

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Indlagte



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

**Organkirurgisk Afdeling
Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af

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

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

© Center for Kvalitetsudvikling

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

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	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.....	113
	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 kommentarfelder, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

Organisering

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

Rapporteringen

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

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

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

Rapportgrundlag

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	581
Besvarelser fra afdelingens patienter:	340
Afdelingens svarprocent:	59%

Rapportens opbygning

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

Bilagssamlingen

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

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

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

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

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

Husk kommentarsamlingen

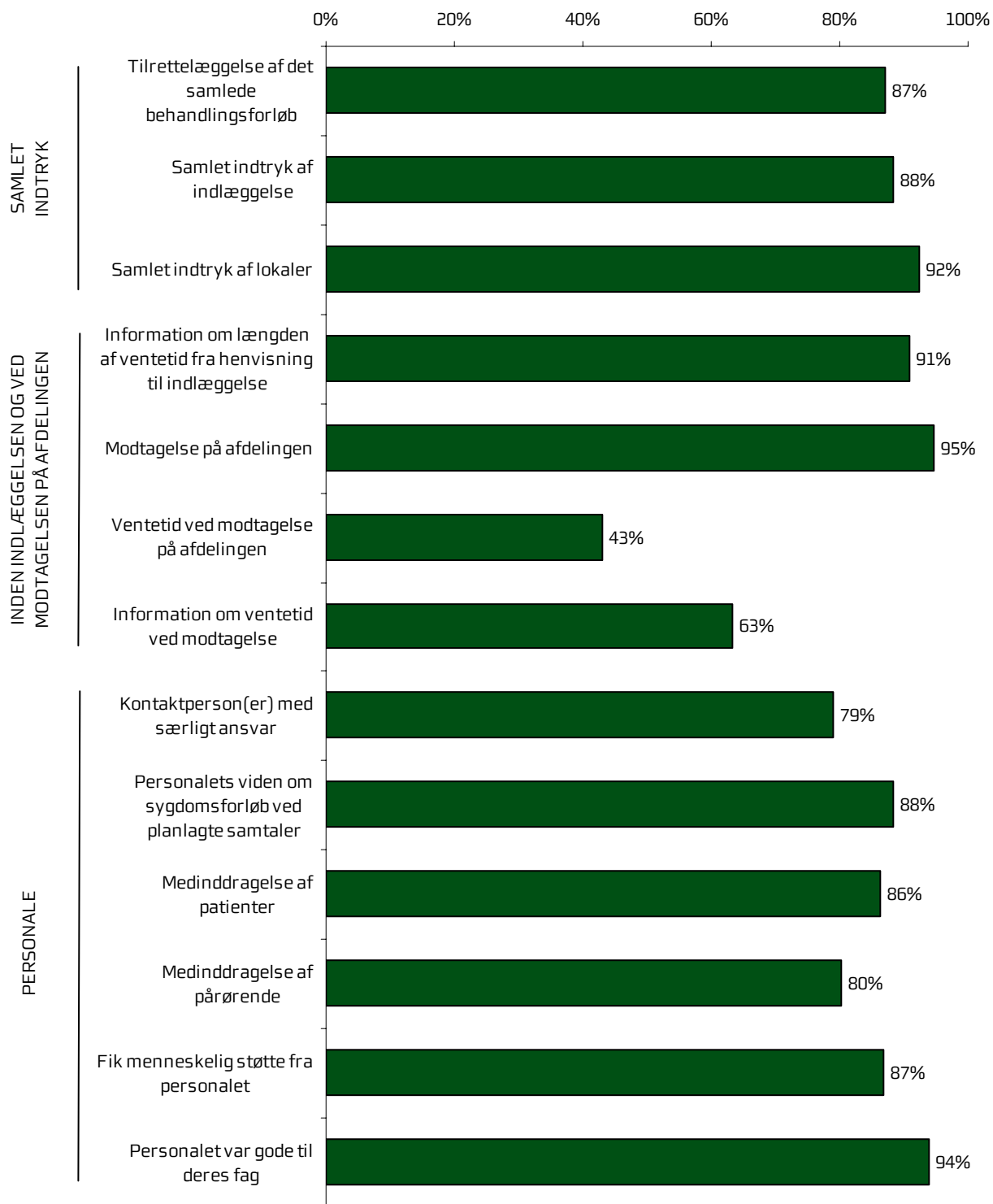
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

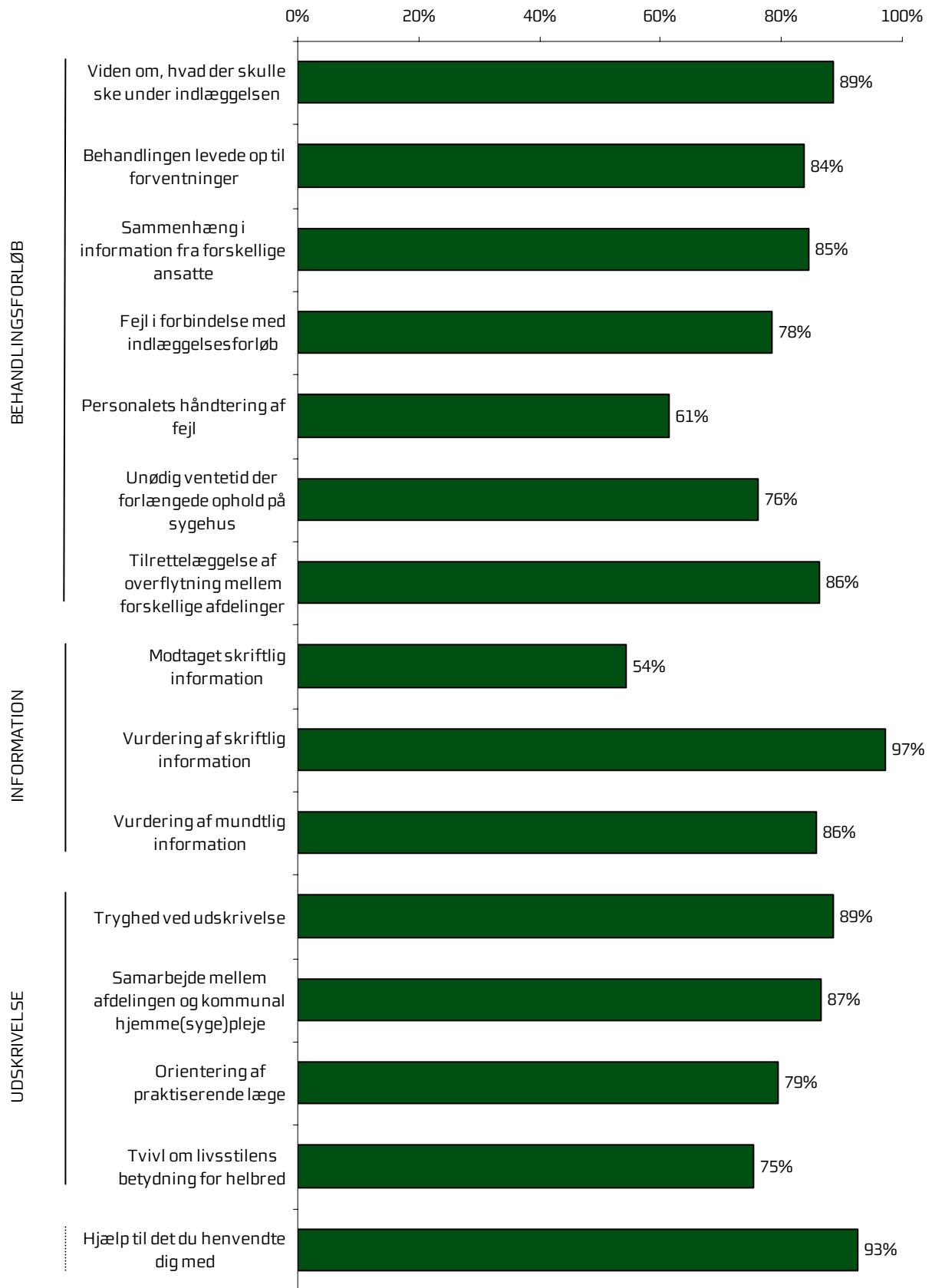
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



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



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

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

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

Siderne i dobbeltopslagene

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

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

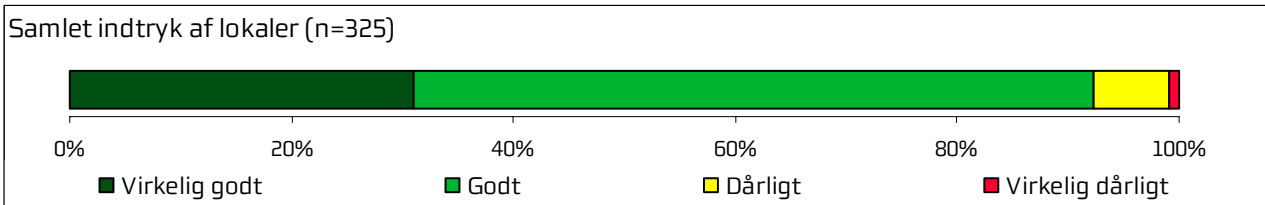
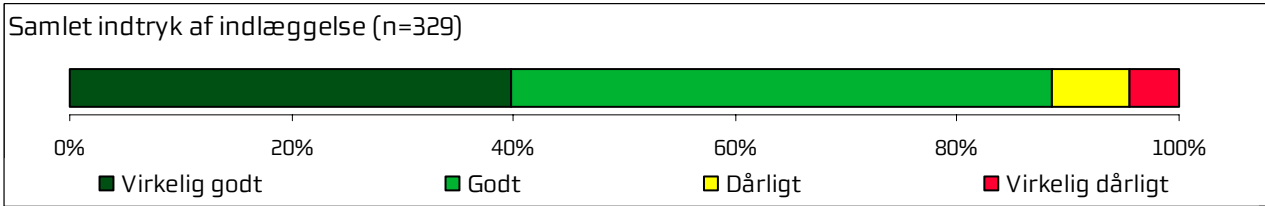
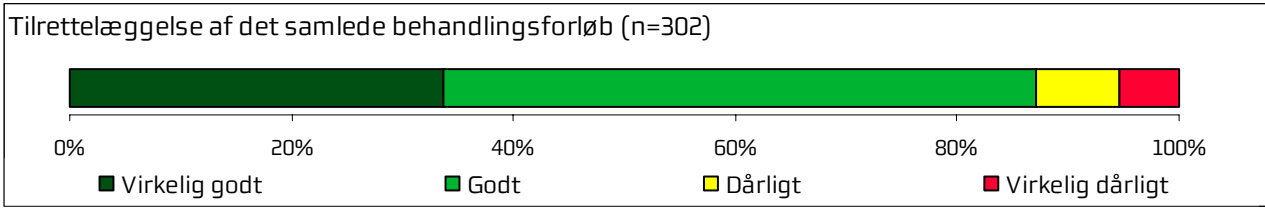
Tilfældige forskelle?

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

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

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

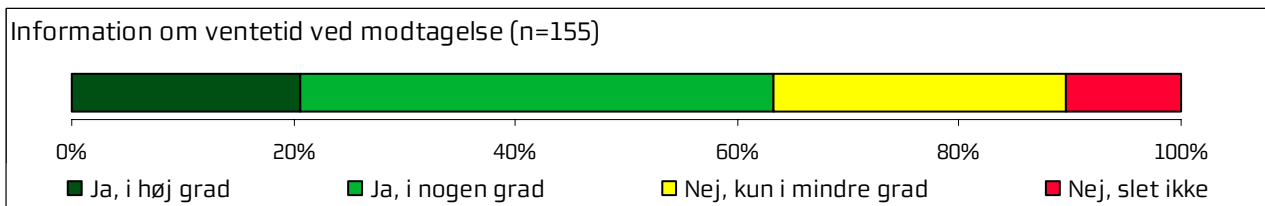
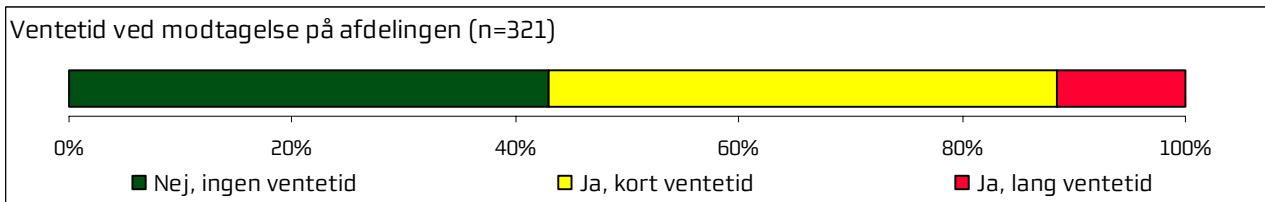
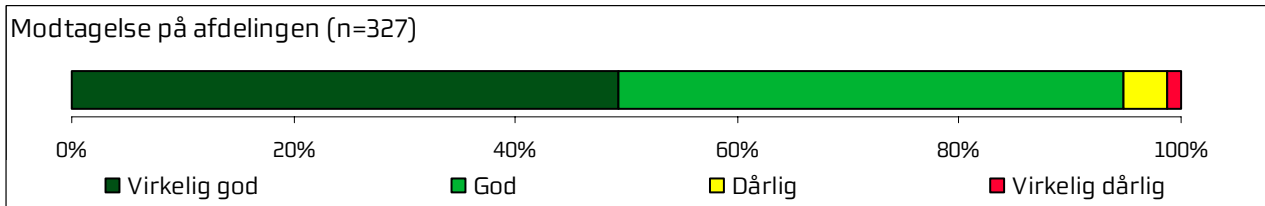
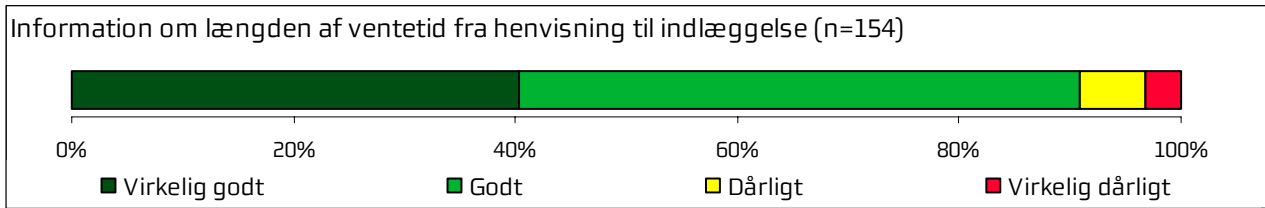
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	87%	-	-	98%*	90%	94%*
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	88%	-	-	99%*	90%	95%*
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	92%	-	-	94%	89%	91%

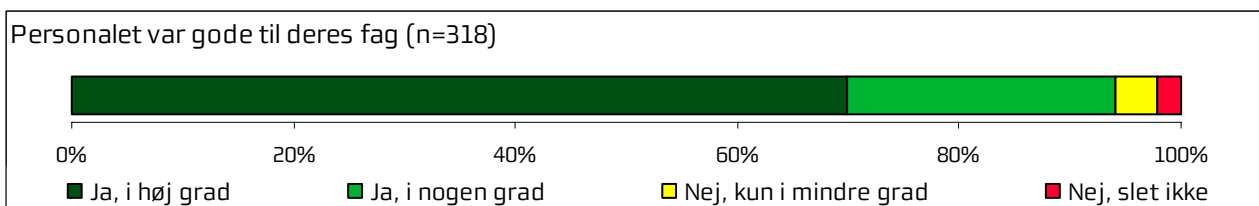
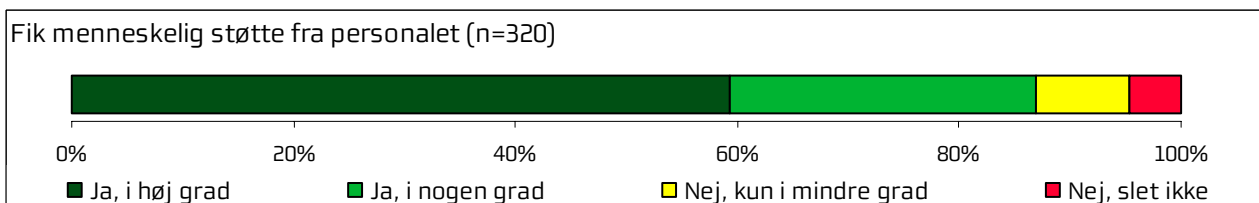
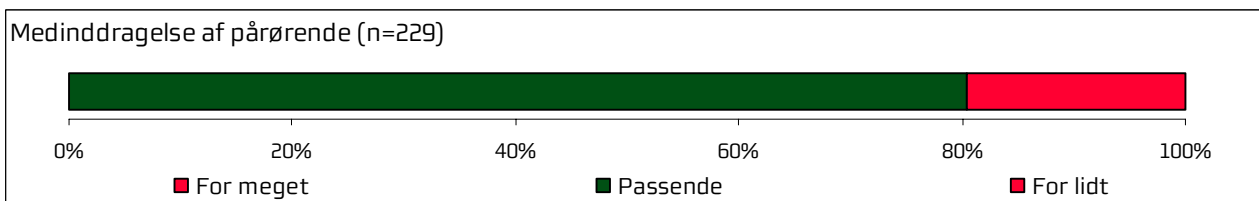
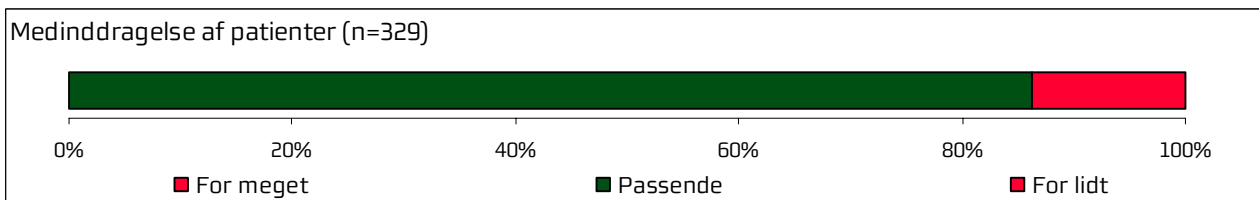
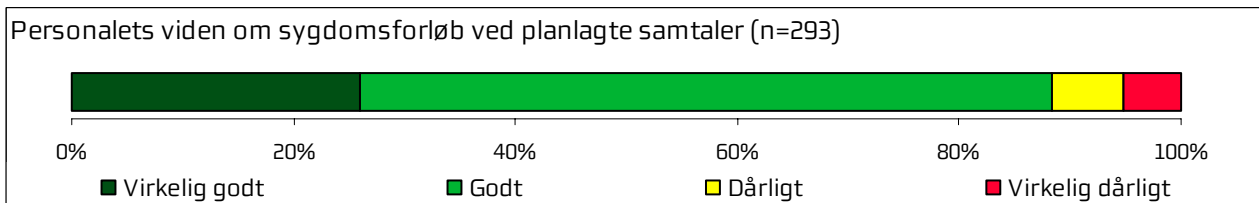
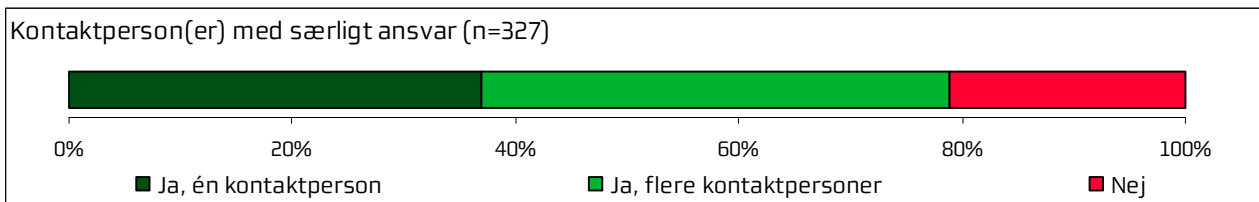
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	91%	-	-	100%*	90%	95%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	95%	-	-	99%*	97%	98%*
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	43%	-	-	67%*	31%*	53%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	63%	-	-	83%*	65%	72%*

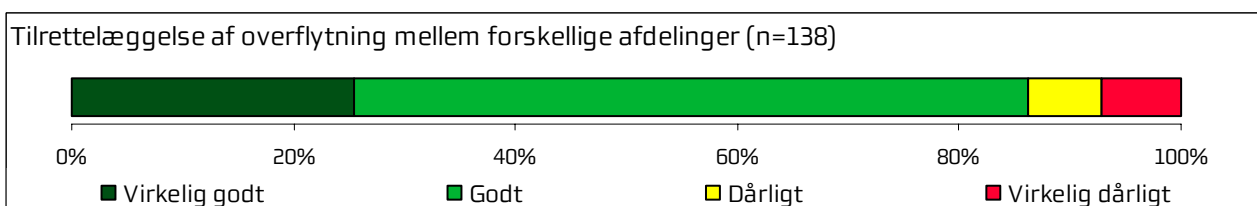
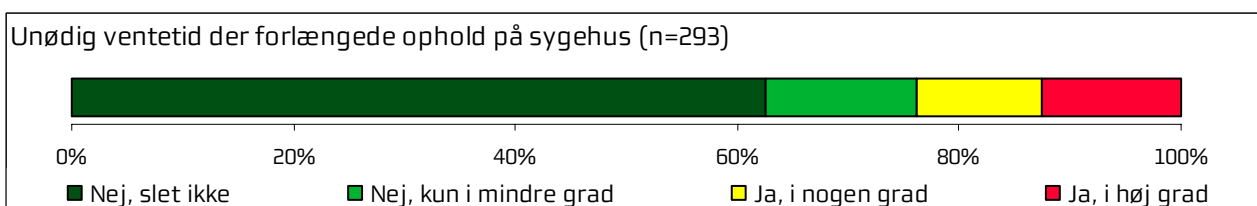
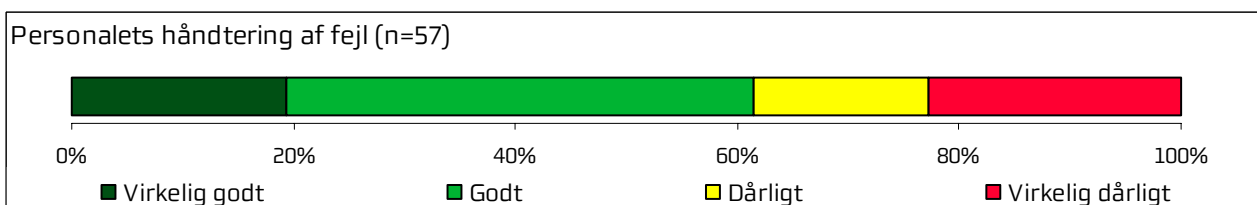
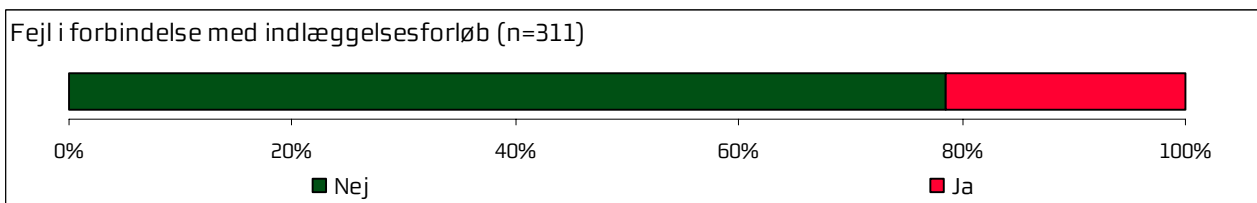
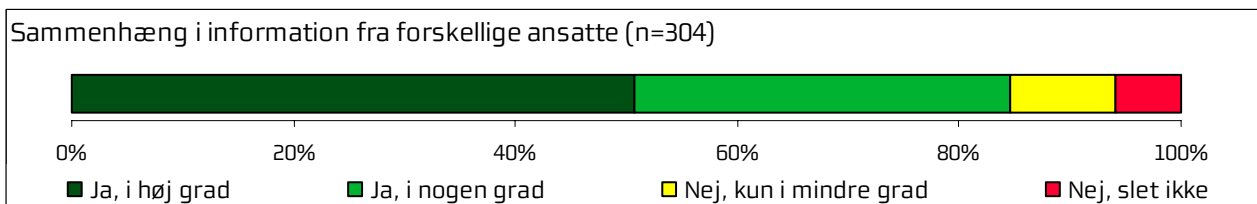
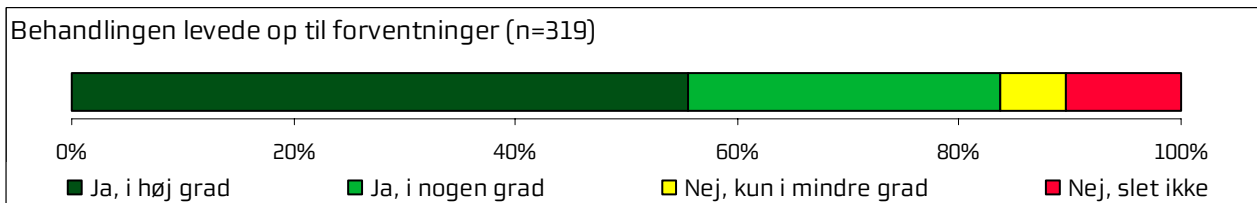
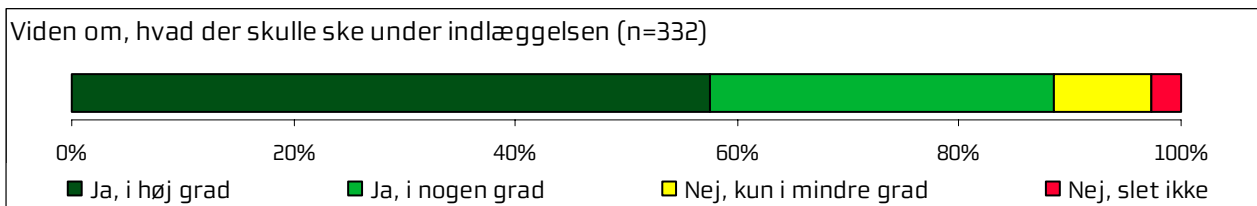
4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	79%	-	-	89%*	71%	80%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88%	-	-	99%*	84%	91%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86%	-	-	96%*	84%	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	80%	-	-	94%*	76%	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	87%	-	-	98%*	89%	92%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94%	-	-	99%*	93%	97%*

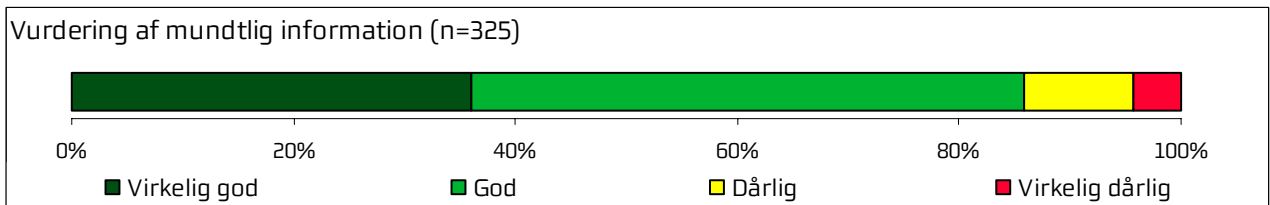
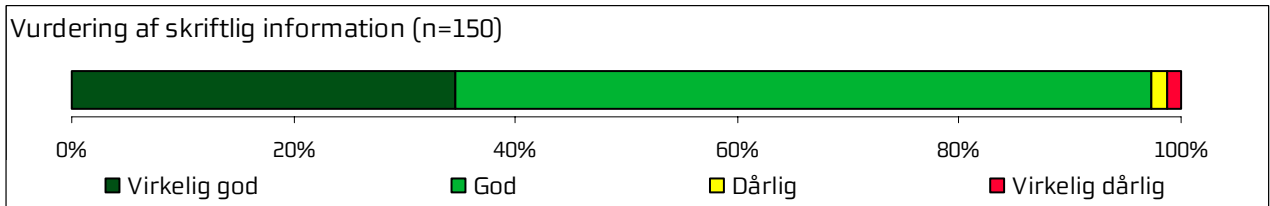
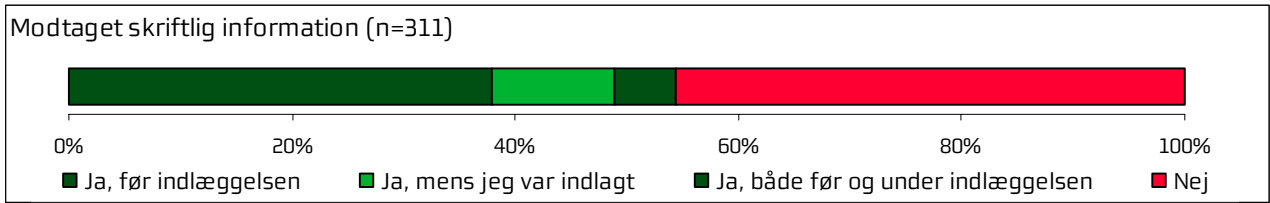
4.4 Behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	89%	-	-	97%*	74%*	84%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	84%	-	-	95%*	85%	89%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	85%	-	-	97%*	83%	89%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	78%	-	-	89%*	81%	84%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	61%	-	-	88%*	59%	66%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	76%	-	-	89%*	72%	85%*
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	86%	-	-	97%*	89%	91%

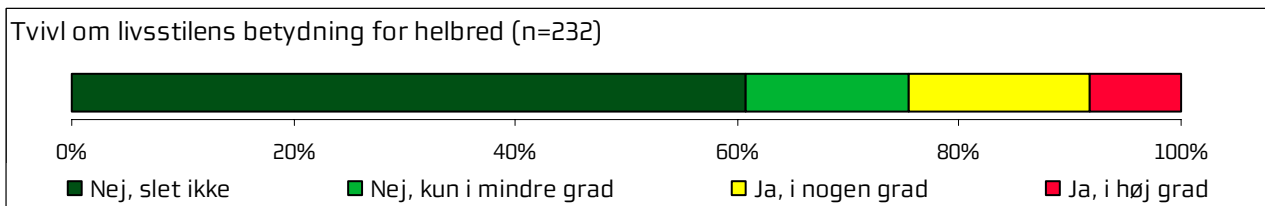
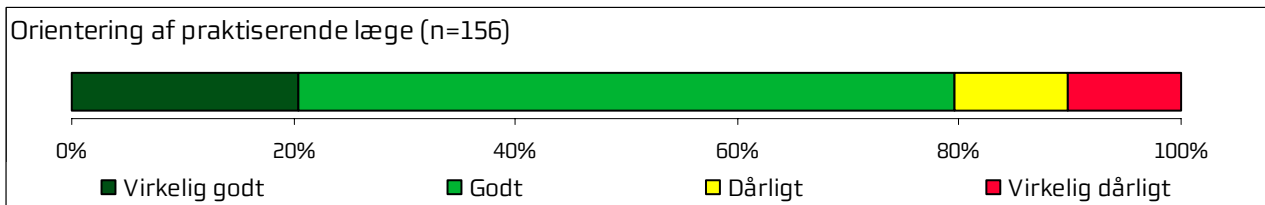
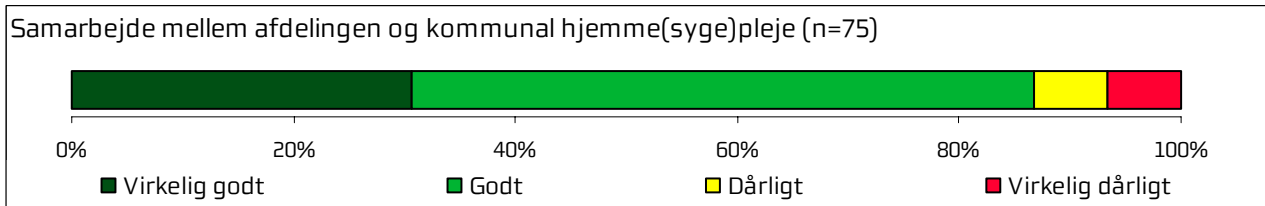
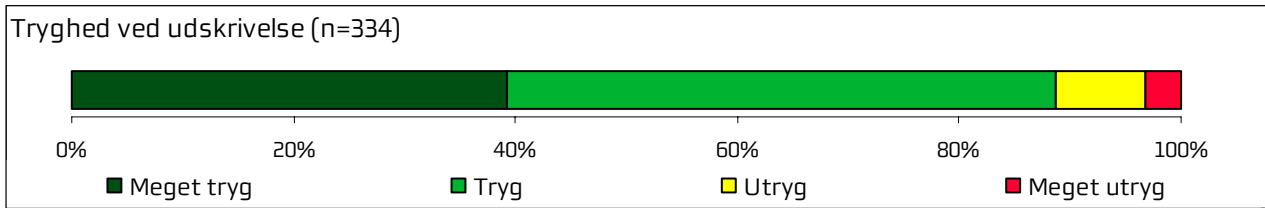
4.5 Information



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?	54%	-	-	73%*	30%*	50%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97%	-	-	100%*	93%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	86%	-	-	98%*	87%	92%*

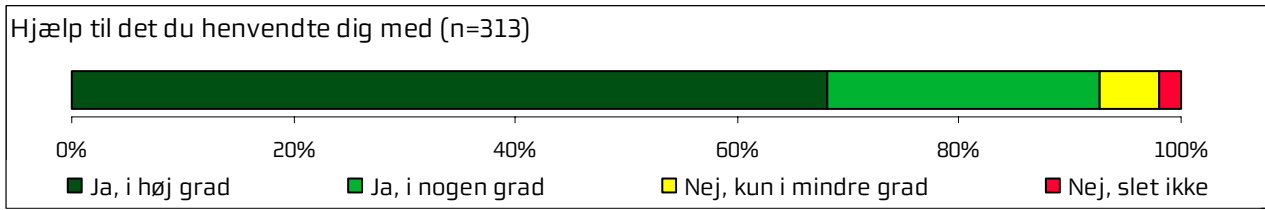
4.6 Udskrivelse



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	89%	-	-	94%*	84%	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	87%	-	-	95%	86%	88%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	79%	-	-	95%*	78%	88%*
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75%	-	-	80%	67%	73%

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?	93%	-	-	97%*	93%	95%

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 <input type="checkbox"/>	Planlagt (indkaldt på forhånd) <input type="checkbox"/>
Gå til spørgsmål 3		

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

PERSONALE

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

Løbenr.: >>lobnr<<

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

INFORMATION

<p>21. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling? (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>Gå til spørgsmål 23</p>	
<p>Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information:</p> <p>22. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?</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>23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?</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>	

UDSKRIVELSE

<p>24. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</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>25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?</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>26. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</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>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)?</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>28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</p>						
<div style="border: 1px solid black; height: 140px;"></div>						

Løbenr.: >>lobnr<<

SAMLET INDTRYK

29. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
30. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
31. 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.⁴ Et supplerende patientudtræk sikrede af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 59 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. Svarprocenten for indlagte patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 53 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgelser af

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

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

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

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

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		340	581
Køn	Mand	55%	54%
	Kvinde	45%	46%
Alder	0-19 år	9%	9%
	20-39 år	7%	10%
	40-59 år	24%	26%
	60-79 år	49%	42%
	80 år eller derover	11%	13%

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger"

"Jeg læste den ikke"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

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

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

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

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		340	100
Alder	0-19	31	9%
	20-39	24	7%
	40-59	83	24%
	60-79	166	49%
	80-	36	11%
Køn	Mand	188	55%
	Kvinde	152	45%
Skema udfyldt af	Patienten	290	91%
	Pårørende	29	9%
Modersmål	Dansk	326	99%
	Ikke dansk	2	1%
Indlæggelses-type	Akut	134	41%
	Planlagt	194	59%
Afsnit	Organkirurgisk afsnit K-08	43	13%
	Organkirurgisk afsnit K-11-1	106	31%
	Organkirurgisk afsnit K05	47	14%
	Urologisk afsnit U08	91	27%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	16%

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		34	53	8	5	302	20
Alder	0-19	26	56	19	0	27	3
	20-39	16	42	21	21	19	3
	40-59	34	49	8	9	77	3
	60-79	39	54	4	3	148	7
	80-	29	65	6	0	31	4
Køn	Mand	30	57	9	4	174	4
	Kvinde	39	48	5	7	128	16
Skema udfyldt af	Patienten	36	52	6	6	266	16
	Pårørende	19	58	19	4	26	2
Modersmål	Dansk	34	53	8	5	297	20
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	17	59	14	10	113	13
	Planlagt	44	51	3	3	179	6
Afsnit	Organkirurgisk afsnit K-08	29	59	7	5	41	1
	Organkirurgisk afsnit K-11-1	19	58	15	8	91	7
	Organkirurgisk afsnit K05	67	33	0	0	42	2
	Urologisk afsnit U08	35	56	5	4	82	7
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	52	4	9	46	3

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		40	49	7	5	329
Alder	0-19	26	58	16	0	31
	20-39	13	52	13	22	23
	40-59	34	50	10	6	80
	60-79	48	44	4	3	159
	80-	44	56	0	0	36
Køn	Mand	37	51	9	3	182
	Kvinde	43	46	5	6	147
Skema udfyldt af	Patienten	41	48	6	5	288
	Pårørende	28	55	14	3	29
Modersmål	Dansk	40	49	7	5	324
	Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelses-type	Akut	25	52	13	9	130
	Planlagt	48	47	3	2	189
Afsnit	Organkirurgisk afsnit K-08	33	57	2	7	42
	Organkirurgisk afsnit K-11-1	23	58	13	6	103
	Organkirurgisk afsnit K05	71	29	0	0	45
	Urologisk afsnit U08	51	39	9	1	89
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	56	2	10	50

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		31	61	7	1	325
Alder	0-19	21	66	14	0	29
	20-39	30	57	9	4	23
	40-59	27	62	9	2	81
	60-79	37	57	6	0	157
	80-	23	77	0	0	35
Køn	Mand	29	62	9	1	181
	Kvinde	34	60	4	1	144
Skema udfyldt af	Patienten	31	60	7	1	286
	Pårørende	22	70	7	0	27
Modersmål	Dansk	31	62	7	1	320
	Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelses-type	Akut	28	60	9	2	128
	Planlagt	32	63	5	0	187
Afsnit	Organkirurgisk afsnit K-08	33	64	2	0	42
	Organkirurgisk afsnit K-11-1	29	56	13	2	100
	Organkirurgisk afsnit K05	31	69	0	0	45
	Urologisk afsnit U08	35	58	7	0	88
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	68	4	2	50

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		40	51	6	3	154	5	
Alder	0-19	10	60	20	10	10	0	
	20-39	-	-	-	-	4	0	
	40-59	42	47	5	7	43	2	
	60-79	51	43	5	1	81	1	
	80-	13	88	0	0	16	2	
Køn	Mand	31	58	6	5	86	3	
	Kvinde	51	41	6	1	68	2	
Skema udfyldt af	Patienten	42	50	5	3	136	5	
	Pårørende	25	50	17	8	12	0	
Modersmål	Dansk	40	51	6	3	148	5	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0	
	Planlagt	40	51	6	3	154	5	
Afsnit	Organkirurgisk afsnit K-08	32	60	8	0	25	1	
	Organkirurgisk afsnit K-11-1	29	52	10	10	21	0	
	Organkirurgisk afsnit K05	68	27	5	0	41	1	
	Urologisk afsnit U08	28	64	4	4	53	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	50	7	7	14	1	

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		49	46	4	1	327	2
Alder	0-19	45	48	7	0	29	0
	20-39	27	45	27	0	22	1
	40-59	47	46	4	3	76	0
	60-79	55	44	1	1	165	1
	80-	46	51	3	0	35	0
Køn	Mand	45	50	4	1	181	0
	Kvinde	55	40	3	2	146	2
Skema udfyldt af	Patienten	50	45	4	1	282	1
	Pårørende	46	46	7	0	28	0
Modersmål	Dansk	49	46	4	1	316	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	39	52	6	3	124	2
	Planlagt	55	42	3	0	192	0
Afsnit	Organkirurgisk afsnit K-08	34	59	7	0	41	0
	Organkirurgisk afsnit K-11-1	39	51	7	3	100	1
	Organkirurgisk afsnit K05	81	19	0	0	47	0
	Urologisk afsnit U08	56	42	1	1	88	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	55	4	0	51	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		43	45	12	321	9
Alder	0-19	24	55	21	29	2
	20-39	26	43	30	23	1
	40-59	41	49	9	75	3
	60-79	51	41	9	160	2
	80-	38	53	9	34	1
Køn	Mand	39	48	13	180	3
	Kvinde	48	43	10	141	6
Skema udfyldt af	Patienten	45	43	11	274	8
	Pårørende	25	68	7	28	1
Modersmål	Dansk	43	46	11	310	9
	Ikke dansk	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	41	42	17	124	4
	Planlagt	44	48	8	187	5
Afsnit	Organkirurgisk afsnit K-08	28	60	13	40	1
	Organkirurgisk afsnit K-11-1	43	43	15	101	2
	Organkirurgisk afsnit K05	60	35	5	43	3
	Urologisk afsnit U08	40	47	14	88	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	47	6	49	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		21	43	26	10	155	6
Alder	0-19	19	43	24	14	21	0
	20-39	7	47	33	13	15	1
	40-59	14	49	26	12	43	0
	60-79	27	42	24	6	62	4
	80-	29	21	36	14	14	1
Køn	Mand	20	40	28	12	92	4
	Kvinde	22	46	24	8	63	2
Skema udfyldt af	Patienten	21	43	27	9	127	6
	Pårørende	17	44	17	22	18	0
Modersmål	Dansk	21	42	27	11	149	6
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	15	40	32	12	65	1
	Planlagt	25	44	22	9	85	5
Afsnit	Organkirurgisk afsnit K-08	12	36	40	12	25	1
	Organkirurgisk afsnit K-11-1	17	43	28	11	53	1
	Organkirurgisk afsnit K05	40	53	7	0	15	0
	Urologisk afsnit U08	21	41	26	13	39	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	43	22	9	23	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		37	42	21	327
Alder	0-19	33	53	13	30
	20-39	17	57	26	23
	40-59	33	46	21	81
	60-79	43	36	21	159
	80-	32	41	26	34
Køn	Mand	36	45	19	183
	Kvinde	38	38	24	144
Skema udfyldt af	Patienten	37	42	21	281
	Pårørende	36	50	14	28
Modersmål	Dansk	36	43	21	314
	Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelses- type	Akut	16	53	31	127
	Planlagt	51	35	14	189
Afsnit	Organkirurgisk afsnit K-08	29	52	19	42
	Organkirurgisk afsnit K-11-1	26	44	30	100
	Organkirurgisk afsnit K05	71	24	4	45
	Urologisk afsnit U08	43	36	20	88
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	54	21	52

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		26	62	6	5	293	39	
Alder	0-19	11	68	21	0	28	3	
	20-39	12	47	18	24	17	6	
	40-59	33	53	3	11	70	10	
	60-79	31	63	5	2	147	15	
	80-	10	87	3	0	31	5	
Køn	Mand	22	67	8	3	166	17	
	Kvinde	31	56	5	8	127	22	
Skema udfyldt af	Patienten	27	62	5	6	250	34	
	Pårørende	12	72	12	4	25	4	
Modersmål	Dansk	25	63	6	5	280	39	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Indlæggelses-type	Akut	9	65	14	11	106	23	
	Planlagt	36	60	2	2	176	16	
Afsnit	Organkirurgisk afsnit K-08	14	69	9	9	35	7	
	Organkirurgisk afsnit K-11-1	8	74	10	8	84	17	
	Organkirurgisk afsnit K05	67	33	0	0	45	2	
	Urologisk afsnit U08	27	63	7	2	84	7	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	64	4	7	45	6	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		0	86	14	329
Alder	0-19	0	90	10	30
	20-39	0	59	41	22
	40-59	0	83	17	82
	60-79	0	90	10	161
	80-	0	91	9	34
Køn	Mand	0	85	15	183
	Kvinde	0	88	12	146
Skema udfyldt af	Patienten	0	87	13	281
	Pårørende	0	79	21	29
Modersmål	Dansk	0	86	14	316
	Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelses-type	Akut	0	75	25	128
	Planlagt	0	94	6	190
Afsnit	Organkirurgisk afsnit K-08	0	81	19	42
	Organkirurgisk afsnit K-11-1	0	80	20	101
	Organkirurgisk afsnit K05	0	100	0	46
	Urologisk afsnit U08	0	89	11	90
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	86	14	50

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	80	20	229	104
Alder	0-19	0	89	11	27	4
	20-39	0	53	47	15	8
	40-59	0	73	27	56	26
	60-79	0	87	13	110	52
	80-	0	71	29	21	14
Køn	Mand	0	78	22	126	58
	Kvinde	0	83	17	103	46
Skema udfyldt af	Patienten	0	80	20	191	94
	Pårørende	0	73	27	22	7
Modersmål	Dansk	0	79	21	219	101
	Ikke dansk	-	-	-	1	1
Indlæggelses-type	Akut	0	70	30	91	40
	Planlagt	0	88	13	128	63
Afsnit	Organkirurgisk afsnit K-08	0	65	35	23	20
	Organkirurgisk afsnit K-11-1	0	74	26	73	30
	Organkirurgisk afsnit K05	0	100	0	35	12
	Urologisk afsnit U08	0	80	20	60	31
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	84	16	38	11

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?				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		59	28	8	5	320	18
Alder	0-19	63	20	13	3	30	1
	20-39	27	36	23	14	22	2
	40-59	56	25	12	8	77	5
	60-79	66	27	3	3	157	8
	80-	53	35	12	0	34	2
Køn	Mand	58	30	10	3	176	10
	Kvinde	61	25	7	7	144	8
Skema udfyldt af	Patienten	60	28	7	5	272	17
	Pårørende	54	21	25	0	28	1
Modersmål	Dansk	58	28	8	5	308	17
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelses-type	Akut	47	30	13	10	127	7
	Planlagt	66	27	5	1	182	11
Afsnit	Organkirurgisk afsnit K-08	50	25	18	8	40	3
	Organkirurgisk afsnit K-11-1	43	40	10	7	98	7
	Organkirurgisk afsnit K05	93	4	2	0	45	2
	Urologisk afsnit U08	67	24	8	1	87	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	32	4	8	50	3

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		70	24	4	2	318	15
Alder	0-19	50	50	0	0	30	0
	20-39	57	22	13	9	23	1
	40-59	65	24	6	5	80	2
	60-79	78	19	3	1	152	10
	80-	73	27	0	0	33	2
Køn	Mand	68	28	3	1	170	11
	Kvinde	72	20	5	3	148	4
Skema udfyldt af	Patienten	72	21	4	2	271	14
	Pårørende	41	55	0	3	29	0
Modersmål	Dansk	70	24	4	2	306	14
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelses-type	Akut	56	34	6	4	126	7
	Planlagt	78	18	2	1	181	8
Afsnit	Organkirurgisk afsnit K-08	62	24	10	5	42	1
	Organkirurgisk afsnit K-11-1	55	38	4	3	96	7
	Organkirurgisk afsnit K05	93	7	0	0	46	1
	Urologisk afsnit U08	76	22	2	0	83	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	20	4	4	51	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		58	31	9	3	332	4
Alder	0-19	55	35	10	0	31	0
	20-39	35	30	26	9	23	1
	40-59	49	35	12	4	82	0
	60-79	65	29	4	3	160	3
	80-	61	28	11	0	36	0
Køn	Mand	56	34	9	2	182	3
	Kvinde	59	28	9	4	150	1
Skema udfyldt af	Patienten	59	31	7	3	285	3
	Pårørende	54	29	18	0	28	1
Modersmål	Dansk	58	31	8	3	319	4
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	35	39	20	6	130	3
	Planlagt	73	25	2	1	191	1
Afsnit	Organkirurgisk afsnit K-08	50	36	12	2	42	1
	Organkirurgisk afsnit K-11-1	48	34	15	4	103	1
	Organkirurgisk afsnit K05	87	13	0	0	47	0
	Urologisk afsnit U08	64	29	6	1	89	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	41	8	6	51	1

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		55	28	6	10	319	15
Alder	0-19	45	31	14	10	29	2
	20-39	32	36	9	23	22	2
	40-59	56	23	5	15	78	4
	60-79	61	25	6	8	157	4
	80-	52	45	0	3	33	3
Køn	Mand	54	27	8	11	177	9
	Kvinde	58	30	3	10	142	6
Skema udfyldt af	Patienten	57	28	5	10	276	10
	Pårørende	52	24	16	8	25	4
Modersmål	Dansk	56	29	6	10	306	15
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	41	32	8	19	120	11
	Planlagt	65	26	4	5	188	4
Afsnit	Organkirurgisk afsnit K-08	53	30	5	13	40	3
	Organkirurgisk afsnit K-11-1	46	33	7	14	98	4
	Organkirurgisk afsnit K05	91	9	0	0	44	2
	Urologisk afsnit U08	53	30	8	8	86	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	49	31	6	14	51	2

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		51	34	10	6	304	24	
Alder	0-19	28	48	21	3	29	2	
	20-39	32	26	37	5	19	4	
	40-59	52	27	10	11	79	2	
	60-79	56	34	5	4	146	13	
	80-	55	42	0	3	31	3	
Køn	Mand	48	34	12	5	166	14	
	Kvinde	54	33	7	7	138	10	
Skema udfyldt af	Patienten	52	34	8	6	261	20	
	Pårørende	32	40	24	4	25	4	
Modersmål	Dansk	51	34	9	6	291	24	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Indlæggelses-type	Akut	32	37	19	12	117	13	
	Planlagt	62	33	2	2	177	10	
Afsnit	Organkirurgisk afsnit K-08	43	41	11	5	37	6	
	Organkirurgisk afsnit K-11-1	34	45	10	11	91	11	
	Organkirurgisk afsnit K05	87	13	0	0	45	0	
	Urologisk afsnit U08	51	36	8	5	83	3	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	23	19	4	48	4	

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		93	7	256	55
Alder	0-19	96	4	23	5
	20-39	85	15	20	0
	40-59	93	7	68	9
	60-79	94	6	120	34
	80-	96	4	25	7
Køn	Mand	93	7	139	36
	Kvinde	94	6	117	19
Skema udfyldt af	Patienten	94	6	218	48
	Pårørende	95	5	20	5
Modersmål	Dansk	94	6	244	54
	Ikke dansk	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	88	12	102	18
	Planlagt	98	2	145	36
Afsnit	Organkirurgisk afsnit K-08	100	0	29	8
	Organkirurgisk afsnit K-11-1	92	8	88	10
	Organkirurgisk afsnit K05	100	0	39	5
	Urologisk afsnit U08	93	7	60	26
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	85	15	40	6

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? b) Skade opstået underundersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		92	8	301
Alder	0-19	96	4	28
	20-39	81	19	21
	40-59	92	8	75
	60-79	93	7	148
	80-	97	3	29
Køn	Mand	92	8	170
	Kvinde	92	8	131
Skema udfyldt af	Patienten	91	9	257
	Pårørende	96	4	25
Modersmål	Dansk	92	8	288
	Ikke dansk	-	-	2
Indlæggelses-type	Akut	91	9	114
	Planlagt	94	6	177
Afsnit	Organkirurgisk afsnit K-08	97	3	37
	Organkirurgisk afsnit K-11-1	93	7	94
	Organkirurgisk afsnit K05	98	2	43
	Urologisk afsnit U08	95	5	83
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	23	44

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		93	7	298
Alder	0-19	96	4	28
	20-39	75	25	20
	40-59	88	12	76
	60-79	97	3	145
	80-	97	3	29
Køn	Mand	95	5	172
	Kvinde	90	10	126
Skema udfyldt af	Patienten	92	8	255
	Pårørende	100	0	25
Modersmål	Dansk	93	7	285
	Ikke dansk	-	-	2
Indlæggelses-type	Akut	88	12	113
	Planlagt	97	3	175
Afsnit	Organkirurgisk afsnit K-08	97	3	36
	Organkirurgisk afsnit K-11-1	89	11	95
	Organkirurgisk afsnit K05	100	0	41
	Urologisk afsnit U08	90	10	84
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	42

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? d) Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		84	16	150
Alder	0-19	71	29	14
	20-39	69	31	13
	40-59	86	14	42
	60-79	86	14	66
	80-	93	7	15
Køn	Mand	83	17	86
	Kvinde	86	14	64
Skema udfyldt af	Patienten	85	15	131
	Pårørende	79	21	14
Modersmål	Dansk	84	16	146
	Ikke dansk	-	-	1
Indlæggelses-type	Akut	74	26	50
	Planlagt	90	10	96
Afsnit	Organkirurgisk afsnit K-08	84	16	19
	Organkirurgisk afsnit K-11-1	79	21	42
	Organkirurgisk afsnit K05	100	0	23
	Urologisk afsnit U08	91	9	45
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	38	21

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?					Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		19	42	16	23	57	4	
Alder	0-19	0	80	20	0	5	1	
	20-39	11	44	22	22	9	1	
	40-59	20	40	13	27	15	1	
	60-79	27	35	15	23	26	0	
	80-	-	-	-	-	2	1	
Køn	Mand	15	56	18	12	34	3	
	Kvinde	26	22	13	39	23	1	
Skema udfyldt af	Patienten	22	41	16	22	51	2	
	Pårørende	-	-	-	-	3	1	
Modersmål	Dansk	19	43	17	22	54	3	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	
Indlæggelses-type	Akut	3	45	17	34	29	2	
	Planlagt	38	38	13	13	24	2	
Afsnit	Organkirurgisk afsnit K-08	20	40	0	40	5	0	
	Organkirurgisk afsnit K-11-1	18	36	23	23	22	1	
	Organkirurgisk afsnit K05	-	-	-	-	1	0	
	Urologisk afsnit U08	14	57	21	7	14	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	40	7	33	15	1	

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		62	14	11	13	293	14
Alder	0-19	41	26	22	11	27	2
	20-39	45	18	5	32	22	2
	40-59	57	11	11	20	79	0
	60-79	72	10	10	8	137	7
	80-	68	21	11	0	28	3
Køn	Mand	58	14	14	13	166	7
	Kvinde	68	13	7	12	127	7
Skema udfyldt af	Patienten	64	13	11	12	250	11
	Pårørende	44	24	12	20	25	2
Modersmål	Dansk	63	14	11	12	280	14
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	43	16	16	25	113	7
	Planlagt	76	12	8	5	173	6
Afsnit	Organkirurgisk afsnit K-08	47	26	13	13	38	2
	Organkirurgisk afsnit K-11-1	55	13	14	19	86	6
	Organkirurgisk afsnit K05	88	7	2	2	43	1
	Urologisk afsnit U08	72	9	10	9	79	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	49	19	15	17	47	1

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?					Antal patienter n	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		25	61	7	7	138	169	
Alder	0-19	24	59	18	0	17	12	
	20-39	10	60	20	10	10	12	
	40-59	14	64	2	19	42	36	
	60-79	36	59	4	2	56	91	
	80-	31	62	8	0	13	18	
Køn	Mand	24	63	9	4	79	89	
	Kvinde	27	58	3	12	59	80	
Skema udfyldt af	Patienten	25	59	7	8	118	144	
	Pårørende	17	75	8	0	12	14	
Modersmål	Dansk	26	60	7	8	133	161	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	1	
Indlæggelsestype	Akut	15	64	10	10	59	62	
	Planlagt	33	57	4	6	72	105	
Afsnit	Organkirurgisk afsnit K-08	10	70	10	10	20	20	
	Organkirurgisk afsnit K-11-1	14	67	7	12	42	51	
	Organkirurgisk afsnit K05	41	59	0	0	22	24	
	Urologisk afsnit U08	34	52	10	3	29	53	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	56	4	8	25	21	

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?						
		Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja, både før og under indlæggelsen	Nej	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		38	11	5	46	311
Alder	0-19	20	17	0	63	30
	20-39	19	5	0	76	21
	40-59	36	14	9	40	77
	60-79	47	8	7	38	152
	80-	26	16	0	58	31
Køn	Mand	40	11	2	48	168
	Kvinde	36	11	10	43	143
Skema udfyldt af	Patienten	39	10	6	45	265
	Pårørende	19	19	0	63	27
Modersmål	Dansk	37	11	5	46	299
	Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelses-type	Akut	7	19	0	74	124
	Planlagt	60	5	9	26	176
Afsnit	Organkirurgisk afsnit K-08	41	13	3	44	39
	Organkirurgisk afsnit K-11-1	16	14	1	69	95
	Organkirurgisk afsnit K05	61	2	20	17	46
	Urologisk afsnit U08	56	7	1	36	84
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	19	11	45	47

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		35	63	1	1	150	1
Alder	0-19	36	55	9	0	11	0
	20-39	20	60	20	0	5	0
	40-59	38	60	0	2	42	1
	60-79	32	67	0	1	82	0
	80-	50	50	0	0	10	0
Køn	Mand	32	66	2	0	82	0
	Kvinde	38	59	0	3	68	1
Skema udfyldt af	Patienten	36	61	2	2	130	1
	Pårørende	30	70	0	0	10	0
Modersmål	Dansk	35	63	1	1	142	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	21	76	0	3	29	0
	Planlagt	39	59	2	1	114	1
Afsnit	Organkirurgisk afsnit K-08	35	65	0	0	17	0
	Organkirurgisk afsnit K-11-1	15	81	0	4	26	0
	Organkirurgisk afsnit K05	42	58	0	0	33	1
	Urologisk afsnit U08	39	57	4	0	51	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	61	0	4	23	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		36	50	10	4	325
Alder	0-19	34	38	24	3	29
	20-39	4	57	26	13	23
	40-59	33	51	10	6	79
	60-79	43	48	6	3	160
	80-	32	65	3	0	34
Køn	Mand	35	51	10	4	182
	Kvinde	38	48	9	5	143
Skema udfyldt af	Patienten	38	49	8	5	281
	Pårørende	20	52	24	4	25
Modersmål	Dansk	36	51	9	4	312
	Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelses-type	Akut	17	55	19	9	129
	Planlagt	48	47	3	2	185
Afsnit	Organkirurgisk afsnit K-08	24	63	2	10	41
	Organkirurgisk afsnit K-11-1	17	62	16	6	102
	Organkirurgisk afsnit K05	73	27	0	0	44
	Urologisk afsnit U08	47	41	10	2	88
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	50	12	4	50

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		39	49	8	3	334
Alder	0-19	35	58	6	0	31
	20-39	30	57	4	9	23
	40-59	35	49	9	6	79
	60-79	44	46	8	2	165
	80-	36	53	11	0	36
Køn	Mand	42	47	8	3	184
	Kvinde	35	52	9	4	150
Skema udfyldt af	Patienten	42	46	9	3	285
	Pårørende	21	72	3	3	29
Modersmål	Dansk	40	49	8	3	321
	Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelses-type	Akut	34	51	10	5	130
	Planlagt	43	48	7	2	193
Afsnit	Organkirurgisk afsnit K-08	26	58	14	2	43
	Organkirurgisk afsnit K-11-1	36	50	11	4	103
	Organkirurgisk afsnit K05	49	49	0	2	47
	Urologisk afsnit U08	49	41	8	2	90
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	57	6	6	51

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		31	56	7	7	75	10	237
Alder	0-19	29	71	0	0	7	2	22
	20-39	29	43	14	14	7	0	17
	40-59	14	86	0	0	14	3	65
	60-79	43	40	9	9	35	0	118
	80-	17	67	8	8	12	5	15
Køn	Mand	25	63	6	6	48	7	123
	Kvinde	41	44	7	7	27	3	114
Skema udfyldt af	Patienten	31	53	8	8	59	7	209
	Pårørende	22	78	0	0	9	2	17
Modersmål	Dansk	30	56	7	7	70	10	229
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	1
Indlæggelses-type	Akut	20	66	6	9	35	4	91
	Planlagt	40	49	6	6	35	6	141
Afsnit	Organkirurgisk afsnit K-08	10	80	10	0	10	4	28
	Organkirurgisk afsnit K-11-1	32	61	0	7	28	2	69
	Organkirurgisk afsnit K05	60	40	0	0	5	0	39
	Urologisk afsnit U08	33	39	17	11	18	1	65
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	29	57	7	7	14	3	36

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %		
Alle		21	59	10	10	156	169
Alder	0-19	15	38	23	23	13	17
	20-39	11	33	11	44	9	13
	40-59	22	62	5	11	37	44
	60-79	23	63	8	6	78	80
	80-	16	63	21	0	19	15
Køn	Mand	18	63	11	9	91	90
	Kvinde	25	54	9	12	65	79
Skema udfyldt af	Patienten	21	60	9	10	132	146
	Pårørende	18	36	18	27	11	16
Modersmål	Dansk	21	59	9	11	150	162
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	2
Indlæggelses-type	Akut	15	52	13	20	61	68
	Planlagt	23	64	9	5	88	98
Afsnit	Organkirurgisk afsnit K-08	16	68	5	11	19	23
	Organkirurgisk afsnit K-11-1	18	56	12	14	50	50
	Organkirurgisk afsnit K05	38	56	6	0	16	29
	Urologisk afsnit U08	20	58	15	8	40	46
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	61	6	13	31	21

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		61	15	16	8	232	97	
Alder	0-19	67	28	6	0	18	13	
	20-39	40	20	13	27	15	8	
	40-59	58	17	17	8	60	20	
	60-79	64	10	18	8	114	46	
	80-	60	20	16	4	25	10	
Køn	Mand	62	17	16	5	129	52	
	Kvinde	59	12	17	12	103	45	
Skema udfyldt af	Patienten	61	14	16	8	203	79	
	Pårørende	50	29	14	7	14	14	
Modersmål	Dansk	61	15	16	8	223	93	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Indlæggelses-type	Akut	54	17	19	10	81	49	
	Planlagt	65	13	15	7	144	45	
Afsnit	Organkirurgisk afsnit K-08	45	30	15	9	33	10	
	Organkirurgisk afsnit K-11-1	66	12	15	7	68	34	
	Organkirurgisk afsnit K05	74	3	16	8	38	7	
	Urologisk afsnit U08	61	14	19	5	57	31	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	19	17	14	36	15	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
		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		68	25	5	2	313	12	
Alder	0-19	52	42	6	0	31	0	
	20-39	52	24	24	0	21	3	
	40-59	67	23	5	5	79	2	
	60-79	73	22	4	1	153	2	
	80-	72	28	0	0	29	5	
Køn	Mand	67	27	5	1	172	8	
	Kvinde	69	22	6	3	141	4	
Skema udfyldt af	Patienten	70	23	5	2	275	11	
	Pårørende	57	36	7	0	28	0	
Modersmål	Dansk	68	25	6	2	308	12	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Indlæggelses-type	Akut	53	31	11	4	124	5	
	Planlagt	78	20	2	1	178	7	
Afsnit	Organkirurgisk afsnit K-08	64	23	10	3	39	3	
	Organkirurgisk afsnit K-11-1	56	33	7	3	94	7	
	Organkirurgisk afsnit K05	93	7	0	0	42	1	
	Urologisk afsnit U08	72	25	2	1	88	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	66	24	8	2	50	0	

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.



Organkirurgisk afsnit K-08

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	Var meget sød til at tage sig af min mand, da han var ked af det. Ringede til patienthotellet, da jeg var på opvågning, at han godt kunne gå over til mig.	Virkelig godt
2	Jeg tror, de gør hvad de kan, under de forhold de har og besparelser. Holstebro fungerer bedre, hvorfor? Et fjernsyn/tv pr. stue er for dårlig, når Viborg sygehus skal stå som et velfungerende sygehus, som den absolut ikke gør.	Virkelig dårligt
4	Jeg ville gerne, at man satte sig ind i, hvad man som patient efter en operation er i stand til at spise! (Er opereret for spiserørsbrok.)	Godt
6	Ingen afklaring på hvad jeg fejlede. Jeg blev tilset af mindst syv forskellige læger på under to døgn. Det var meget forvirrende samt utrygt.	Virkelig dårligt
8	Lidt skriftlig information om afdelingen ville være godt. Hvor der er noget at drikke, og hvordan tingene fungerer på afdelingen osv.	Godt
9	Kosten er super.	Godt
10	Det var fint, at der henstilledes at spritte toilettet af efter brug. Det blev tilsyneladende ikke efterlevet godt af patienter. Jeg brugte at spritte både før og efter brug. Der var rigeligt med rene klude og sprit til formålet. Et pænt hospital - vældig fin og god renholdelse i Viborg.	Virkelig godt
11	Jeg synes, alle var meget søde og meget opsatte på at hjælpe og gøre det trygt at være indlagt. Det kan undre mig, at nattevagten skal nå at tage temperatur, så man allerede bliver vækket mellem kl. 6 - 6.30. Det er tidligt! Heldigvis er der fjernsyn på alle stuer. Det er dejligt, da tiden går lidt bedre med det. Det er også dejligt, at familie og venner kan komme på besøg "nærmest døgnet rundt". At der ikke er nogen fast besøgstid. Det er meget fleksibelt.	Godt
14	De var gode til at opmuntre en, når man var langt nede.	Godt
15	Jeg synes, at afdelingen gjorde sit arbejde godt. Men den opfølgende samtale med lægen kunne godt undværes. Nu var problemet løst, knuden var væk, og så var det faktisk lige meget, hvilke symptomer jeg havde.	Godt
17	Afdelingen skal lytte meget mere til patienter og pårørende, og informere meget mere. Der skal være meget mere samarbejde forskellige afdelinger imellem, så man kan føle sig taget alvorligt og som et helt menneske!!	Virkelig dårligt
18	Afdelingen personale tog sig rigtig godt af patienten.	Virkelig godt
20	God behandling af personale, dog kunne rengøringsstandard og toiletter mm. trænge til en kvalitetsforbedring. Regionen kunne med opsatte kvalitetsstandardskemaer opnå en patientviden,	Godt

Bilag 5

som kunne tilskynde personalet til overholdelse af standarder!

- | | | |
|---|--|---------------|
|  | 21 Bortset fra forvirring (min) ved modtagelse, har jeg kun oplevet særdeles god behandling gennem hele forløbet. Forsamtale ved læge, portør, operation, opvågning, afdeling. | Virkelig godt |
|  | 22 Afdelinger var ok. | Godt |

Organkirurgisk afsnit K-08

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Der går for lang tid mellem hver, der skal undersøge én. Den afdeling, jeg skulle have været på, var optaget. Så der gik lidt tid inden de fandt ud af, hvor jeg skulle være.	Virkelig dårligt
4	Min operation var først planlagt til efterår 2008, men blev med meget kort varsel flyttet til vinter 2009 (to døgn). Jeg ved godt, at det var pga. lukning af operationsstue i Silkeborg, men fandt det meget ubehageligt.	Godt
6	Alt for lang ventetid på en læge.	Virkelig dårligt
7	Jeg var oppe ved vagtlægen, dagen før jeg blev indlagt, men der var intet at se ved mig. Om aftenen fik jeg rigtigt mange smerter, og vi ringede til vagtlægen igen, men kunne ikke komme igennem, så vi ringede 112 og fik at vide, at vi skulle køre på skadestuen i Silkeborg. Men da vi kom der ind, skulle vi vente næsten en time på vagtlægen, og det eneste, han sagde, var, at jeg skulle til Viborg.	Godt
11	Da jeg var blevet indlagt, ventede jeg ca. to timer på at komme på operationsstuen, selvom jeg på forhånd havde fået besked om, at jeg var den første, der skulle opereres. Jeg fik ingen forklaring på, hvorfor operationen blev forsinket. Så der var meget ventetid. Det generede dog ikke mig så meget, da jeg følte, jeg blev mentalt klar til operationen. Men i forhold til min familie var det lidt træls, da de regnede med, at det hele var afsluttet ved middagstid, og det blev noget senere. Så det gav unødigt bekymring for dem.	Godt
12	Ved journalskrivningen blev jeg tilbudt indlæggelse to dage senere (mod planlagt fire uger).	Virkelig godt
13	Der var en del misforståelser i forhold til aftalte dato og tidspunkt grundet sekretærernes arbejdspress.	Virkelig godt
16	Nej, det var bare ok!	Virkelig godt
21	Nogen forvirring ved modtagelse på afdeling, da jeg ved henvendelse ved lægesekretær/kontor fik besked om at vente i dagligstuen, og efter 1/2 times venten skulle det pludselig gå mere end stærkt med at blive gjort klar til operationen, [hvor] de ventede på mig.	Virkelig godt
23	Der var uoverensstemmelse ml. min anviste mødetid og den tid, der var noteret i sygehusets edb-system. Derfor ventede jeg seks timer på indlæggelse.	Godt

Organkirurgisk afsnit K-08

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Undlod at afhjælpe problem.	Godt
	5	Blev flyttet rundt.	Godt
	6	Personlig pleje.	Virkelig dårligt
	13	Fejl i indkaldelsen.	Virkelig godt

Organkirurgisk afsnit K-08

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg havde smerter i venstre øre, men på trods af, jeg nævnte det til en sygeplejerske og to læger skete der først noget, da jeg insisterede på, at der skulle kigges på det, da en tredje læge kom. Han vidste ikke, hvad det var. Min egen læge sagde efterfølgende, det er normalt med en lungebetændelse at have dårligt øre.	Virkelig dårligt
3	CT scanning. Kontrastvæske ud i hånden som voksede til det dobbelte. Ikke engang en undskyldning. Fastede fra midnat til næste aften.	Dårligt
11	Operationen tog noget længere tid, end vi først havde fået at vide, da det var lidt mere kompliceret. Inden indlæggelsen spurgte vi, hvor lang tid operationen ville tage og fik at vide, at det tog ca. to timer. Men vi fik også besked om, at hvis tingene ikke forløb, som lægen forventede, ville det blive lidt mere omfattende. Der kunne det have været rart at vide, hvor lang tid han så vurderede, det ville tage. For vi informerede familien om tiden, og da det trak ud, blev alle meget nervøse for, om der var sket noget alvorligt. Det samme med ventetiden inden operationen - gav mange nervøse personer i den nære familie.	Godt
12	Kun det positive, at jeg ankom til afdelingen, blev klargjort til operation og var på operationsgangen 20 minutter senere.	Virkelig godt
14	Jeg fik ikke udleveret mit medicin, som jeg normalt får før sidst på dagen efter operationen, så jeg fik så meget vand i kroppen, jeg ikke kunne have mine ringe på.	Godt
16	Følte mig godt behandlet.	Virkelig godt
17	Alt for lidt information og viden om forskellige komplikationer efter operationen til patienten (inden operation). Flere symptomer/ komplikationer vi slet ikke havde forudset og var forberedte på!! Mere samtale inden om disse, ville være meget ønskelig.	Virkelig dårligt
18	Ventede nogle timer på ultralydsscanning og derefter akut operation.	Virkelig godt
19	Specielt en enkelt sygeplejerske gjorde et godt indtryk, som højner hele oplevelsen.	Godt
20	Operation udsat ni mdr. pga. sygeplejerskestrejke.	Godt

Organkirurgisk afsnit K-08

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?













ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Hvis jeg havde et valg, havde jeg valgt Holstebro Sygehus. Der har jeg haft flere gode oplevelser under tidligere operationer.	Virkelig dårligt
6	Ingen kontakt til egen læge ud fra hvad, jeg ved.	Virkelig dårligt
8	Virkelig dårlig information om selve operationsforløbet. Var blevet lovet, at den læge, som skulle operere mig, ville komme og fortælle, hvordan det var gået under operationen. Det skete aldrig.	Godt
11	Jeg synes, jeg fik for dårlig information om, hvor lang tid man skal forvente, det tager at komme ovenpå efter en operation. Jeg er blevet overrasket over, så lang tid det er taget, før jeg følte mig rask og frisk igen. Det kunne have været rart og sparet mange bekymringer at vide det. Jeg fik besked om, at jeg ikke måtte løfte noget tungt og støvsuge i en periode. Men så mente jeg, at jeg nok var helt i top efter den periode, og det oplevede jeg ikke. Jeg havde en god snak med min læge, og hun har været en god støtte i hele forløbet.	Godt
12	Det hele gik så hurtigt. Jeg blev udskrevet efter lidt over et døgn. Det var en god ting også at få en skriftlig udskrivningssamtale.	Virkelig godt
14	Havde det ikke godt, da jeg skulle hjem på grund af alt væsken i kroppen. Det gik hurtigt frem.	Godt
17	Både patient og pårørende var MEGET utrygge ved udskrivelse. Vi påpegede, at vi selv mente det var uforsvarligt at komme hjem - fire timer efter blødning og ligget med iltmaske på!! Bad om at få lov til at blive til næste morgen, men det blev afvist af personalet på afdelingen (sygeplejerske). Desuden kunne de ikke svare på, om patienten skulle fortsætte med medicin som hidtil.	Virkelig dårligt
20	Fik pga. problemer med narkose. God information desangående og kontaktperson på sygehus, hvis problemer efter udskrivelse. Afdeling klar til at modtage mig akut hvis problem.	Godt
23	Jeg var og er stadig uvidende om det indgreb, jeg har fået foretaget. Jeg har ingen viden om, hvordan det er udført eller om eventuelle gener og bivirkninger ved operationen. Bortset herfra er jeg tilfreds med alle forhold.	Godt











Organkirurgisk afsnit K-11-1

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
3	Den sygeplejerske, der havde vagt på min stue, var altid godt informeret om min situation. Stuegang ingen god oplevelse: Lægen vidste reelt ikke, hvad jeg var indlagt for, før de har kigget journalen (står på stuen). Ikke særligt professionelt: Levn fra gamle dage.	Godt
4	Ved indlæggelsen fik jeg skriftlig oplysning om, hvem der var min kontaktsygeplejerske og kontaktlæge. Det skabte en umiddelbar tryghed, men jeg hilste aldrig på de to kontaktpersoner! Ordningen fungerede IKKE! Er der ikke ressourcer til en kontaktordning - så drop den!! Lyd/støjniveauet var højt på afdelingen. Allerede kl. 05.00 morgen, startede det med håndtering af tomme flasker i et naborum. Derpå gik køkkenpersonalet i gang. Forståeligt, men dørene bør holdes lukket - også til stuerne!	Godt
5	Når der var stuegang, gik det alt for hurtigt. Følte ikke, at der var nogen, der gav sig tid til at forklare og besvare spørgsmål. Alt for få informationer. Der var ikke rigtigt nogen, som vidste noget ud over lægen, som skyndte sig videre. En sygeplejerske gjorde det super, havde et fantastisk humør, der smittede.	Virkelig dårligt
6	For mange patienter på stuerne. For lidt plads på hele afdelingen.	Godt
8	Mange patienter blev indlagt. Derfor hele tiden tre patienter på tomandsstue. Gav ikke meget plads til at komme på toilet med stativ. Heller ikke meget ro.	Godt
9	Lad dog de stakkels mennesker, der skal gøre rent, få den fornødne tid og plads, således at det kan blive gjort ordentligt.	Godt
10	Måtte rykke flere gange til sygehuset for at få tid til operation. Ventede 1½ år. Ville godt, at begge forældre måtte sidde ved opvågningen. Sygehusene kan godt informere om, man kan komme til evt. scanning på et nærliggende sygehus. (Ringede selv til Skive og kom til scanning efter 14 dage. Havde først fået tid i Viborg en måned efter plus længere kørsel.)	Godt
11	Der er lang ventetid, når man ringer - flere gange op til en time, især om natten og aftenen.	Godt
13	De gav sig tid, hvis jeg havde spørgsmål. Det var absolut positivt.	Godt
14	Lade være med at være så stressede, at man lader det gå ud over patienten. Jeg vil ikke til Viborg igen, hvis jeg kan slippe.	Virkelig dårligt
15	Overbelægning er et stort problem. Personalet er presset til det yderste, men er meget professionelle. Ventetiden er ulidelig.	Dårligt
16	Sygeplejerskerne, der fyldte mig op med blod igen, var yderst professionelle og venlige. Lægerne det modsatte.	Virkelig dårligt

Bilag 5

-  17 Flot engagement af alle på et presset arbejdsprogram. Pjecer om patientinformation og de mest gængse sygdomme burde udleveres, således vil de spare tid i forhold til spørgsmål. Jeg så på nettet at Sygehus Syd har pjecer til udlevering. Godt
-  18 Sygeplejepersonalet gjorde det så godt, de kunne, og det må være hårdt at arbejde på en afdeling, hvor patientbehandlingerne bliver udskudt på grund af manglende personale, og de står først i linjen i forhold til frustrerede patienter. Begge mine medindlagte var ligeledes blevet udskudt ad flere omgange. Den ene, en ældre mand, måtte faste i halvandet døgn kun på æblejuice. Alle var meget frustrerede, og ingen var tilfredse med behandlingen. Dårligt
-  19 Stor ros til sygeplejerskerne på afdelingen, de gør/gjorde et fantastisk arbejde:-) Godt
-  20 Det kunne være en god ide med mad til forældre på børneafdelingen, i hvert fald første døgn ved akut indlæggelse!! Godt
-  22 Bedre IT - de forskellige afdelinger på de forskellige sygehuse i regionen, må som MINIMUM kunne se journaler, resultater af fx blodprøver UDEN at skulle foretage de samme prøver igen. Der ligger en kæmpe besparelse her. Dette ikke kun for Viborg - det er generelt. Dårligt
-  23 Min pige var indlagt på børneafdelingen, og det er MEGET for dårligt, at OS forældre, der er indlagt ikke kan få/købe den samme mad som de indlagte børn. Hvem har lyst til at forlade sine syge børn for at gå i kantinen? Ok at skulle betale, bare man kan få mad og især morgenmad på afdelingen. Virkelig godt
-  24 Lyt til patienten. Lyt til de pårørende. Sygeplejersker og plejepersonale gjorde det godt og forsøgte at støtte og hjælpe os, men lægerne var sure og fortravlede. Én skældte os ud. En anden skældte plejepersonalet ud. En tredje brokkede sig højlydt til en kollega over en anden kollegas manglende handlekraft. Det har man som patient og pårørende ikke overskud til at rumme. Dårligt
-  25 Udvidelse! Virkelig godt
-  26 Opholdsrum på gangen er for dårlig. Der er for lidt lys og luft. Jeg oplevede at få hovedpine. Måske fordi der ikke er ilt eller luft nok. Jeg oplevede at blive flyttet ind på en undersøgelsesstue den første nat, hvor der ikke er vinduer, men kun to døre i værelset. Jeg var der i to døgn, indtil jeg blev flyttet ind på en sengestue den dag, jeg kom hjem. Der er ikke luft og ilt nok i disse rum til flere døgn. Godt
-  27 Jeg synes, at afdelingen fungerer godt (trods travlhed). Der var sammenhæng i tingene, alle var godt informeret ved vagtskifte. God og fin behandling. Virkelig godt
-  30 VIGTIGT! Veluddannet personale, der kender sine kompetencer. GENNEMGÅENDE KONTAKTPERSON, der har sat sig ind i patientens sygdom. Måske skal den SKRIFTLIGE PLAN FRA KIRURGEN være helt klar, så forvagten ikke kommer til at udskrive piller, der ikke skal udskrives. Der må indkaldes ekstra personale inklusiv læger, når afdelingen overbelægges; og som må have overblikket og uddelegere. Godt
-  31 Skulle være på en tommandsstue, hvor vi til slut lå tre. Den ene var en ældre dame, der beklagede sig konstant og forstyrrede vores søvn. Samt sygeplejerskens svar var direkte ubehøvet. Min første stuekollega forlod stedet i vrede med veflon i armen få timer efter hendes operationen pga. personalets behandling af hende. Jeg har pga. min sygdom prøvet min del af indlæggelser på forskellige sygehuse, men denne indlæggelse slår rekorden for dårlig behandling. Fremover vil jeg nægte indlæggelse, hvis det skal være Viborg Sygehus. Dårligt

-  34 For lidt væske, ellers ok. Virkelig godt
-  35 Der er for lidt personale. De knokler alt det, de magter. Er jo syge de skal "servicere", men altid behagelige og søde. Godt
-  39 Fine forhold til at holde børnene. Godt
-  40 Information, information. Handling, handling. Virkelig dårligt
-  41 Jeg synes, at personalet er utroligt venlige og hjælpsomme på trods af deres, i mange tilfælde, pressede situationer. Har tid til støtte, hvis man er nede og humor i rette tilfælde. Tak for god behandling. Godt
-  42 Rengøring overalt meget dårlig. Udluftning meget dårlig. Der mangler toiletter overalt - der BØR være 2-3 stk. pr. stue med ordentlig udluftning! Godt
-  43 Kunne ønske mig venligere personale og de, som var på arbejde, virkede som om, de kunne lide deres job. Følte mig virkelig uønsket, og ingen så til os på stuen i MANGE timer. Virkelig dårligt
-  45 Personalet forsøgte at gøre det så godt, de kunne, men rammerne var ikke i orden. Man kan ikke nedlægge en anden afdeling og stuve patienter sammen på den måde, som jeg oplevede det. Alt for mange vikarer, som ikke er i stand til at svare på spørgsmål. Jeg havde i flere måneder efter indlæggelsen tendens til diarre. Ingen har oplyst mig om, hvilke gener jeg kunne forvente efter udskrivelsen. Stuegang bør ikke ske ved midnat. Det burde da kunne samles til nogle få timer. Synes, afdelingen burde se på arbejdstilrettelæggelsen. Dårligt
-  50 Nogle patienter kan være dominerende bl.a. med hensyn til åbenstående vinduer, træk, lyden på TV (høj, lav), høj tale i bl.a. mobiltelefoner. Tager for lidt hensyn til, at nogen er mere syge og har andre behov end dem selv. Det oplevede jeg i for høj grad. Godt
-  53 Efter flere dages observationer: Sygeplejerskerne skulle tildeles en guldmedalje hver. De knokler fra de kommer til de går, og nogen patienter er godt nok ikke nemme at have at gøre med. Og nogen af opgaverne endnu værre. Respekt!! Nogle af plejepersonalet kunne godt lære lidt mere om kommunikation, og hvordan man på trods af irriterende patienter dagen lang møder disse på en mere, måske ydmyg og mindre sur måde. Lægerne kan være lidt for forvirrede en gang imellem, og det kan skabe utryghed blandt patienter. Bare en lille sag som at hilse patienten med patientens korrekte navn gør en stor forskel. Hvad angår mængden af information man får som patient, er det lidt rystende, at man som patient selv skal spørge ind til tingene, hvis man vil vide noget om undersøgelser, prøver, svar osv. Jeg ved godt, at det kan være svært at forstå fagsproget, og at det er en meget fin balance med hvor meget eller lidt, patienten kan kapere. Men at jeg som patient hele tiden selv skal være på mærkerne får at få svar, er tankevækkende. Det burde være naturligt at få den slag information, og så må man måske som fagfolk fra starten fortælle det på en forståelig måde, så patienten ikke sidder der som et spørgsmålstegn. Man er så nødt til at forklare tingene to gange!! Og det er der ikke tid til... God, varieret mad, selvom jeg selv for det meste skulle faste og derfor desværre ikke kunne smage :(Men duften og medpatienternes ros var nok. Selvom jeg endte med at blive udskrevet uden at have fået en endelig udredning og mit eget forløb var MEGET langsommeligt, er det betryggende at se, at når det virkelig brænder på, og en virkelig syg patient kommer ind, så fungerer systemet tilsyneladende. Godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 55 | Stuetoiletter burde ikke bruges af pårørende, når patienter har voldsom diarré/tynd mave. | Dårligt |
|  | 56 | Det med at faste kunne de godt have lidt mere styr på, men jeg kunne også spørge en portør. Han vidste cirka, hvornår han skulle hente mig, men det ville være bedre, hvis det var afdelingen, der fortalte det. | Dårligt |
|  | 57 | Sygeplejerskerne var utroligt søde, ligeså sundhedshjælperne. | Virkelig godt |














Organkirurgisk afsnit K-11-1

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg blev modtaget meget umuligt ved min indlæggelse.	Virkelig godt
3	Portøren var ikke helt sikker på, hvilken afdeling jeg skulle på! Afdelingen ville i begyndelsen ikke kendes ved mig, da jeg kom!	Godt
4	Et meget hurtigt og serviceorienteret forløb!	Godt
12	Ventetiden var primært i forhold til læger fra organkirurgisk afdeling. Kommunikationen mellem de to afdelinger eller andre afdelinger som fx. røntgen/mikrobiologisk og videre lægers opfølgning på undersøgelser osv. Der er en klar organisatorisk og kommunikationsmæssig brist i forhold til at være indlagt som organkirurgisk patient på en børneafdeling, hvor man skal tilses af (oftest skiftende) læger fra en helt anden afdeling. Det er vigtigt at understrege, at kritikken ikke går på afdelingens personale (SOSU'er, sygeplejersker, sygehjælper, pædagog).	Dårligt
13	Jeg følte mig tryk og i gode hænder. Flinkt personale, så absolut tilfreds.	Godt
14	Mener ikke, jeg fik ordentligt at vide, hvad der skulle ske.	Virkelig dårligt
16	I akutmodtagelsen overordentligt venligt og beroligende.	Virkelig dårligt
17	Uheldig oplevelse af at kompetence på Silkeborg Sygehus var lig nul omkring mine smerter. Skadestuen burde have afvist mig og sendt direkte til Viborg. Blev tilset på skadestuen og dagen efter to gange hos vagtlægen, før jeg blev kørt med ambulance til Viborg! Overbevist om at mit forløb havde set anderledes ud, hvis enten Silkeborg havde beholdt deres mavekirurgisk afsnit eller var blevet sendt direkte til Viborg.	Godt
18	De var ikke klar over, at jeg var blevet kørt ind på stuen, så der gik lang tid, før der kom nogen.	Dårligt
22	Meget forvirret - uden struktur. De forskellige sygeplejersker - som i øvrigt alle var meget søde - synes ikke at snakke sammen. Dette kunne jeg også iagttage ved behandling af de øvrige patienter.	Dårligt
26	Jeg vil godt rose modtagelsesafdelingen for den gode modtagelse. Man føler sig rigtig tryk ved det gode personale, der var der. Man følte, at de vidste noget om det, man måske fejlede. ROS.	Godt
27	På grund af den lange ventetid fik jeg ikke medicin til stærke smerter.	Virkelig godt
30	Lå for lang tid i modtagelsen, før han blev tilset og vurderet af en læge. Lægen havde en meget travl vagt. Min søn havde kraftige kulderystelser i modtagelsen, men temperaturmåling og blodtryk blev først foretaget på første sengeafdeling. Der var en øre-næse-hals sengeafdeling, men hvor der var en erfaren sygeplejerske, som satte skub i tingene. Min søn havde temperatur og	Godt














Bilag 5

faldende blodtryk, havde sepsis og blev akut opereret for gangrænøs appendicit.

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
|  | 31 | Henvist fra Silkeborg til modtagelse på skadestuen i Viborg. Fik besked på at trække tiden, inden jeg kørte, selv om jeg havde en times kørsel til Viborg. | Dårligt |
|  | 34 | Fint nok. | Virkelig godt |
|  | 36 | Afhentning af Falck i hjemmet virkede utrolig professionelt og roligt. Jeg blev undersøgt i ambulatorium og der blev lagt drop, inden vi kørte. Fantastisk. | Virkelig godt |
|  | 38 | Jeg blev pludselig meget dårlig hjemme og kontaktede vagtlægen, som sendte mig til CT-scanning, hvor de fandt ud af, at jeg havde blindtarmsbetændelse, og jeg blev opereret om natten og fik blindtarmen fjernet. Senere var jeg på Skejby Sygehus til samtale med en læge, som bad om en CT-scanning igen efter ikke en måned. | Godt |
|  | 40 | Måtte selv ringe til afdelingen og spørge, om de havde læst begrundelsen for indlæggelsen - hvilket de havde læst forkert, derfor blev indlæggelsen fremrykket øjeblikkeligt. | Virkelig dårligt |
|  | 41 | Måtte selv rykke for datoen på indlæggelsen. | Godt |
|  | 42 | Der var meget kort tid fra min egen læges konstatering til indlæggelse. Flot! | Godt |
|  | 46 | Jeg var indkaldt til operation om morgenen. Jeg blev gjort klar til operation, men desværre kom overlægen om eftermiddagen og sagde, at jeg kunne godt tage hjem, man kunne ikke nå mere den dag. Ny indkaldelse ca. en måned efter, det lykkedes. | Godt |
|  | 47 | Jeg synes, at de behandlede mig godt, og jeg var glad for, at det var Viborg, jeg lå på. | Godt |
|  | 48 | Dato for indlæggelse blev givet mundtligt, denne dato blev ikke overholdt, da de havde glemt at lave indkaldelsen og sende den til patienten, hvilket betød, at patienten selv måtte ringe, og undersøgelsen blev udskudt fire dage. | Godt |
|  | 49 | Jeg har været indlagt mange gange, både akut og planlagt. | Godt |
|  | 52 | Var meget nervøs, hvilket sygeplejersken opfangede meget hurtigt og tog hånd om dette. | Virkelig godt |
|  | 56 | Skulle ligge fire timer i et venteværelse, inden der kom en læge og så på mig. | Dårligt |

Organkirurgisk afsnit K-11-1

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	9	Kommunikation.	Godt
	10	Stenen i pungen har sat sig langt op igen. Tager til læge og får det vurderet.	Godt
	12	Smertedækning glemt ordineret efter operation. Glemt stuegang/tilsyn af læge.	Dårligt
	14	Tog fejl af mig og en anden patient.	Virkelig dårligt
	16	Elendig planlægning.	Virkelig dårligt
	17	Resultater af forundersøgelser fra Silkeborg bliver ikke brugt i Viborg . De samkører ikke systemerne.	Godt
	18	Som tidligere beskrevet var de ikke klar over, at jeg var kørt ind på stuen - manglende kommunikation mellem portør og personale.	Dårligt
	21	Fik forskellige forklaringer på min sygdom.	Dårligt
	30	Manglende tp-måling og manglende antibiotika.	Godt
	31	Ingen på afdelingen satte sig ind i min primære sygdom, og jeg fastede tre gange på tre dage uden yderligere undersøgelser, bl.a. scanning.	Dårligt
	32	Hjem med for lav blodprocent - hasteindlagt 3 dage senere til blodtransfusion.	Godt
	42	Besværlig hals!	Godt
	51	Fastede to døgn.	Dårligt

Organkirurgisk afsnit K-11-1

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?







ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg er skuffet over, at operationslægen ikke efterfølgende fortalte, hvilke indgreb der var foretaget.	Godt
3	Måtte vente en dag på skanning.	Godt
5	Meget forvirrende på afdelingen. Dårlig hjælp efter operation - dårlig information inden. Ingen gav sig tid til at fortælle og forklare! En sygeplejerske, som var vikar, var super. Hun forklarede og hjalp - som den eneste!	Virkelig dårligt
7	Jeg havde en forløbskoordinator tilknyttet mig. Det var en stor hjælp og en enorm støtte i en vanskelig situation.	Intet svar
8	Jeg fik en udrensning tirsdag formiddag. Blev kørt til kikkertundersøgelse klokken om aftenen. Nåede ikke ned til undersøgelsen. Fik besked om, at jeg ville komme for senere på aftenen. Jeg endte med at komme til undersøgelsen onsdag aften.	Godt
9	Jeg var selv udsat for en hel del unødigt ventetid. Med mit sygdomsforløb var det dog til at leve med. Jeg oplevede imidlertid, at øvrige patienter var udsat for ventetid og udsættelser, som var til stor gene for disse. Tror det skyldes manglende KOMMUNIKATION og KOORDINATION!!!	Godt
12	Små børn (især meget syge børn) bør behandles med førsteprioritet og fx. ikke af flere omgange, vente fastende halve dage på undersøgelser o. lign. De bør ikke igennem længere tid og ved ikke-planmæssige problematiske/komplicerede sygeforløb tilses af mange forskellige læger uden den nødvendige kompetence. Der bør så tidligt som muligt være én kompetent kontaktperson/lovholder, som samler trådene og lægger en velbegrunnet plan for undersøgelser, behandling og tager stilling til, følger op på resultatløse behandlinger, undersøgelser samt kommunikationen med forældrene. Man bør lytte til forældres observationer af eget barn og lade det indgå i vurderinger SAMMEN MED de kliniske observationer. Det kræver erfaring med og kendskab til børn at vide, hvor svære (især små børn) kan være at vurdere rent klinisk.	Dårligt
13	Der var en del ventetid inden undersøgelsen på grund af andre operationer. Kom ind på sygehuset ved midnatstid, undersøgt tidlig eftermiddag. Lidt lang tid, men de vidste, hvad der var galt.	Godt
15	Der er enormt lang ventetid på alle undersøgelser. (Blodprøver var derimod næsten på klokkeslæt. Flot!)	Dårligt
16	Sjusket og arrogant planlægning i forbindelse med klargøring til mulig operation. Blev klargjort, hvorefter jeg lå i faste i næsten to døgn uden information på nogen måde. Blev ikke opereret.	Virkelig dårligt
17	Jeg har forståelse for rationalisering og centralisering af sygehusvæsenet. Men det var helt tydeligt, at Viborg ikke havde kapacitet til at tage fra. Fyldte stuer, to nætter med seks senge på en firemandsstue giver ikke restitution og ro til helbredelse. Det faglige niveau og engagement hos	Godt

personalet var højt. Dog sled det specielt på aften - og nattevagter, at der var mange patienter indlagt! Mit helt klare indtryk var, at der var ikke taget højde for, at alle Silkeborgpatienter skulle til Viborg. Hvorfor nedlægge en afdeling før der er kapacitet andetsteds?

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 18 | Jeg blev indlagt med akut sygdom og stærke smerter, men måtte på grund af manglende personale vente otte timer med forværende smerter og blev proppet med morfin og andre smertestillende, da mine mavesmerter var meget voldsomme. Til sidst var det så voldsomt, at selv morfin ikke hjalp mere, men jeg måtte bare vente. Jeg tænker bagefter på, hvad der kunne være sket, hvis der var kommet et akut trafikuheld eller lignende, og min tilstand var blevet afgørende forværret. Hvordan ville man håndtere det med kun et hold på operationsstuen? Det var en rystende oplevelse på alle måder. | Dårligt |
| ✎ | 22 | Som nævnt tidligere, meget forvirrende og ustruktureret. Min behandling/undersøgelse blev to gange udsat, UDEN jeg fik besked, før end jeg selv spurgte. Dette var tilfældet for ALLE de øvrige patienter på min stue. | Dårligt |
| ✎ | 24 | Plejepersonalet var meget søde og dygtige. Lægerne var upersonlige. To var sure/ vrede, og alle var uvillige til at lytte til plejepersonalet og patientens mor. Vi blev sendt hjem uden fornuftig diagnose. Vi og plejepersonalet bad om at blive overført til en læge NN i stedet for en kirurg, da mit barn ikke skulle opereres, men det blev ikke imødekommet. | Dårligt |
| ✎ | 28 | Jeg blev indlagt om formiddagen, men blev først opereret om aftenen (blindtarm). Så det var lidt hårdt ikke at få noget at spise og drikke i så lang tid, (jeg var ikke ret gammel på det tidspunkt). | Godt |
| ✎ | 29 | Kunne godt have undværet at høre på stuegang: at hvis der findes en tumor, så går vi i gang med kræftbehandlingen: dårlig oplysning før undersøgelse, der viste sig at være normal. Unødvendig anstrengelse. | Godt |
| ✎ | 30 | Virkede uprofessionelt at sygeplejersken ikke vidste om patientens blindtarm var perforeret eller ej, da hun havde modtaget ham på opvågningen og skulle observere hans tilstand de næste par timer. Stor overbelægning og travlhed på afdelingen de første par dage, hvilket bevirkede at medicin blev givet med for lange intervaller. Blev først tilbudt og ordineret fast medicin mod postoperative smerter efter 1½ døgn. | Godt |
| ✎ | 31 | De kunne have overflyttet mig til Århus, hvor de på reumatologisk afdeling er bekendt med mig og min sygdom. | Dårligt |
| ✎ | 33 | Fik ikke det medicin, jeg var vant til. Da jeg bad om det jeg plejer, fik jeg svaret, det bestemte de, når det var dem, jeg var indlagt ved, men lægen fik det ordnet. Så udrensning, hvor det var på toilet og blev tømt ud før koloskopi. Så kom de og sagde, de ikke kunne tage mig, tag hjem og kom igen på mandag. Det nægtede jeg, og efter at jeg ville hjem, tog de mig om aftenen. | Intet svar |
| ✎ | 34 | Vi fik at vide, vi skulle indtage megen væske, men som sengeliggende var det umuligt at få det bragt i rimelig mængde, og glassene var alt for små. | Virkelig godt |
| ✎ | 37 | Jeg bliver vred, når personalet kommer med en sludder for en sludder hver gang undersøgelsen blev udsat, i stedet for at være ærlig og sige "ved du hvad, undersøgelsen er udsat på ubestemt tid, vi giver besked, når vi ved nærmere angående tidspunkt for undersøgelsen." Det kan jeg forholde mig til. | Dårligt |
| ✎ | 39 | Har været indlagt med min yngre søn, der skulle have fjernet NN. En helt igennem positiv oplevelse | Godt |

Bilag 5

af sygehuset og dets ekspertise.

- | | | | |
|---|----|---|---------|
|  | 42 | Dygtig kirurg! | Godt |
|  | 45 | En afdeling med mange vikarer. Hvis man stillede spørgsmål var det svært at få et svar. Stuegang oplevede jeg omkring midnat. Afdelingen var overbelagt, da afdelingen i Silkeborg var lukket ned. Vi var stort set fem personer på en firesengsstue hele tiden. Dette var ikke morsomt, da flere af os havde opkastninger - så til tider stank det derinde. Mon det faste personale er flygtet derfra på grund af dårlige arbejdsforhold? Jeg klagede over åndedrætsbesvær, og jeg havde også let temperaturforhøjelse efter operationen. Ved udskrivelsen havde jeg det ikke godt, men ville også gerne hjem. Efter et par dage tiltog mit åndedrætsbesvær og blev derfor genindlagt igen. Det viste sig så, jeg havde infektion. | Dårligt |
|  | 48 | Medicinlisten og den medicin, jeg fik, var ikke opdateret. Personalet drog ikke ansvar for medicin. Medicinæsken var tom, og der stod at medicinen manglede - NN siger "det må andre tage sig af". Lægen ordinerede ikke den smertestilende medicin som patienten skulle have => at der ikke kunne lave recept ved udskrivelsen. | Godt |
|  | 53 | Utilfredsstillende som patient at mærke, at der ikke har været enighed om, hvilke undersøgelser jeg skulle gennemgå. Forberedelsesforløbet for undersøgelserne blev afbrudt tre gange på tre dage. Om det skyldtes uenighed eller andre mere akutte sager er kommet ind i mellemtiden, fik jeg aldrig at vide, hvilket skaber frustration i en i forvejen mindre sjov situation. | Godt |
|  | 54 | Jeg har været indlagt nogle dage i vinters med maveblødning pga. for meget blodfortyndende marevan. Har også været indlagt på ortopædkirurgisk afdeling, hvor jeg fik en ny hofte. Blev sendt hjem nogle dage senere med akut blærebetændelse. Blev så indlagt igen nogle uger efter med maveproblemer. Blev sendt hjem en dag senere. | Godt |
|  | 56 | Skulle opereres, men skulle faste fra om morgenen og kom først til om aftenen efter midnat. Det kunne godt planlægges lidt bedre, for man kunne godt være sulten efter 36 timer. | Dårligt |








Organkirurgisk afsnit K-11-1

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
8	Da jeg havde fået konstateret kræft, kom der en sød sygeplejerske og talte med mig. Ved udskrivning talte jeg også med en læge, men jeg skulle jo senere opereres på Skejby.	Godt
11	Jeg synes, jeg kom hjem i hvert fald to dage for tildigt, da jeg havde det virkelig dårligt derhjemme.	Godt
14	Jeg har efterfølgende fået andre gener, efter jeg har været på sygehuset.	Virkelig dårligt
16	Efter 45 timers faste og uden udsigt til en simpel undersøgelse trak jeg droppene ud og forlod hospitalet for at søge hjælp hos min praktiserende læge, hvilket jeg fik.	Virkelig dårligt
19	Jeg var meget utilfreds med lægen, der udskrev mig. Hun virkede ligeglad og gad ikke høre på mig. Hun skrev efterfølgende kun få linjer til min læge, så han forstod ikke, hvad jeg fik medicin for.	Godt
22	Jeg bad selv om udskrivelse, da min undersøgelse blev udskudt flere gange. Med en uges varsel fik jeg samme undersøgelse på privathospital - en undersøgelse som i øvrigt tog en time - den havde de TRE DAGE til i Viborg. Skidt for dem, som ikke er privat forsikret.	Dårligt
23	Har bedt om at få journalen tilsendt, og det er ej blevet gjort.	Virkelig godt
24	Udskrivelsen var meget uventet, da én læge havde informeret os om, at vi skulle blive indtil patientens mave var velfungerende. Dette var den læge, som havde stuegang, ikke enig i, og pludselig skulle vi hjem.	Dårligt
25	Jeg blev ved udskrivelsen ordineret penicillin, selvom det var oplyst, at jeg var overfølsom. Det blev ændret per telefon fra apoteket.	Virkelig godt
26	Efter udskrivelsen manglede jeg informationer fra afdelingen om sygdommen, og hvad jeg kunne gøre for ikke at få det igen. Også at min læge først efter 2-3 uger måtte rykke for behandlingen for at få at vide, om der var noget eller ikke. Det er for dårligt. BEDRE INFORMATION VAR ØNSKELIGT.	Godt
30	Virker uprofessionelt, at min søn ca. halvandet døgn efter operationen på stuegang får at vide, at han godt kan tage hjem. En halv time efter får han at vide, at man da lige havde glemt at se svarene, som viste, at i.v. antibiotika skulle ændres til noget kraftigere, og at han så skulle forblive fem - seks dage endnu. (Den opererende kirurg havde også sagt minimum tre dage med i.v. antibiotika). Så skulle hans temperatur også kontrolleres tre gange dagligt og skulle være under 38 grader ved udskrivning (min søn bliver udskrevet efter i alt fire dage, og det er vi alle trygge ved).	Godt
31	Reumatologisk afdeling har overtaget mit forløb, og jeg er tryk ved dem.	Dårligt
32	Jeg synes, det var forkert at sende mig hjem efter en grim blodstyrtning med en lav blodprocent, da jeg næsten ikke kunne stå på benene og besvimede flere gange i løbet af weekenden, og så blev	Godt

Bilag 5

indlagt herefter på Silkeborg Sygehus og fik straks to portioner blod plus jerntilskud.


- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 34 | Jeg manglede i høj grad oplysning om, hvad jeg kunne forvente, når jeg kom hjem, f.eks. stort vægttab - midlertidigt - og diverse symptomer fra maven. | Virkelig godt |
|  | 35 | Ville gerne have haft fyldestgørende besked om kost, der er velegnet til mit dårlige tarmsystem, bugspytkirtel. | Godt |
|  | 42 | Manglende information til patient om eventuel brug af ble - det måtte man selv erfare! Speciel mad? Speciel motion? På trods af alderen, har jeg ikke hørt noget fra kommunal hjemmepleje! | Godt |
|  | 44 | Efter indlæggelsen indkaldt til coloskopi. Det havde været rart og naturligt, at afdelingen havde fulgt op på dette med en samtale, hvor jeg kunne stille spørgsmål og få kvalificerede svar. DET SAVNER JEG! | Godt |
|  | 45 | Afdelingen burde have fundet ud af, hvad jeg fejlede, inden jeg blev udskrevet, især da jeg havde klaget over vejrtrækningsbesvær. | Dårligt |
|  | 48 | Alt i alt meget dårlig information om indlæggelsesforløbet - der var ingen samtaler, selvom patienten fik diagnosen livstruende sygdom. | Godt |
|  | 54 | Blev udskrevet for tidligt. | Godt |

Organkirurgisk afsnit K05

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	Hele personalet var så utroligt sødt informative og venligt, en super positiv oplevelse af hele afdelingen, er hvad jeg oplevede der.	Virkelig godt
4	Jeg har før og under min indlæggelse haft et meget flot forløb, jeg kunne ikke få bedre modtagelse og behandling - Holstebro/Viborg. Hvorimod ventetiden for efterbehandling (stråler) har gjort mig MEGET UTRYG, det svarer slet ikke til det, jeg har fået stillet i udsigt, nemlig start på strålebehandling 4-6 uger efter operation. En indkaldelse fra Århus med start på denne behandling - fem måneder efter min operation - chokerede mig virkelig, og det er SLET IKKE GODT NOK. Efter 2½ måneder er jeg nu i gang i Vejle.	Virkelig godt
5	Det har været en god oplevelse, jeg synes alt har været til ug! Om det så var en glemt genstand, blev den sendt til mig. Jeg håber, dette kommer til personalets kendskab.	Virkelig godt
6	De led under pladsmangel - så samtaler forud for operation måtte foregå i en krog på gangen, men selv det kunne ikke mærkes som en frustration.	Virkelig godt
7	Jeg bad om enestue, da jeg var nervøs for infektion, samtidig havde jeg bare brug for at være mig selv, og det ønske efterkom man på Viborg Sygehus/afdelingen. Fantastisk flot.	Godt
11	De er meget - meget søde - hele plejepersonalet, og de læger jeg har haft med at gøre.	Godt
12	Det trak meget ind af vinduerne. Ellers godt.	Virkelig godt
13	Jeg har fået al den omsorg og støtte, man kan tænke sig. Tak til Viborg Sygehus	Godt
14	Jeg synes, afdelingen (personalet) virkelig var gode til at komme og informere, hvad der skulle ske, og bare høre én til, hvordan det går, er utrolig dejlig, og man føler sig ikke alene, "men er virkelig velkommen".	Virkelig godt
15	En fra personalet prøvede at presse mig til at lade vandet. Jeg bad om en kande vand eller juice. Jeg fik den besked, at jeg selv kunne hente det! Jeg henfører hermed til, at jeg senere måtte anmode om at blive natten over pga. smerter. Summa summarum: Glimrende forløb, bortset fra manglende medicin ved udskrivningen, samt den person som er omtalt.	Godt
16	Boede på patienthotel, det var rigtig godt.	Godt
17	Godt med overflytning til patienthotellet dagen efter operationen og de daglige besøg i Mamma-centret.	Virkelig godt
19	Ros til personalet, der var utrolig positive og altid i godt humør. Især kunne jeg lide den (lidt) sorte humor, der blev brugt, det passede godt til mig! :-)	Virkelig godt

Bilag 5

-  20 Jeg har kun ros til et meget kvalificeret personale, alle er søde og venlige. Jeg føler virkelig, at de var der for min skyld. Virkelig godt

Organkirurgisk afsnit K05

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 2	Kun positiv!	Virkelig godt
 6	Forløbet bar præg af, at der var lagt en plan, hvorefter dagen før operationen skulle forløbe. "Stjerneløbet" blev fulgt af den samme sygeplejerske, som hele tiden var opmærksom på spørgsmål, der måtte opstå undervejs. Disse blev undersøgt, imens anden undersøgelse/forberedelse blev foretaget og derefter besvaret ved næste kontakt. Det virkede meget professionelt og tog udgangspunkt i mig som person. Den ventetid, der måtte være ved de forskellige undersøgelser, virkede derfor ikke på mig som formålsløs - jeg havde fået at vide, hvordan situationen ville være. Jeg følte mig ikke glemt.	Virkelig godt
 7	Der var en fantastisk hurtig ekspedition, fra man var til samtale og fik prøvesvarene til indlæggelsen - kun få dage. Det var en skøn service og hurtig behandling.	Godt
 13	Det var rigtig dejligt, at jeg mødte de samme mennesker, hver gang jeg kom ambulante senere. Man følte sig tryk.	Godt
 15	Den første undersøgelse måtte udskydes til senere dato, da ventetiden blev for lang - trods fastsat klokkeslæt. Men hurra for den læge, som skulle undersøge mig, han sendte ganske kort efter et beklagende og undskyldende brev. En stor cadeau til ham. Jeg har kvitteret positivt over for ham. Godt gået af lægen.	Godt
 19	Efter konstatering af brystkræft, gik det hurtigt, virkeligt effektivt.	Virkelig godt

Organkirurgisk afsnit K05

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







	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	18	Hjertestop under operation.	Virkelig godt

Organkirurgisk afsnit K05

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
6	Alt i alt er jeg dybt imponeret over hele mit forløb. Jeg er meget positivt overrasket over, hvor godt alt fungerede og de individuelle hensyn, der var plads til at tage. Måske påvirkede de negative omtaler i dagspressen - jeg udbredte mig til alle, der gad høre, hvor godt det fungerede for mig. Alt andet end anledningen har været en positiv og stor menneskelig oplevelse.	Virkelig godt
7	Fantastisk forstående sygeplejersker og lyttende.	Godt
10	Skulle have været opereret kl. 11, men kom først til næste morgen.	Godt
13	Jeg var på patienthotel, og det var fantastisk. Man lever ikke i denne sygeverden, og jeg tror, at man hurtigere kommer videre efter en operation.	Godt
15	Jeg blev henvist til selv at købe smertestillende medicin - en lørdag formiddag! Et stk. personale prøvede at tvinge mig til toilet for at lade vandet efter operationen. Jeg var tørlagt grundet faste. Måtte bede hende skrubbe af. Positivt: måtte anmode om at blive natten over efter operation pga. stærke smerter. Blev meget venligt accepteret.	Godt
17	Ventede cirka 3 ½ måned på XX uden at kunne få oplyst noget om ventetiden. Foregik på andet sygehus. Resten var til UG.	Virkelig godt
21	Læge, der opererede, var fantastisk, tillidsvækkende, informerende og selvfølkelig fagligt dygtig.	Virkelig godt

Organkirurgisk afsnit K05**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**









	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Har været godt tilfreds med mit sygdomsforløb og behandling og efterbehandling.	Virkelig godt
	6	Efter et par dage på patienthotel tog jeg hjem før tiden, det gav ingen problemer. Efter en snak med sygeplejersken var jeg helt på det rene med, om jeg turde tage hjem.	Virkelig godt
	7	Meget professionelt sygehus og styr på tingene på Viborg Sygehus. Kan kun give mine varmeste anbefalinger til lægerne, sygeplejerskerne samt sygehuset.	Godt
	8	Efterbehandling virkelig god.	Intet svar
	9	Jeg har ikke talt med min egen læge siden.	Virkelig godt
	15	Et enkelt stk. personale kunne jeg have undværet. Medicin/smertestillende burde have været udleveret til min. to dage (weekeenden over).	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
1	Jeg synes, afdelingens sygeplejersker var utrolig søde...og jeg er meget glad for, at det var dette sygehus, der hjalp mig igennem mine operationsforløb...	Virkelig godt
2	Første indlæggelse i 38 år. I forhold til første gang er det en MEGET positiv oplevelse at komme på sygehus i dag.	Godt
3	Alle var imødekommende.	Godt
4	Baderummene var meget rodede (depot?). Blev indlagt på 4-sengsstue med to meget urolige patienter. Samtidig stod flere stuer på afdelingen tomme. Det ville være rart, om disse blev anvendt!	Virkelig godt
6	Lade være med at sende én videre uden at tage ansvar. Stod det til nogle læger, kunne man (selvom svar forelagde) få lov at gå en ekstra weekend uden svar. Der var én læge, som turde tage ansvar, ellers ikke.	Dårligt
8	Må sige at jeg har mødt NN - en fantastisk person og læge. En jeg følte mig tryk ved, en som lagde kortene på bordet og forklarede mig alt om operationen og hvad der var sket og nævnte infektionen. Personalet på afdelingen - ja et fantastisk team som jeg var knyttet til. Jeg fik en fantastisk pleje - jeg har ikke ord som kan beskrive det fuldt ud, men hjælpsomme, rare, søde, imødekommende og havde styr på tingene. De vidste ikke, hvordan de kunne gøre det godt nok for mig. Nogle fantastiske mennesker jeg aldrig glemmer.	Virkelig godt
9	Der har fra afdelingens side været en fin information, idet jeg er blevet ringet op for at høre om min tilstand.	Godt
10	Det virkede meget stressende på mig, at der ikke var tid til at få besvaret de spørgsmål, man havde. Synes generelt, at det var en dårlig oplevelse.	Virkelig dårligt
12	Det virker meget som om informationen til og fra patienten via sygeplejerskerne til og fra lægerne nemt går tabt i travlhed/vagtskifter mv.	Godt
15	Personale stresset og "glemte" aftaler.	Godt
18	Ønske: Før udskrivning opgivelse af: Tidspunkt for ambulant samtale om resultatet/fortsat behandlingsforløb. Eller opgivelse af dato for telefonisk orientering om resultat. Eller skriftlig orientering om eventuel kontrol eller fortsat behandling - senest dato.	Godt
19	Personalet er virkelig presset på denne afdeling, men alt i alt må man sige de klarer det rigtig godt.	Godt
20	Der var en dårlig ledelse på afdelingen. Indtrykket var, at der ikke var information blandt personalet.	Virkelig dårligt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
|  | 22 | De burde anskaffe sig fjernsyn til hver stue. Minimum to stk. til fire-mandsstuerne. | Godt |
|  | 24 | Sygeplejerskerne var rare med pleje og hjælp. NN var god at snakke med mht. problemer og forløb. | Intet svar |
|  | 26 | De kunne lade deres humør og positive udstråling smitte af på andre afdelinger. | Virkelig godt |
|  | 27 | Under mit forløb blev jeg tit flyttet fra stue til stue. Jeg lå nogle uger på en lille tomandsstue, dog lå vi tre kvinder. Jeg lå op ad en væg, og havde intet sengelys, kun ikke se TV eller have en klokke, de andre måtte ringe for mig. Man fik bare en ny seng, uden information. | Virkelig dårligt |
|  | 29 | Jeg syntes, at afdelingen som sådan var i top, men lægerne, der skulle råde og hjælpe mig var bare ikke "til stede". Jeg ved ikke, om det skyldes travlhed. Hvis jeg på noget tidspunkt skulle indlægges igen, vil jeg helt sikkert søge over til et privathospital enten her i landet eller i udlandet. Der er et eller andet helt galt med det danske hospitalsvæsen. Det kan ikke hjælpe, at man laver så mange regler og procedurer, at det totalt overskygger det, det hele drejer sig om, som bl.a. er at sikre, at patienter tager hjem med en følelse af at være godt informeret og har fået den rette behandling. | Virkelig dårligt |
|  | 31 | Det ville være dejligt, hvis man som forældre og indlagt med sit barn, kunne få mad sammen med sit barn på afdelingen. | Godt |
|  | 32 | Personalet var meget gode til at tilbyde mad og drikke, når man havde behov for det, og ekstra medicin efter operation. | Godt |
|  | 33 | Det virkede som om, man havde et klart kvalitetssikringsystem i henhold til min sygdom, og det var trygt at vide. | Virkelig godt |







Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Vi oplevede, at personalet har travlt, og at de deler arbejdet. Fx "Nu er det informationstid", og så kan man ikke få mere at vide senere, så skiftes forbindelse osv. Man kan ikke gøre det hele det hele på en gang. Det er irriterende!	Godt
5	Ventede 3 timer på at komme til.	Godt
7	Jeg fik en fin modtagelse.	Godt
8	Alt gik som efter en snor.	Virkelig godt
9	Jeg oplevede, at jeg var gledet ud af systemet første gang.	Godt
10	Jeg oplevede, at en medpatient ankom på stuen og der kom ingen og tog imod hende. Da der var gået næsten en time, trak hun i snoren, fordi hun skulle på toilettet. Der kom så en sygeplejerske og sagde, at hun måtte altså lige vente, fordi de havde travlt. Jeg hjalp så den ældre dame ud på toilettet.	Virkelig dårligt
14	Virkede til, at man var i trygge hænder.	Virkelig godt
18	Modtagelse og journaloptagelse. Diarré og afbud til planlagt undersøgelse. Afbudstid til undersøgelse, derefter udskrivelse. GOD oplevelse af kontaktperson og journaloptagelse.	Godt
24	Meget dårligt forløb på grund af strejke og så ferie og operationer mislykkedes. Så flyttes jeg til Ålborg, hvor jeg stadig er under operation og behandling. Det var en virkelig dårlig oplevelse og er stadig.	Intet svar
25	Venlighed, hjælpsomhed.	Godt
26	En meget god information om, hvad der skulle ske, og i hvilken rækkefølge det skulle foregå.	Virkelig godt
27	Blev indlagt via egen læge og skulle henvende mig på skadestuen, som så skulle føre mig videre.	Virkelig dårligt
28	Kom til på fem minutter. Utroligt hurtigt.	Virkelig godt
30	Jeg fik en virkelig god behandling, medens jeg var indlagt.	Virkelig godt
31	Nej, ventetiden var på skadestuen, da man ikke vidste, hvad man ville gøre, eller om han skulle på andet hospital.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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





	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	6	Ingen ansvar.	Dårligt
	11	Mistet smykker.	Godt
	16	For længe inden jeg blev scannet.	Virkelig dårligt
	27	Udskrivelse.	Virkelig dårligt
	31	Skadestue/modtagelse.	Godt
	33	Infektion.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Vi vil gerne sende en hilsen til NN, som virkelig forstod at give gode oplysninger. Han havde stor menneskelig forståelse overfor os.	Godt
6	Der var ingen der tog sig direkte af en! Sendte bare en videre, ligesom det er ikke vores bord.	Dårligt
8	Lige efter operationen (var ved at vågne op igen efter narkosen) fik jeg en kraftig blødning. Fik at vide fra lægen, at de ville holde øje med infektion, for den kunne ske. Cirka en måned efter akut indlagt på medicinsk afdeling med infektion og høj feber. Men blev overflyttet på afdeling K05. Men tiden mellem operation og akut indlæggelse var jeg kommet mig godt. Men da infektionen indtraf og jeg mødte på mammacentret med høj feber, var det lægen NN som undersøgte mig, og blev bare sendt hjem igen med det resultat, at jeg kom akut ind. Helt forfærdeligt for mig, at læge NN at have en journal at gå efter, hvor der står om mulighed for infektion, at han gør sådan. De få gange jeg mødte ham, gav mig en dårlig oplevelse, har absolut ingen tillid til den person.	Virkelig godt
11	Behandlingsforløbet gik udmærket. Men mangler ejendele, som blev afleveret ved indlæggelse. Personalet siger de ikke har set dem, men min bostøtter ved jeg havde dem med/på, da jeg blev indlagt.	Godt
13	Har været indlagt mange gange for det samme. Hver gang får jeg kikkertundersøgelse, så det er ikke behageligt. Jeg har været udsat for, at luften gik ind under huden, så jeg var meget hævet i ansigt og krop.	Godt
17	Jeg havde i efteråret 2008 mærket en knude og fik så indkaldelse til mammografi. Jeg gjorde opmærksom på, om den kunne gå med ind [i] apparatet - ja ja var svaret. Efterfølgende fik jeg brev om, at alt var fint, der var ikke noget at se på billederne. Derefter gik jeg til egen læge og fik henvisning til scanning, som så viste knuder. Her savner jeg en lille anmærkning i papirerne til lægen, som skal se på billederne, at patienten har mærket en knude, som jo ikke var at se på billederne. Jeg fik mit venstre bryst fjernet, vinter 2009.	Godt
18	Utilfredsstillende personlig kontakt ved stuegang. Manglende drøftelse af videre behandling. Rykkede telefonisk for biopsi-svar. Fik telefonisk orientering af NN og opfølgende skriftlig behandlingsorientering.	Godt
19	Fik foretaget kikkertundersøgelse i maven. Man "kom til" at lave et hul i bughulen. Det overså man lige i farten og jeg blev udskrevet. Blev indlagt og opereret en uge senere.	Godt
24	Der var meget dårlig kommunikation mellem afdelingerne, da jeg havde flere skader med hensyn til genoptræning og på grund af det døjer jeg stadig meget med skulder, arm og hofter. Jeg synes, det er under al kritik at de ikke kan snakke sammen, også med Ålborg Sygehus, da der aldrig blev sendt nogen.	Intet svar
25	God behandling.	Godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
|  | 26 | Mit ønske om at forblive på afdelingen under hele forløbet i stedet for overflyttelse til patienthotellet har gjort det til et meget positivt forløb. Ros til personalet, inklusiv lægerne NN. | Virkelig godt |
|  | 27 | Jeg skulle kun have været indlagt i få dage, men det blev til 2 1/2 måned. Jeg græd meget og fik ingen trøst af nogen læger/sygeplejersker. Havde hele tiden forskellige læger, som fortalte forskellige ting. Blev udskrevet og indlagt igen, selvom jeg var meget syg. Når det var weekend, fik jeg ikke samme behandling som i hverdage, målt blodsukker osv. Det var virkelig dårligt. | Virkelig dårligt |
|  | 29 | Det kan ikke passe, at man skal "skændes" med bl.a. lægerne for at få dem til at forstå, at det altså er dem, der har lavet en fejl. At blive sendt hjem med besked om at komme igen om to til tre måneder er simpelthen ikke acceptabelt. At blive henvist til en anden afdeling for efterfølgende behandling og der så er to til tre måneders ventetid er ikke i orden. | Virkelig dårligt |
|  | 32 | Nærlæs gammel journal bedre, eller spørg ind til gammel skade. Pas på med blokade i ryggen. Havde dårlig venstre balle længe efter operation. Meget smertefuld. | Godt |



Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Informationsniveauet er næsten for højt. I alt fald bruges der mange ord - for hurtigt - der er jo ikke noget, der er indforstået for patienten. Slet ikke! Personalet skal også tænke på, at den måde de opfatter sig selv på, ikke altid er den samme, som patienten opfatter dem.	Godt
6	Fik per brev at vide, der var leverkræft. Viste sig heldigvis, det ikke var rigtigt.	Dårligt
8	Føler mig tryk - ja meget tryk. Personalet har stået bag mig og støttet mig hele tiden, og jeg fik besked på at skulle det være, at jeg var i tvivl, eller at der skete noget, så skulle jeg bare henvende mig på afdelingen. De var nogle fantastiske mennesker på alle måder i al fordragelighed. Oplevede, at mine pårørende var utilfredse med, at de sad og ventede i timevis før de fik at vide, hvad der egentlig var sket med mig, da jeg fik NN. Måske det er noget I kan gøre noget ved. Man kan forbedre informationen efter en operation eller et indgreb. Patienten ved ingenting. Ikke godt hvis de pårørende ikke får noget af vide. Håber ikke I misforstår mig. Vil på en venlig måde pege på ting, som måske kan gøre noget ved. Med venlig hilsen en meget tilfreds patient.	Virkelig godt
10	Har før været indlagt på afdelingen, hvor jeg har været tilfreds. Men denne gang var det ret ubehageligt. Følte, at man blev "næset" af af personalet, og de diskuterede også indbyrdes, imens patienterne hørte på det.	Virkelig dårligt
18	I foråret neurodynamisk undersøgelse: patientinformation om kontaktpersonordningen opdages i journalen og udleveres med angivelse af kontaktlæge/kontaktsygeplejerske NN1 og NN2. En lille måned senere rykker urologisk ambulatorium for opstart af behandling. Lægesamtale om opstart af BCG-behandling. Afventer lungerøntgen. Nogle uger senere opstart af BCG-behandling.	Godt
19	Angående orienteringen til praktiserende læge. Informationerne var direkte fejlagtige.	Godt
21	Alt fungerede fint.	Virkelig godt
23	Personalet på sygehuset yder et rigtig godt stykke arbejde, så som pleje og omsorg. P.s. Man spiser rigtig godt ved alle måltider.	Intet svar
24	Genoptræningen er først lige gået i gang, så jeg er under behandling i Ålborg nu og ikke har kunnet gøre meget pga. smerter, selvom jeg tager smertestillende.	Intet svar
26	Stor ros for efterbehandlingsforløbet. Venligt og imødekommende personale alle ugens syv dage.	Virkelig godt
27	jeg aner ikke, hvordan mit liv nu skal forløbe, efter min udskrivelse har jeg fortsat været syg og har indtil nu været sygemeldt i ½ år. Jeg ved ikke, hvorfor jeg stadigvæk har smerter. Der har ikke været nogen information fra sygehus til egen læge og den der har været, har været meget dårlig. Han ved ikke halvdelen af mit sygdomsforløb. Jeg har mistet al tiltro til Viborg Sygehus.	Virkelig dårligt
29	At blive sendt frem og tilbage mellem sygehus og hjemmet med kateter er bestemt ikke rart, især	Virkelig

Bilag 5

når de ikke kunne svare på, om man kom af med det igen. Efter sidste kontrol at blive sendt hjem med engangskateter for eget brug mindst to gange om dagen med mere eller mindre, at det skulle jeg gøre resten af livet. Det kan godt være, at det er svært at sige, hvordan det vil udvikle sig, men så kunne man i det mindste have givet mig en samtale med en af de personer, der havde opereret mig og ikke hver gang en ny læge, som jeg ikke kendte, og som knap kendte min journal. Simpelt hen under al kritik. Dette er ikke en kritik af sygeplejerske eller sygehjælpere, men af lægerne på afdelingen.




- | | | | |
|---|----|--|------|
|  | 31 | Dårlig kommunikation mellem sygehus og hjemmeplejen. Dårlig kommunikation mellem Viborg og Silkeborg sygehuse. | Godt |
|  | 32 | Var indlagt tre gange i perioden, så det skiftede mellem at være trygt og utrygt. | Godt |

Urologisk afsnit U08

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	Uheldigt, at patienten/jeg modtager en pjece om prostata kræft, når dette aldrig har været nævnt i forhold til min indlæggelse/forundersøgelse. Det var tydeligvis en fejl, men også grund til unødigt bekymring for mig.	Godt
3	Venligt personale. Måske lidt mere medfølelse. God mad. God hygiejne.	Godt
5	Alle var meget hjælpsomme.	Virkelig godt
7	Minus: Jeg savner en tydeligere markering af tidshorizonten i planlægningen af indlæggelse, operation m.m. Plus: Den topprofessionelle stab af sygeplejersker.	Virkelig godt
8	Virkelig dårligt. Alt i alt kan jeg sige, at netop denne indlæggelse er den absolut værste, jeg har været ude for, og jeg har haft mange indlæggelser i det sidste 3/4 år. Udbyttet af indlæggelsen var, at jeg kom hjem i en nærmest depressiv tilstand.	Virkelig dårligt
14	God behandling.	Virkelig godt
15	STOR ros til alt og alle. Jeg nød (næsten) opholdet!	Virkelig godt
16	Alt fungerede rigtig godt.	Virkelig godt
18	Ville gerne have snakket noget mere med den læge, der har opereret mig i stedet for en anden læge, der læser op af journalen. Især et problem, når en læge har opereret, så kommer der en anden læge og fortæller, hvordan operationen er gået.	Virkelig godt
20	Jeg ventede et halvt år, og i al den tid brugte jeg engangskateter. Det var ubehageligt!	Virkelig godt
22	Blev flyttet til anden stue sent på aftenen, da jeg bad om det grundet uro fra medpatient, så det var umuligt at få søvn. Tak til sygeplejerskerne for det.	Virkelig godt
23	Jeg fik den mest udsøgte behandling. Jeg fik svar på mine mange spørgsmål af et utrolig tålmodigt og venligt personale.	Virkelig godt
24	Mangelfuld rengøring. Ulækre toiletkummer. Overfyldte stuer. Personalet gjorde, hvad det kunne under de givne forhold.	Godt
25	Informere om, hvem der skal fortage operationen. Her mangler afdelingen en hel del at få rettet op på. For mit vedkommende kunne jeg ikke få oplyst, hvem der skulle foretage indgrebet, blot vente til jeg pludselig blev afhentet. Jeg husker, jeg var meget nervøs med det resultat, at blodtrykket røg oven ud af skalaen.	Dårligt
26	Alle var meget venlige, søde og rare.	Godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 27 | Jeg er meget tilfreds med mit behandlingsforløb! | Virkelig godt |
|  | 31 | Mulighed for ambulant behandling i forhold til at være indlagt flere gange. Hverken vagtlægen eller skadestuen kunne umiddelbart afhjælpe. | Virkelig godt |
|  | 32 | Hver læge sin diagnose. Alt i alt en afdeling med et stresset og forvirret personale. Tiltag som bliver bestemt ved stuegang bliver ikke effektueret, før man selv henvender sig. | Dårligt |
|  | 33 | Personalet på afdelingen er særdeles venlige og gør det virkelig godt for patienterne. Det talte vi om på dagligstuen, men styringen og tilrettelægning af en patients behandlingsforløb i sekretariatet og ledelse er for dårligt og alt for dyrt for hospitalet og tidsspilde for patienterne. Det tog FIRE MÅNEDER fra nyrestenen blev lokaliseret til den blevet fjernet og otte indkaldelser i mellemtiden. | Godt |
|  | 35 | Alt forløb vel. Faciliteterne ok. | Godt |
|  | 41 | Toiletterne var uhumske. | Virkelig godt |
|  | 42 | Er for dårlig til at følge op på hver enkelt patient. Jeg lå i seks timer på min stue uden at se en eneste læge og/eller sygeplejerske og vidste ikke en pind om, hvad der skulle ske med mig. Da jeg så blev sendt hjem, fik jeg at vide, at jeg ville blive indkaldt til en scanning 14 dage senere, men hørte intet og måtte selv ringe for at høre, hvad der skulle ske og vedkommende, som jeg talte med på røngtenafdelingen kunne ikke se noget om mig og de måtte så først have fat i NN for at finde ud af, hvad sagen drejede sig om, og derefter kunne jeg ikke få en tid til scanning, og det er bare for dårligt! | Dårligt |
|  | 43 | Jeg synes, rengøringen var dårlig på stuer og toilet. | Virkelig godt |









Urologisk afsnit U08

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg blev hurtigt undersøgt og ført til afdelingen, hvor fortsat undersøgelse og efterfølgende behandling blev iværksat samme aften. Det kortvarige ophold var tip-top!	Virkelig godt
8	Jeg lå på modtagelsesafdelingen i tre timer.	Virkelig dårligt
9	Særdeles søde og imødekommende.	Godt
11	Jeg kom fra Vejle Sygehus og blev meget godt behandlet i Viborg.	Virkelig godt
16	Hele personalet fra sygeplejen til og med lægerne var utrolig søde, flinke og hjælpsomme.	Virkelig godt
17	Vi måtte rykke første gang for hvornår!	Virkelig godt
19	Hver afdeling kører HVER deres "løb", dårlig information de forskellige afdelinger imellem. Der er INGEN, [der] tager ansvar for et længere sygdomsforløb, så man står som patient HELT alene med ansvaret!!	Intet svar
26	Fra jeg blev henvist til jeg blev indlagt, gik der cirka et år. Undervejs blev jeg indkaldt og aflyst efter to yderligere indkaldelser, hvilket var ubehageligt.	Godt
29	En bare perfekt behandling.	Virkelig godt
33	Efter første indlæggelse i vinteren 2009, hvor jeg blev konstateret syg, tog det fire måneder på smertestillende og utroligt tidsspilde og mange besøg og indlæggelser. Jeg kunne have været behandlet i vinteren på privathospital. Hospitalet bør styres mere rationelt, for der kan spares meget og ventetider kan nedbringes.	Godt
34	Jeg følte, at jeg kom til ulejlighed.	Intet svar
35	Nej, alt fungerede.	Godt
37	God og venlig modtagelse af et smilende personale.	Virkelig godt

Urologisk afsnit U08

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Aflysning.	Dårligt
	7	Forkert dosering af medicin.	Virkelig godt
	12	Ingen information til egen læge.	Godt
	13	Fejlopereret/inficeret.	Godt
	21	Kun et lille brandsår ved blødningsstop af blodkar.	Virkelig godt
	30	Bedøvelse.	Dårligt
	39	Dårlig kommunikation personalet imellem.	Dårligt
	41	For høj dosis tabletter.	Virkelig godt





Urologisk afsnit U08

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Fik prostata frosset. Har haft og har stadig mange problemer siden. Dårlig vandladning, voldsomme hæmoridesmerter, blærebetændelse - kunne ikke komme af med vandet. Indlagt i Thisted og går nu med kateter??	Godt
6	Da jeg har oplyst, at jeg ikke kan tåle morfin, har jeg oplevet flere gange, at jeg har fået det.	Godt
8	Jeg skulle have været overflyttet til anden afdeling, men blev udskrevet inden den modtagende afdeling blev informeret, fordi et internt brev i stedet blev sendt hjem til mig privat.	Virkelig dårligt
10	Man kunne måske ønske, at en enkelt læge fulgte patienten under hele indlæggelsen.	Virkelig godt
11	Jeg er altid meget tilfreds med Viborg Sygehus.	Virkelig godt
16	Der var ingen fejl.	Virkelig godt
19	Jeg skal som patient konstant selv være opsøgende - jeg har flere nyresten. Disse sten skal tages enkeltvis og af flere omgange. Imellem dette skal jeg CT-scannes. Jeg skal SELV rykke/ringe, før der sker noget.	Intet svar
20	Den indledende samtale med lægen foregik med høj stemme et gennemgangsrum. Fra stuen kunne jeg tydeligt høre samtaler med andre patienter. Lidt ubehageligt!	Virkelig godt
25	Jeg er dybt frustreret over, at man sætter uerfarne læger til at foretage en så følsom operation - jeg synes det er dybt kritisabelt. Først da en læge NN overtog tredje operation, hjalp det, og har nu en risiko for at skulle bruge kateter pga. arvæv. Jeg har klaget til regionshospitalet og patientklagenævnet. Det hjælper jo ikke i min situation, men set i bakspejlet ville jeg have forlangt en professionel. Jeg kunne aldrig forestille mig, at man ville sætte en grovsmed til reparere et Rolex-ur.	Dårligt
26	Skuffet over, at operationen ikke virkede efter hensigten. Lægen informerede om, at lidelsen muligvis ville kunne føre til ny operation. Allerede ved hjemkomsten fungerede det ikke.	Godt
27	Jeg har oplevet engagement, venlighed og diskretion.	Virkelig godt
31	Personalet [behand?] var meget kompetent med megen humor. Altid med et smil og en kvik bemærkning.	Virkelig godt
33	Det tog lang tid fra en nyresten blev lokaliseret, til den blev fjernet. I mellemtiden forsøg med tre gange knusninger og mange gange scanninger. Vedrørende prostata blev jeg sendt til Give og den dag, havde man ikke fået sammenkørt, at prostata skulle skrælles samtidig. Det måtte jeg selv minde dem om, og så blev det gjort. Det er dårlig styring og det er for dyrt.	Godt
35	Ved udskrivelsen ventede jeg i fire timer på lægen, som derpå tiltrådte udskrivelsen i løbet af fem	Godt

Bilag 5

minutter.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 36 | Lægerne har for kort tid til at svare på spørgsmål. | Godt |
|  | 37 | Altid venlig og omsorgsfuld behandling. | Virkelig godt |
|  | 38 | Ugen før indlæggelsen fik jeg en uddybende information om, hvad der skulle ske under behandlingsforløbet. Informationerne skete på afdelingen og af min kontaktperson. | Virkelig godt |
|  | 40 | Fastede flere gange til om eftermiddagen og så blev undersøgelsen aflyst. | Godt |

Urologisk afsnit U08

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Sygeplejerskerne var helt oplagt den gruppe, der var mest "hjemme" i deres job (overfor læger og plejepersonale) i form af konduite, rummelighed og overblik.	Virkelig godt
8	Fordi den påbegyndte behandling blev afbrudt efter 1½ døgn (den tid jeg var indlagt). Resultatet blev, at jeg igen blev indlagt med de samme symptomer nogle uger senere, stærkt afkræftet og udtørret, denne gang heldigvis på en anden afdeling, som faktisk kurerede mig.	Virkelig dårligt
16		Virkelig godt
19	Jeg har fået fjernet noget af en sten. Det har taget tre måneder og jeg har stadig ikke fået en ny tid, da hende, der sender tider ud, er på ferie. Afdelingen snakker ikke sammen og der er ingen, der har lavet en plan over, hvordan jeg skal igennem dette. Med det tempo, vil det vare ca. to år før det er slut. JJ-kateteret kan holde et år. Min krop er ikke særlig "vild med" at kateteret, så jeg har for første gang i mit liv oplevet at få blærebetændelse og tisser konstant blod, så min frustration er STOR.	Intet svar
21	Nej, men jeg er en lille dreng, som var indlagt sammen med mor og far, som hele forløbet var meget trygge og tilfredse.	Virkelig godt
24	Blev udskrevet fra afdelingen for kort tid efter igen at blive indlagt.	Godt
27	Jeg oplevede stor hjælpsomhed og optimisme.	Virkelig godt
28	Jeg blev sendt hjem uden egentlig diagnose. Og stadige smerter.	Godt
33	Kun venlighed fra personalet. At jeg bare skulle henvende mig, hvis der opstod noget.	Godt
35	Nej - alt stort set ok.	Godt

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

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

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

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

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

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

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

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

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