydede alt, hvad der var muligt, men det var helt ud fra et forkert budskab. Den var ikke fælles, målsætningen blev aldrig fælles, det blev fra dag til dag, også fordi de enkelte sygeplejersker fik nye stuer til dagen efter, eller i hvert fald senest to dage efter, som de var ansvarlige for, så var der for mange ting, der blev glemt og ikke var tid til. Man skulle også være opmærksom på, at der skulle tages højde for fridage mv., så kom der vikarer, der skulle sættes ind i forløbet, det var der ikke tid til. Derfor har jeg også igen i denne kommentar skrevet, at det kræver et helt specielt helbred at blive syg og behandles på et sygehus, der slet ikke er baseret på opgaven. Jeg undrer mig over, at personalet kan holde til det, men de arbejder jo selvfølgelig på et sygehus og kan ikke komme tættere på, hvis de skulle blive syge!!! Dårligt
-  55 En rigtig stor ros skal operationen have, især en pige ved navn NN. Hun var utrolig sød og rolig, da jeg skulle bedøves. Hun gør virkelig et godt stykke arbejde. Godt
-  56 Jeg syntes, at der manglede trådløst netværk, da det er meget vigtigt for mig at holde kontakt med familie og venner. Godt
-  58 Efter operationen: Før stuegang blev jeg beordret ud i løbet af fem minutter, da man skulle bruge stuen, hvilket lidt efter, da jeg havde flyttet mit kluns, blev ændret. Man havde tydeligvis overbelægning, hvilket kunne være undgået, hvis ikke akutfunktionen i Holstebro var blevet nedlagt! Godt
-  59 Jeg synes, der skulle være tv på stuerne. Havde ikke mulighed for at sidde i fællesrummet. Virkelig godt
-  62 Jeg skulle have rensset såret af en hjemmesygeplejerske, så jeg undgik ekstra bylder. Godt
-  65 Dårlige toiletforhold til antal på stuen. Godt
-  66 Jeg fik det samme at spise hver dag under min indlæggelse, fordi jeg ikke var indlagt på en afdeling, men i modtagelsen. Det kunne godt have været lidt bedre. Godt
-  67 Rengøringen på toiletter kunne der gøres noget ved. Sommetider når man kom derud, var de over-skidt, og der var pis på gulvet. Meget ulækkert. Tak til den læge, der udførte operationen. Godt
-  69 Alt i alt gjorde alle det vældig godt, meget flinke mennesker. Behandlingen på operationsstuen og opvågning var dog fuldstændig fantastisk. Godt
-  71 Jeg har aldrig været behandlet så godt før, under en indlæggelse. TAK. Virkelig godt
-  72 Når afdelingen har fire sengepladser til mavepatienter, bør der også være plejepersonale, der kan hjælpe og vejlede indenfor dette område. TV på stuen ville have været fint. Dårligt

## Bilag 5














- |   |    |   |                  |
|---|----|---|------------------|
|  | 73 | Dårlig hygiejne på toilettet.   | Godt             |
|  | 74 | God til at orientere pårørende.   | Virkelig godt    |
|  | 76 | Afdelingerne burde være bedre til at videregive de oplysninger, de har modtaget fra patienten.  | Godt             |
|  | 77 | Under min indlæggelse blev der indlagt en voldelig og aggressiv narkoman. Han skabte stor kaos og utryghed for både personale og patienter. Jeg synes virkelig, personale gjorde et flot forsøg på at skabe ro og omsorg for os (patienter), som blev utrygge ved denne situation.  | Godt             |
|  | 78 | Jeg syntes godt, at der kunne være et tv på stuerne på kirurgisk afdeling. Der er jo mange, som ikke kan gå op i længere tid. Det mangler der på Herning sygehus.   | Virkelig godt    |
|  | 79 | Det var absolut ikke tilfredsstillende først at skulle til skadestuen i Holstebro for derefter at blive sendt til Herning - specielt med den enorm tætte tåge på den pågældende aften og i min smertefulde tilstand. Til gengæld: Det var enormt behageligt og positivt, at der var mulighed for at skaffe min pårørende, som havde kørt mig til Herning, en seng - både som tryghed for mig og så hun ikke skulle hele den lange vej hjem. | Godt             |
|  | 81 | Behandle patienter ud fra en humanistisk vinkel. Patienter er forskellige mennesker, ikke maskiner. Tænk over hvordan man behandler mennesker. Det er ret grundlæggende for afdelingen.   | Virkelig dårligt |

## Kirurgisk Afdeling, Herning

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg vil gerne rose afdelingen for den måde, jeg blev modtaget på. Meget professionelt, højt informationsniveau, meget venlige og søde, så fortsæt endelig på denne måde.	Virkelig godt
3	Jeg var selv for længe om at komme til min egen læge, og han fik ikke den rigtige diagnose i første omgang. Da regnede mor med nyresten, sygehuset var hurtige til at finde galdesten.	Virkelig godt
6	Afdelingens sekretær var utrolig hjælpsom med at finde et sygehus, hvor der ikke var så lang ventetid på at blive scannet. Det resulterede i, at jeg var opereret og hjemsendt 8-10 dage før den tid, jeg kunne blive scannet. Under samtalerne og undersøgelserne før indlæggelsen, blev jeg grundigt orienteret om, hvad der skulle ske og havde mulighed for at kunne sige fra. Jeg følte mig ganske rolig og sikker, da jeg blev kørt til operationsstuen.	Virkelig godt
10	Alt i alt en virkelig god indlæggelse.	Virkelig godt
11	Jeg synes, at det var ubehageligt, at personalet gik til og fra. Jeg følte mig alene og uden information.	Dårligt
14	Jeg var til flere forundersøgelser, disse kunne ønskes lidt samlet, så man ikke skal køre så mange gange mellem bopæl og sygehus Herning/Holstebro. Lægerne var ikke enige om operation eller medicinbehandling, det synes jeg var meget "frustrerende".	Godt
17	Jeg husker, at jeg er bundet fast til noget hårdt i ambulancen, og at det gjorde vildt ondt, når den kørte over noget ujævnt. Kunne fjedrene i en ambulance ikke være blødere?	Godt
20	Alle jeg kom i berøring med i løbet af min indlæggelse var venlige, søde og yderst professionelle!	Virkelig godt
21	Min operation blev udsat en uge, men til mit eget bedste, idet en kendt specialist ville være til stede ugen efter. Desværre fik jeg det først at vide, da jeg havde tjekket ind, fået taget blodprøve mm. Det var en lang uge.	Virkelig godt
22	Ved akut indlæggelse var der lang ventetid i modtagelsen.	Godt
25	Der var mange patienter den dag, så der var overbelægning, men personalet var gode til at håndtere at vi lå ude på gangen.	Virkelig godt
27	Kort ventetid på undersøgelser. Meget lang ventetid på diagnose (ca. 10 timer). Var pålagt faste, mens jeg afventede diagnosen.	Godt
29	Fire timers ventetid.	Dårligt
30	Jeg blev bedt om at møde kl.8 og gik derfra kl.14. Jeg fik taget blodprøver, snakkede med en sygeplejerske, en ung læge og lægen der skulle operere mig. Det behøvede måske ikke tage seks timer!	Virkelig godt

## Bilag 5

-  31 Overlægen, der var på skadestuen, viste ingen empati for min situation, han kiggede slet ikke på mine øjne under samtalerne og ikke engang på den cyste, jeg skulle opereres for. Godt
-  33 Fantastisk dejlig sygeplejerske tog imod og fulgte op, lige til hun gik fra vagt inden nat. Handlekraftig læge, rart. Intet svar
-  35 Vagtlægen var under al kritik. Har klaget til Patientklagenævnet. Virkelig godt
-  40 Blev glemt af sekretæren, måtte selv henvende mig igen. Godt
-  42 Jeg blev overflyttet fra andet sygehus. Intet svar
-  43 Ja, lægen NN egner sig ikke til at være læge. Søg oplysninger på Herning Sygehus. Han bliver dog meldt til patientklagenævnet. Intet svar
-  46 Hele min modtagelse var meget forvirrende. Jeg blev smækket i en seng ude på gangen, og der kom mange forskellige læger og andre folk og stak i mig. Der kom en læge, og prøvede at ligge drop i mig, men det skulle hun slet ikke have gjort der. Det skulle de gøre dernede, hvor jeg blev opereret. Det lykkedes hende heller ikke at få lagt droppet rigtigt, og endte med at stikke i begge hænder uden held, hvor hun derefter forsvandt. For det første har jeg det meget svært med nåle, og for det andet er det ikke behageligt at ligge på en gang og blive stukket i. Dårligt
-  48 Da jeg kom op på afdelingen, var der en sygeplejerske klar til at orientere os og vise tilrette. God service. Godt
-  51 Personalet på afdelingen kunne ikke gøre det bedre. Operationen blev aflyst og jeg blev sendt hjem. Godt
-  54 Jeg skulle opereres og skulle indlægges dagen før. Ingen var klar til noget - andet end der var enormt travlt. Der var overbelægning på afdelingen. I ventetiden skulle jeg på toilet, men blev bedt om at gå ned i foyeren, da afdelingen ikke havde et toilet for besøgende - jeg var jo ikke indlagt. Efter gennemgangen af alt, der skulle foretages, så blev jeg bedt om at tage hjem igen, da der ingen plads var på afdelingen. Jeg købte vores søn fri fra arbejde for at være sikker på, jeg kunne komme næste morgen præcist, hvor jeg så blev indlagt og gjort klar til operation samme dag nogle timer senere. Jeg vil indrømme, at det var en helt forkert opstart til en cancer operation, hvor man ikke aner, om man overlever - eller andet. Klart skabt af manglende ledelse og forebyggende muligheder fra ledelsens side. Lægen NN gjorde alt for at informere, personalet gjorde, hvad der var muligt og det, de havde tid til, men der var slet ikke styr på det "faste" personale og vikarer, da sidstnævnte ikke vidste, hvad de skulle, måtte m.m. Dårligt
-  55 Jeg ringer til vagtlægen, lægen er her først to timer efter. Jeg mener, det er for lang ventetid. Godt
-  56 Jeg ringede først til vagtlægen på Holstebro Sygehus, da jeg vågnede af smerter i maven. Lægen vurderede dog, at der var ingen grund til bekymring. Efter en anden opringning og det samme resultat, blev jeg nødt til at ringe til min mor, og blev senere kørt til Herning Sygehus af hende, hvor jeg fik konstateret betændelse. Jeg mener, at der er dårlig betjening på Holstebro Sygehus, som får mennesker til at vælge et andet sygehus i stedet for. Godt
-  59 Forløbet gik rigtig godt, der blev taget god hånd omkring mig. Virkelig godt

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 60 | Lægen sørgede for, at jeg kom ind samme dag, jeg var til forundersøgelse, selvom det ikke var planlagt. Det var flot, og jeg var glad. Kom hjem fire dage efter, så var operationen fin uden komplikationer. Det var tip top. Nu får jeg kemobehandling for at være sikker på, det er væk. Det er jeg sikker på, det er, selvom det ikke er en behagelig kur. | Virkelig godt |
| ✎ | 66 | Fra jeg ankom til sygehuset, og til jeg blev opereret, gik der ca. seks timer. Efter måske ca. fire timer bad jeg om at få drop med væske, da jeg hverken havde fået vådt eller tørt siden dagen før. Synes måske, det var personalets opgave at være opmærksom på dette.   | Godt          |
| ✎ | 69 | Generelt for lidt information om, hvad der foregik, og hvad der skulle ske. Ingen kontakt til den opererende læge inden operationen. Forkert information omkring fjernelse af sting.  | Godt          |
| ✎ | 72 | Ventede i fire timer i modtagelsen før der blev taget stilling til, om jeg skulle indlægges.  | Dårligt       |
| ✎ | 73 | Følte mig afvist. Blev akut indlagt med hul på tarmen lavet i forbindelse med fjernelse af kikkert-operation. Der gik to dage, fra jeg første gang kontaktede akutmodtagelsen pr. telefon, til jeg kom i behandling.  | Godt          |
| ✎ | 77 | Der manglede journaler fra tidligere sygehusophold - dette medførte ventetid og usikkerhed.   | Godt          |
| ✎ | 82 | Den undersøgende læge virkede utrolig træt og modgik vagtlægens diagnose. Dette bevirkede, at blindtarmen sprang.   | Virkelig godt |
| ✎ | 83 | Det kan ikke være rigtigt, at man, som i mit tilfælde, kører 200 km. for at komme til en planlagt operation og møder rettidigt ind om morgenen, og ikke kan få ordentlig besked. Ventetiden er meget lang, når man møder fastende og først kommer for sent om eftermiddagen uden undervejs at kunne få ordentlig information om ventetid. DET ER IKKE OK!!!   | Intet svar    |

## Kirurgisk Afdeling, Herning

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














ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Smertebehandling virkede ikke.	Godt
5	Al journalskrivning var en stor forvirring.	Godt
9	Selv medicin med!	Dårligt
12	De glemte bl.a. mit navn og troede jeg var en mand.	Godt
27	Fik først udleveret kvalmestillende medicin efter 1½ døgn, selvom der var behov fra starten.	Godt
31	Sygeplejerske NN læste ikke, at jeg var gravid. Hun skulle have fjernet noget fra anæstesen på grund af min graviditet.	Godt
33	Dagholdet dagen efter operationen "tabte totalt tråden"!	Intet svar
40	Uenighed om diagnose.	Godt
52	Fejlinformation.	Godt
54	Man skal have et godt helbred for at være indlagt på et hospital med en livstruende sygdom, fordi flere gange skete det, at du selv skulle følge til dørs om det og det medicin, blodprøver mv. og for, at der skete noget. Der var alt for få mennesker, der fast kendte til patienterne. Nogle var hurtigere end andre - det skabte forvirringer. Andre var på afdelingen, fordi de var under uddannelse - de fik efter min mening ikke den fornødne information omkring, hvorfor og hvordan gør vi nu de og de ting. Der var kort sagt slet ikke tid - for lidt fast personale. For mange vikarer, der hele tiden undskyldte med, at de var kun vikarer, og derfor lod de beskeden gå videre, da de ikke kunne tage en beslutning.	Dårligt
57	Manglende klokkeslæt for scanning.	Godt
61	Tømning af byld. Sygeplejersken havde tydeligvis ikke læst journalen.	Dårligt
64	Manglende træningsprogram i forbindelse med udskrivelse.	Intet svar
66	Jeg oplevede en periode på ca. seks timer uden, at nogen fra personalegruppen kiggede til mig. Ikke i orden, da jeg lå alene på stuen.	Godt
76	Dårlig smertedækning.	Godt
80	Kontakten fra Holstebro til Herning mangelfuld.	Virkelig dårligt

## Kirurgisk Afdeling, Herning

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Stor ros til de plejeelever, der på det tidspunkt var på afdelingen og ikke mindst til det faste personale.	Virkelig godt
6	Jeg var virkelig utrolig positivt overrasket over, hvordan det hele foregik.	Virkelig godt
7	Der manglede respekt for, hvad en ældre person kunne magte. Det gjaldt et par af sygeplejerskerne. Det øvrige personale behandlede personen med respekt.	Godt
8	Jeg var på en afdeling, der normalt ikke udfører disse operationer, derfor havde de ikke så stort kendskab til, hvad der skulle ske. Men lægerne fortalte det udførligt.	Virkelig godt
9	Blev indlagt fastende tidligt om morgenen, og blev opereret tidligt på aftenen, og det værste var, at sygeplejersken NN havde for travlt, og talte hen over hovedet på mig, og arbejdede i deres travle tempo uden hensyn til mig - med maske, narkose og stress.	Dårligt
16	Blev sendt hjem alt for hurtigt.	Dårligt
17	Kan en patient modsætte sig at blive udskrevet, og hvordan vil en patient blive behandlet, hvis han ikke er enig med den afgørelse, som sygehuset har bestemt?	Godt
19	Uanset hvilket hospital jeg har været på, har jeg altid været tilfreds, og jeg har været på mange hospitaler.	Intet svar
20	Den mad, der var til rådighed, mens jeg var på skånekost, var elendig! Ellers var det OK!	Virkelig godt
25	Personalet håndterede det rigtig flot, at vi var så mange patienter. Jeg var dog mest kun til overvågning, men de kom og undersøgte en, som de skulle. Stor ros og respekt til personalet på Herning Sygehus.	Virkelig godt
27	Fik en slags antibiotikum, hvilket gav anledning til voldsom kvalme. Jeg nævnte det for sygeplejersken, men hun mente ikke, der var nogen sammenhæng, så det var der ikke noget at gøre noget ved. På anden dagen udviklede kvalmen sig til opkastninger, men det var der stadig ikke noget at gøre ved. Så nævnte jeg det for lægen ved den efterfølgende stuegang, og hun sagde, at den type antibiotikum godt kunne give anledning til en slem kvalme, så jeg skulle bare have noget kvalmestillende ved hver behandling. Efterfølgende fik jeg udleveret kvalmestillende en ½ time før hver behandling, så den kunne nå at virke. Der var stor niveau forskel på sygeplejerskerne. Nogle klarede jobbet til absolut UG plus. De var både lydhøre og meget omsorgsfulde, mens andre var tættere på det middelmådige og gav nærmest en indtrykket af at være til besvær.	Godt
30	Hvis der allerede på opvågningen var blevet lyttet til mine symptomer, så var jeg blevet hjulpet noget før. Derved også kortere indlæggelse, ser jeg.	Virkelig godt



## Bilag 5

-  31 Samme læge NN, der modtog mig i skadestuen, var næste dag på kirurgisk afdeling, og da han skulle stikke mig, kom han i konflikt med en sygeplejerske og begyndte at diskutere foran mig med hende. Hun prøvede at være høflig og sød, men lægen NN var ikke en person at snakke med. Godt
-  32 Fantastisk personale. Særligt sygeplejerskerne forstod de menneskelige behov. De tog virkelig hånd om os! Godt
-  33 Indlæggelse og behandling gik fint, lige indtil jeg kom retur på "modtage-afdelingen"/annekset. Da morgenstunden kom, skete der intet mere på stuen. Min medpatient og jeg så ikke et øje, før der over middag kom en sygeplejerske ind og spurgte, om vi slet ikke havde fået morgenmad! Intet svar
-  38 Jeg måtte vente med operationen, fordi der kom noget akut ind, så operationsstuen var optaget, men ventetiden var alligevel kort, ca. en time. Godt
-  41 Efter CT-scanning og maven i gang igen visiteret ud med brev til Skejby, som tog over. Intet svar
-  42 Jeg havde ingen samtale med nogen læge. Intet svar
-  44 På operationsdagen efter operationen blev jeg syg og skulle kaste op. Det var meget svært at få fat i en sygeplejerske til at hjælpe med pose osv. Fik man fat i en fra nabostuen var det ikke vedkommendes afdeling, så man måtte vente til den rette sygeplejerske havde tid (resultat - opkast overalt). Virkelig godt
-  45 Efter operationen virkede proteindrikken kvalmefremkaldende. Jeg kunne f.eks. ønske noget mere syrligt. (Jeg ved, og vidste godt, det er sundt!) Virkelig godt
-  46 Da jeg var blevet opereret og lå til opvågning (hvor der var en meget sød dame, der tog sig af mig), var jeg den eneste, der lå i det rum til opvågning, dvs. der kunne jeg godt være blevet indtil, der var et værelse ledigt til mig. Jeg blev igen placeret ude på gangen. Jeg havde kastet op på mig selv, så mit tøj var rigtig ulækkert, og jeg kunne næsten ikke snakke pga. røret, jeg havde haft i halsen. Trods det blev jeg igen placeret ude i en forgang. Jeg var stadig meget omtumlet og havde ret store smerter. Der var kun en gang en sygeplejerske kom hen til mig, men det var kort, og hun spurgte om jeg ville have noget at drikke, men det rystede jeg på hovedet til. Hun var videre inden jeg fik sagt andet med bluse osv. Jeg kunne ikke rigtigt råbe dem op, når de strøg forbi, da røret i halsen havde gjort, jeg kun kunne hviske den første times tid. Og der lå jeg med tilbrækket tøj og ret store smerter og ingen kom. Jeg er meget utilfreds med den behandling. Jeg kunne være blevet nede på opvågningen i den tid, jeg lå der. Der var der i det mindste nogen, som spurgte til mig. Dårligt
-  47 Jeg har været indlagt med en akut blindtarmsbetændelse, og idet jeg er et barn, synes jeg og mine forældre, at det trak alt for langt ud, inden jeg blev opereret, hvilket ikke var særlig godt, idet den var tæt på at revne. Godt
-  48 Store sprogproblemer mellem læge og sygeplejersker. Patienterne måtte flere gange "oversætte". Lægen svarede ikke på patienters spørgsmål. Han stillede spørgsmålene, men ingen uddybning af patienternes svar. Godt
-  49 Der gik for lang tid, fra jeg kom på afdelingen, til jeg skulle ned og opereres. Næsten seks timer. Godt
-  50 Ikke megen observation. Lang ventetid på hjælp fra at man har trukket i klokkesnoren, til personalet indfinder sig på stuen. Virkelig dårligt



- ✎ 51 Et journalnotat, der vedrører en helt anden person, er fejlagtigt anført i min journal. Dette er forhåbentlig registreret, men kan åbenbart ikke slettes. Godt
- ✎ 52 Jeg følte ikke den ene svenske læge tog en alvorligt, men den anden udenlandske læge tog en alvorligt og gjorde noget. Læge NN var virkelig effektiv i min sag. Godt
- ✎ 54 Jeg var meget overrasket over så beskidt, der var på afdelingen og specielt på stuerne. Der er tale om mave/tarm afdelingen, og jeg fik da også betændelse i såret pga. det, jeg vil kalde uhygiejniske forhold. Der blev ikke gjort rent i weekenden. Tre døgn lå der gamle strømper i et hjørne fra anden patient, der først blev fjernet, da jeg selv bad om at få dem fjernet af en sygeplejerske. Rengøringskonen mente i to døgn, at der nok kom en og manglede dem. Tredje dag efter operationen lavede jeg en strækøvelse for at rette mig ud, hvor jeg så tilfældig tog fat i den skinne, der holder forhænget til hvert enkelt patient - den tværgående skinne indeholdt en "nullermandspølse" på 3,20 meter, der faldt ned, fordi jeg satte fingrene på skinnen. Der manglede virkelig hygiejne i rengøringsfasen på A2 på Regionshospitalet i Herning, da jeg var indlagt i en periode, hvorimod det var helt anderledes nogle måneder senere, da jeg var indlagt en uge på H2. Der var der en fantastisk rengøring på den stue, der havde med os cancer patienter at gøre. Dårligt
- ✎ 55 Jeg blev indlagt med blindtarmsbetændelse. Da der ikke var plads på mave/tarm afdelingen, blev jeg indlagt på ortopædkirurgisk afdeling. De to afdelinger arbejder forskelligt så mange af de ting, der skulle besluttes måtte der ringes om, kunne til tider være frustrerende. Godt
- ✎ 57 Manglende tidspunkt og lang ventetid på CT-scanning og som følge heraf en dags unødige faste. Godt
- ✎ 61 Indlagt i nogle dage. Har ikke set den samme læge to gange, og derfor fik jeg forskellige beskeder. Det er frustrerende og ikke særlig trygt. Dårligt
- ✎ 63 Fin information om kontaktperson, men en anden var ikke informeret og gav forkert information. Det var ubehageligt og forlængede mit ophold. Jeg tror ikke de havde talt sammen. Godt
- ✎ 64 Manglende træningsprogram i forbindelse med udskrivelse. Intet svar
- ✎ 67 Fik for lidt information angående operationen. Hvordan de ville gøre. Godt
- ✎ 68 Jeg var meget tilfreds. Virkelig godt
- ✎ 70 Oplevede SÆRDELES professionelle og empatiske sygeplejersker og læger, fin behandling. Virkelig godt
- ✎ 72 Var indlagt på ortopædkirurgisk afdeling for en akut galdestensoperation. Afdelingen bar tydeligt præg af ikke at være vant til denne type patienter. Ankom i modtagelsen en eftermiddag og var udskrevet to dage efter. Var i kontakt med i alt otte forskellige læger, heraf en dansktalende. Var i kontakt med mange forskellige sygeplejersker/plejepersonale. Savnede en (kort) gennemgang af, hvad der var foretaget ved operationen, hvornår jeg kunne begynde at arbejde o.s.v. Dårligt
- ✎ 75 Oplevelse af at udskrivning foregår for hurtigt og behandling derfor ikke optimal. Godt
- ✎ 76 Fastet for længe før operationen. Dårlig smertedækning efter operation. Dårlig behandling for kvalme. Først efter stuegang dagen efter indsprøjtning mod kvalme samt opsætning af glukose, hvilket ret hurtigt hjalp. Konklusion: dårlig før- og efterbehandling, hvilket medførte unødige lidelse. Godt
- ✎ 80 Det er utroligt, at man på 4½ døgn skal svare på det samme sygdomsforløb til otte forskellige Virkelig

## Bilag 5

- læger, selv om det var første gang i mit mangeårige liv, at jeg var på et sygehus. dårligt
-  81 Jeg fik ingen frokost første dag, da jeg ikke kunne selv. Der var ingen faglig hjælp trods stærke smerter pga. sprængt blindtarm. Der var ingen kontakt til en læge. Jeg blev behandlet som et lille barn. Bl.a. fik jeg BESKED på at gå ud for at børste tænder. Virkelig dårligt
-  82 Man kunne lige så godt scanne 20 timer tidligere, og måske have undgået, at blindtarmen sprang, hvorved man havde sparet fire sengedage. Virkelig godt

## Kirurgisk Afdeling, Herning

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Efter min mening fungerede det, som det skulle.	Virkelig godt
6	Jeg synes det er helt fantastisk, at man kan blive hjemsendt dagen efter en sådan operation. For min skyld måtte de da gerne holde mig en dag mere, ikke for, at det var nødvendig, men der var en god seng, som jeg sov godt i, der var god mad og søde sygeplejersker. Hvad kan man så ønske mere i sådan en situation.	Virkelig godt
7	Kom ikke direkte hjem. Har nu været nogle uger på aflastning, har endnu ikke talt med egen læge.	Godt
15	Lægen som udskrev, sagde jeg måtte tage på arbejde dagen efter. Sygeplejersken sagde sygemeldes i 14 dage. Egen læge sygemeldte i sammenlagt i 6 uger.	Godt
27	Personalet på afdelingen gjorde en aktiv indsats for, at jeg kunne komme hjem den aften, hvor jeg afsluttede min behandling, så jeg ikke skulle vente til den følgende formiddag med at komme hjem til familien. Det var et meget stort plus.	Godt
28	Meget langsom.	Godt
33	Jeg havde været på toilettet én gang og var meget svimmel og utilpas. Kort efter kom en sygeplejerske og spurgte hvornår jeg min pårørende kom og hentede mig, for jeg "kunne jo ikke ligge der hele dagen". Jeg oplevede, at jeg nærmest blev smidt ud. Jeg tror lidt mere opfølgning om formiddagen ville have gjort det lidt mere lempeligt.	Intet svar
42	Efter at have fået fjernet "klemmer" blev jeg efter lægehenvielse kørt til Herning. Sendt hjem efter udskiftning af forbindelse pga. kropslig blødning. Få dage efter kørt med ambulance til scanning pga. kraftig hævelse. Fik taget blodprøver samt fortsætte med penicillin i yderligere ti dage.	Intet svar
45	Jeg fik god information om følgen af operationen og kom overraskende hurtigt i efterbehandling og tålte behandlingen.	Virkelig godt
48	Ca. to uger efter udskrivning fra afdelingen havde min læge intet hørt. Han kunne ikke komme ind i den elektroniske journal. Afdelingen sagde til mig, at den blev opdateret og ville være på nettet senest dagen efter udskrivningen.	Godt
50	Dårlig kommunikation til pårørende.	Virkelig dårligt
54	I forbindelse med udskrivelsen, da tiggede og bad jeg om at blive hjemsendt. Jeg havde fået nok af sygehus. Tror det er normalt. Fik overtalt lægen NN til at komme hver formiddag de næste dage for at få rensset såret med nyt bandage m.m. Købte selv min kone fri til at kunne køre med mig dagligt, da kørselssystemet slet ikke fungerer (har prøvet en gang med behandling i Herning, blev afhentet tidligt som den første, men efter behandling, så landede jeg i Holstebro igen sent på eftermiddag).	Dårligt

## Bilag 5

gen. Jeg vil gerne selv se Midtjylland via egen interesse, ikke via transport med en taxa på vejen til Herning, der slet ikke kender området og på hjemturen var det en chauffør, der tog en stor omvej før vi landede i Holstebro). Efter nogle døgn overgik jeg i efterfølgende nogle døgn til egen læge, der herefter fortsatte behandlingen og fik styr på betændelsen mv. efter i alt otte dages medicin, rensning af sår mv. - nu afsluttet. Efterfølgende er jeg til kemobehandling flere gange med få ugers mellemrum. Her har jeg en gang prøvet de transportmuligheder, der byder sig, men det tager en hel dag for at få to timers behandling i Herning, inden jeg er tilbage i Holstebro igen. Derfor køber jeg selv min kone fri for at kunne transportere mig til disse behandlinger. Jeg får sådan en kvalme hver gang efterfølgende, så er det ikke sjovt at være i en minitaxa/bus og skal kaste op igen og igen.

- |   |    |   |                  |
|---|----|---|------------------|
|    | 55 | Som patient kunne det godt virke som om, det handlede om at komme hurtigt hjem. Følte mig lidt til besvær pga. jeg havde ondt og kastet op efter operationen.   | Godt             |
|    | 57 |   | Godt             |
|    | 59 | Synes godt, sygehuset kunne have skrevet mit forløb bedre ned til min læge. Der var kun skrevet fire linjer.  | Virkelig godt    |
|    | 62 | Jeg blev opereret og skulle derefter rense området flere gange dagligt. Dette blev gjort meget omhyggeligt, men efter en måned svulmede jeg voldsomt op og der gik hul med blod og materie. Dette gentog sig efter cirka en måned, hvorefter jeg fik penicillin. Det er stadig med blødning af og til.  | Godt             |
|  | 64 | Manglende træningsprogram i forbindelse med udskrivelse.  | Intet svar       |
|  | 70 | Egen læge havde ikke fået fuldstændigt resultat af scanning.  | Virkelig godt    |
|  | 72 | Jeg blev opereret for galdesten og fjernet galdeblæren en aften. Næste formiddag blev jeg udskrevet, inden jeg overhovedet havde været oppe at stå på mine ben og temmelig utilpas efter at have fået morfintabletter! Blev IKKE informeret om mulighed for hjemtransport. Kunne umuligt have taget offentlig transport. Så jeg blev hentet af min gamle mor! | Dårligt          |
|  | 74 | Positivt, at man ikke skal vente på taxi/Falck til hjemtransport.   | Virkelig godt    |
|  | 75 | Ved ikke, hvad min praktiserende læge er underrettet om.  | Godt             |
|  | 80 | At man af lægen bliver udskrevet med ordene, "vi ved ikke, hvad du fejler, så henvend dig til egen læge". Da min hjerterytme havde været meget høj og ustabil, spørger jeg, hvad med den. SVAR: "Det har jeg ikke forstand på". Efter dette svar må jeg antage, at når man er ældre, kan det ikke betale sig at bruge ressourcer på mig.                      | Virkelig dårligt |
|  | 81 | Jeg blev nærmest smidt ud.  | Virkelig dårligt |





**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎	1 Jeg har været godt tilfreds med de indlæggelser i rap jeg kom ud for. Både med ambulance folkene og personalet på sygehuset.	Virkelig godt
✎	2 Al det forhæng mellem sengene om dagen, gjorde mig trist. Jeg følte mig uønsket og alene. Vi var jo fire mennesker på stuen. Det virker ikke særlig velforberedt, når lægen står og bladrer rundt i min journal, leder, snakker og bladrer igen. En læge gik blot forbi på stuegang. Jeg var luft, trods det, at jeg havde ventet et døgn på at få en samtale. Jeg var fastende i 2½ døgn. Fik så drop. Jeg skulle vente til de akutte patienter var behandlet.	Godt
✎	3 Færre seksmands stuer.	Virkelig godt
✎	6 Alt var kun ok.	Virkelig godt
✎	7 Personalet var hele tiden på forkant med handlingsforløbet og kom jævnligt og spurgte til mit velbefindende.	Virkelig godt
✎	8 Dårligt med 4-sengsstuer. Aldersfordeling på stuerne.	Godt


### Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Ved en akut indlæggelse bliver man set på med det samme, er min erfaring. Godt nok.	Virkelig godt
	2	Jeg var på ferie i udlandet. Sidste dag ved spisetid kom der store, slemme, vedvarende smerter i maven. Jeg var ikke i stand til at hjælpe mig selv. Kom til Danmark og straks til lægevagt. Han indlagde mig omgående.	Godt
	6	Jeg blev sendt hjem to gange, fordi der var opstået et akut problem begge gange, hvilket jeg har stor forståelse for.	Virkelig godt
	7	Fik indlægsseddel plus tid meget hurtigt og tidspunktet for indlæggelse var hurtigere, end der var blevet oplyst ved forundersøgelsen.	Virkelig godt







**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	4	Sendte mig hjem for hurtigt.	Godt

## Øvrige/Ikke placeret på afsnit





### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Alle er søde og rare, men de har travlt, uden at det går ud over plejen.	Virkelig godt
	2	Da de endelig fandt ud af, hvad de ville, gik det udmærket. Det blev også forklaret til sidst, så jeg var klar over, hvad der skulle gøres.	Godt
	5	Jeg blev ikke orienteret om, at der var sket fejl under operationen. En vene blev skåret over, så jeg blev sort omkring kønsdelene. Fik et chok, da jeg så mig selv i spejlet.	Dårligt
	6	Alt gik smertefrit, så jeg har ikke noget at klage over.	Virkelig godt
	7	Alt blev udført med meget empati og varme, og personalet havde altid tid til at "vende problemer".	Virkelig godt
	9	Jeg er utilfreds med, de ikke fandt sygdommen jeg havde første gang jeg var indlagt.	Godt



**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Der blev sørget for, at der kom en sygeplejerske hver dag til sårpleje.	Virkelig godt
	5	Jeg måtte indlægges igen på grund af ulidelige smerter og hævelse, foreslog selv at lægge isposer på det hævede område, som hjalp derefter.	Dårligt
	6	Alt var ok.	Virkelig godt
	7	Behandlingen er blevet fulgt op af løbende kontrol og flere indlæggelser efterfølgende.	Virkelig godt



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

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

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

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

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

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

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

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

---

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