

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

## Indlagte





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

**Ortopædkirurgisk Afdeling  
Regionshospitalet Silkeborg**

## **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.....	102
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

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

## Baggrund

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

## Formål

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

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

## Organisering

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

## Rapporteringen

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

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

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

### Rapportgrundlag

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	422
Besvarelser fra afdelingens patienter:	284
Afdelingens svarprocent:	67%

### 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).

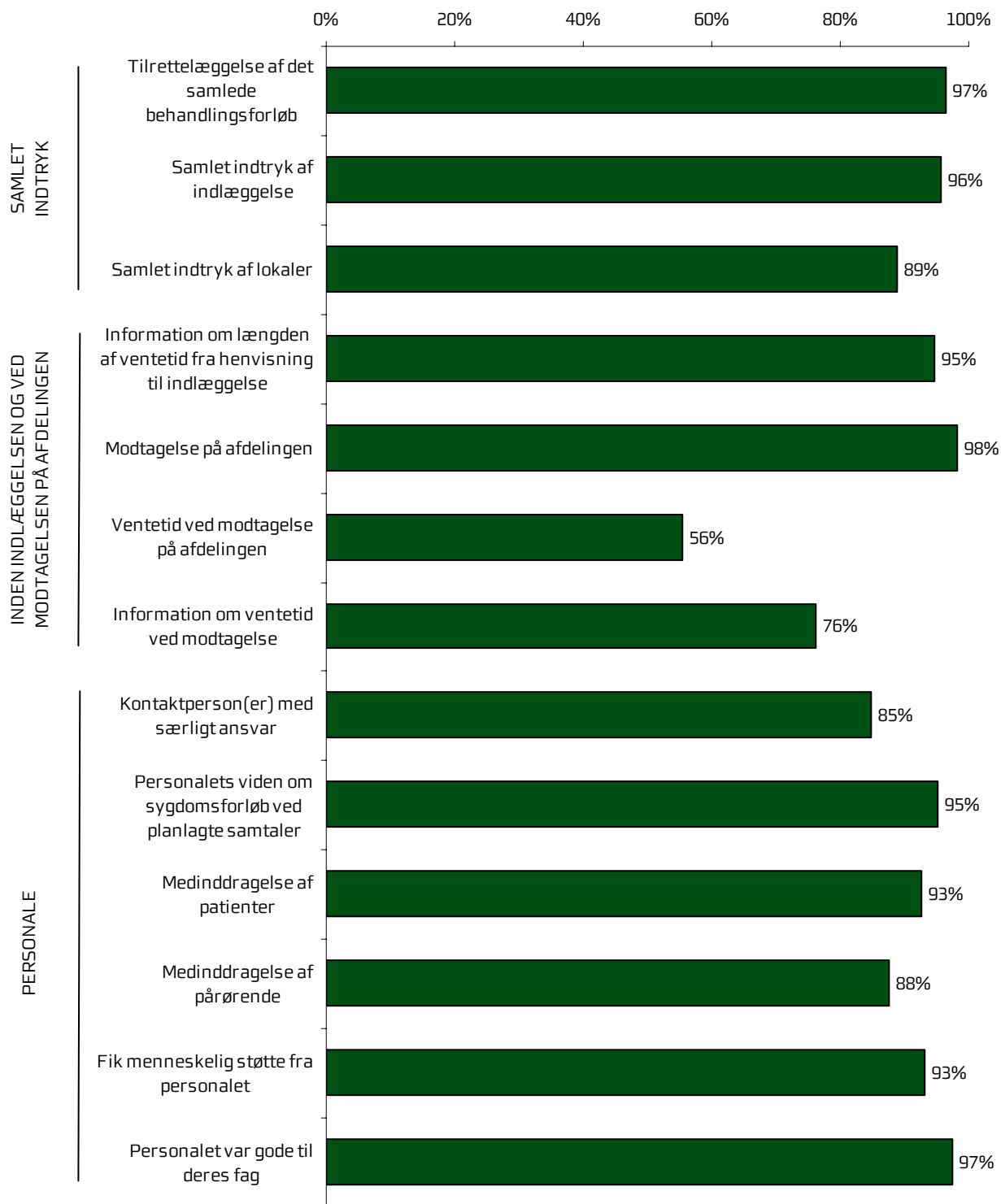


### 3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

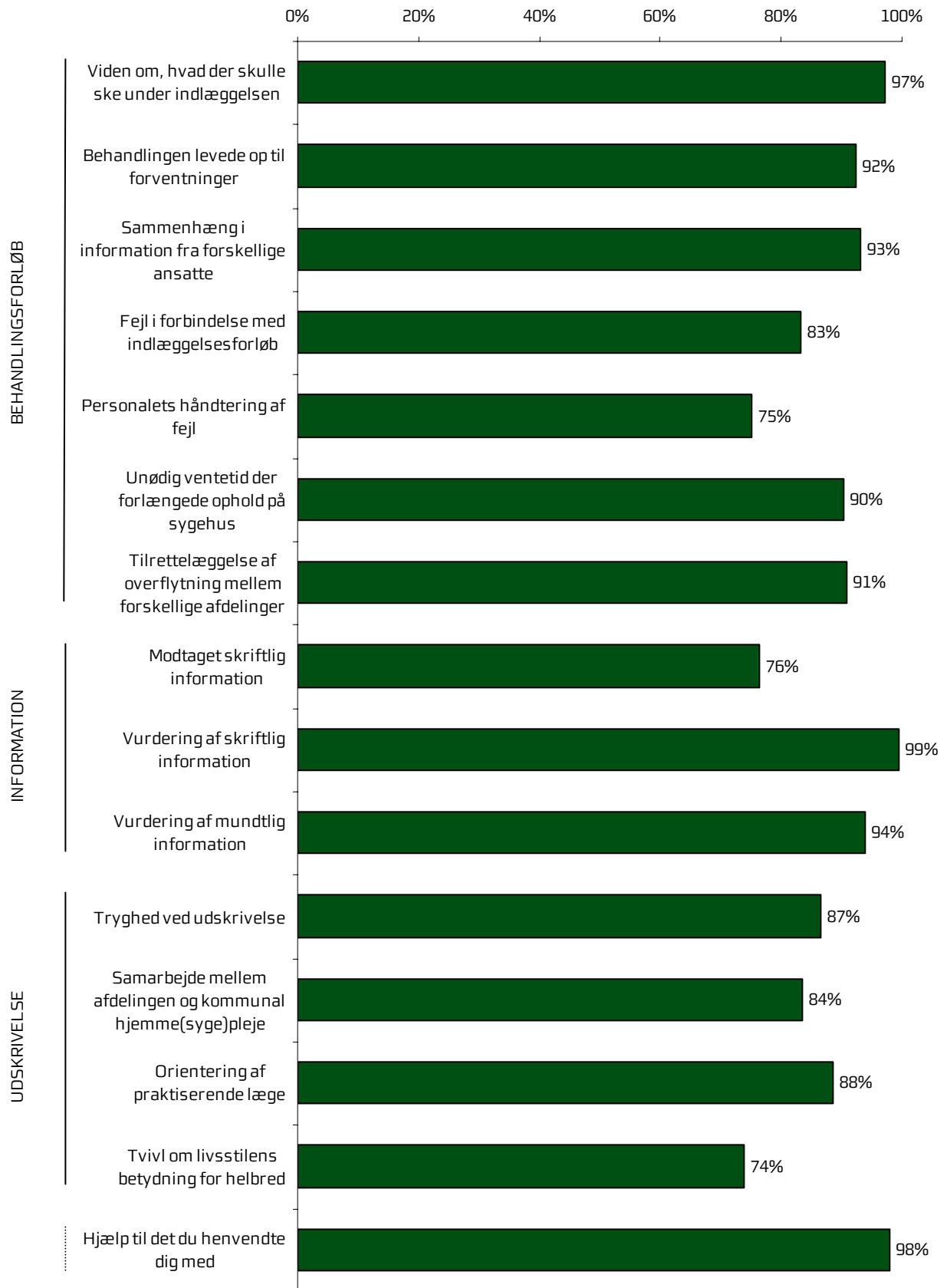
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

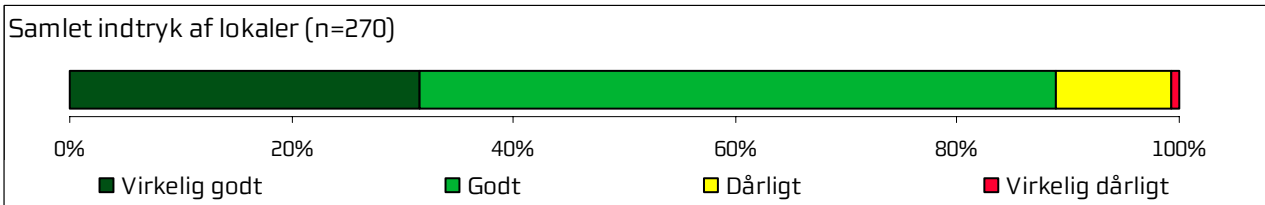
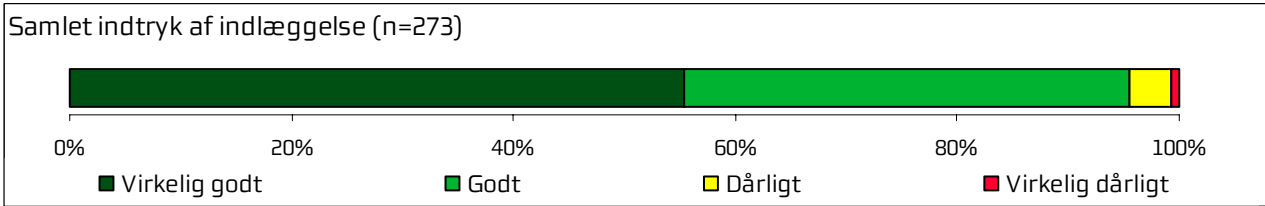
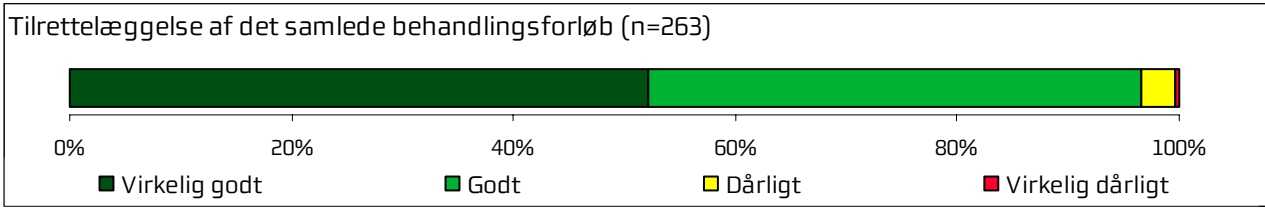
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen 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

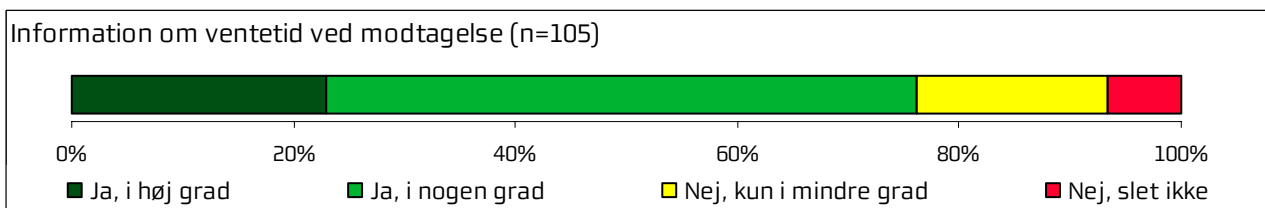
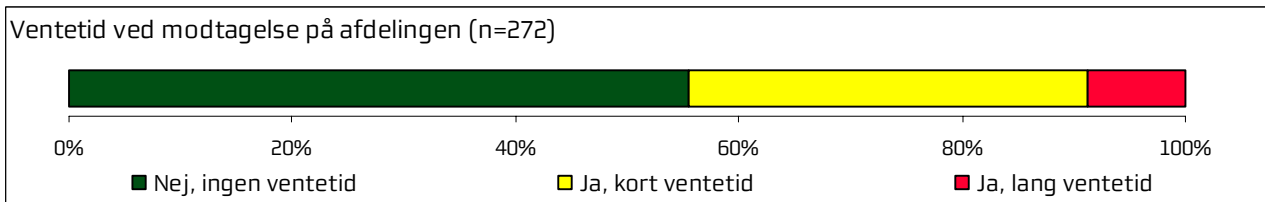
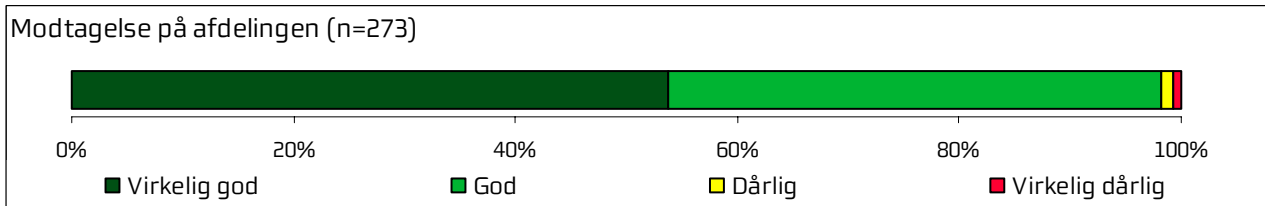
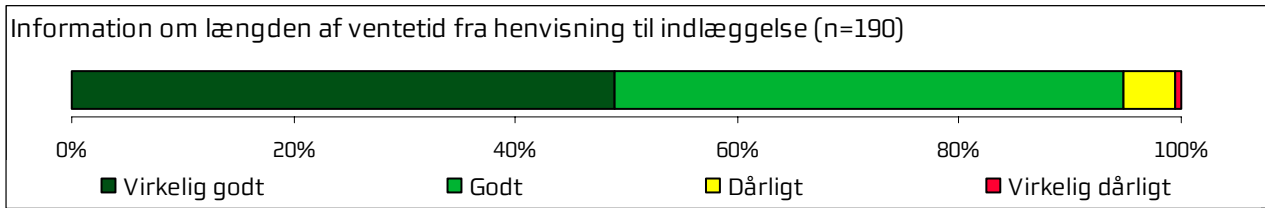




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	97%	-	-	100%*	88%*	90%*
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	96%	-	-	95%	91%*	92%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	89%	-	-	100%*	78%*	81%*

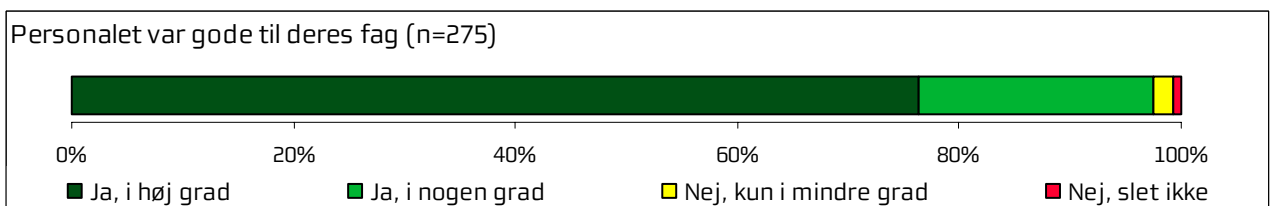
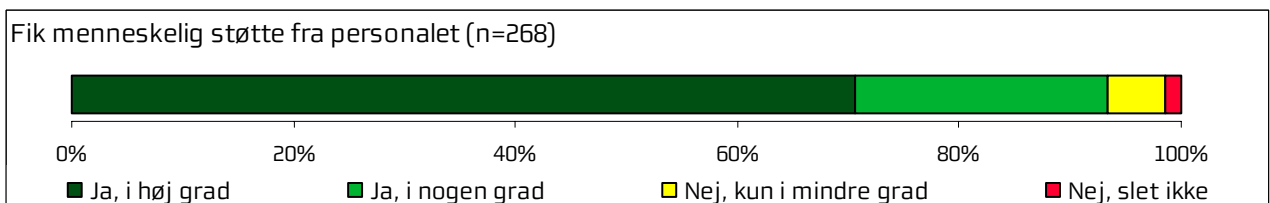
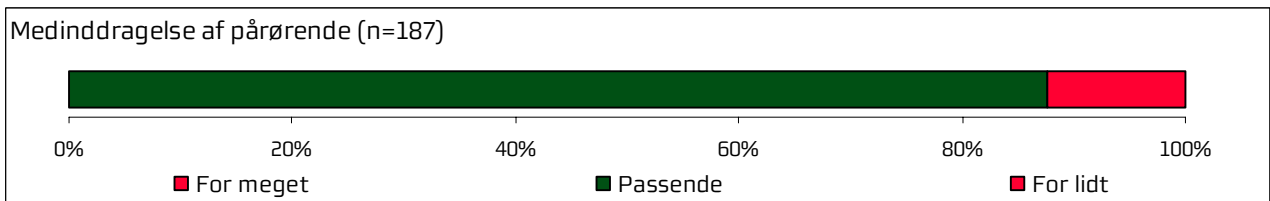
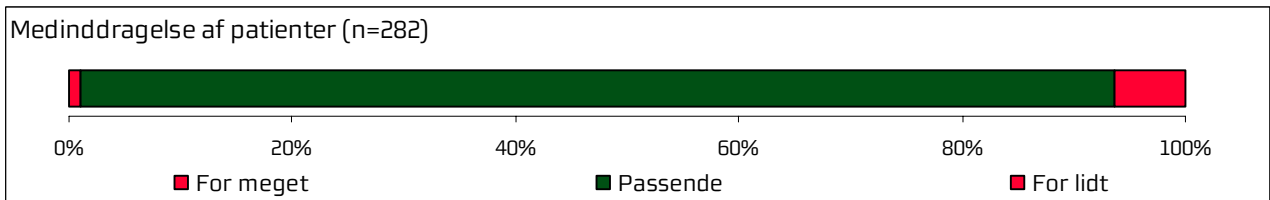
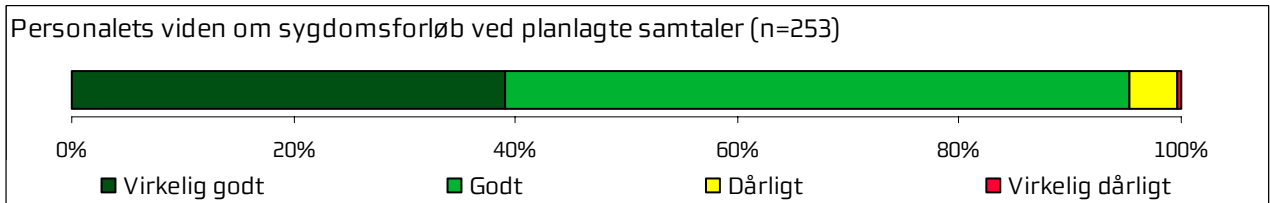
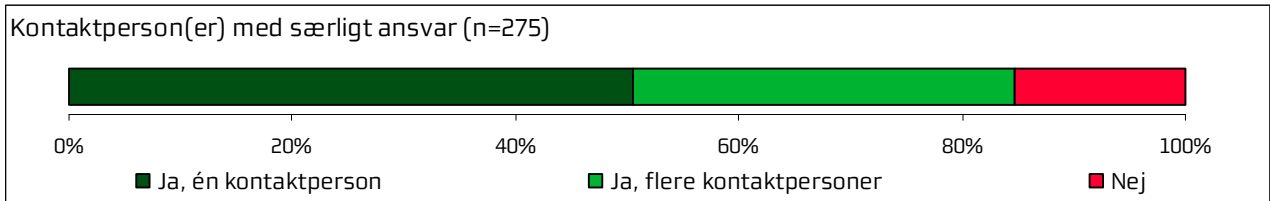
## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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?	95%	-	-	100%*	94%	98%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98%	-	-	100%*	94%*	95%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	56%	-	-	58%	44%	55%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	76%	-	-	81%	65%	68%

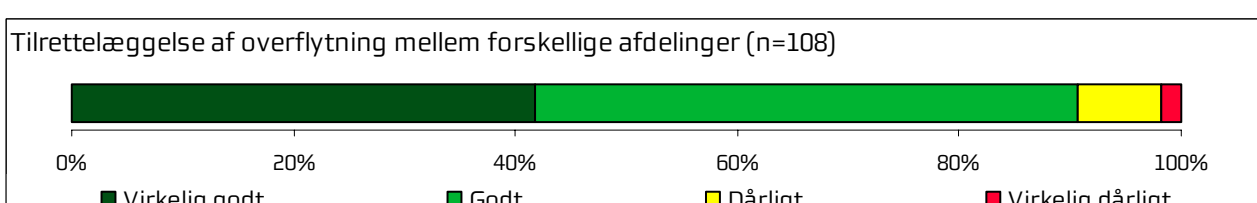
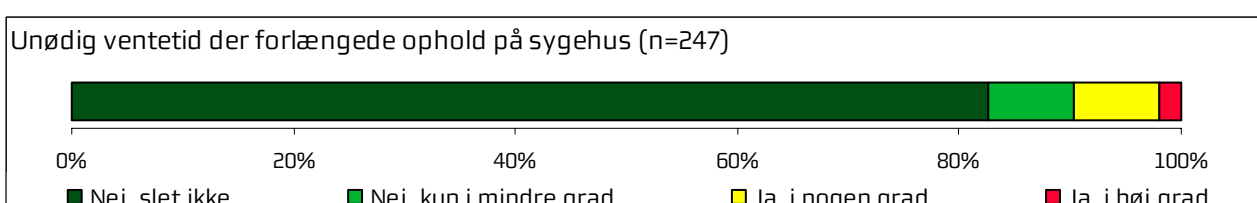
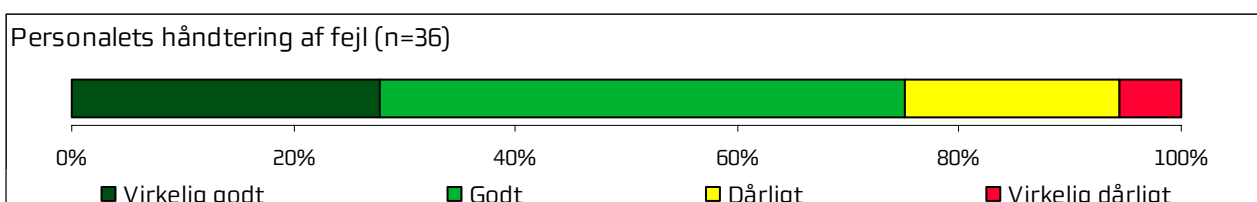
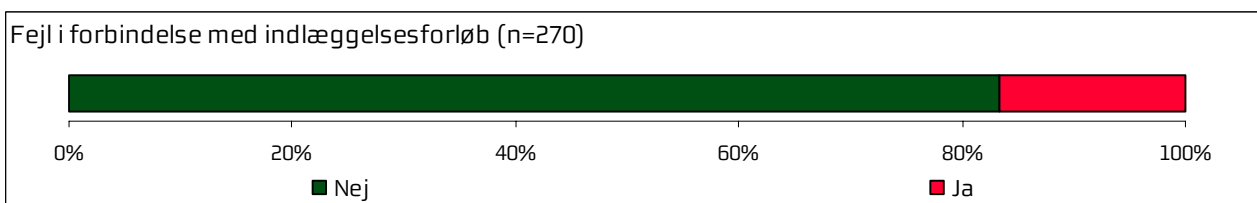
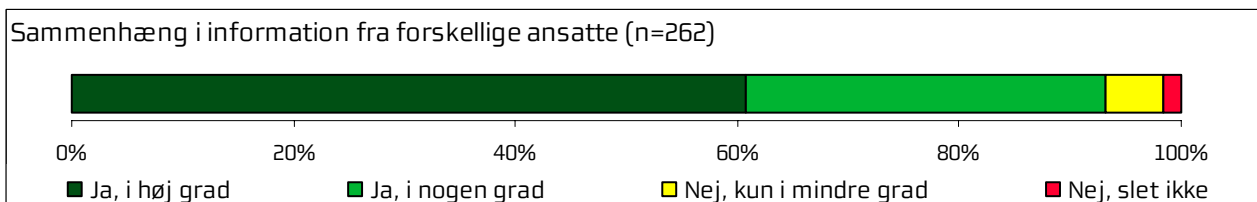
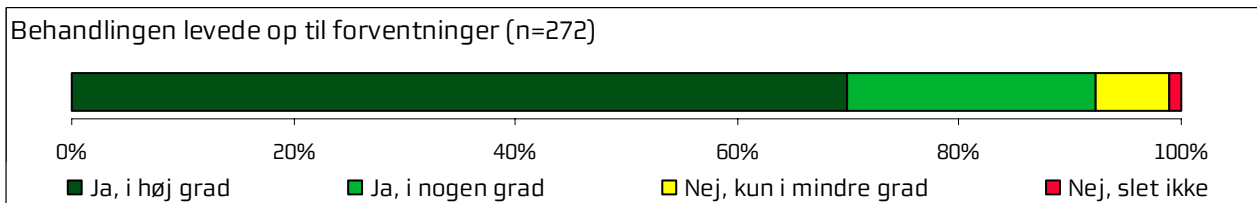
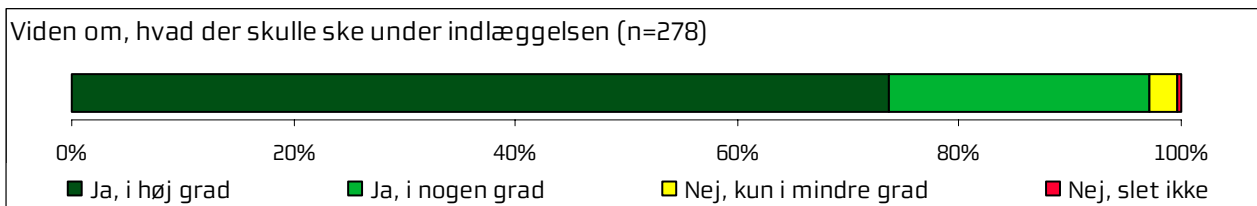
### 4.3 Personale



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?	85%	-	-	95%*	76%*	79%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95%	-	-	100%*	86%*	89%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93%	-	-	100%*	86%*	88%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88%	-	-	91%	78%*	80%*
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	93%	-	-	100%*	90%	91%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%*	94%*	95%

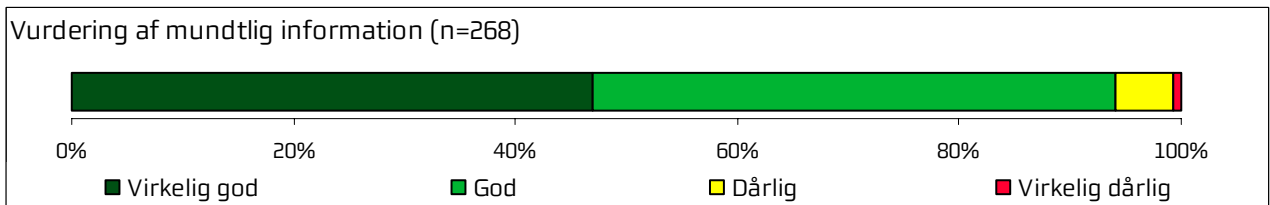
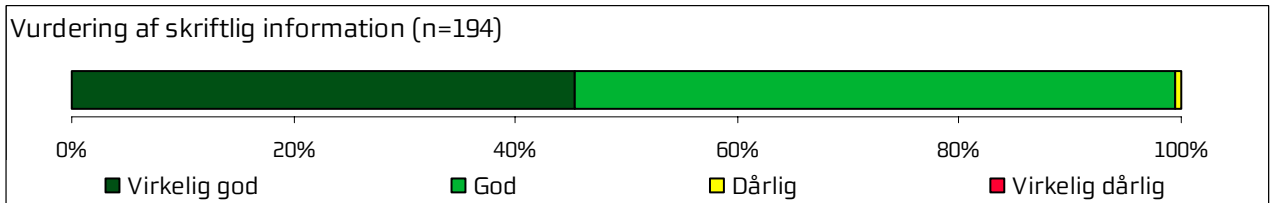
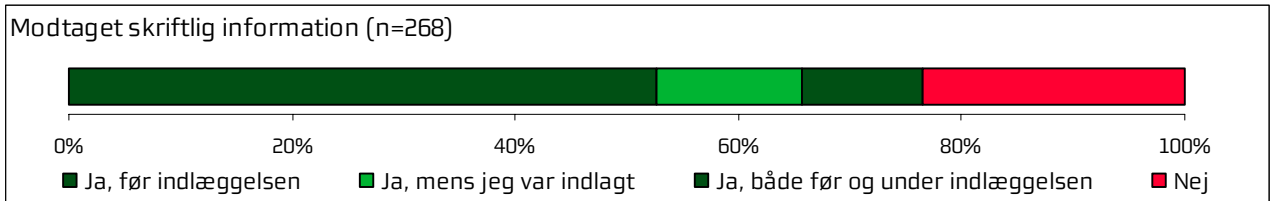
## 4.4 Behandlingsforløb



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?	97%	-	-	98%	77%*	80%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92%	-	-	95%	88%	89%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	93%	-	-	95%	83%*	85%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	83%	-	-	93%*	80%	82%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75%	-	-	100%*	71%	74%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	90%	-	-	88%	78%*	80%*
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	91%	-	-	100%*	88%	89%

## 4.5 Information

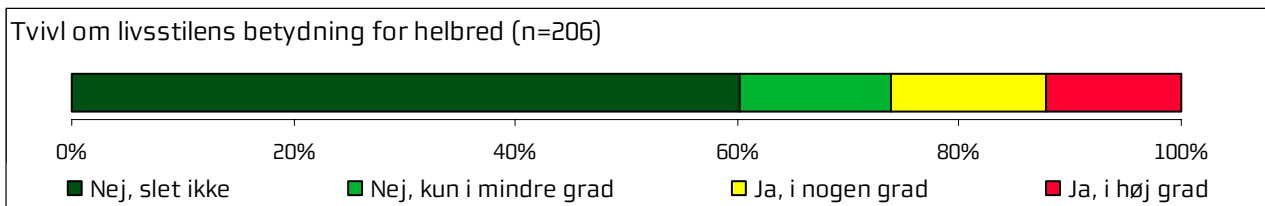
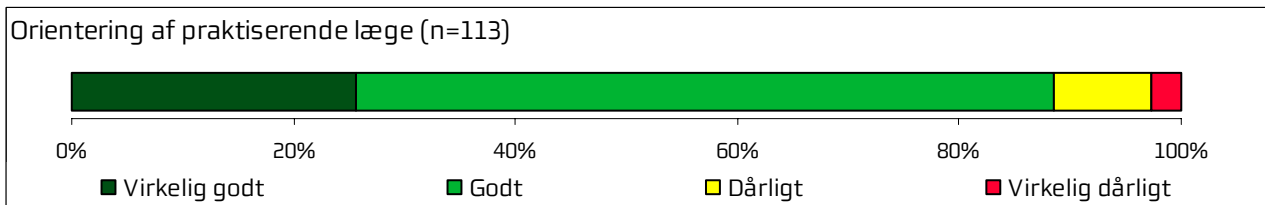
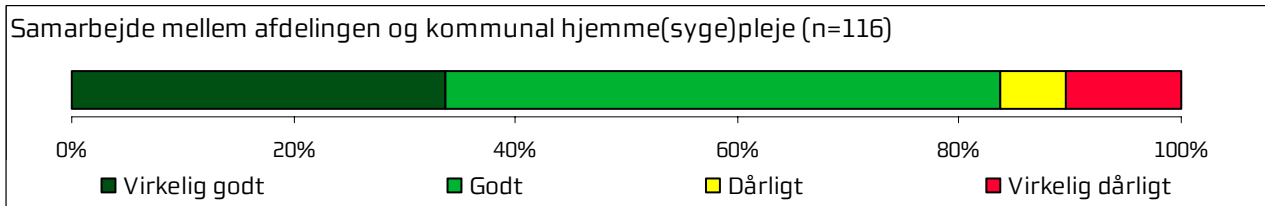
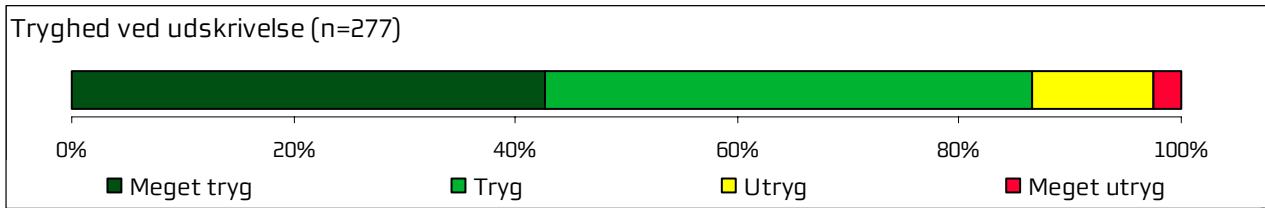




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	76%	-	-	91%*	39%*	48%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	99%	-	-	96%*	94%*	95%*
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	94%	-	-	95%	86%*	87%*

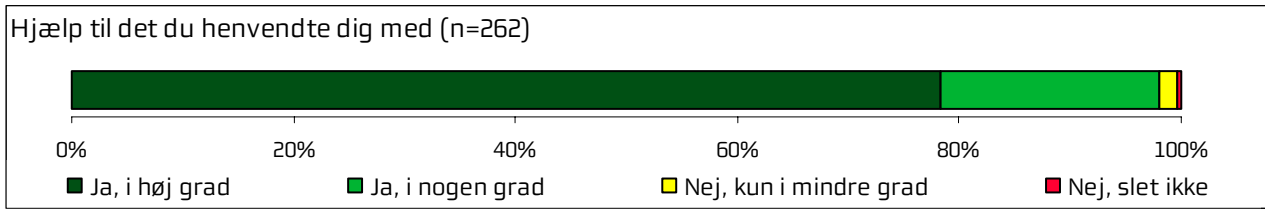
## 4.6 Udskrivelse



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?	87%	-	-	98%*	88%	90%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	84%	-	-	100%*	93%*	94%*
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	88%	-	-	93%	84%	85%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74%	-	-	85%	70%	72%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	98%	-	-	98%	93%*	94%*



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

27. maj 2009

### Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus

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

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

  
Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

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

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

### INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

### PERSONALE

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;



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

**BEHANDLINGSFORLØB**

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

**INFORMATION**

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

Løbnr.: >>lobnr.<<

**UDSKRIVELSE**

<p><b>24. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</b></p>	<p>Meget tryk</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Tryk</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Utryk</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Meget utryk</p> <p><input type="checkbox"/></p>		
<p><b>25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?</b></p>	<p>Virkelig godt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Godt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Dårligt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Virkelig dårligt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Det kan jeg ikke vurdere</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Ikke aktuelt for mig</p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p><b>26. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b></p>	<p>Virkelig godt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Godt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Dårligt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Virkelig dårligt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Det kan jeg ikke vurdere</p> <p><input type="checkbox"/></p>	
<p><b>27. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</b></p>	<p>Ja, i høj grad</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Ja, i nogen grad</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Nej, kun i mindre grad</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Nej, slet ikke</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Ikke aktuelt for mig</p> <p><input type="checkbox"/></p>	
<p><b>28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</b></p>						
<div style="border: 1px solid black; height: 140px;"></div>						

## SAMLET INDTRYK

29. 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"/>
30. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
31. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	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"/>
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. Portoen er betalt.  
Tak for din medvirken!

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

Løbenr.: >>lbnr<<

15. juni 2009

## Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus PÅMINDELSE

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

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

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

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

### Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

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

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

### **Validering af spørgeskema**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.<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) 67 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)		284	422
Køn	Mand	47%	45%
	Kvinde	53%	55%
Alder	0-19 år	2%	3%
	20-39 år	4%	7%
	40-59 år	21%	24%
	60-79 år	61%	54%
	80 år eller derover	12%	12%

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		284	100
Alder	<b>0-19</b>	7	2%
	<b>20-39</b>	11	4%
	<b>40-59</b>	61	21%
	<b>60-79</b>	172	61%
	<b>80-</b>	33	12%
Køn	<b>Mand</b>	133	47%
	<b>Kvinde</b>	151	53%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	258	96%
	<b>Pårørende</b>	12	4%
Modersmål	<b>Dansk</b>	269	99%
	<b>Ikke dansk</b>	2	1%
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	43	16%
	<b>Planlagt</b>	226	84%
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	18	6%
	<b>Hoftealloplastik</b>	57	20%
	<b>Knæalloplastik</b>	16	6%
	<b>Øvrige</b>	193	68%
Afsnit	<b>Afsnit K1</b>	127	45%
	<b>Afsnit K2</b>	99	35%
	<b>Patienthotel</b>	54	19%

**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		52	44	3	0	263	6
Alder	<b>0-19</b>	0	67	33	0	3	2
	<b>20-39</b>	22	56	22	0	9	1
	<b>40-59</b>	46	51	3	0	59	1
	<b>60-79</b>	57	40	2	1	161	2
	<b>80-</b>	52	48	0	0	31	0
Køn	<b>Mand</b>	54	43	3	0	124	2
	<b>Kvinde</b>	50	46	3	1	139	4
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	54	43	3	0	248	6
	<b>Pårørende</b>	9	91	0	0	11	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	53	44	3	0	258	6
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	29	58	13	0	38	3
	<b>Planlagt</b>	54	44	1	0	212	3
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	56	44	0	0	18	0
	<b>Hoftealloplastik</b>	64	35	2	0	55	0
	<b>Knæalloplastik</b>	87	7	0	7	15	0
	<b>Øvrige</b>	45	51	4	0	175	6
Afsnit	<b>Afsnit K1</b>	49	48	3	0	122	4
	<b>Afsnit K2</b>	53	43	2	1	86	2
	<b>Patienthotel</b>	57	39	4	0	51	0

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		55	40	4	1	273
Alder	<b>0-19</b>	0	83	0	17	6
	<b>20-39</b>	40	40	20	0	10
	<b>40-59</b>	54	41	5	0	61
	<b>60-79</b>	58	38	3	1	164
	<b>80-</b>	59	41	0	0	32
Køn	<b>Mand</b>	61	35	2	2	127
	<b>Kvinde</b>	51	45	5	0	146
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	56	39	4	1	257
	<b>Pårørende</b>	25	75	0	0	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	56	39	4	1	267
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	33	52	12	2	42
	<b>Planlagt</b>	59	39	2	0	217
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	78	22	0	0	18
	<b>Hoftealloplastik</b>	64	34	2	0	56
	<b>Knæalloplastik</b>	73	27	0	0	15
	<b>Øvrige</b>	49	45	5	1	184
Afsnit	<b>Afsnit K1</b>	54	40	5	2	126
	<b>Afsnit K2</b>	53	45	2	0	92
	<b>Patienthotel</b>	63	33	4	0	51



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

		<b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?</b>				
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		31	57	10	1	270
Alder	<b>0-19</b>	17	83	0	0	6
	<b>20-39</b>	40	40	20	0	10
	<b>40-59</b>	25	65	10	0	60
	<b>60-79</b>	36	52	12	1	163
	<b>80-</b>	23	74	3	0	31
Køn	<b>Mand</b>	37	52	11	0	127
	<b>Kvinde</b>	27	62	10	1	143
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	33	56	11	1	254
	<b>Pårørende</b>	8	83	8	0	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	32	57	10	1	264
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	15	68	18	0	40
	<b>Planlagt</b>	35	56	9	1	216
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	44	44	11	0	18
	<b>Hoftealloplastik</b>	27	63	7	4	56
	<b>Knæalloplastik</b>	64	36	0	0	14
	<b>Øvrige</b>	29	59	12	0	182
Afsnit	<b>Afsnit K1</b>	22	65	13	1	124
	<b>Afsnit K2</b>	32	62	7	0	91
	<b>Patienthotel</b>	53	35	10	2	51

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		49	46	5	1	190	5	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	33	50	17	0	6	1	
	<b>40-59</b>	37	60	2	0	43	0	
	<b>60-79</b>	51	43	6	1	122	4	
	<b>80-</b>	68	32	0	0	19	0	
Køn	<b>Mand</b>	48	45	6	1	94	0	
	<b>Kvinde</b>	50	47	3	0	96	5	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	48	46	5	1	178	4	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	49	46	5	1	182	5	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>Planlagt</b>	49	46	5	1	190	5	
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	44	50	6	0	16	0	
	<b>Hoftealloplastik</b>	55	43	2	0	49	1	
	<b>Knæalloplastik</b>	58	42	0	0	12	0	
	<b>Øvrige</b>	46	47	6	1	113	4	
Afsnit	<b>Afsnit K1</b>	50	46	4	0	92	2	
	<b>Afsnit K2</b>	47	49	4	0	53	3	
	<b>Patienthotel</b>	49	42	7	2	45	0	

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

		<b>Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?</b>					
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det ved jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		54	44	1	1	273	4
Alder	<b>0-19</b>	29	57	0	14	7	0
	<b>20-39</b>	44	56	0	0	9	0
	<b>40-59</b>	52	47	2	0	58	1
	<b>60-79</b>	55	43	1	1	168	2
	<b>80-</b>	58	42	0	0	31	1
Køn	<b>Mand</b>	56	42	1	2	132	0
	<b>Kvinde</b>	52	47	1	0	141	4
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	56	42	1	1	249	3
	<b>Pårørende</b>	17	83	0	0	12	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	55	44	1	0	259	4
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	42	58	0	0	38	2
	<b>Planlagt</b>	56	43	1	1	221	2
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	72	28	0	0	18	0
	<b>Hoftealloplastik</b>	56	44	0	0	57	0
	<b>Knæalloplastik</b>	50	44	6	0	16	0
	<b>Øvrige</b>	52	46	1	1	182	4
Afsnit	<b>Afsnit K1</b>	50	48	2	1	123	3
	<b>Afsnit K2</b>	48	52	0	0	93	0
	<b>Patienthotel</b>	72	26	2	0	53	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		56	36	9	272	4
Alder	<b>0-19</b>	33	50	17	6	1
	<b>20-39</b>	60	40	0	10	0
	<b>40-59</b>	53	40	7	60	1
	<b>60-79</b>	59	31	10	165	1
	<b>80-</b>	45	48	6	31	1
Køn	<b>Mand</b>	55	38	8	132	1
	<b>Kvinde</b>	56	34	10	140	3
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	55	37	9	249	2
	<b>Pårørende</b>	64	27	9	11	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	55	37	8	259	3
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	68	24	8	38	2
	<b>Planlagt</b>	54	38	8	221	1
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	67	28	6	18	0
	<b>Hoftealloplastik</b>	45	48	7	56	0
	<b>Knæalloplastik</b>	47	33	20	15	0
	<b>Øvrige</b>	58	33	9	183	4
Afsnit	<b>Afsnit K1</b>	48	43	10	124	2
	<b>Afsnit K2</b>	57	34	10	92	1
	<b>Patienthotel</b>	73	23	4	52	1

**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		23	53	17	7	105	2
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>40-59</b>	19	54	23	4	26	0
	<b>60-79</b>	25	51	17	7	59	2
	<b>80-</b>	23	54	8	15	13	0
Køn	<b>Mand</b>	17	59	19	6	54	1
	<b>Kvinde</b>	29	47	16	8	51	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	22	53	18	6	98	2
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	22	54	18	6	101	2
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	10	70	0	20	10	0
	<b>Planlagt</b>	24	55	16	6	89	2
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	33	33	17	17	6	0
	<b>Hoftealloplastik</b>	27	69	4	0	26	1
	<b>Knæalloplastik</b>	14	43	43	0	7	0
	<b>Øvrige</b>	21	50	20	9	66	1
Afsnit	<b>Afsnit K1</b>	16	61	16	7	56	2
	<b>Afsnit K2</b>	24	55	21	0	33	0
	<b>Patienthotel</b>	43	29	14	14	14	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?					
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		51	34	15	275
Alder	<b>0-19</b>	14	57	29	7
	<b>20-39</b>	64	27	9	11
	<b>40-59</b>	46	36	18	61
	<b>60-79</b>	55	34	11	164
	<b>80-</b>	38	31	31	32
Køn	<b>Mand</b>	46	39	14	132
	<b>Kvinde</b>	55	29	16	143
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	51	34	15	251
	<b>Pårørende</b>	42	33	25	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	50	34	15	262
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	2
Indlæggelses- type	<b>Akut</b>	40	33	26	42
	<b>Planlagt</b>	52	35	14	220
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	50	28	22	18
	<b>Hoftealloplastik</b>	41	43	17	54
	<b>Knæalloplastik</b>	81	6	13	16
	<b>Øvrige</b>	51	35	14	187
Afsnit	<b>Afsnit K1</b>	41	34	25	123
	<b>Afsnit K2</b>	59	33	9	94
	<b>Patienthotel</b>	61	33	6	54

**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>n</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		39	56	4	0	253	26	
Alder	<b>0-19</b>	0	60	40	0	5	2	
	<b>20-39</b>	0	73	18	9	11	0	
	<b>40-59</b>	46	49	5	0	57	4	
	<b>60-79</b>	38	59	3	0	156	13	
	<b>80-</b>	54	46	0	0	24	7	
Køn	<b>Mand</b>	43	50	6	1	122	10	
	<b>Kvinde</b>	35	62	3	0	131	16	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	38	57	5	0	235	20	
	<b>Pårørende</b>	29	71	0	0	7	5	
Modersmål	<b>Dansk</b>	39	57	4	0	243	24	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	1	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	22	63	16	0	32	10	
	<b>Planlagt</b>	40	56	3	0	209	15	
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	38	63	0	0	16	2	
	<b>Hoftealloplastik</b>	43	56	2	0	54	2	
	<b>Knæalloplastik</b>	38	56	6	0	16	0	
	<b>Øvrige</b>	38	56	5	1	167	22	
Afsnit	<b>Afsnit K1</b>	36	59	6	0	109	16	
	<b>Afsnit K2</b>	39	57	3	1	88	8	
	<b>Patienthotel</b>	44	52	4	0	52	2	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		1	93	6	282
Alder	<b>0-19</b>	14	57	29	7
	<b>20-39</b>	0	82	18	11
	<b>40-59</b>	0	97	3	61
	<b>60-79</b>	1	92	7	170
	<b>80-</b>	0	100	0	33
Køn	<b>Mand</b>	2	93	5	133
	<b>Kvinde</b>	1	92	7	149
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	1	93	6	258
	<b>Pårørende</b>	8	83	8	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	1	93	6	269
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	0	86	14	43
	<b>Planlagt</b>	1	94	5	225
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	0	100	0	18
	<b>Hoftealloplastik</b>	2	95	4	57
	<b>Knæalloplastik</b>	6	94	0	16
	<b>Øvrige</b>	1	91	8	191
Afsnit	<b>Afsnit K1</b>	1	92	7	127
	<b>Afsnit K2</b>	2	91	7	97
	<b>Patienthotel</b>	0	96	4	54



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

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		0	88	12	187	94
Alder	<b>0-19</b>	0	67	33	6	1
	<b>20-39</b>	0	78	22	9	2
	<b>40-59</b>	0	93	7	41	20
	<b>60-79</b>	0	86	14	106	63
	<b>80-</b>	0	96	4	25	8
Køn	<b>Mand</b>	0	86	14	94	39
	<b>Kvinde</b>	0	89	11	93	55
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	89	11	169	89
	<b>Pårørende</b>	0	78	22	9	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	88	12	178	91
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	0	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	0	81	19	26	17
	<b>Planlagt</b>	0	90	10	149	75
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	0	92	8	12	6
	<b>Hoftealloplastik</b>	0	97	3	37	20
	<b>Knæalloplastik</b>	0	80	20	10	6
	<b>Øvrige</b>	0	85	15	128	62
Afsnit	<b>Afsnit K1</b>	0	90	10	79	47
	<b>Afsnit K2</b>	0	82	18	60	37
	<b>Patienthotel</b>	0	91	9	46	8

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?					
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		71	23	5	1	268	11
Alder	<b>0-19</b>	14	57	29	0	7	0
	<b>20-39</b>	40	40	10	10	10	1
	<b>40-59</b>	67	22	8	3	60	1
	<b>60-79</b>	78	17	4	1	162	7
	<b>80-</b>	59	41	0	0	29	2
Køn	<b>Mand</b>	70	22	6	2	127	5
	<b>Kvinde</b>	71	23	5	1	141	6
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	71	22	5	1	244	11
	<b>Pårørende</b>	50	42	8	0	12	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	71	23	5	1	256	11
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	52	31	12	5	42	1
	<b>Planlagt</b>	73	21	4	1	214	10
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	69	25	0	6	16	2
	<b>Hoftealloplastik</b>	76	20	4	0	54	3
	<b>Knæalloplastik</b>	80	20	0	0	15	1
	<b>Øvrige</b>	68	23	7	2	183	5
Afsnit	<b>Afsnit K1</b>	64	25	8	3	118	6
	<b>Afsnit K2</b>	70	27	2	1	94	3
	<b>Patienthotel</b>	85	12	4	0	52	2

**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		76	21	2	1	275	6
Alder	<b>0-19</b>	29	71	0	0	7	0
	<b>20-39</b>	64	18	9	9	11	0
	<b>40-59</b>	70	28	2	0	60	1
	<b>60-79</b>	80	17	2	1	167	3
	<b>80-</b>	83	17	0	0	30	2
Køn	<b>Mand</b>	77	18	3	2	131	2
	<b>Kvinde</b>	76	24	1	0	144	4
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	77	21	2	0	252	5
	<b>Pårørende</b>	67	33	0	0	12	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	76	21	2	0	263	5
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	55	38	5	2	42	1
	<b>Planlagt</b>	81	17	1	0	219	5
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	67	33	0	0	18	0
	<b>Hoftealloplastik</b>	84	16	0	0	56	1
	<b>Knæalloplastik</b>	81	19	0	0	16	0
	<b>Øvrige</b>	75	22	3	1	185	5
Afsnit	<b>Afsnit K1</b>	72	25	2	1	123	3
	<b>Afsnit K2</b>	79	19	1	1	95	2
	<b>Patienthotel</b>	83	15	2	0	53	1

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?</b>							
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		74	23	3	0	278	2
Alder	<b>0-19</b>	57	14	29	0	7	0
	<b>20-39</b>	55	36	9	0	11	0
	<b>40-59</b>	63	37	0	0	60	0
	<b>60-79</b>	79	19	2	0	169	1
	<b>80-</b>	74	19	3	3	31	1
Køn	<b>Mand</b>	76	22	2	0	133	0
	<b>Kvinde</b>	72	25	3	1	145	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	73	25	2	0	256	0
	<b>Pårørende</b>	64	9	18	9	11	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	74	23	2	0	265	2
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	52	31	14	2	42	1
	<b>Planlagt</b>	77	23	0	0	222	1
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	67	33	0	0	18	0
	<b>Hoftealloplastik</b>	80	20	0	0	56	1
	<b>Knæalloplastik</b>	94	6	0	0	16	0
	<b>Øvrige</b>	71	25	4	1	188	1
Afsnit	<b>Afsnit K1</b>	72	25	2	1	124	1
	<b>Afsnit K2</b>	74	22	4	0	96	1
	<b>Patienthotel</b>	76	24	0	0	54	0

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

		<b>Levede behandlingen op til dine forventninger?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		70	22	7	1	272	4	
Alder	<b>0-19</b>	33	50	17	0	6	1	
	<b>20-39</b>	55	36	9	0	11	0	
	<b>40-59</b>	62	25	10	3	60	0	
	<b>60-79</b>	75	18	6	1	164	2	
	<b>80-</b>	71	29	0	0	31	1	
Køn	<b>Mand</b>	69	22	8	2	131	1	
	<b>Kvinde</b>	71	23	6	1	141	3	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	70	22	7	1	248	4	
	<b>Pårørende</b>	50	42	8	0	12	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	71	23	6	1	259	4	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	56	37	7	0	41	1	
	<b>Planlagt</b>	72	21	6	1	218	2	
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	67	11	17	6	18	0	
	<b>Hoftealloplastik</b>	86	7	5	2	57	0	
	<b>Knæalloplastik</b>	63	31	6	0	16	0	
	<b>Øvrige</b>	66	28	6	1	181	4	
Afsnit	<b>Afsnit K1</b>	70	20	7	2	122	1	
	<b>Afsnit K2</b>	68	28	3	0	92	3	
	<b>Patienthotel</b>	70	19	9	2	54	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?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		61	32	5	2	262	13
Alder	<b>0-19</b>	0	71	14	14	7	0
	<b>20-39</b>	18	45	27	9	11	0
	<b>40-59</b>	61	32	5	2	56	4
	<b>60-79</b>	66	30	4	1	161	6
	<b>80-</b>	63	33	4	0	27	3
Køn	<b>Mand</b>	57	33	8	2	127	6
	<b>Kvinde</b>	64	32	3	1	135	7
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	62	31	6	1	240	11
	<b>Pårørende</b>	27	73	0	0	11	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	61	32	6	1	250	12
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	29	53	13	5	38	3
	<b>Planlagt</b>	65	30	4	1	211	9
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	44	50	6	0	16	2
	<b>Hoftealloplastik</b>	78	20	2	0	50	4
	<b>Knæalloplastik</b>	73	20	7	0	15	0
	<b>Øvrige</b>	56	35	6	2	181	7
Afsnit	<b>Afsnit K1</b>	56	35	6	3	110	12
	<b>Afsnit K2</b>	61	34	4	1	94	1
	<b>Patienthotel</b>	69	26	6	0	54	0

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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? a) Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		95	5	252	16
Alder	<b>0-19</b>	100	0	5	1
	<b>20-39</b>	88	13	8	2
	<b>40-59</b>	98	2	53	4
	<b>60-79</b>	94	6	158	7
	<b>80-</b>	96	4	28	2
Køn	<b>Mand</b>	95	5	121	6
	<b>Kvinde</b>	95	5	131	10
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	95	5	230	14
	<b>Pårørende</b>	100	0	12	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	95	5	243	14
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	2	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	100	0	33	4
	<b>Planlagt</b>	95	5	209	10
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	100	0	17	1
	<b>Hoftealloplastik</b>	98	2	51	1
	<b>Knæalloplastik</b>	100	0	16	0
	<b>Øvrige</b>	93	7	168	14
Afsnit	<b>Afsnit K1</b>	96	4	113	3
	<b>Afsnit K2</b>	94	6	83	12
	<b>Patienthotel</b>	96	4	52	1

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		95	5	262
Alder	<b>0-19</b>	86	14	7
	<b>20-39</b>	100	0	9
	<b>40-59</b>	89	11	56
	<b>60-79</b>	96	4	160
	<b>80-</b>	100	0	30
Køn	<b>Mand</b>	95	5	127
	<b>Kvinde</b>	95	5	135
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	95	5	238
	<b>Pårørende</b>	100	0	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	95	5	251
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	97	3	37
	<b>Planlagt</b>	94	6	213
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	94	6	18
	<b>Hoftealloplastik</b>	96	4	51
	<b>Knæalloplastik</b>	100	0	16
	<b>Øvrige</b>	94	6	177
Afsnit	<b>Afsnit K1</b>	93	7	115
	<b>Afsnit K2</b>	98	2	92
	<b>Patienthotel</b>	94	6	51



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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? c) Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		97	3	257
Alder	<b>0-19</b>	83	17	6
	<b>20-39</b>	78	22	9
	<b>40-59</b>	96	4	55
	<b>60-79</b>	98	2	157
	<b>80-</b>	100	0	30
Køn	<b>Mand</b>	96	4	124
	<b>Kvinde</b>	98	2	133
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	97	3	233
	<b>Pårørende</b>	92	8	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	97	3	246
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	100	0	36
	<b>Planlagt</b>	97	3	210
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	100	0	18
	<b>Hoftealloplastik</b>	100	0	50
	<b>Knæalloplastik</b>	100	0	16
	<b>Øvrige</b>	95	5	173
Afsnit	<b>Afsnit K1</b>	98	2	112
	<b>Afsnit K2</b>	96	4	91
	<b>Patienthotel</b>	96	4	50

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		88	12	116
Alder	<b>0-19</b>	-	-	2
	<b>20-39</b>	-	-	3
	<b>40-59</b>	82	18	34
	<b>60-79</b>	91	9	67
	<b>80-</b>	80	20	10
Køn	<b>Mand</b>	91	9	56
	<b>Kvinde</b>	85	15	60
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	89	11	109
	<b>Pårørende</b>	-	-	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	88	12	112
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	89	11	18
	<b>Planlagt</b>	89	11	90
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	100	0	10
	<b>Hoftealloplastik</b>	75	25	20
	<b>Knæalloplastik</b>	-	-	3
	<b>Øvrige</b>	89	11	83
Afsnit	<b>Afsnit K1</b>	82	18	51
	<b>Afsnit K2</b>	91	9	45
	<b>Patienthotel</b>	94	6	18

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?					Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		28	47	19	6	36	4	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	1	
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	3	0	
	<b>40-59</b>	25	58	8	8	12	1	
	<b>60-79</b>	32	32	32	5	19	2	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	1	0	
Køn	<b>Mand</b>	27	40	33	0	15	2	
	<b>Kvinde</b>	29	52	10	10	21	2	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	29	46	20	6	35	2	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	1	2	
Modersmål	<b>Dansk</b>	26	50	18	6	34	4	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>Planlagt</b>	22	50	22	6	32	4	
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>Hoftealloplastik</b>	0	40	40	20	5	2	
	<b>Knæalloplastik</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>Øvrige</b>	33	47	17	3	30	2	
Afsnit	<b>Afsnit K1</b>	18	59	18	6	17	2	
	<b>Afsnit K2</b>	50	30	20	0	10	2	
	<b>Patienthotel</b>	13	50	25	13	8	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		83	8	8	2	247	8
Alder	<b>0-19</b>	17	33	33	17	6	0
	<b>20-39</b>	50	20	30	0	10	0
	<b>40-59</b>	82	9	7	2	55	0
	<b>60-79</b>	87	5	6	2	147	8
	<b>80-</b>	86	10	3	0	29	0
Køn	<b>Mand</b>	78	11	9	2	121	2
	<b>Kvinde</b>	87	5	6	2	126	6
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	83	7	8	2	225	8
	<b>Pårørende</b>	60	30	10	0	10	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	83	8	8	2	237	6
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	68	11	19	3	37	2
	<b>Planlagt</b>	85	7	6	2	199	5
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	76	12	12	0	17	0
	<b>Hoftealloplastik</b>	96	4	0	0	50	3
	<b>Knæalloplastik</b>	85	8	8	0	13	0
	<b>Øvrige</b>	79	8	10	3	167	5
Afsnit	<b>Afsnit K1</b>	85	7	8	0	115	1
	<b>Afsnit K2</b>	76	11	10	4	82	3
	<b>Patienthotel</b>	88	4	4	4	48	2

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		42	49	7	2	108	144
Alder	<b>0-19</b>	50	50	0	0	2	4
	<b>20-39</b>	20	60	20	0	5	5
	<b>40-59</b>	45	48	3	3	29	25
	<b>60-79</b>	48	41	10	2	61	93
	<b>80-</b>	9	91	0	0	11	17
Køn	<b>Mand</b>	48	45	7	0	56	66
	<b>Kvinde</b>	35	54	8	4	52	78
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	42	47	8	2	95	135
	<b>Pårørende</b>	0	100	0	0	5	5
Modersmål	<b>Dansk</b>	41	49	8	2	100	140
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	0	2
Indlæggelsestype	<b>Akut</b>	21	71	7	0	14	25
	<b>Planlagt</b>	45	46	7	2	89	113
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	45	45	9	0	11	6
	<b>Hoftealloplastik</b>	55	40	5	0	20	33
	<b>Knæalloplastik</b>	50	33	0	17	6	8
	<b>Øvrige</b>	37	54	8	1	71	97
Afsnit	<b>Afsnit K1</b>	31	58	8	3	36	78
	<b>Afsnit K2</b>	39	50	7	4	28	56
	<b>Patienthotel</b>	51	42	7	0	43	7

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		53	13	11	24	268
Alder	<b>0-19</b>	14	0	0	86	7
	<b>20-39</b>	36	9	27	27	11
	<b>40-59</b>	54	8	18	20	61
	<b>60-79</b>	57	12	8	23	162
	<b>80-</b>	41	37	7	15	27
Køn	<b>Mand</b>	55	11	9	25	125
	<b>Kvinde</b>	50	15	13	22	143
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	54	12	11	23	246
	<b>Pårørende</b>	17	33	17	33	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	53	13	11	24	256
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	0	33	0	68	40
	<b>Planlagt</b>	63	8	13	16	214
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	72	0	22	6	18
	<b>Hoftealloplastik</b>	68	8	13	11	53
	<b>Knæalloplastik</b>	67	7	7	20	15
	<b>Øvrige</b>	45	16	9	29	182
Afsnit	<b>Afsnit K1</b>	56	15	9	20	120
	<b>Afsnit K2</b>	43	15	13	28	92
	<b>Patienthotel</b>	60	4	11	25	53

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

		<b>Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?</b>					
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Jeg læste den ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		45	54	1	0	194	0
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	38	50	13	0	8	0
	<b>40-59</b>	42	58	0	0	48	0
	<b>60-79</b>	49	51	0	0	115	0
	<b>80-</b>	41	59	0	0	22	0
Køn	<b>Mand</b>	47	52	1	0	89	0
	<b>Kvinde</b>	44	56	0	0	105	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	45	54	1	0	178	0
	<b>Pårørende</b>	25	75	0	0	8	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	45	54	1	0	185	0
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	25	67	8	0	12	0
	<b>Planlagt</b>	46	54	0	0	171	0
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	47	53	0	0	17	0
	<b>Hoftealloplastik</b>	41	59	0	0	44	0
	<b>Knæalloplastik</b>	75	25	0	0	12	0
	<b>Øvrige</b>	44	55	1	0	121	0
Afsnit	<b>Afsnit K1</b>	42	58	0	0	92	0
	<b>Afsnit K2</b>	53	46	2	0	59	0
	<b>Patienthotel</b>	43	58	0	0	40	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?				
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		47	47	5	1	268
Alder	<b>0-19</b>	29	29	29	14	7
	<b>20-39</b>	30	60	10	0	10
	<b>40-59</b>	47	48	5	0	60
	<b>60-79</b>	50	45	5	0	161
	<b>80-</b>	40	57	0	3	30
Køn	<b>Mand</b>	50	44	5	1	127
	<b>Kvinde</b>	44	50	6	1	141
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	47	47	5	1	246
	<b>Pårørende</b>	17	75	8	0	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	47	47	5	1	257
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	18	63	18	3	40
	<b>Planlagt</b>	51	46	3	0	215
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	61	39	0	0	18
	<b>Hoftealloplastik</b>	52	48	0	0	54
	<b>Knæalloplastik</b>	73	13	13	0	15
	<b>Øvrige</b>	42	50	7	1	181
Afsnit	<b>Afsnit K1</b>	40	52	7	1	124
	<b>Afsnit K2</b>	53	43	3	1	89
	<b>Patienthotel</b>	53	43	4	0	51



**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		43	44	11	3	277
Alder	<b>0-19</b>	17	50	33	0	6
	<b>20-39</b>	36	45	18	0	11
	<b>40-59</b>	49	43	8	0	61
	<b>60-79</b>	44	44	8	4	167
	<b>80-</b>	31	44	22	3	32
Køn	<b>Mand</b>	48	39	10	2	130
	<b>Kvinde</b>	37	48	12	3	147
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	44	44	9	2	255
	<b>Pårørende</b>	0	50	42	8	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	43	44	11	3	266
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	27	44	24	5	41
	<b>Planlagt</b>	45	45	9	2	222
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	56	17	28	0	18
	<b>Hoftealloplastik</b>	46	41	13	0	56
	<b>Knæalloplastik</b>	50	50	0	0	16
	<b>Øvrige</b>	40	47	10	4	187
Afsnit	<b>Afsnit K1</b>	38	44	16	2	125
	<b>Afsnit K2</b>	52	38	6	4	95
	<b>Patienthotel</b>	36	57	8	0	53

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		34	50	6	10	116	7	147
Alder	<b>0-19</b>	0	50	0	50	4	1	1
	<b>20-39</b>	17	83	0	0	6	0	5
	<b>40-59</b>	15	69	0	15	13	2	45
	<b>60-79</b>	41	41	7	12	69	2	92
	<b>80-</b>	33	58	8	0	24	2	4
Køn	<b>Mand</b>	33	54	4	8	48	5	75
	<b>Kvinde</b>	34	47	7	12	68	2	72
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	33	52	5	10	99	6	143
	<b>Pårørende</b>	27	45	18	9	11	1	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	34	49	6	11	111	7	142
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	0	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	40	32	8	20	25	2	14
	<b>Planlagt</b>	31	56	6	7	84	5	126
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	0	83	0	17	6	1	11
	<b>Hoftealloplastik</b>	29	58	8	4	24	2	30
	<b>Knæalloplastik</b>	50	17	0	33	6	0	9
	<b>Øvrige</b>	36	48	6	10	80	4	97
Afsnit	<b>Afsnit K1</b>	26	57	9	9	58	4	62
	<b>Afsnit K2</b>	53	33	3	13	40	0	53
	<b>Patienthotel</b>	13	67	7	13	15	3	31

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

		<b>Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</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		26	63	9	3	113	158	
Alder	<b>0-19</b>	0	100	0	0	2	4	
	<b>20-39</b>	0	80	20	0	5	6	
	<b>40-59</b>	12	72	16	0	25	35	
	<b>60-79</b>	36	52	8	5	64	101	
	<b>80-</b>	18	82	0	0	17	12	
Køn	<b>Mand</b>	23	62	13	2	53	74	
	<b>Kvinde</b>	28	63	5	3	60	84	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	24	63	10	3	103	147	
	<b>Pårørende</b>	0	100	0	0	4	8	
Modersmål	<b>Dansk</b>	25	64	8	3	106	154	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	1	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	18	71	12	0	17	24	
	<b>Planlagt</b>	25	62	9	3	87	129	
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	0	71	29	0	7	11	
	<b>Hoftealloplastik</b>	30	70	0	0	23	32	
	<b>Knæalloplastik</b>	57	14	14	14	7	8	
	<b>Øvrige</b>	24	64	9	3	76	107	
Afsnit	<b>Afsnit K1</b>	19	66	13	2	53	70	
	<b>Afsnit K2</b>	39	56	3	3	36	57	
	<b>Patienthotel</b>	23	68	5	5	22	29	

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		60	14	14	12	206	65	
Alder	<b>0-19</b>	0	50	0	50	2	4	
	<b>20-39</b>	56	22	22	0	9	2	
	<b>40-59</b>	70	7	11	13	56	5	
	<b>60-79</b>	55	17	15	13	118	45	
	<b>80-</b>	71	5	14	10	21	9	
Køn	<b>Mand</b>	54	22	13	11	99	27	
	<b>Kvinde</b>	66	6	15	13	107	38	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	60	14	14	12	191	60	
	<b>Pårørende</b>	50	17	17	17	6	5	
Modersmål	<b>Dansk</b>	59	14	14	13	197	63	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	0	2	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	54	12	15	19	26	14	
	<b>Planlagt</b>	60	15	14	11	168	49	
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	56	22	6	17	18	0	
	<b>Hoftealloplastik</b>	80	5	10	5	41	14	
	<b>Knæalloplastik</b>	45	27	18	9	11	4	
	<b>Øvrige</b>	56	14	16	14	136	47	
Afsnit	<b>Afsnit K1</b>	62	11	12	15	93	29	
	<b>Afsnit K2</b>	62	10	16	13	63	30	
	<b>Patienthotel</b>	50	26	17	7	46	6	

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

		<b>Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?</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		78	20	2	0	262	6
Alder	<b>0-19</b>	67	17	17	0	6	0
	<b>20-39</b>	75	25	0	0	8	1
	<b>40-59</b>	77	23	0	0	61	0
	<b>60-79</b>	79	18	2	1	158	4
	<b>80-</b>	79	21	0	0	29	1
Køn	<b>Mand</b>	77	21	2	1	121	4
	<b>Kvinde</b>	79	19	1	0	141	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	78	20	2	0	247	5
	<b>Pårørende</b>	73	27	0	0	11	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	79	19	2	0	256	6
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	68	26	3	3	38	2
	<b>Planlagt</b>	80	19	1	0	210	4
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	88	12	0	0	17	0
	<b>Hoftealloplastik</b>	84	15	2	0	55	0
	<b>Knæalloplastik</b>	93	7	0	0	15	0
	<b>Øvrige</b>	74	23	2	1	175	6
Afsnit	<b>Afsnit K1</b>	74	21	3	1	121	2
	<b>Afsnit K2</b>	78	22	0	0	87	3
	<b>Patienthotel</b>	88	12	0	0	50	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.














**Afsnit K1**

**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 Venligheden stor, men en følt ængstelse i forhold til at sikre sig, at patienten ikke udnyttede systemet. Det var ikke rart. Jeg var godt sur over aldrig at møde de læger, der opererede. Og udskrivende læge var meget grøn.	Godt
	2 Synes, det var for dårligt, at jeg kom til at ligge på stue med en, som havde det rigtig dårligt, da jeg selv blev meget utryk ved det hele af at se og høre på hans jamren. Men ellers synes jeg, at hele forløbet gik godt, og personalet var meget flinke.	Godt
	4 Et minus: Efter modtagelsen og blodprøvetagning gik jeg selv hele dagen og frøs, jeg var overladt til mig selv. Næste morgen havde jeg feber. Men ellers gik det RIGTIG godt. NB: Jeg var kun indlagt kortvarigt, så jeg nåede ikke lære personalet at kende, der kom og gik så mange.	Godt
	6 Savner modtagelse og en udskrivningssamtale. At man bliver orienteret om, at man har sin medicin i "doseringsæsker" og hvornår medicinen skal tages. At man hjælper patienten når hun beder om det (fx tøj) i stedet for at sende "hjælpen" videre, som så gentager sig. Måske skulle lægen gennemse scanningen i sin helhed inden man stiller en diagnose!	Dårligt
	7 Da jeg blev indlagt, var der tre mænd på stuen, som efterhånden blev sendt hjem. Så om morgenen blev der en dame indlagt, om aftenen kom nr. 2. Næste morgen kom den tredje dame. Det var meget hyggeligt, så afdelingen gjorde noget særligt godt.	Virkelig godt
	8 Jeg synes, at jeg blev behandlet meget godt, så jeg kan kun sige, at jeg er meget tilfreds.	Virkelig godt
	10 Det er dejligt at opleve en god kommunikation læge/patient. F.eks. før operation med samtale med den læge, der skal operere. Gennemgang af operationsforløbet og en god orientering vedrørende efter operationsforløbet - det giver tryghed. På afdelingen og operationsgangen er der også en god stemning med sygeplejersker, der godt ved, hvad de har med at gøre. Stemningen er afslappet og omsorgsfuld - alle er på dupperne og tilstedeværende. Under operationen var der også en god stemning. Min oplevelse var, at der blev arbejdet koncentreret, også med plads til lune bemærkninger. Jeg hilste også på noget af plejepersonalet, der skulle assistere ved hofteoperationen - alle havde tid til at orientere/hilse på osv. Samarbejdet med fysioterapeuterne forløb også rigtig godt. God information, tid til spørgsmål osv. HELE personalet får topkarakter!	Virkelig godt
	11 Burde være fulgt op med hjælp til genoptræning efter udskrivelsen og taget hånd om efterfølgende stærke smerter efter operationen. Har til afhjælpning af disse gener selv måtte bekoste behandling og genoptræning hos fysioterapeut. Og det hele endte med en depression.	Virkelig godt
	18 Jeg har været meget tilfreds med min indlæggelse og operation, på Silkeborg ortopædkirurgisk afdeling K, i hele forløbet.	Virkelig godt
	20 Jeg er sikker på, at plejepersonalet har gjort SIT BEDSTE under de arbejdsbetingelser, de har. De er jo forhastede med for lidt tid. Jeg havde håbet på, at den læge, jeg har gået til undersøgelse hos i 2-	Godt

## Bilag 5

3 år, og som senere opererede mig, ville have brugt tid til at forklare mig, hvad jeg kunne forvente efter operationen. Nu har jeg bare ondt og ingen kunne forklare mig hvorfor - hverken egen læge eller fysioterapeut (jeg var lovet en samtale efter tre måneder).

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|    | 22 | Afdelingen har et særdeles positivt og fagligt godt personale, som giver én tryghed.   | Virkelig godt |
|    | 24 | Afdelingen gav god orientering om vigtigheden af kost, motion og hvile efter hjemsendelse. Man er jo ikke i tvivl om at Regionshospital Silkeborg er et ældre hospital. Hvad med P-forholdene?   | Godt          |
|    | 26 | Der var meget lidt plads på stuen. Der var ikke meget plads for personalet, og vores skabe kunne ikke åbnes uden at der skulle flyttes en stol.  | Virkelig godt |
|    | 27 | Jeg lå på firesengsstue. Der er alt for meget uro, specielt om natten. Toiletter ok. Opholdstue meget lille. Afslutningsvis vil jeg udtrykke, at det man hører i pressen om manglende ressourcer, fik jeg syn for. Der kunne gå en tid før en person kom. Jeg tror alt for mange skattemilliarder er gået via regioner til privathospitaler. Det er godt for nogle, men ikke for de mange. Det er vel også det liberalisme går ud på.    | Godt          |
|    | 29 | Plejepersonalet kunne sikkert udmærket få tiden til at gå uden at have patienter. PC tog en masse tid, for den planlagte medicin kom sjældent til tiden. Rengøring af afdelingen var ikke særligt god:-) Maden og lægerne operationsstuen var helt i top.  | Godt          |
|   | 31 | Være mere helbredstænkende og individuelle i deres pleje. Meget rutinepræget.  | Dårligt       |
|  | 36 | Jeg tror ikke, at det kunne gøres bedre en det, der blev gjort. Jeg er ganske godt tilfreds. Personalet er rigtig søde og flinke.  | Virkelig godt |
|  | 37 | Sengestuen, hvor jeg lå, var beregnet til 4-6 patienter. Personligt synes jeg, det er alt for mange. Alle patienter trænger til ro: en af mine "makkere" snorkede meget, meget højlydt, altså ingen nattero. En anden havde så kraftige smerter, at hun forståeligt nok, klagede højlydt. En tredje patient var dement og ønskede hjælp - forståeligt, men igen ingen nattero. Jeg selv lider af søvnbesvær og fik derfor ingen nattero. | Godt          |
|  | 41 | Være lidt mere obs. på de andre personer man er indlagt med. Syntes der var for meget uro fra en patient, jeg var indlagt sammen med. Var lige blevet opereret. Min medpatient var meget urolig meget langt ud på natten, skulle opereres næste dag. Jeg syntes godt, man kunne forlange lidt mere ro.   | Virkelig godt |
|  | 42 | God og afslappet tone under operation, opvågning og ikke mindst på afdelingen.   | Virkelig godt |
|  | 43 | Bedre information om medicinering inden operation. Det går ikke, at man først, når man møder op får at vide, at man ikke må have taget almindelige hovedpinetabletter om natten før. Koordineret information mht. mødetid på afdelingen således, at forundersøgelsen ikke modsiger gængs procedure. Fysioterapeuten skal have besked om at gøre sit job pædagogisk og grundigt og give sig tid til at sikre sig, at patienten forstår.   | Godt          |
|  | 44 | Jeg var kun indlagt i to dage - fik en god behandling - jeg havde en god oplevelse og indtryk af sygehuset og personale.   | Virkelig godt |
|  | 45 | Bedre koordination med plejecenter omkring hjemsendelse!   | Godt          |



- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 46 | Jeg synes i høj grad, afdelingen kunne være bedre efter udskrivning. Jeg blev opereret to gange i hoften, da den første operation mislykkedes. Jeg var til undersøgelse tre måneder efter operationen og går fortsat med to armstokke og svære smerter. Det eneste, jeg får at vide, er at nogle operationer mislykkes. Jeg kunne komme igen efter et halvt år. Kun den røntgen efter operationen er grundlag for udtalelsen. Det, synes jeg, er meget utilfredsstillende. | Virkelig godt |
| ✎ | 51 | Tre senge og hjælpemidler på en lille stue er for meget. Oplevede omsorgssvigt af en medpatient - formentlig pga. travlhed/underbemanding.   | Virkelig godt |
| ✎ | 55 | Lå for tæt pakket. Tre personer på en meget lille stue. Personalet burde gribe ind, når andre har mange på besøg, og man selv ligger meget syg. Det kan man sagtens gøre på en pæn måde, eks. henvise til opholdsstuen.  | Godt          |
| ✎ | 56 | Operation til UG karakter. Efter hjemsendelse oplevet direkte fejlmedicinering efter samtale med kontaktsygeplejerske angående smertebehandling. Har selv foreslået genoptræning, men hvad hvis egen indsats havde svigtet?  | Godt          |
| ✎ | 57 | For lidt plads - lokalet er ikke stort nok til fire senge, man ligger alt for tæt. Personalet har ikke plads nok til at hjælpe. Det er noget besværligt, når der er gangstativer, bækkenstole m.m.   | Godt          |
| ✎ | 59 | Jeg kan kun sige, at ALLE var søde og flinke over hele linjen. Jeg kan til enhver tid anbefale alle kommende patienters indlæggelse til Silkeborg Regionshospital.   | Virkelig godt |
| ✎ | 61 | Meget positivt at opleve, at alle (fra gangpige til læge) tog vare på mig.   | Virkelig godt |
| ✎ | 62 | Jeg har en god tillid til Silkeborg.   | Godt          |
| ✎ | 63 | Meget forskel på arbejdsgangen på de to afdelinger.  | Dårligt       |
| ✎ | 64 | Sov i opholdsstuen om natten. Virkelig godt.   | Godt          |

## Afsnit K1

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















ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg var imponeret over den meget gode kommunikation mellem afdelingerne på forundersøgelsesdagen.	Godt
5	Jeg følte, at alt kun drejede sig om mig.	Virkelig godt
6	Jeg blev hurtigt sendt til blodprøvetagning, men derefter henvist til venteværelset, hvor jeg sad i ca. fire timer.	Dårligt
7	Der skulle være 12 ugers ventetid, det blev 14 ugers ventetid. Dernæst udsat en måned grundet sygdom på sygehuset.	Virkelig godt
8	Jeg var tilfreds.	Virkelig godt
10	Personalet virker professionelt og kompetent - mennesker med varme.	Virkelig godt
18	Jeg har fået en virkelig god information om, hvad der skulle gøres angående operationen, fik billederne vist og forklaret. Tidspunktet for operationsdato, fik jeg efter forundersøgelsen.	Virkelig godt
21	Personalet var meget søde.	Virkelig godt
23	Jeg havde søgt til Regionshospitalet Silkeborg på grund af Joint Care-forløbet, som jeg havde hørt så meget godt om. Ved første samtale, som i øvrigt blev udsat nogle dage, blev jeg informeret om, at Joint Care-forløbet netop var blevet nedlagt. Jeg erfarede først senere, at min indlæggelse ville blive anderledes.	Godt
24	Det er fint, at der allerede ved forundersøgelser fastsættes en indlæggelsesdato og operationsdato. Jeg følte IKKE, at der var lang ventetid fra forundersøgelse og til indlæggelser.	Godt
27	Jeg synes, der gik en del tid fra lægen indsendte anmodning til en dato for forundersøgelse. Lægen afsendte og modtog brev fra hospital afsendt tre måneder efter. Jeg vil mene man kan give et hurtigere svar ved en bedre planlægning. Det har stor betydning for en arbejdsgiver eller et jobcenter. Om ikke andet må der gives en besked om, hvornår en dato kan udmeldes.	Godt
29	Jeg blev indlagt på enestue, hvor klokken IKKE fungerede. Jeg blev nød til at ringe til min pårørende midt om natten og få hende til at kontakte hospitalet, for at få hende til at få hjælp. Hovedgærdet på min seng fungerede ikke. Blev udskiftet efter to uger!	Godt
30	God information, hele vejen.	Virkelig godt
32	Indlagt og hjem igen. Det var hurtig gennemført, en god oplevelse.	Virkelig godt
33	Jeg var indkaldt til undersøgelse på Silkeborg Sygehus. Ved denne undersøgelse blev det aftalt, at	Virkelig godt

jeg kunne blive opereret dagen efter. Denne besked blev jeg meget glad for. Stor tak til læger og personalet på Silkeborg Sygehus. To måneder efter kunne jeg spille golf igen. En rigtig god historie.

- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | 34 Fint forløb.   | Godt          |
| ✎ | 35 Jeg har diabetes og hypertension - derfor andre personer omkring mig.  | Virkelig godt |
| ✎ | 36 Nej, jeg fik en fin modtagelse og god forplejning. Jeg er meget tilfreds.  | Virkelig godt |
| ✎ | 38 Lang ventetid på scanning.   | Godt          |
| ✎ | 39 Problemer med bookingafdeling. Forlagt henvisning til røntgen og efterfølgende måtte "rykke" for videre forløb!  | Virkelig godt |
| ✎ | 43 Informationen inden indlæggelse og operation var mangelfuld. Der blev stillet i udsigt, at jeg kunne vente og ikke møde om morgenen. Jeg skulle her bare ringe ind om aftenen, og så kunne jeg vente med at møde op, hvis jeg først skulle opereres til middag. Dette viste sig ikke at holde stik og var en fejlinformation. Jeg kunne forstå på den jeg ringede op til, at det langt fra var første gang dette skete. Ligeledes er det katastrofalt dårligt, at man ikke informerer om, at man inden operation ikke må tage smertestillende og forskellig anden medicin. Det eneste jeg her fik information om var blodtryksmedicin. Havde jeg taget den sædvanlige smertestillende codimagnyl o.l. om natten inden operationen, var jeg blevet sendt hjem. Jeg fatter simpelthen ikke, at man ikke siger så oplagt en ting til diskusprolapspatienter på forhånd. Havde jeg som sædvanligt taget medicinen, havde jeg her klart fortiet det for at undgå yderligere ventetid. | Godt          |
| ✎ | 45 Ventetid på skadestue før overførsel til afdeling.   | Godt          |
| ✎ | 48 Har prøvet indlæggelse på patienthotellet, og den er bare fin, god modtagelse. Men jeg endte med at komme på en anden afdeling, og det var noget helt andet. Der var tydelig forskel, og det var til den dårlige side.   | Godt          |
| ✎ | 51 Henvist fra anden afdeling til subakut operation.  | Virkelig godt |
| ✎ | 55 Blot fortælle, hvor godt patienthospitalet behandler en.   | Godt          |
| ✎ | 57 Jeg syntes, det var rart, at der var den samme, der tog imod og fulgte en på operationsdagen.  | Godt          |
| ✎ | 61 Meget positiv oplevelse.   | Virkelig godt |

## Afsnit K1

**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>
	3	Jeg fik ikke al min medicin med hjem.	Virkelig godt
	6	Glemte at skifte forbindelse.	Dårligt
	12	Man havde glemt at bestille tid til røntgen.	Dårligt
	16	Manglede blod på dagen.	Virkelig godt
	19	Under sygepleje.	Godt
	20	Stadigvæk mange smerter i min hofte.	Godt
	27	Mine røntgenbilleder kunne ikke findes i edb-anlægget ved forundersøgelsen.	Godt
	31	Manglede medicin.	Dårligt
	45	Medicin ikke altid til foreskrevne tidspunkter.	Godt
	46	Fejl ved operation.	Virkelig godt
	47	Opereret ben to cm. for langt.	Godt
	54	Ubehagelig modtagelse.	Virkelig godt
	62	Det hele gik planlagt.	Godt
	64	Bedøvelse forstuvning dagen efter.	Godt

**Afsnit K1**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎	1 Plejepersonalet jager medpatienter for at få dem for hurtigt hjem. Bare en ekstra dag på patienthotellet ville klare det. Kommunikation før og efter operationen meget forskellig. Før: Til UG. Efter: Ikke god nok.	Godt
✎	3 Jeg afleverede min egen medicin, som personalet så skulle dosere for mig, men da jeg fik den tilbage ved udskrivningen, manglede der to ting. Vi kontaktede sygehuset, men fik det aldrig.	Virkelig godt
✎	5 Super.	Virkelig godt
✎	6 Jeg fik først hospitalstøj efter min 3. henvendelse og så var det blevet midt aften. Min kontaktperson var ikke umiddelbart villig til at hjælpe mig på toiletet første gang efter operation og havde ikke orienteret mig om medicin på sengebord og glemte at skifte forbindelse.	Dårligt
✎	8 Jeg oplevede kun positive ting.	Virkelig godt
✎	9 NN var fantastisk. Selvom hun havde meget travlt, var hun 100% tilstede ved samtalerne. Et dejligt menneske.	Godt
✎	10 Alt forløb efter planen.	Virkelig godt
✎	11 Drop kom ikke ind i blodåren.	Virkelig godt
✎	12 Jeg oplevede rigtig meget god vilje og søde ansatte, men der var en katastrofal mangel på sammenhængende kommunikation og faktisk viden. Jeg skulle selv søge al information, og blev flere gange mødt med: "Det ved jeg godt nok ikke". Fx fik jeg først nålen fra drop ud af min hånd lige før jeg skulle hjem, fordi ingen vidste, hvornår den måtte fjernes. Jeg fik mange direkte modstridende oplysninger.	Dårligt
✎	19 Har stor respekt for plejepersonalet, hvor 90% virkelig udviser omsorg.	Godt
✎	20 Jeg havde troet, at der var afsat tid til en samtale med lægen, der havde opereret mig, og som kunne forklare, hvorfor jeg havde så ondt i ryg og hofter efterfølgende. I øvrigt har jeg stadig smerter og er i behandling for egen regning hos en fysioterapeut.	Godt
✎	23 Pga. min sygdom havde jeg som aftalt med min læge ønsket ikke at få medicin med Ibuprofen. Ved operationen er vi opmærksomme på dette, dog ser det ud til at smertedrænet har været placeret, men taget ud før jeg er kommet på opvågningsstuen. I min journal står vanlig smertekateter. Det gav efterfølgende nogen forvirring i forhold til min smertebehandling. Det første døgn får ikke særlig gode karakterer fra mig. Skiftende vagter og holdninger samt væklende viden om jeg overhovedet havde kateteret i. Jeg fik ikke fornemmelsen af, at nogen tog ansvar og havde en alternativ plan for at lindre de smerter, som jo var forventet det første døgn. Efterfølgende har jeg kun ganske få dage haft brug for lidt smertelindring, så jeg har ikke nogen lav smertetærskel. Jeg siger til	Godt

## Bilag 5

	<p>mig selv, når man har udviklet et smertekateter, må det være, fordi der er behov for lindring det første døgn.</p>	
	24 Jeg følte mig tryk hele vejen igennem - ikke mindst i forbindelse med operationen, hvor jeg fik indtryk af et fagligt dygtigt personale.	Godt
	25 Jeg var indlagt på Århus Sygehus, blev hasteopereret, men det mislykkedes, så det var efter min mening slet ikke i orden. Jeg henvendte mig så på Silkeborg, som lovede mig at operere igen, så nu er det i ORDEN!	Virkelig godt
	27 Manglende røntgenbilleder skete åbenbart tit. Og selvom jeg fik et svar på operation, så må det for et professionelt personale være en frustrerende situation. Lægen var da også klart utilfreds med forholdene. Jeg må da også sige, at jeg gik derfra med en underlig følelse.	Godt
	30 Afdelingen har stor viden og kompetence omkring forløbet og netop min situation.	Virkelig godt
	31 Jeg oplevede et meget støjende personale, når der ellers skulle være ro på afdelingen til mid-dag/sen aften.	Dårligt
	40 Oplevede en meget travl afdeling, der havde meget lidt tid til mig, men det var jo også "bare" brud i ryggen! Hele min situation er ændret med en syg mand derhjemme, der ikke kunne være alene, en døende pårørende samt min egen situation.	Dårligt
	42 En god oplevelse.	Virkelig godt
	43 Jeg var informeret, fordi jeg selv spurgte, hvilket jeg mener, man også som patient er forpligtet til. Derudover var jeg andengangsopereret for prolaps, så jeg havde ikke megen information nødvendig. Ligeledes havde jeg overskud og ingen behov for menneskelig støtte, hvilket jeg gav udtryk for på hospitalet ved i stedet at bidrage til at skabe god stemning på stuen. Jeg er stærkt utilfreds med fysioterapeuten, som jappede igennem sine instruktioner. Jeg forstod en del, men observerede, at en ældre medpatient helt åbenlyst intet fattede. Terapeuten virkede hverken interesseret eller engageret i dette. I det efterfølgende genoptræningsforløb har jeg til gengæld oplevet en professionel og engageret tilgang af personalet, som var i topklasse.	Godt
	48 Lægen var virkelig god, men personalet mindre godt. Også afdelingen man kom til, var ikke god pga. personalet, ikke dem alle, men ét råddent æble ødelægger resten af æblerne, og sådan følte jeg, det var.	Godt
	52 Jeg har været meget tilfreds med min indlæggelse og det er gået fint, efter jeg kom hjem. Tak.	Godt
	56 Behandlingen/operationen professionel og upåklageligt. Jeg var en "rask" patient, så den efterfølgende pleje var upåklageligt. Men jeg havde syge medpatienter, hvor plejen langt fra var ok!	Godt
	58 Stuen var alt for lille til tre senge.	Godt
	60 Jeg var særdeles glad for opholdet i afdelingen. Personalet var søde og positive.	Virkelig godt

## Afsnit K1

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Udskrivelsen svarede bestemt ikke til indlæggesen. Kommunikationen til hjemkommunen manglede. Da jeg ringede til afdelingen om dette og medicinen, som jeg ikke kunne tåle, fik jeg totalt vanvittige svar. Kom hjem i hvert fald en dag for tidligt.	Godt
4	Kender livsstilsproblematikken, er diabetiker.	Godt
6	Jeg savnede en udskrivelsessamtale, og kommunen var ikke kontaktet med henblik på hjælp til rengøring.	Dårligt
8	Jeg er så at sige tilfreds.	Virkelig godt
9	Jeg var indlagt i få dage, jeg kunne godt have brugt en dag mere. Det er svært for mig at vurdere, det er kun betragtninger. Jeg havde ikke noget at klage over. Der var rigtig gode sygeplejersker. Lægen NN var i top.	Godt
10	Alt i alt en god oplevelse. Det faglige niveau er helt i top. Personalet samarbejdede godt og hjalp hinanden, f.eks. da sygeplejersken NN rullede mig tilbage på afdelingen, da der ikke var en ledig portør - det er teamwork! Stemningen på sygehuset var god med varme ord, humoristiske bemærkninger og omgangstonen varm og imødekommende. Jeg følte mig velkommen og personalet gav sig tid til at lytte. En vandret kommunikation mellem patient og personale. Min oplevelse var, at alle personalegrupper samarbejdede godt og havde overblikket - på trods af en travl hverdag. Resultatet er godt - ingen smerter, god førlighed.	Virkelig godt
12	Jeg havde problemer med at blive udskrevet, da man ikke havde bestilt røntgenundersøgelse. Det var fredag eftermiddag, men det lykkedes til sidst.	Dårligt
13	Generelt sødt, venligt og kompetent personale.	Virkelig godt
14	Den positive virkning af det lægelige indgreb ville nok have vist sig hurtigere, hvis jeg havde fået hjælp af fysioterapeut i hjemmet tidligere.	Virkelig godt
15	Jeg blev indlagt og opereret dagen efter. Efter 14 dage fik jeg fjernet stingene. En aften kunne jeg ikke stå eller gå og blev akut indlagt på Århus Sygehus og blev kort efter overflyttet til regionshospitalet Silkeborg. Blev kort efter opereret på ny og dette forløb virker meget fint.	Virkelig godt
17	Ved udskrivelsen efter min hofteoperation modtog jeg nogle tabletter, som jeg skulle tage i ca. fire uger. Disse tabletter skulle, efter hvad jeg forstod, modvirke evt. blodpropper. Jeg blev meget dårlig af disse tabletter og jeg begyndte at småbløde fra (tarmen) og maven. Dette resulterede i endnu en indlæggelse på AAS til gastroskopi og coloskopi. Resultatet var heldigvis negativt.	Virkelig godt
21	Meget god behandling.	Virkelig godt

## Bilag 5

	23	Jeg er meget tilfreds med min nye hofte. Jeg arbejder med at leve med, at mit ben er blevet nogle centimeter længere og håber ikke, det vil ændre noget i min ryg og mit knæ.	Godt
	28	Kun tryk pga. indlægges på korttidsafdelingen.	Godt
	30	Der burde være en folder, som kun omtalte den aktuelle situation. Blev opereret i ryggen, og får udleveret en folder med stivgørende, da der ikke fandtes en sådan.	Virkelig godt
	35		Virkelig godt
	40	Har efterfølgende kontaktet afdelingen for at få svar på mine spørgsmål, hvilket blev gjort til fulde fra sygeplejerskens side på en meget høflig måde.	Dårligt
	43	Jeg mener, at patienten selv har et medansvar for informationsniveauet ved at spørge ind. Havde jeg ikke gjort det, havde jeg ikke været så godt informeret. De svar jeg fik var udmærkede, og man tog sig tid til grundighed. Jeg mener, at ansvaret er delt mellem personale og patient.	Godt
	48	Jeg var ude for et uheld, men jeg ville ikke være ked af at skulle indlægges igen, hvor jeg var.	Godt
	49	Jeg var meget tilfreds med den behandling, jeg fik. Alle var søde og rare, så der er ikke andet end ros fra mig.	Intet svar
	50	Hvis jeg skulle give en forklaring fra sygehuset, kun et stort UG til Silkeborg Sygehus.	Godt
	53	Der kunne godt have været givet nogen bedre information, om smerteforløbet/helingsforløbet efter udskrivelsen. Hvilke smerter kan forventes, hvornår, hvor længe, hvorledes?	Virkelig godt
	56	Der sendes mange roser til lægen OG personale. Men den efterfølgende pleje foretages efter min mening af et forvirret og presset personale. Som følge deraf kan det virke uprofessionelt!	Godt
	62	Jeg gør dagligt gymnastik.	Godt
	63	Hurtig operation, men dårlig boremaskine.	Dårligt






















## Afsnit K2

**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	Afdelingen var ved at blive renoveret, så der var lidt støvet og lugtede af maling. Men det er helt sikkert blevet godt. Jeg var ikke som patient generet af dette, men sygeplejerskerne var trætte af arbejdsforholdene.	Virkelig godt
4	Afdelingen på Silkeborg Sygehus ved virkelig, hvad de har med at gøre. Der er hele tiden nye tiltag for at blive endnu bedre fra start til slut. Fik lov til fuld narkose, selvom de anbefaler rygbedøvelse. Var langsom starter til genoptræning, men fik en ekstra dags indlæggelse i den forbindelse og fik endda tilbud om flere. I dag tror jeg, at jeg er på fuld omgangshøjde i genoptræning med de patienter, som blev behandlet samme uge.	Virkelig godt
5	Mht. genoptræning har jeg ikke fået hjælp, hvilket jeg har været meget utilfreds med.	Godt
6	Hermed en tak for en behagelig oplevelse af en ellers kedelig situation.	Virkelig godt
7	Stor ros til personalet. Gav al nødvendig hjælp og skabte tryghed. Efterbehandlingen blev fint organiseret og fungerede efter udskrivelse.	Virkelig godt
8	Personalet var meget søde og venlige, kan kun give den bedste anbefaling.	Virkelig godt
9	Da afdelingen var under ombygning, var gange og opholdsrum ikke særlig spændende, så det kan jeg ikke vurdere sagligt.	Virkelig godt
12	Der var ingen opholdsstue på grund af ombygning.	Godt
13	Selve indskrivningen var yderst fornem. Min egen medbragte medicin måtte jeg minde dem om. Personalet skal lytte/ se mere på patienterne når de ikke er på toppen og får medicin, de ikke kan tåle. Det var virkelig barskt, så jeg måtte blive to dage længere for selv at kunne stå på benene. Der må være andre medikamenter uden bivirkninger.	Godt
14	Nu er jeg nok ikke den rigtige at spørge, der har ikke været komplikationer af nogen som helst art.	Intet svar
16	Trods stor travlhed og ombygning synes jeg, at behandlingen under indlæggelsen var virkelig god. Eneste anke var/er over fysioterapi efter operation. Lægen som opererede mig var over al forventning. Fik virkelig godt og oplysende brev fra ham efter operationen. Til kontrol efterfølgende virkelig god mundtlig information. Er meget tilfreds med dette forløb.	Virkelig godt
18	Jeg synes, at det er grimt, at man skal ligge på stue med mænd. Det er for dårligt. Når der er en del, der er lidt sarte. Mest at man ikke bare op ud af sengen med bare skjorte på.	Virkelig godt
19	Kontaktpersonerne havde et godt overblik, var meget venlige og behagelige at tale med. Generelt er der en dårlig normering. Hvis ikke denne patient havde haft en pårørende med, havde forløbet måske krævet, at der skulle gå en person fra på indlæggelsesdagen.	Godt

## Bilag 5

-  20 Ortopædkirurgisk afdeling K på Regionshospitalet Silkeborg har sørget for behandling i fysioterapien, som jeg er meget glad for. Virkelig godt
-  22 Pleje og service var helt i top. På sengestuen, bad + toilet var rengøringen også meget fin. Virkelig godt
-  24 Alt var vel tilrettelagt og velfungerende. Virkelig godt
-  26 Jeg blev lidt bange og forvirret, da jeg skulle gøres klar til operationen. Der var seks til ti personer omkring mig, der stillede mig forskellige spørgsmål samtidigt. F.eks. kan du tåle plaster? En forklarede mig om nålen i min hånd, og hvorfor den skulle flyttes. En forklarede om det, jeg fik sprøjtet ind m.m. Det var forvirrende og gjorde mig utryk. Virkelig godt
-  27 Der burde ikke være hverken 4- endsige 6-sengsstuer på et sygehus. Godt
-  29 UG hele vejen igennem, personale/lægen/kost. Silkeborg Sygehus er fantastisk. Virkelig godt
-  31 Var ikke for begejstret for, at sengestuen var [både for] mænd [og] kvinder. Virkelig godt
-  33 Personale var søde og hjælpsomme. Godt
-  36 De gør helt klart, hvad de kan, men der er alt for få ansat. De har slet ikke tid til at give patienterne den pleje og opmærksomhed, der er behov for. Hatten af for dem, der bliver ved med at prøve. De har virkelig travlt altid, men er stadigvæk søde og rare overfor os, der er indlagt. Jeg har selv været der tre gange indenfor kort tid. Godt
-  37 Mere fokus på grundlæggende sygepleje. Ved morfika - særligt tænke på afføringsmidler og, når man har en lammet arm, hjælp til madudskæring. Godt
-  39 Virkelig godt
-  41 Er ikke glad for at ligge på store stuer. To - tre er ok, men seks nye passer mig ikke. For meget uro. Selvom jeg er hørehæmmet, kan jeg mærke dette. Virkelig godt
-  44 Behandlingsforløbet har jeg svært ved at vurdere, da jeg endnu ikke er færdigbehandlet efter traume/ulykke. Godt
-  46 Der var fantastisk information, både før, under og efter. Man havde en kontaktperson, man kunne ringe til efter udskrivelsen, det var betryggende. Godt
-  49 For mange personalegrupper spurgte ind og skrev ned, her må kunne slankes. Virkelig godt
-  50 Det eneste jeg kan klage over, er den måde lægen vurderede min operation under undersøgelsen. Han var ikke for operationen, så jeg vidste ikke, hvad jeg skulle tænke, selvom jeg havde besvær ved at gå og ondt i lang tid, men sygeplejersken sagde, at jeg vil blive opereret. Godt
-  51 Et godt forløb mellem afdelingen, fys. og bandagist lige fra starten af forløbet. Virkelig godt
-  52 Jeg går ud fra, I har fået tilsendt forløbets gang, men jeg vil sige, jeg er meget godt tilfreds, når det ikke kunne være anderledes, men alligevel skuffet over mit helbred, havde ikke regnet med, at lårbensbrud kunne være så drilagtig. Virkelig godt

 53 Tog meget hensyn til mit handicap.

Virkelig godt

 55 De gjorde det meget godt.





Virkelig godt

## Afsnit K2

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Jeg kan kun sige, jeg har fået en meget fin behandling. Måtte sende afbud to gange pga. skinnenssår. Har kun mødt venlighed hver gang, jeg har ringet.	Virkelig godt
8	Blev modtaget som en gæst på et luksushotel.	Virkelig godt
13	I efteråret orienteringsmøde i Silkeborg, meget fint arrangement helt igennem. Derefter bliver min operation udsat tre gange og ender med to måneder senere.	Godt
15	Da selve indlæggelsen skulle foretages af en læge, ventede jeg ca. ½ dag på denne. Det er spild af min tid.	Virkelig godt
16	Ventetid før/til indlæggelse for lang, især forundersøgelse.	Virkelig godt
17	Hvis ikke jeg valgte at deltage i et projekt, var der over fire måneders længere ventetid, og det påvirker en meget psykisk.	Intet svar
23	Ambulancen var forbavsende hurtigt tilstede.	Virkelig godt
25	Et godt og tilfredsstillende skriftligt informationsmateriale.	Virkelig godt
30	Min indlæggelse var ambulat for lille kikkertoperation af skulderen. Den service jeg fik, var virkelig god.	Intet svar
31	Alt forløb perfekt.	Virkelig godt
32	På grund af renovering af afdelingen, var det svært for personalet at få alt til at gå op. De gjorde dog, hvad de kunne. Jeg var helt tilfreds med personalets måde at håndtere tingene på.	Godt
33	Skulle opereres. Var på skadestuen om aftenen i forvejen og fik besked på at komme igen næste morgen, hvor man så ville operere, når der var hul. Mødte fastende og blev opereret klokken 17.00 om eftermiddagen.	Godt
35	Jeg er virkelig godt tilfreds med hele forløbet og er blevet godt behandlet både inden og efter udskrivelsen.	Virkelig godt
37	Troede at det var operation og hjem igen samme dag, men dette blev ændret efter operation.	Godt
41	Den er meget fin. Tog hensyn til at jeg ikke hører så godt. Super.	Virkelig godt
45	Jeg synes, at det er dårligt at ligge herrer og damer på samme stue, som jeg har været udsat for.	Intet svar
47	Min familie og jeg fik en virkelig god information om operation, og personalet gav mig en god mod-	Godt

tagelse.

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 52 | Jeg var til forundersøgelse, fik at vide hvordan forløbet skulle gå. Blev rigtig godt modtaget på afdelingen. | Virkelig godt |
|  | 53 | Ok.   | Virkelig godt |
|  | 54 | Alle var søde og venlige, så man følte sig velkommen, samt at de viste omsorg og var gode til at lytte.       | Virkelig godt |
|  | 55 | Gik meget godt - helt tilfreds.   | Virkelig godt |

## Afsnit K2

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





ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Blev flyttet en nat til et nymalet rum.	Virkelig godt
7	Tvivl om første behandling forværrede skaden.	Virkelig godt
11	Jeg oplevede to gange, at der var problemer med at få røntgenbilleder frem. Ved den første konsultation med lægen var vi nødt til at gå hen til en anden computer for, at lægen kunne se mine røntgenbilleder. Kort tid efter operationen blev jeg røntgenfotograferet igen, og ved konsultation samme dag var der ingen problemer. Ved den afsluttende konsultation opstod problemet igen - jeg havde taget en fridag fra arbejde for at tage til Silkeborg for at blive røntgenfotograferet igen på lægens anmodning. Ved konsultationen nogle dage efter lykkedes det ikke for lægen at få billeder frem, og han så dem slet ikke. Et spild af min tid og af røntgenafdelingens tid.	Godt
17	Blev medicineret forkert af sygeplejerskerne. De fulgte ikke det, lægen havde sagt.	Intet svar
25	Under indlæggelsen var mit blodtryk meget lavere end ellers. Kan ikke forstå, hvorfor ingen var opmærksomme på, at jeg så ikke skulle have så meget blodtryksnedsættende medicin.	Virkelig godt
36	De glemte det smertestillende.	Godt
38	Fik aldrig at vide, hvor mange skruer og metal jeg fik indopereret, og hvordan det sidder samt forholdsregler m.m. Det måtte jeg vente med til kontrol seks uger efter operationen.	Dårligt
52	Har ikke registreret.	Virkelig godt

## Afsnit K2

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Opererende læge udelukkede ikke, at skaden var blevet forværret under den første behandling.	Virkelig godt
8	Et enormt sødt personale som virkede meget professionelle, og som havde sat sig ind i forløbet af min operation.	Virkelig godt
9	Jeg havde min personlige medicin med og fik udleveret smertestillende medicin på afdelingen.	Virkelig godt
10	Har stadig smerter i højre ben ved gang. Benet føles tungt ved gang.	Godt
11	Jeg blev indlagt i forbindelse med en operation. Det var meningen, at behandlingen skulle være ambulant, men jeg overnattede på sygehuset efter operationen, hvilket jeg var meget glad for. Jeg blev sendt hjem med foden pakket ind i bandage og med en operationssandal på. På afdelingen fik jeg først udleveret krykker, da jeg bad om dem ved udskrivelse - det ville have været meget nemmere for mig at komme på toilet m.m., hvis jeg havde fået krykker, mens jeg var på afdelingen.	Godt
12	Ingen hjælp på hotellet. Det var dårligt.	Godt
13	Hele operationsforløbet forløb på en meget menneskelig og sjov måde. Det var meget trygt. Læge NNs menneskelige engagement (og humor) er meget værdifuldt for patienterne samt K2s personale!	Godt
15	Ventede dagligt på blokader. Fik kun en ud af tre og kunne derfor ligeså godt have været derhjemme.	Virkelig godt
17	Sygeplejerskerne skal vide mere om smerter i de forskellige proteser. Ifølge lægen er der mange flere smerter i en skulder- end i fx et knæ- eller en hofteprotese.	Intet svar
23	Kunne formodentlig ikke gøres bedre. Havde ingen smerter overhovedet.	Virkelig godt
24	Oplevede et usædvanligt flot operationsforløb med meget kompetent personale. Dygtige, omsorgsfulde og glade. En stor dejlig oplevelse.	Virkelig godt
25	Fik efter operationen vand i benene og blev behandlet med medicin. Døjede efterfølgende meget med opkastninger, hvilket også fortsatte i de første dage efter udskrivelsen. Efter aftale med egen læge stoppede jeg med medicinen, hvorefter jeg ikke mere kastede op. Havde forventet, at man på sygehuset havde set en sammenhæng mellem medicinen og opkastningerne.	Virkelig godt
28	Jeg vil give personalet chokolade.	Virkelig godt
29	Var indlagt pga. flere forskellige problemer, det var fantastisk det hele.	Virkelig godt
31	På en skala fra 1 til 10: 12.	Virkelig godt












## Bilag 5

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 34 | Efter første operation ventede vi på at få en tid til endnu en operation. Brevet med indlæggelsesdatoen kom ikke og vi tog kontakt til sygehuset, der kunne oplyse, at vi slet ikke stod opført til operation. De erkendte straks fejlen, og vi blev indkaldt til operation. | Godt          |
|  | 42 | Personalet var meget dygtigt, hjælpsomt og utrolig sødt.   | Virkelig godt |
|  | 43 | Selvadministration af smertestillende var en rigtig god ide. Så skulle man ikke ringe efter personalet, og jeg fik passende smertestillende.   | Godt          |
|  | 53 | Helt i orden, men jeg ville hellere have været spurgt om min operation i foråret for nogle år siden, for den blev udført til karakter slet ikke. Men personalet på K2 var som sædvanlig ok.  | Virkelig godt |






**Afsnit K2**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Jeg vurderede mit behandlingsforløb som utrolig kort. Jeg følte mig utryk over at blive overladt til mig selv efter kun fire dage efter min knæoperation. Patienthospitalet er en virkelig god idé.	Intet svar
	6 Afdelingen anbefalede fysioterapeut. Men jeg kunne ikke bruge fysioterapeut, da det var for langt fra min bopæl. Ville ikke bruge det til noget. Tog til udlandet, svømmede i varmt vand og fod- og knæmassage hver dag. Afdelingen frarådede det. Jeg kan anbefale det.	Virkelig godt
	11 Kommunikationen bestod af en kort samtale med lægen kort tid efter operationen og var meget forvirrende. Jeg forstod slet ikke, hvad lægen mente (måske også fordi jeg stadigvæk var påvirket af narkose og smertestillende medicin). Jeg fik at vide, at jeg skulle henvende mig til min læge for at få fjernet stingene. Jeg mener, at det ville være en god idé, hvis en sygeplejerske kunne formidle information om, hvordan man skulle forholde sig mht. sårbehandling, hvor meget man måtte støtte på foden m.m. på et senere tidspunkt.	Godt
	12 Det blev vurderet, at jeg ikke kunne få hjælp til genoptræning efter tre dage på afdelingen. Det er for dårligt, da jeg har fibromyalgi, derfor stort behov.	Godt
	16 Jeg fik brev hjemsendt efter operation. Meget god information om, hvad der var sket. Det er jeg meget tilfreds med. Det eneste negative var genoptræningen ved fysioterapi, måtte ringe flere gange - uden resultat. Kontaktede privatpraktiserende fysioterapeut for egen regning. Ved kontrol efter operation talte jeg med lægen, som kontaktede fysioterapi - FIN BEHANDLING af lægen.	Virkelig godt
	17 Har fået en virkelig god fysioterapi og får det stadigvæk. Lægen har været VANVITTIG GOD i vejledning om min skulder angående før/under og efter min operation. Og han har været meget hjælpsom med at skrive i min journal, hvordan min situation er med hensyn til at fortsætte på mit arbejde, hvad jeg ikke kan holde til mere. Så er vejen jo banet lidt med hensyn til at komme på revalidering. I hvert fald overfor kommunen.	Intet svar
	19 En virkelig flot udskrivningsrapport fra sygehuset til plejehjemmet (aflastningsplads), bare ærgerligt, at de glemte at læse den samt ikke løftede dynen i 12-14 timer, så de ikke opdagede, der var noget galt. Måske skulle I beholde patienterne lidt længere, når der er tvivl om plejen til udskrivningsstedet.	Godt
	21 Her kom ingen sygeplejerske.	Virkelig godt
	23 Frabad mig hjemmehjælp, klarede mig fint selv. De forskellige hjemmesygeplejersker skylder jeg en STOR tak, ingen problemer med såret.	Virkelig godt
	25 Føler at udskrivelsen har været godt planlagt, og at jeg har fået al den hjælp, som jeg har haft brug for.	Virkelig godt
	26 Det er bare for dårligt, jeg selv skal sørge for genoptræning (fysioterapi) og også selv betale for	Virkelig godt


## Bilag 5

det. Det synes jeg, er en plet på jeres ellers så fremragende hospital.

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|    | 27 | Min praktiserende læge fik ingen information, da oplysningerne gik til forkert læge.   | Godt          |
|    | 33 | Under udskrivelsen fik jeg hverken støttebånd (brækket kraveben) eller nogen besked om genoptræning! Måtte selv - meget besværligt - anmode om tid ved fys. til genoptræning, da egen læge ikke kunne/måtte henvise!   | Godt          |
|    | 40 | Da jeg bor i et hus i flere plan og ikke måtte støtte på mit ben i flere uger, kunne jeg ikke komme hjem og blev derfor overflyttet midlertidigt til genoptræning på et plejehjem. Ved hjemkomst modtog jeg hjælp fra den kommunale hjemmepleje.   | Virkelig godt |
|    | 41 | Det er fint nok, men hjemmehjælpen er meget dårlig. Den halve time eller 20 min. er intet. En dråbe i havet, når jeg intet kan. Snart skal jeg have ny operation, må ikke gå i 8 uger. Altså en dårlig hjælp fra kommunen.   | Virkelig godt |
|    | 48 | Sygehuset havde SLET IKKE haft kontakt til hjemkommune/hjemmesygepleje.  | Godt          |
|    | 52 | Kunne ikke gøre mere for mig i denne omgang, havde gjort deres yderste for at gøre det så godt som muligt, et stort stykke arbejde, som jeg er meget taknemmelig for.  | Virkelig godt |
|    | 53 | Jeg lader mig trygt indlægge på K2 igen, der bliver man passet særdeles godt.  | Virkelig godt |
|  | 54 | En stor tak til læge NN, Silkeborg Sygehus. Han opererede mig efterår 2007 - super. Han opererede mig vinter 2009 - næsten super. En stor tak [til] afdelingen. Den aften, hvor der blev ringet, at en i min familie var på vej til Holstebro Sygehus med en alvorlig sygdom, var den dag, hvor jeg var blevet opereret. Der kom der en fra personalet, som havde god tid til at tale med mig, samt at jeg blev flyttet på enestue. Der kom en anden ansat og meddelte mig, at hvis det blev kritisk med min mor, skulle jeg vide at de ville stabiliser min arm/skulder og så få mig i en bil til NN. I de timer der evt. var brug for. En stor sten faldt fra mit hjerte. Det blev der heldigvis ikke brug for, da min mor fik det bedre i løbet af natten. STOR TAK og knus til dem alle. | Virkelig godt |
|  | 55 | Meget tilfreds.  | Virkelig godt |



**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2 Ualmindelig serviceminded personale, der gjorde alt, hvad der var dem muligt for at gøre opholdet helbredsfræmmende. Søde og særdeles venlige mennesker overalt.	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	God og venlig.	Virkelig godt
	2	Det er for dårligt, at man er indkaldt om morgenen til operation og så skal vente til sent på eftermiddagen - fastende - før der sker noget.	Godt















**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Da jeg var i narkose hver anden dag og derfor fastende, var det meget generende med meget lange ventetider, der ofte strakte sig fra tidlig morgen til sen eftermiddag.	Godt

## Patienthotel

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 1	Blev flyttet ind på patienthotellet, det var super godt med fine faciliteter.	Virkelig godt
 2	Dårligt: Sengestue trang. Lå også på gangen. Virkelig godt: Patienthospitalets gode og omsorgsfulde pleje begge steder.	Godt
 3	Tror ortopædkirurgisk afdeling fungerer bedre, end jeg oplevede, da afdelingen, som før nævnt, var præget af flytningen af afdelingen, hvilket forståeligt giver visse problemer. Desuden var det en afløser, som hjalp mig dagen efter operationen, hvilket jo ikke kan være helt optimalt (ikke svare på mine spørgsmål). Jeg er opereret flere gange tidligere i ryggen, og derfor følte jeg mig ikke usikker - kendte mange af forholdsreglerne og regimerne.	Godt
 6	Meget smilende og virkede som om, de havde tid til mig. En rigtig god fornemmelse. Jeg har kun ros til alle omkring mit "ophold".	Virkelig godt
 9	Jeg er på alle måder utrolig tilfreds med forløbet og roser jer, hvor jeg får mulighed for det! Så endnu en gang tak for god behandling.	Virkelig godt
 11	Noget af udstyret til genoptræning var absolut klar til udskiftning.	Virkelig godt
 12	Efter operation ingen ro på stuen, da ældre mand skulle have hjælp hele tiden.	Virkelig godt
 13	Fantastisk at jeg i hele sygdomsperioden fik fysioterapeutisk behandling - det gav tryghed, at man fik "stimulering" af en kompetent person.	Virkelig godt
 14	Det kan ikke være bedre. Personale og faciliteter er helt i top.	Virkelig godt
 16	Patienthotellet fungerede perfekt.	Virkelig godt
 17	Jeg kan kun anbefale Silkeborg Sygehus. Alt klappede som planlagt. Et godt og trygt forløb. TAK!	Virkelig godt
 18	Absolut bedste sted jeg har været indlagt. :-)	Virkelig godt
 19	Perfekt.	Virkelig godt
 20	Fin, fin.	Virkelig godt




## Patienthotel

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Jeg blev indlagt direkte fra operationsgangen, idet jeg var tilknyttet patienthotellet. Afdelingen havde, den dag jeg blev indlagt om aftenen, flyttet fra en afdeling til en anden, hvilket betød usikkerhed og frustration hos personalet.	Godt
4	Ja. Det sædvanlige: lang ventetid til MR-scanningen. Ellers hurtig sagsbehandling.	Godt
5	Min operation blev fremskyndet, det var jeg glad for. Jeg blev opereret seks uger før tid.	Virkelig godt
6	MEGET god oplevelse med søde mennesker.	Virkelig godt
7	God information før indlæggelse.	Virkelig godt
11	Alt var vel planlagt.	Virkelig godt
13	Jeg havde fået besked på, at jeg skulle henvende mig på patienthotellet, men de havde ingen papirer. De lå på K, så her skulle jeg ikke indlægges, roderi frem og tilbage. Men langt om længe fik jeg "lov" til at være på patienthotellet.	Virkelig godt
14	Var indlagt en gang og klar til operation, meget nervøs, men blev sendt hjem igen om eftermiddagen. Det var ikke så sjov en oplevelse, men det er, hvad der kan ske. Ellers har det været en stor positiv oplevelse. Min mand og jeg var på patienthotellet. Det var hyggeligt, roligt og utrolig sødt personale, fik alle tiders forplejning. TAK for det.	Virkelig godt
16	Planmæssigt forløb.	Virkelig godt
17	Virkelig godt ophold på patienthotel, god modtagelse og igen trygt og godt i forbindelse med udskrivning! Kan kun anbefales!!	Virkelig godt
19	Optimal orientering og modtagelse.	Virkelig godt
20	Ualmindelig fin orientering.	Virkelig godt
22	Jeg blev indlagt på patienthotellet den første nat, og det var meget positivt.	Godt

## Patienthotel

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Gigtpiller - ikke fået udskrevet.	Godt
	3	Der var for meget skiftende personale - måske pga. min korte indlæggelse på afdelingen samt, at den sidste dag var en weekenddag.	Godt
	8	Skade under pleje.	Dårligt



## Patienthotel

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Jeg har megen ros til patienthotellet - havde de ikke lige svar på ens spørgsmål, fandt de i løbet af kort tid ud af et problem. Indlæggelsen på ortopædkirurgisk afdeling var frustrerende, men jeg tror det skyldtes, at man ikke helt havde styr på afdelingen efter flytning. Jeg manglede orientering - f.eks. kunne man ikke sige, hvornår jeg måtte lægge mig på siden efter rygoperationen. Det kunne vel løses ved at gå ind og se på anæstesijournalen, hvornår jeg var lagt over i en seng!	Godt
4	Ja. Måske kun at man skal møde meget tidligt, når man først skal opereres over middag efter lang køretur. Ellers ok.	Godt
9	Har tidligere uopfordret sendt et brev med tak for god behandling og har det fortsat godt efter fire måneder.	Virkelig godt
11	Fra patienthotel til ortopædkirurgisk afdeling og retur gik som planlagt.	Virkelig godt
12	Blev flyttet for tidligt til patienthotellet, da man havde for højt blodtryk og høj feber. Blev overført fra patienthotel til afdeling på grund af disse ting.	Virkelig godt
14	Jeg kan kun sige tak til Silkeborg Sygehus patientafdelingen for utrolig god pleje, hjælp, støtte, information og en god atmosfære med humor, det hjælper. De har helt styr på tingene.	Virkelig godt
15	Det var mit andet knæ, så der var ikke noget ukendt. Operationen forløb perfekt og, behandleren var sød og venlig.	Intet svar
19	Jeg kan med min bedste vilje ikke finde noget at udsætte på noget som helst.	Virkelig godt
20	Det har været fint hele vejen.	Virkelig godt

## Patienthotel

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Der var en god udskrivelsesprocedure fra patienthotel, sygeplejerske, læge, fysioterapeut og ergoterapeut.	Godt
4	Dagen efter rygoperation, først genoptræning, så ventetid til røntgen, tilbage til afdelingen igen. Dernæst lang køretur hjem siddende i egen bil. Mega dårlig oplevelse, som det tog flere dage at komme over rent fysisk. Ville være godt med en ekstra dag på afdelingen.	Godt
5	Jeg synes, man får en rigtig god behandling på Silkeborg Sygehus, både af kirurgen og sygeplejerskerne.	Virkelig godt
9	Jeg anvender fortsat de øvelser jeg fik anbefalet ved udskrivningen.	Virkelig godt
10	Regionshospitalet (Silkeborg) fungerede rigtig fint i forhold til mig og tak. Dog er genoptræningen problematisk, der gik 20 dage til 1. genoptræning (kursus for min fysioterapeut, på ferie og ny 16 dages ventetid.) Burde være i gang med offentlig genoptræning straks. Nogle måneder efter operationen går jeg stadig ikke godt.	Intet svar
11	Lidt bedre information om eventuelle bivirkninger ved den medicin, der blev udleveret ved udskrivningen.	Virkelig godt
12	Efter rygoperation (stivgørende), noget utryk ved at skulle transporteres 50 km. i egen bil.	Virkelig godt
14	Er nu i genoptræning et par gange om ugen. Jeg valgte selv at ville hjem, havde det bare så godt og en mand, der hjælper, plus fuld opbakning af familien.	Virkelig godt
17	Lidt bedre opfølgning kunne ønskes, i mit tilfælde ved rygoperation, hvis genoptræning i forløber som forventet.	Virkelig godt
19	Min dybeste respekt for ledelse og personale. Mit ophold var en stor positiv oplevelse, og jeg er utrolig taknemmelig.	Virkelig godt
20	De er altid klare til at besvare spørgsmål.	Virkelig godt
21	For lidt information om genoptræning og indsigt i protesernes funktion og holdbarhed (hofter). En slags brugsanvisning ville være rar.	Virkelig godt
22	Jeg blev overflyttet til patienthotellet fire dage efter operationen, og var lidt bekymret, men blev positivt overrasket, og en god overgang til at skulle sendes hjem, og der var et meget venligt personale, der havde tid!!	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.