

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Indlagte



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

**Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling
Skejby Sygehus**

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.....	104
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

Organisering

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

Rapporteringen

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

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

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

Rapportgrundlag

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	256
Besvarelser fra afdelingens patienter:	198
Afdelingens svarprocent:	77%

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

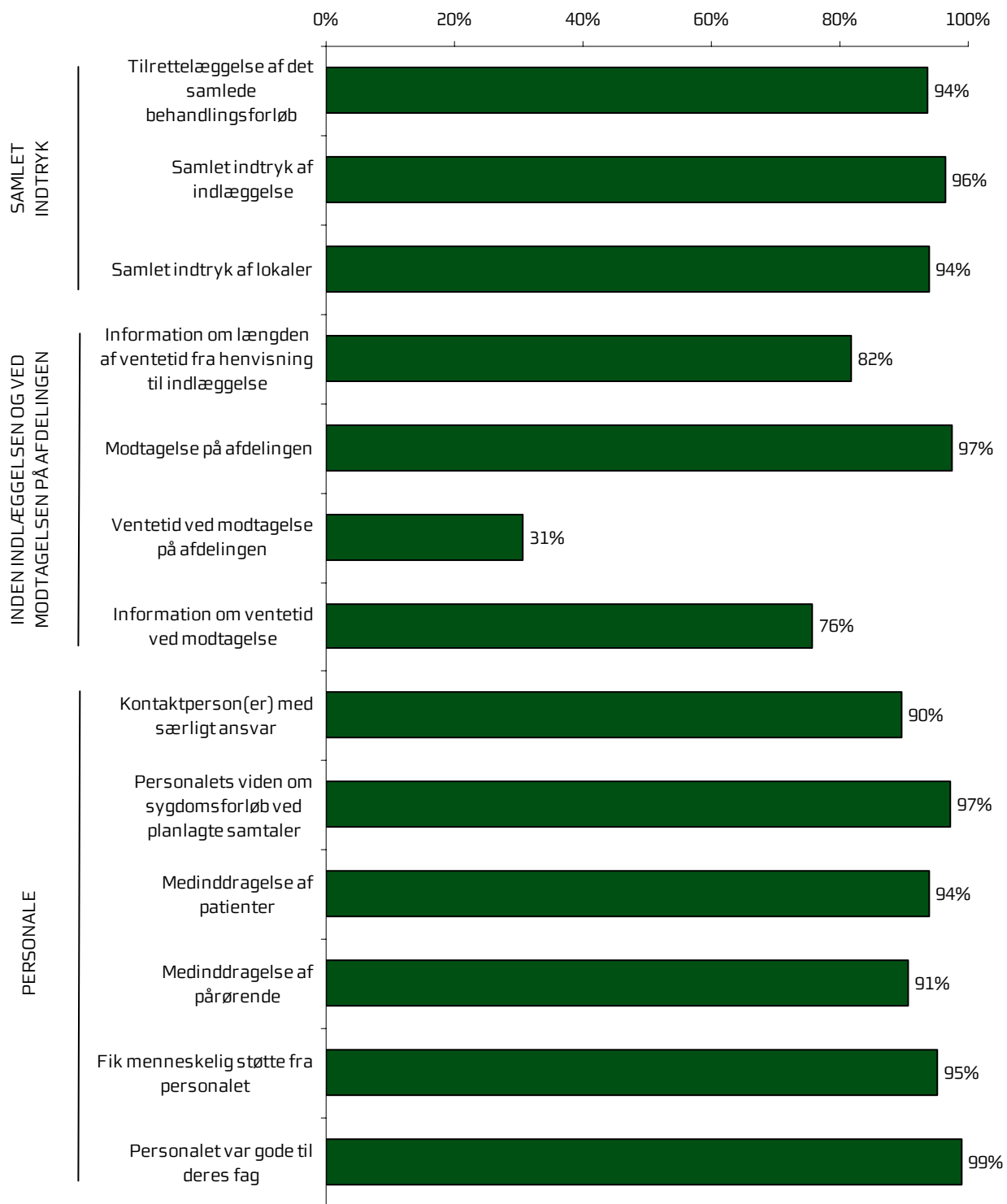
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

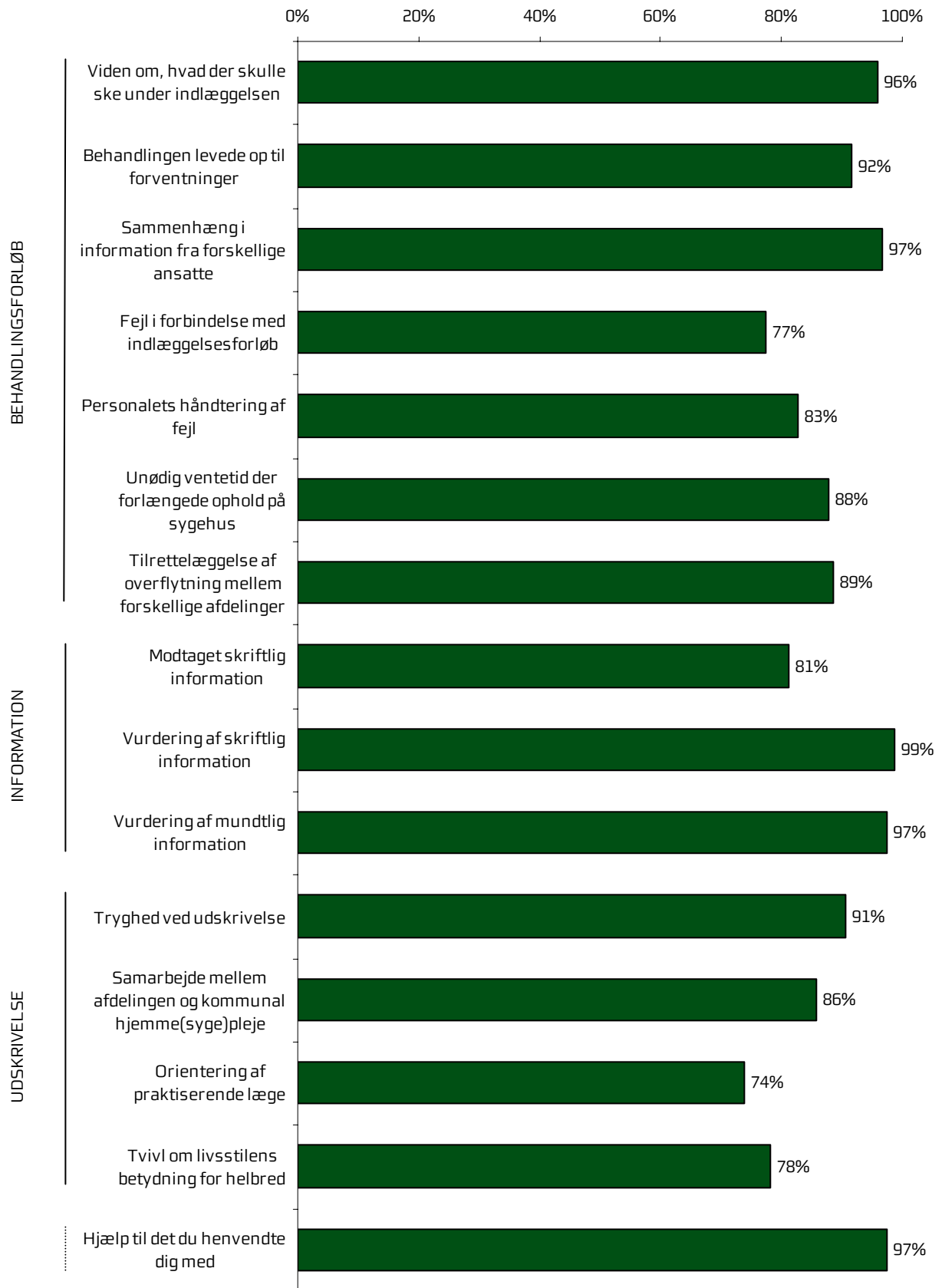
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

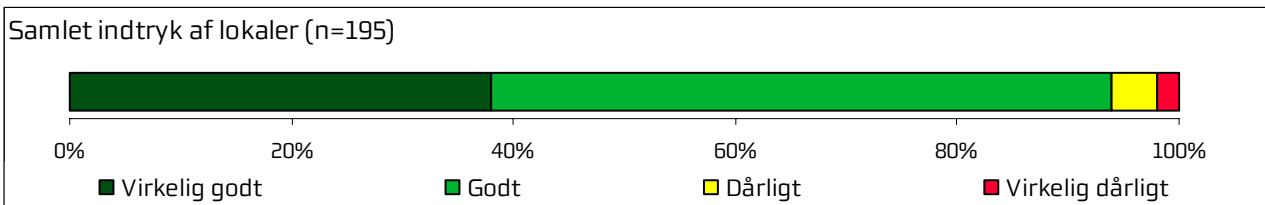
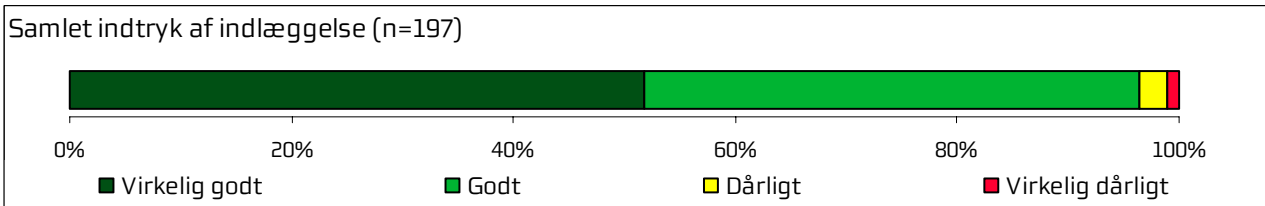
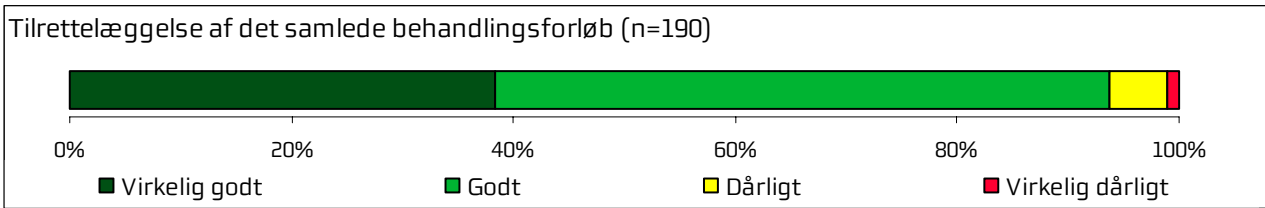
Tilfældige forskelle?

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.

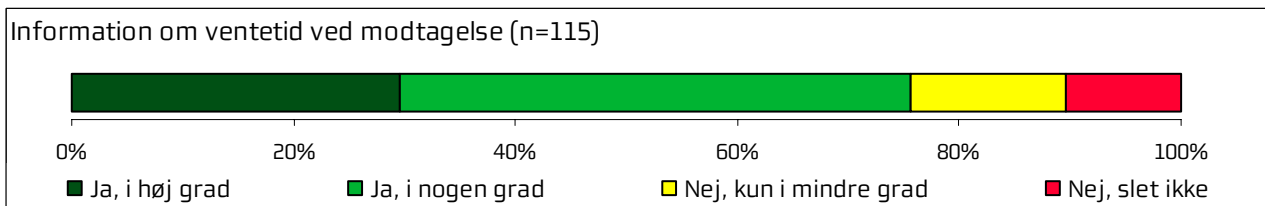
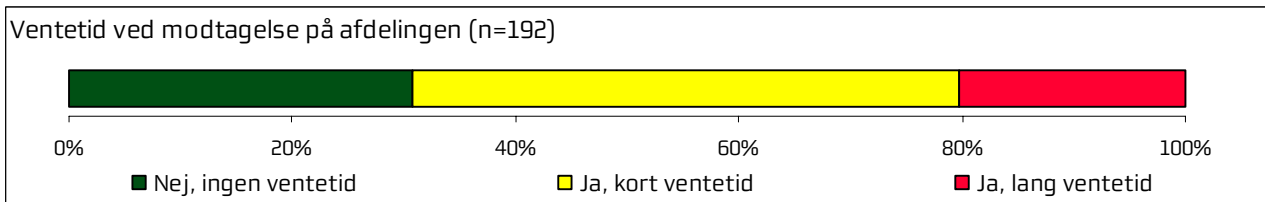
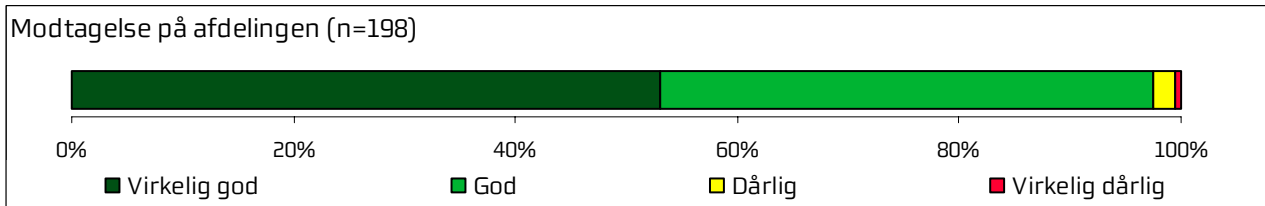
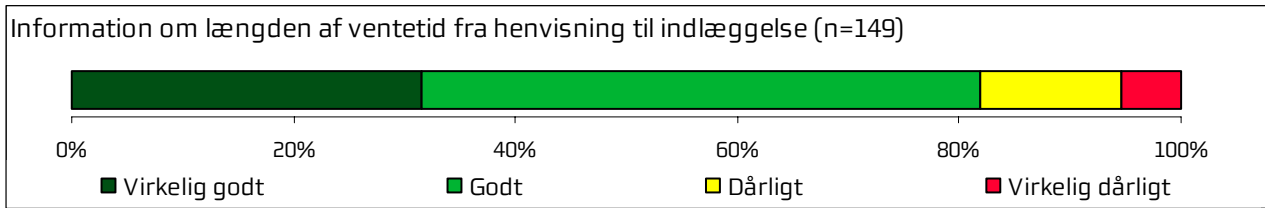
4.1 Samlet indtryk



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?	94%	-	-	97%	92%	95%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	96%	-	-	97%	94%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	94%	-	-	95%	93%	94%

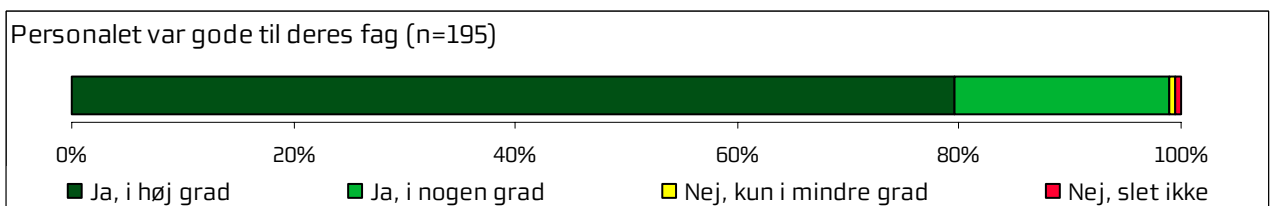
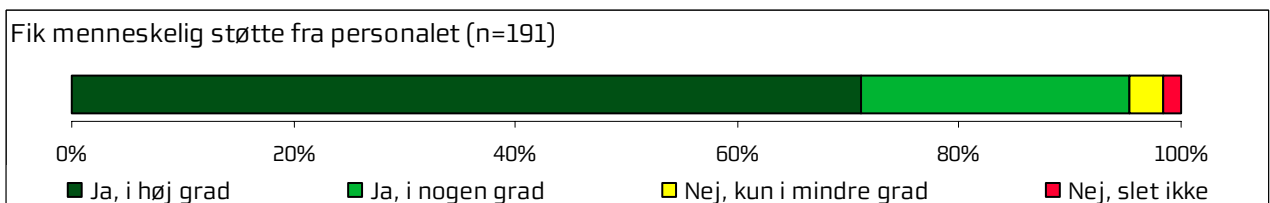
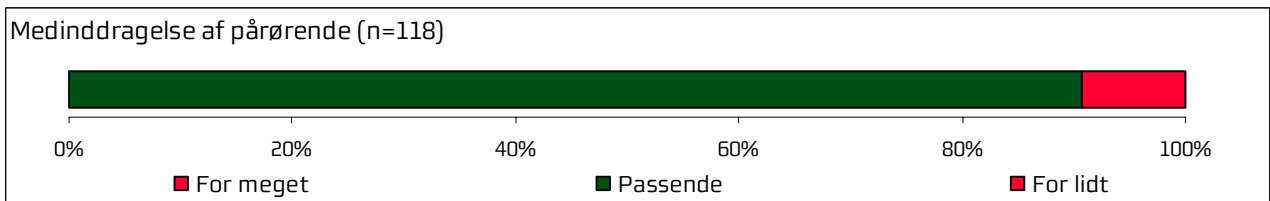
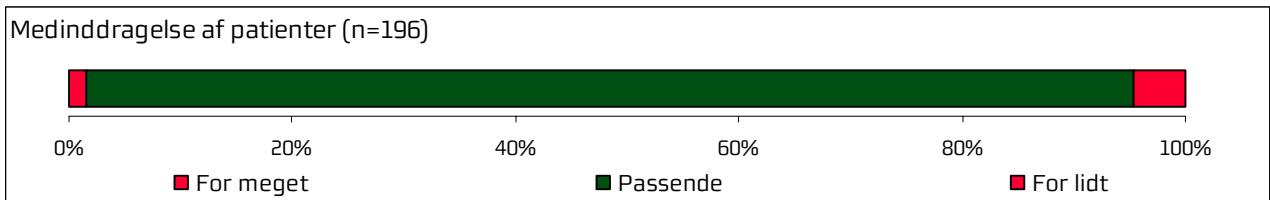
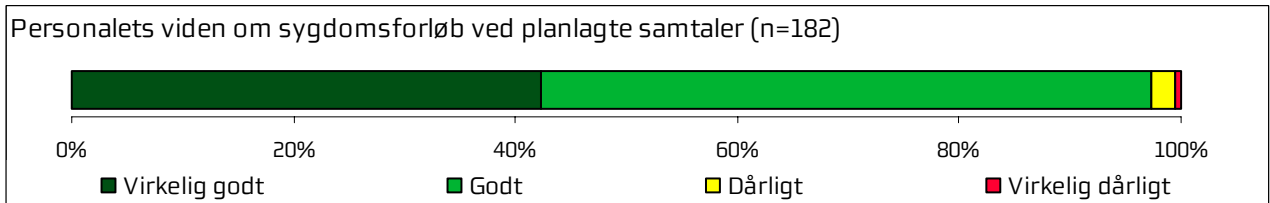
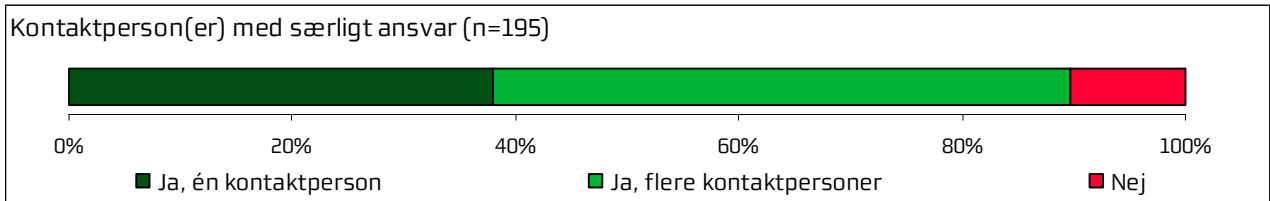
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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?	82%	-	-	100%*	83%	90%*
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97%	-	-	98%	95%	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	31%	-	-	55%*	41%*	49%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	76%	-	-	79%	67%	74%

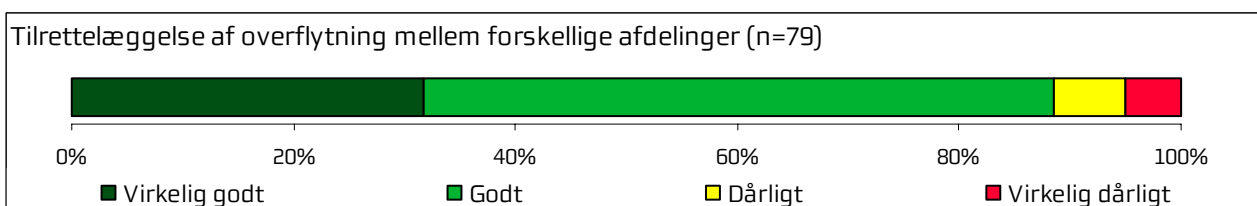
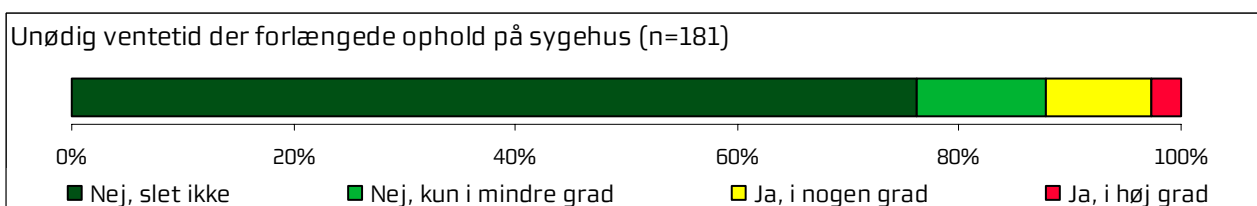
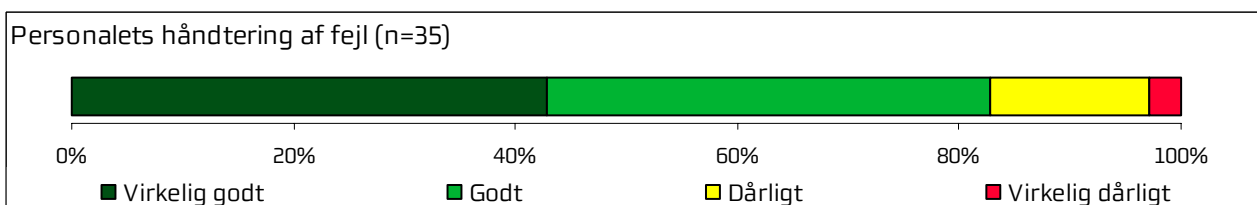
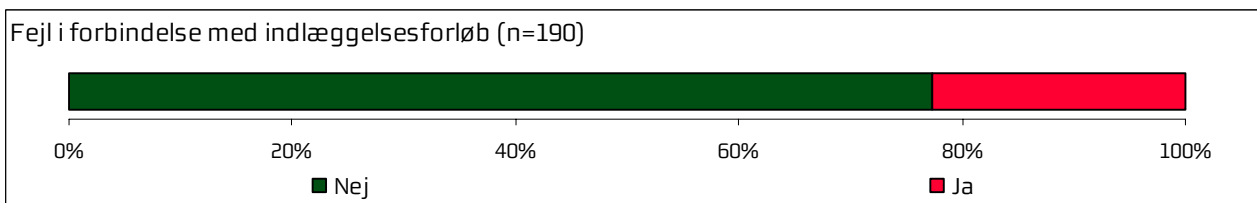
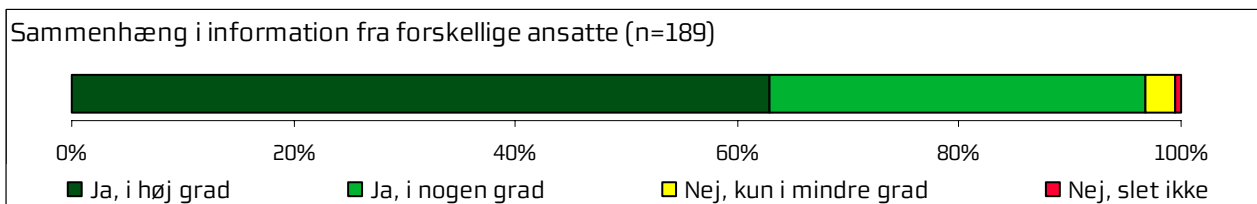
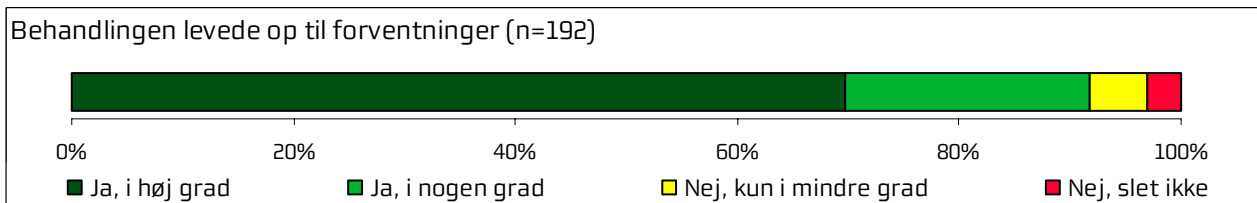
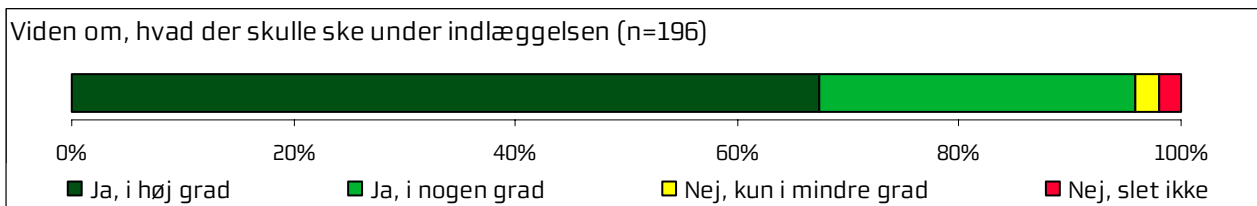
4.3 Personale



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?	90%	-	-	90%	78%*	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97%	-	-	96%	92%*	94%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94%	-	-	94%	91%	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91%	-	-	93%	88%	91%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	95%	-	-	96%	88%*	93%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	99%	95%*	97%

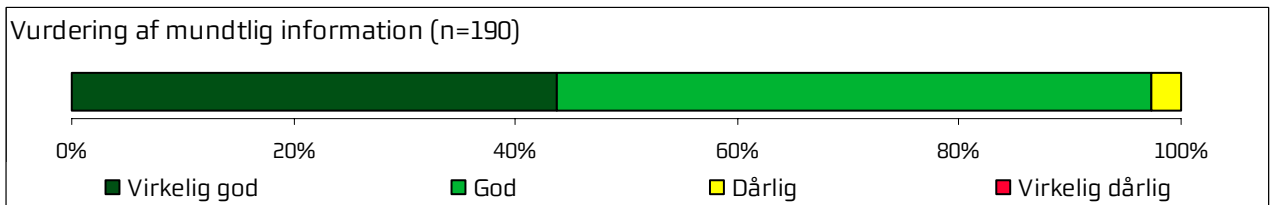
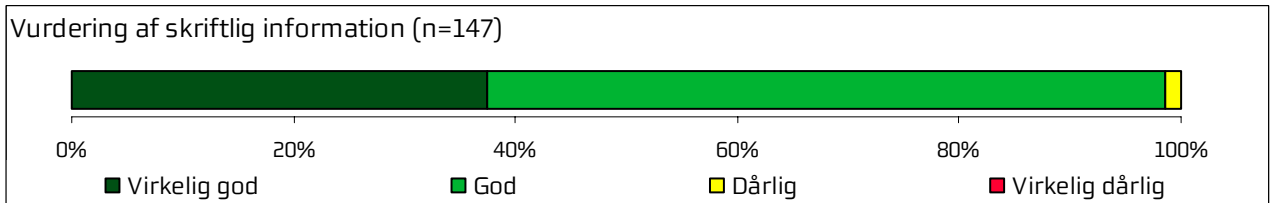
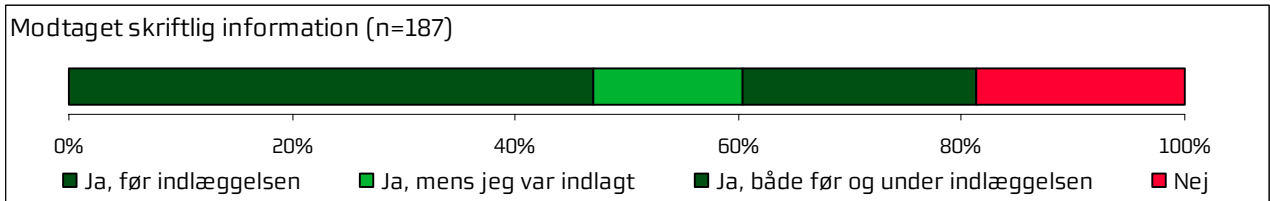
4.4 Behandlingsforløb



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?	96%	-	-	96%	86%*	93%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92%	-	-	95%	89%	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	97%	-	-	95%	85%*	91%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	77%	-	-	88%*	77%	83%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83%	-	-	88%	66%	75%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	88%	-	-	87%	71%*	82%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	89%	-	-	95%	88%	92%

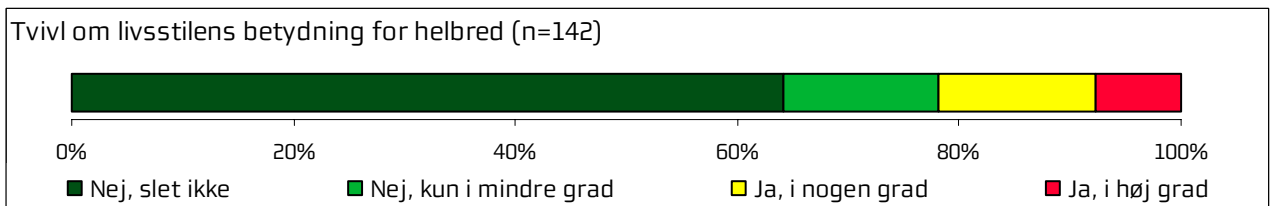
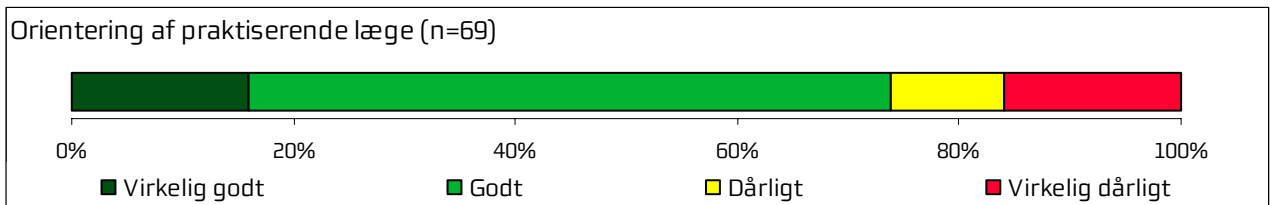
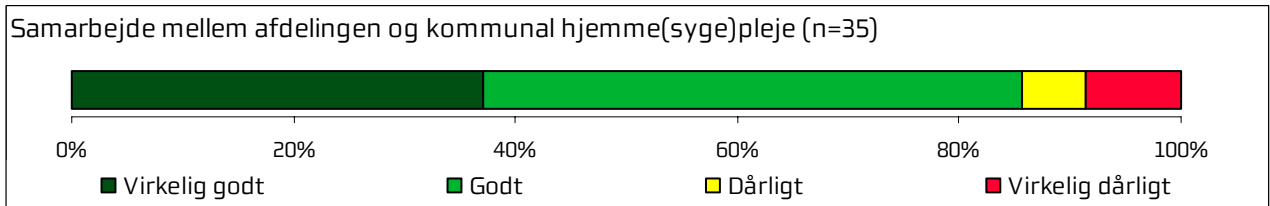
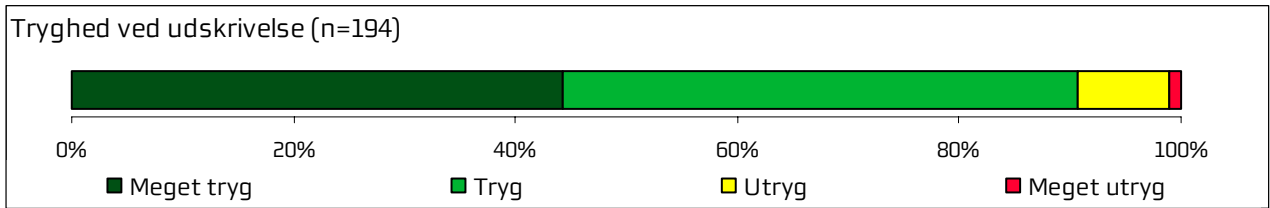
4.5 Information



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?	81%	-	-	77%	30%*	64%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	99%	-	-	100%	94%*	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	97%	-	-	96%	93%*	95%

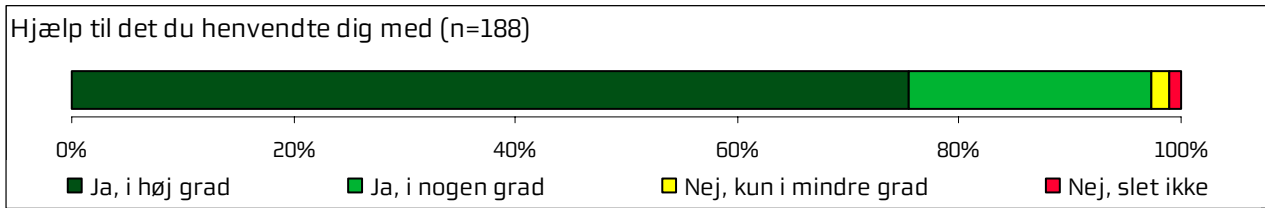
4.6 Udskrivelse



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	91%	-	-	94%	85%	90%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	86%	-	-	91%	73%	84%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	74%	-	-	89%*	76%	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78%	-	-	80%	71%	74%

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?	97%	-	-	98%	94%	96%

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?	<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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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 style="text-align: right;">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>	

Løbnr.: >>lobnr.<<

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>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: 150px; width: 100%;"></div>						

SAMLET INDTRYK

29. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit <u>samlede</u> behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
30. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
31. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
32. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lbnr<<

15. juni 2009

Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus PÅMINDELSE

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.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) 77 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)		198	256
Køn	Mand	0%	0%
	Kvinde	100%	100%
Alder	0-19 år	2%	2%
	20-39 år	31%	34%
	40-59 år	41%	40%
	60-79 år	22%	21%
	80 år eller derover	4%	3%

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		198	100
Alder	0-19	3	2%
	20-39	61	31%
	40-59	82	41%
	60-79	44	22%
	80-	8	4%
Køn	Mand	0	0%
	Kvinde	198	100%
Skema udfyldt af	Patienten	187	97%
	Pårørende	6	3%
Modersmål	Dansk	188	95%
	Ikke dansk	9	5%
Indlæggelses-type	Akut	20	10%
	Planlagt	171	90%
Afsnit	Gynækologisk afsnit Y5	67	34%
	Gynækologisk afsnit Y6	89	45%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	21%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		38	55	5	1	190	5	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	26	67	5	2	57	3	
	40-59	38	55	8	0	80	1	
	60-79	52	43	2	2	42	1	
	80-	63	38	0	0	8	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	38	55	5	1	190	5	
Skema udfyldt af	Patienten	39	54	6	1	180	4	
	Pårørende	20	80	0	0	5	1	
Modersmål	Dansk	37	57	5	1	181	4	
	Ikke dansk	63	25	13	0	8	1	
Indlæggelses-type	Akut	33	56	11	0	18	2	
	Planlagt	39	55	5	1	165	3	
Afsnit	Gynækologisk afsnit Y5	39	53	6	2	66	1	
	Gynækologisk afsnit Y6	41	55	2	1	83	3	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	59	10	0	41	1	

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		52	45	3	1	197
Alder	0-19	-	-	-	-	3
	20-39	57	40	2	2	60
	40-59	50	46	4	0	82
	60-79	50	45	2	2	44
	80-	63	38	0	0	8
Køn	Mand	-	-	-	-	0
	Kvinde	52	45	3	1	197
Skema udfyldt af	Patienten	53	43	3	1	186
	Pårørende	17	83	0	0	6
Modersmål	Dansk	51	45	3	1	187
	Ikke dansk	56	33	0	11	9
Indlæggelses-type	Akut	55	35	5	5	20
	Planlagt	52	45	2	1	170
Afsnit	Gynækologisk afsnit Y5	46	49	3	1	67
	Gynækologisk afsnit Y6	55	44	1	0	88
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	38	5	2	42

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?				Antal patienter n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %	
Alle		38	56	4	2	195
Alder	0-19	-	-	-	-	3
	20-39	39	52	5	3	61
	40-59	37	59	4	1	82
	60-79	34	59	5	2	41
	80-	50	50	0	0	8
Køn	Mand	-	-	-	-	0
	Kvinde	38	56	4	2	195
Skema udfyldt af	Patienten	38	56	4	2	184
	Pårørende	50	50	0	0	6
Modersmål	Dansk	37	57	4	2	185
	Ikke dansk	67	22	0	11	9
Indlæggelses-type	Akut	45	45	5	5	20
	Planlagt	38	57	4	2	168
Afsnit	Gynækologisk afsnit Y5	37	55	6	2	65
	Gynækologisk afsnit Y6	39	56	3	2	88
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	57	2	2	42

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		32	50	13	5	149	9	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	22	58	16	4	45	1	
	40-59	29	49	14	8	65	5	
	60-79	53	37	7	3	30	2	
	80-	33	50	17	0	6	1	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	32	50	13	5	149	9	
Skema udfyldt af	Patienten	32	50	13	6	139	9	
	Pårørende	17	67	17	0	6	0	
Modersmål	Dansk	31	50	14	6	140	9	
	Ikke dansk	38	63	0	0	8	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0	
	Planlagt	32	50	13	5	149	9	
Afsnit	Gynækologisk afsnit Y5	38	50	10	2	50	6	
	Gynækologisk afsnit Y6	23	53	14	10	73	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	42	15	0	26	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		53	44	2	1	198	0
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	54	41	3	2	61	0
	40-59	50	49	1	0	82	0
	60-79	55	43	2	0	44	0
	80-	63	38	0	0	8	0
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	53	44	2	1	198	0
Skema udfyldt af	Patienten	55	42	2	1	187	0
	Pårørende	0	100	0	0	6	0
Modersmål	Dansk	53	45	2	1	188	0
	Ikke dansk	56	33	11	0	9	0
Indlæggelses-type	Akut	60	35	5	0	20	0
	Planlagt	53	45	2	1	171	0
Afsnit	Gynækologisk afsnit Y5	45	52	3	0	67	0
	Gynækologisk afsnit Y6	57	42	1	0	89	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	38	2	2	42	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		31	49	20	192	3
Alder	0-19	-	-	-	3	0
	20-39	24	52	24	58	2
	40-59	30	51	20	81	0
	60-79	44	40	16	43	0
	80-	29	57	14	7	1
Køn	Mand	-	-	-	0	0
	Kvinde	31	49	20	192	3
Skema udfyldt af	Patienten	31	48	21	182	2
	Pårørende	20	60	20	5	1
Modersmål	Dansk	31	50	19	182	3
	Ikke dansk	22	22	56	9	0
Indlæggelses-type	Akut	25	50	25	20	0
	Planlagt	32	47	21	165	3
Afsnit	Gynækologisk afsnit Y5	32	49	18	65	1
	Gynækologisk afsnit Y6	28	51	20	88	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	44	23	39	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		30	46	14	10	115	3
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	25	53	13	10	40	1
	40-59	35	45	12	8	51	1
	60-79	26	32	21	21	19	0
	80-	-	-	-	-	2	1
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	30	46	14	10	115	3
Skema udfyldt af	Patienten	29	46	14	11	112	1
	Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål	Dansk	31	45	14	11	111	1
	Ikke dansk	0	75	25	0	4	2
Indlæggelses-type	Akut	25	42	25	8	12	0
	Planlagt	31	47	12	10	98	3
Afsnit	Gynækologisk afsnit Y5	27	43	16	14	37	1
	Gynækologisk afsnit Y6	29	52	9	11	56	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	36	23	5	22	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		38	52	10	195
Alder	0-19	-	-	-	3
	20-39	34	56	10	61
	40-59	32	57	11	81
	60-79	48	43	10	42
	80-	75	13	13	8
Køn	Mand	-	-	-	0
	Kvinde	38	52	10	195
Skema udfyldt af	Patienten	38	52	11	184
	Pårørende	33	67	0	6
Modersmål	Dansk	36	54	11	185
	Ikke dansk	78	22	0	9
Indlæggelses-type	Akut	26	53	21	19
	Planlagt	40	51	9	169
Afsnit	Gynækologisk afsnit Y5	38	48	14	65
	Gynækologisk afsnit Y6	39	52	9	89
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	59	7	41

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	
Alle		42	55	2	1	182	12	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	40	56	4	0	55	3	
	40-59	46	54	0	0	74	7	
	60-79	35	60	2	2	43	1	
	80-	57	43	0	0	7	1	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	42	55	2	1	182	12	
Skema udfyldt af	Patienten	43	54	2	1	173	10	
	Pårørende	0	75	25	0	4	2	
Modersmål	Dansk	42	55	2	1	173	11	
	Ikke dansk	50	50	0	0	8	1	
Indlæggelses-type	Akut	43	57	0	0	14	5	
	Planlagt	43	54	2	1	162	6	
Afsnit	Gynækologisk afsnit Y5	39	57	2	2	61	5	
	Gynækologisk afsnit Y6	45	51	4	0	82	5	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	59	0	0	39	2	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?			
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		2	94	5	196
Alder	0-19	-	-	-	3
	20-39	2	95	3	61
	40-59	1	96	2	82
	60-79	2	86	12	43
	80-	0	100	0	7
Køn	Mand	-	-	-	0
	Kvinde	2	94	5	196
Skema udfyldt af	Patienten	2	94	5	186
	Pårørende	0	100	0	5
Modersmål	Dansk	2	95	4	186
	Ikke dansk	0	78	22	9
Indlæggelses-type	Akut	0	90	10	20
	Planlagt	2	95	4	170
Afsnit	Gynækologisk afsnit Y5	2	92	6	65
	Gynækologisk afsnit Y6	0	97	3	89
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	90	5	42

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	91	9	118	78
Alder	0-19	-	-	-	3	0
	20-39	0	88	12	42	19
	40-59	0	95	5	41	40
	60-79	0	85	15	27	17
	80-	0	100	0	5	2
Køn	Mand	-	-	-	0	0
	Kvinde	0	91	9	118	78
Skema udfyldt af	Patienten	0	90	10	109	76
	Pårørende	0	100	0	5	1
Modersmål	Dansk	0	91	9	110	76
	Ikke dansk	0	88	13	8	1
Indlæggelses-type	Akut	0	85	15	13	6
	Planlagt	0	92	8	102	68
Afsnit	Gynækologisk afsnit Y5	0	88	12	41	26
	Gynækologisk afsnit Y6	0	91	9	54	33
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	96	4	23	19

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		71	24	3	2	191	4	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	69	25	5	2	61	0	
	40-59	70	25	4	1	79	2	
	60-79	78	20	0	2	41	1	
	80-	71	29	0	0	7	1	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	71	24	3	2	191	4	
Skema udfyldt af	Patienten	72	23	3	2	181	3	
	Pårørende	40	60	0	0	5	1	
Modersmål	Dansk	71	24	3	1	181	4	
	Ikke dansk	67	22	0	11	9	0	
Indlæggelses-type	Akut	68	21	5	5	19	1	
	Planlagt	70	25	3	1	166	2	
Afsnit	Gynækologisk afsnit Y5	68	27	3	2	63	3	
	Gynækologisk afsnit Y6	71	24	5	0	87	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	76	20	0	5	41	1	

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		79	19	1	1	195	2
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	80	18	2	0	60	0
	40-59	77	23	0	0	81	1
	60-79	84	14	0	2	44	0
	80-	86	14	0	0	7	1
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	79	19	1	1	195	2
Skema udfyldt af	Patienten	80	19	1	1	187	0
	Pårørende	67	33	0	0	3	2
Modersmål	Dansk	80	19	1	1	187	1
	Ikke dansk	71	29	0	0	7	1
Indlæggelses-type	Akut	75	25	0	0	20	0
	Planlagt	80	19	1	1	168	2
Afsnit	Gynækologisk afsnit Y5	77	21	0	2	66	1
	Gynækologisk afsnit Y6	80	18	1	0	87	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	81	19	0	0	42	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		67	29	2	2	196	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	52	40	7	2	60	1	
	40-59	73	26	0	1	82	0	
	60-79	74	23	0	2	43	1	
	80-	88	0	0	13	8	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	67	29	2	2	196	2	
Skema udfyldt af	Patienten	68	28	2	2	186	1	
	Pårørende	20	60	0	20	5	1	
Modersmål	Dansk	68	28	2	2	187	1	
	Ikke dansk	63	25	0	13	8	1	
Indlæggelses-type	Akut	55	20	15	10	20	0	
	Planlagt	69	30	1	1	169	2	
Afsnit	Gynækologisk afsnit Y5	70	27	0	3	67	0	
	Gynækologisk afsnit Y6	69	29	1	1	87	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	31	7	2	42	0	

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Levede behandlingen op til dine forventninger?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		70	22	5	3	192	5	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	64	28	3	5	58	3	
	40-59	74	20	5	1	81	0	
	60-79	69	17	10	5	42	2	
	80-	88	13	0	0	8	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	70	22	5	3	192	5	
Skema udfyldt af	Patienten	71	22	4	3	181	5	
	Pårørende	33	33	33	0	6	0	
Modersmål	Dansk	71	21	5	3	182	5	
	Ikke dansk	44	33	11	11	9	0	
Indlæggelses-type	Akut	67	17	11	6	18	2	
	Planlagt	70	23	4	2	167	3	
Afsnit	Gynækologisk afsnit Y5	68	21	8	3	66	1	
	Gynækologisk afsnit Y6	71	21	5	3	86	3	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	25	3	3	40	1	

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		63	34	3	1	189	7	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	57	38	5	0	61	0	
	40-59	67	32	1	0	78	3	
	60-79	63	32	2	2	41	2	
	80-	67	33	0	0	6	2	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	63	34	3	1	189	7	
Skema udfyldt af	Patienten	64	33	3	1	180	5	
	Pårørende	20	80	0	0	5	1	
Modersmål	Dansk	63	35	2	1	179	7	
	Ikke dansk	67	22	11	0	9	0	
Indlæggelses-type	Akut	58	37	5	0	19	1	
	Planlagt	65	33	2	1	164	5	
Afsnit	Gynækologisk afsnit Y5	62	34	2	2	61	6	
	Gynækologisk afsnit Y6	65	33	2	0	86	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	36	5	0	42	0	

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? a) Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		97	3	160	20
Alder	0-19	-	-	2	1
	20-39	98	2	45	6
	40-59	94	6	70	7
	60-79	100	0	36	5
	80-	100	0	7	1
Køn	Mand	-	-	0	0
	Kvinde	97	3	160	20
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	150	19
	Pårørende	100	0	5	1
Modersmål	Dansk	97	3	152	19
	Ikke dansk	100	0	7	1
Indlæggelses-type	Akut	100	0	17	3
	Planlagt	97	3	139	15
Afsnit	Gynækologisk afsnit Y5	98	2	53	9
	Gynækologisk afsnit Y6	96	4	73	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	97	3	34	5

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	178
Alder	0-19	-	-	3
	20-39	87	13	52
	40-59	93	7	76
	60-79	92	8	39
	80-	100	0	8
Køn	Mand	-	-	0
	Kvinde	92	8	178
Skema udfyldt af	Patienten	92	8	168
	Pårørende	100	0	5
Modersmål	Dansk	92	8	168
	Ikke dansk	78	22	9
Indlæggelses-type	Akut	95	5	20
	Planlagt	91	9	151
Afsnit	Gynækologisk afsnit Y5	95	5	61
	Gynækologisk afsnit Y6	91	9	80
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	37

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		94	6	179
Alder	0-19	-	-	3
	20-39	90	10	51
	40-59	92	8	76
	60-79	100	0	41
	80-	100	0	8
Køn	Mand	-	-	0
	Kvinde	94	6	179
Skema udfyldt af	Patienten	93	7	168
	Pårørende	100	0	6
Modersmål	Dansk	94	6	170
	Ikke dansk	100	0	8
Indlæggelses-type	Akut	100	0	20
	Planlagt	93	7	152
Afsnit	Gynækologisk afsnit Y5	98	2	62
	Gynækologisk afsnit Y6	91	9	77
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	93	8	40

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		80	20	109
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	68	32	31
	40-59	82	18	51
	60-79	85	15	20
	80-	100	0	5
Køn	Mand	-	-	0
	Kvinde	80	20	109
Skema udfyldt af	Patienten	79	21	101
	Pårørende	-	-	4
Modersmål	Dansk	79	21	102
	Ikke dansk	86	14	7
Indlæggelses-type	Akut	71	29	14
	Planlagt	80	20	91
Afsnit	Gynækologisk afsnit Y5	90	10	39
	Gynækologisk afsnit Y6	78	22	50
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	35	20

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		43	40	14	3	35	5
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	47	33	20	0	15	2
	40-59	53	33	13	0	15	3
	60-79	0	80	0	20	5	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	43	40	14	3	35	5
Skema udfyldt af	Patienten	41	41	15	3	34	5
	Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål	Dansk	42	42	12	3	33	5
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	3	1
	Planlagt	47	40	10	3	30	4
Afsnit	Gynækologisk afsnit Y5	17	67	0	17	6	0
	Gynækologisk afsnit Y6	44	39	17	0	18	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	27	18	0	11	3

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		76	12	9	3	181	2
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	79	5	12	4	57	1
	40-59	74	13	12	1	77	1
	60-79	75	18	3	5	40	0
	80-	-	-	-	-	4	0
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	76	12	9	3	181	2
Skema udfyldt af	Patienten	77	11	9	2	172	1
	Pårørende	40	40	0	20	5	1
Modersmål	Dansk	76	12	9	3	172	1
	Ikke dansk	75	13	13	0	8	1
Indlæggelses-type	Akut	50	17	33	0	18	0
	Planlagt	80	10	7	3	157	2
Afsnit	Gynækologisk afsnit Y5	74	16	7	4	57	1
	Gynækologisk afsnit Y6	82	8	7	2	84	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	13	18	3	40	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?					Antal patienter n	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		32	57	6	5	79	102	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	2	
	20-39	35	59	3	3	34	23	
	40-59	25	63	13	0	24	54	
	60-79	32	47	5	16	19	20	
	80-	-	-	-	-	1	3	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	32	57	6	5	79	102	
Skema udfyldt af	Patienten	33	56	5	5	75	96	
	Pårørende	0	100	0	0	2	4	
Modersmål	Dansk	30	58	7	5	73	98	
	Ikke dansk	50	50	0	0	6	3	
Indlæggelsestype	Akut	40	50	10	0	10	8	
	Planlagt	29	59	6	6	68	90	
Afsnit	Gynækologisk afsnit Y5	33	43	10	14	21	37	
	Gynækologisk afsnit Y6	26	68	3	3	38	45	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	50	10	0	20	20	

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		47	13	21	19	187
Alder	0-19	-	-	-	-	3
	20-39	52	12	18	18	60
	40-59	45	12	28	15	78
	60-79	44	15	13	28	39
	80-	43	43	0	14	7
Køn	Mand	-	-	-	-	0
	Kvinde	47	13	21	19	187
Skema udfyldt af	Patienten	47	12	21	19	177
	Pårørende	40	40	20	0	5
Modersmål	Dansk	46	14	21	19	177
	Ikke dansk	56	11	11	22	9
Indlæggelses-type	Akut	17	22	6	56	18
	Planlagt	52	12	22	15	163
Afsnit	Gynækologisk afsnit Y5	44	18	21	16	61
	Gynækologisk afsnit Y6	51	13	23	14	87
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	8	15	33	39

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		37	61	1	0	147	3
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	35	63	2	0	48	1
	40-59	45	54	2	0	65	0
	60-79	33	67	0	0	27	1
	80-	0	100	0	0	4	1
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	37	61	1	0	147	3
Skema udfyldt af	Patienten	39	59	1	0	140	1
	Pårørende	0	100	0	0	3	2
Modersmål	Dansk	36	62	1	0	140	2
	Ikke dansk	67	33	0	0	6	1
Indlæggelses-type	Akut	38	63	0	0	8	0
	Planlagt	36	62	1	0	135	2
Afsnit	Gynækologisk afsnit Y5	33	67	0	0	48	2
	Gynækologisk afsnit Y6	44	55	1	0	73	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	69	4	0	26	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		44	54	3	0	190
Alder	0-19	-	-	-	-	3
	20-39	41	57	2	0	58
	40-59	44	55	1	0	80
	60-79	49	44	7	0	41
	80-	38	63	0	0	8
Køn	Mand	-	-	-	-	0
	Kvinde	44	54	3	0	190
Skema udfyldt af	Patienten	46	51	3	0	179
	Pårørende	0	100	0	0	6
Modersmål	Dansk	43	54	3	0	180
	Ikke dansk	67	33	0	0	9
Indlæggelses-type	Akut	35	65	0	0	17
	Planlagt	44	53	3	0	167
Afsnit	Gynækologisk afsnit Y5	48	47	5	0	64
	Gynækologisk afsnit Y6	45	53	2	0	87
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	39

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		44	46	8	1	194
Alder	0-19	-	-	-	-	3
	20-39	41	48	10	0	58
	40-59	53	38	6	2	81
	60-79	41	50	9	0	44
	80-	13	88	0	0	8
Køn	Mand	-	-	-	-	0
	Kvinde	44	46	8	1	194
Skema udfyldt af	Patienten	47	43	9	1	183
	Pårørende	0	100	0	0	6
Modersmål	Dansk	46	45	9	1	184
	Ikke dansk	22	78	0	0	9
Indlæggelses-type	Akut	37	58	5	0	19
	Planlagt	44	47	8	1	168
Afsnit	Gynækologisk afsnit Y5	43	48	7	1	67
	Gynækologisk afsnit Y6	47	45	8	0	87
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	48	10	3	40

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		37	49	6	9	35	6	149
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	2
	20-39	13	75	0	13	8	2	49
	40-59	38	50	0	13	8	2	71
	60-79	67	17	8	8	12	2	26
	80-	17	67	17	0	6	0	1
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	0
	Kvinde	37	49	6	9	35	6	149
Skema udfyldt af	Patienten	45	41	3	10	29	4	146
	Pårørende	0	75	25	0	4	0	2
Modersmål	Dansk	42	45	6	6	31	5	144
	Ikke dansk	0	75	0	25	4	0	5
Indlæggelses-type	Akut	33	33	0	33	3	1	14
	Planlagt	39	52	6	3	31	5	130
Afsnit	Gynækologisk afsnit Y5	41	41	12	6	17	1	45
	Gynækologisk afsnit Y6	22	78	0	0	9	4	74
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	33	0	22	9	1	30

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		16	58	10	16	69	125	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	2	
	20-39	5	70	15	10	20	38	
	40-59	20	48	16	16	25	57	
	60-79	24	47	0	29	17	27	
	80-	17	83	0	0	6	1	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	16	58	10	16	69	125	
Skema udfyldt af	Patienten	17	55	11	17	65	118	
	Pårørende	0	100	0	0	3	3	
Modersmål	Dansk	14	57	11	17	63	121	
	Ikke dansk	33	67	0	0	6	3	
Indlæggelses-type	Akut	22	67	11	0	9	10	
	Planlagt	16	57	10	17	58	110	
Afsnit	Gynækologisk afsnit Y5	21	55	7	17	29	37	
	Gynækologisk afsnit Y6	10	60	17	13	30	57	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	0	20	10	31	

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		64	14	14	8	142	51
Alder	0-19	-	-	-	-	2	1
	20-39	62	15	21	2	52	8
	40-59	73	16	7	4	56	25
	60-79	56	11	7	26	27	14
	80-	60	0	20	20	5	3
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	64	14	14	8	142	51
Skema udfyldt af	Patienten	67	14	11	8	132	50
	Pårørende	17	17	50	17	6	0
Modersmål	Dansk	64	15	13	7	134	49
	Ikke dansk	57	0	29	14	7	2
Indlæggelses-type	Akut	64	0	18	18	11	8
	Planlagt	64	16	14	6	126	41
Afsnit	Gynækologisk afsnit Y5	60	11	16	13	45	20
	Gynækologisk afsnit Y6	65	16	16	3	69	19
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	14	7	11	28	12

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		76	22	2	1	188	7	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	75	21	2	2	61	0	
	40-59	78	19	1	1	79	3	
	60-79	71	26	3	0	38	3	
	80-	86	14	0	0	7	1	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	76	22	2	1	188	7	
Skema udfyldt af	Patienten	77	20	2	1	179	6	
	Pårørende	25	75	0	0	4	1	
Modersmål	Dansk	76	21	1	1	178	7	
	Ikke dansk	56	33	11	0	9	0	
Indlæggelses-type	Akut	79	11	11	0	19	1	
	Planlagt	75	23	1	1	162	6	
Afsnit	Gynækologisk afsnit Y5	73	25	2	0	59	6	
	Gynækologisk afsnit Y6	78	21	0	1	87	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	74	19	5	2	42	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.

Gynækologisk afsnit Y5

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 personalets omsorg og pleje var til UG. Afdelingen trænger til nye moderne senge, nye håndklæder, nat- og undertøj.	Virkelig godt
2	Afdelingen havde arrangeret, at elever fra en nærliggende skole kom og sang og hyggede med os en aften. Det var et dejligt afbræk i en hospitals-hverdag. Jeg savnede en folder om lige netop min type operation. Når man sender folk så hurtigt hjem, burde der være mulighed for rekreationsophold, eller at den primære sygeplejerske jeg kunne have ønsket mig, kontaktede en, når man f.eks. har været hjemme en uge, og høre til hvordan det er gået, siden man forlod afdelingen.	Godt
4	Senge uden elbetjening er under al kritik for patienter, som er opererede. Meget dårlig bund og madras i sengen var der også.	Dårligt
5	Denne gang kunne alt gøres bedre. Har været på afdelingen tidligere, hvor tingene fungerede godt.	Virkelig dårligt
7	Det var dejligt, at en sygeplejerske ringede til mig cirka en uge efter og snakkede med mig cirka en time for at høre, hvordan det gik i det videre forløb, og at jeg kunne ringe, hvis der var noget, jeg var i tvivl om. Super, det varmede.	Virkelig godt
8	Personalet var sødt og imødekommende ved henvendelse. Havde altid god tid.	Godt
9	Vær mere opmærksom på medpatienter, som er til stor gene for andre. Evt. flytning til enestue. En god oplevelse til forundersøgelse med gode informationer og dato for operation var planlagt.	Godt
10	Jeg ville gerne have talt med min kirurg EFTER operationen, men han var der ikke. Jeg ville gerne have haft et brev om, at det de fjernede ikke havde celleforandring. Mit samlede indtryk er alligevel, at indlæggelsen var en positiv oplevelse.	Virkelig godt
13	Nye senge med el.	Godt
14	Jeg har fået meget fin behandling af lægen, der opererede og andet personale. Kun et kunne jeg virkelig godt have brugt, nemlig en ikke-manuel seng (elevationsseng), da jeg havde for få kræfter selv.	Virkelig godt
15	Gulvene blev vasket med sæbe og vand en gang ugentlig. Det virker uhygiejnisk, at der aldrig bliver brugt sæbe og vand.	Godt
16	Sygeplejersker flinke og gjorde det godt. Ville godt have talt med en læge før udskrivelse og hørt, hvordan operationen var gået! Ville godt have mere smertestillende med hjem, da det var søndag!	Godt
18	Jeg holder meget af dem, jeg har været i berøring med.	Virkelig godt

Bilag 5

-  19 Det personale jeg var i kontakt med i indlæggelsesperioden, skal have ros for deres venlighed. Godt
-  21 Dårlige senge. Godt
-  22 Jeg har ikke noget at indvende om mit forløb før og efter operationen, alt gik godt, jeg var der til dagen efter indgrebet, så det var jo ikke lang tid fra fredag og til torsdag, men mit indtryk af det hele var perfekt, lige til et 10-tal. Godt
-  23 Der mangler et gæstetoilet på gangen. Jeg oplevede at blive taget godt vare om, og at der var en god tone og god omgangsform på afdelingen, trods travlhed. Virkelig godt
-  24 Alt var virkelig godt, men der bør ikke være pårørende i opvågningen. Virkelig godt
-  25 Det var alt i alt godt. Virkelig godt
-  26 Jeg mener ikke, der skal laves store operationer en fredag, når man ved, at afdelingen lukkes ned. Og kan det ikke lade sig gøre, så må der kunne planlægges bedre. Dem der skal opereres fredag, skal indlægges på den afdeling og stue, som de rent faktisk skal være på efter operationen, og ikke først på en afdeling, de skal flyttes fra. Det må også være muligt at få tilknyttet en kontaktperson på den nye afdeling, så det ikke først aftales på et møde lørdag morgen. Samt der må være nogen, der primært tager sig af patienterne og andre af det praktiske. Jeg er glad for, at jeg er et stærkt og selvstændigt menneske, for ellers havde det været en voldsom oplevelse - Det er jo mennesker, der flyttes med og ikke ting. Dårligt
-  27 Det er aldrig rart at være syg. Men bedre omsorg og pleje, og ikke mindst en meget dygtig læge, gjorde mit ophold på Skejby til en rar oplevelse. Virkelig godt
-  28 Min indlæggelse var en "supergod" oplevelse. Personalet var godt informeret om min specielle situation (kørestol, respirator, topkateter). Virkelig godt
-  30 Bedre information til patienter, når der sker noget forudset med personalet. Man behøver ikke at få at vide, hvad der er galt, bare at føle man ikke er glemt, eller er bange for at klokkesnoeren ikke virker. Godt
-  31 Skejby og Randersvej - virkelig godt. Tage Hansensgade - dårligt. Godt
-  32 Når det er en 2-4 mandsstue, ville det være rart om de andre patienter ikke blev informeret på stuen. Virkelig godt
-  33 Mad og servering var "virkelig godt". Urolig medpatient på tosenstuen blev ikke dæmpet ned, heller ikke sent om aftenen/om natten. Toilet/bad manglede udluftningsmulighed. Der lugtede meget grimt hele tiden, en lugt, som jeg har haft svært ved at slippe erindringen om. Godt
-  34 Jeg fik en meget fin behandling - og senere blev der arrangeret et kursus for os nyopererede, det var også fint, og den sygeplejerske, som havde ansvar for mig under forløbet, ringede flere gange hjem for at høre, om der var noget, jeg var usikker om. Det gav en tryghed, at man havde den kontakt! Virkelig godt
-  35 Alt for langt forløb samlet set fra vurdering i 2007 i Silkeborg til operation fase 1 i Skejby til endelig operation for inkontinensproblem i efteråret 2009 eller 2010. Dejligt, meget behageligt forløb med meget dygtige sygeplejersker. Objektivt set dog luksus (unødigt), at man får lov at ligge beslag på Virkelig godt



en seng et helt døgn før sin operation.

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 37 Jeg har kun stor ros til både de læger og sygeplejersker, der behandlede mig. De var på trods af travlhed altid søde, rare, imødekommende og nærværende. | Virkelig godt |
| ✎ | 38 Virkelig god pleje, glad personale, i alt kun ros. | Virkelig godt |
| ✎ | 39 Alle var søde og rare. Alle havde et smil og frisk kommentar. Det var trods sygdom et godt ophold (ferie). Maden var i top. Mange roser til afdeling Y5. | Virkelig godt |
| ✎ | 41 Man mødte en varme og forståelse, der gjorde at man følte sig i gode hænder, og at operationen ville gå godt, og den gik over al forventning! Tusind tak til alt det dejlige personale. | Virkelig godt |

Gynækologisk afsnit Y5




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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg skulle have været indlagt og opereret dagen efter. Men ved indlæggelsen viste det sig, at der var sket en fejl, så min operation blev aflyst. Jeg blev sendt hjem uden en ny dato for, hvornår jeg så kunne blive opereret. Fra det blev konstateret, at jeg skulle reopereres, til det faktisk skete, er der gået to år. Ja, to år. Det er ganske enkelt ikke rimeligt.	Godt
3	Fik af vide, at jeg ville blive opereret efter sommerferien, men blev det først i starten af det følgende år.	Godt
9	Det kunne ønskes, at kontaktpersonen var klar til at modtage og vise patienten på sin stue i stedet for ventetiden i et mindre rum med meget flow af ambulante patienter.	Godt
10	Ventede på en ledig seng.	Virkelig godt
11	MEGET lang ventetid fra undersøgelse til behandling. 11 MÅNEDER.	Godt
17	Jeg blev rigtig godt behandlet. Også under indlæggelsen, en måned efter, som ikke var akut, men planlagt. Så alt i alt to gode oplevelser - så gode som det nu kan være at være indlagt.	Virkelig godt
19	Oplevede en meget dårlig forundersøgelse. Lægen var uforberedt, kaldte mig ved forkert navn og beskyldte mig for at have haft et alkoholproblem. Måske havde lægen en forkert journal. [Angående afdelingen]: Man følte sig velkommen. Godt!	Godt
23	Jeg oplevede ikke ventetiden i forbindelse med selve indlæggelsen som et problem, fordi jeg var indstillet på, at det kunne tage tid - det der var et problem, var at vente på at blive hentet til operationen, da jeg ventede flere timer i forhold til det tidspunkt jeg havde fået opgivet, at operationen skulle foregå.	Virkelig godt
26	Der var lang ventetid på samtale med læge og XXIæge dagen før operation. Oplysning var først, at jeg var nummer to til operation, men sidst på dagen blev det ændret til nummer tre. Men om morgenen blev jeg vækket, at det var ændret til nummer to - så lidt stressende.	Dårligt
28	Jeg var mere end ualmindelig godt tilfreds. Har specielle behov, der blev godt tilfredsstillet.	Virkelig godt
29	Jeg blev indkaldt hurtigere til operation end forventet/eller jeg var blevet sat i udsigt ved forundersøgelsen.	Godt
32	Venligt personale og god information.	Virkelig godt
33	Jeg havde mødetid om morgenen til forundersøgelser, som burde have været foretaget før indlæggelsesdagen. Jeg fik først en stue og en seng cirka ni timer senere og måtte derfor vandre hvileløst rundt på gangen uden at få nogen besked om det videre forløb.	Godt

-  37 Kunne godt informere om, at der er/kan være ventetid i brev og at det ikke er sikkert, du får seng/stue med det samme. I mit tilfælde kom jeg langvejs fra. Skulle "indlægges" om formiddagen, men fik først stue/seng 8 timer senere. Virkelig godt
-  40 Usædvanligt hurtigt forløb. Virkelig godt

Gynækologisk afsnit Y5

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Som før skrevet aflysning fordi en sekretær havde glemt at flytte min operation, idet jeg skulle opereres af en bestemt læge.	Godt
	14	En mindre fejl, som blev nævnt. Jeg havde ikke selv mulighed for at have opdaget det. Fint!	Virkelig godt
	19	Liggesår.	Godt

Gynækologisk afsnit Y5

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg savnede en primær sygeplejerske. Jeg savnede en ensartet holdning til smertelindring. Det var meget forskelligt fra person til person, og det var ikke behageligt. Slet ikke når jeg ikke kunne få den lindring, jeg følte jeg havde behov for.	Godt
6	Vandladning kan jeg stadig ikke kontrollere.	Godt
7	Jeg følte mig tryk og i gode hænder.	Virkelig godt
8	Alt for store afstande til selv at finde rundt.	Godt
12	Jeg har helt bestemt fået en god behandling. Jeg har under hele forløbet følt, jeg var i gode hænder. Jeg har kun oplevet et fagligt dygtigt personale med gode menneskelige egenskaber.	Virkelig godt
14	Alt i alt en god oplevelse når det nu skulle være. Personalet var varme og meget medfølelende. Jeg var meget glad for lægen NN, der var en varm og ligefrem person.	Virkelig godt
19	Bivirkning, tarmslyng, der forlængede opholdet.	Godt
20	På trods af megen travlhed, var personalet yderst kompetent og fagligt dygtigt. Håber de må få nogle bedre arbejdsforhold og anerkendelse, samt væsentlig bedre løn. De slider hårdt i det, og alligevel har de overskud til at lytte og vise menneskelighed, som man som patient har hårdt brug for.	Virkelig godt
24	Efter operationen på opvågningsstuen var det MEGET irriterende, at der var pårørende til en anden opvågningspatient, der sad og snakkede højlydt sammen. Det eneste man har brug for er ro og fred og INGEN snak. Pårørende bør IKKE være i opvågningsstuen.	Virkelig godt
26	Jeg mener, det er helt uacceptabelt at indlægge folk til stor operation en fredag, når man ved afdeling skal lukkes ned til aften. Jeg kom retur fra opvågning tidligt på aftenen, og var meget dårlig, og imens rendte alle rundt og pakkede ned og flyttede rundt, uden tid til sygepleje. Jeg blev flyttet en time efter over på en afdeling, hvor alt virkede kaotisk, og ingen havde tid til eller overskud til at stoppe op og høre, hvordan man havde det. Jeg fik først tildelt en sygeplejerske næste dag. Hele afdelingen virkede stresset og uden det store praktiske overblik. En rigtig dårlig oplevelse, ingen kom og snakkede, og det var først ved udskrivelsen, jeg fik besked om operationens forløb.	Dårligt
30	Da jeg kom tilbage til afdelingen efter opvågningen, gik der flere timer, inden jeg fik kontakt med personalet. Rykkede i klokkesnoren flere gange, var sulten og tørstig. Dagen efter fik jeg at vide, at personalet holdt møde - det har jeg forståelse for, bare jeg havde fået besked.	Godt
35	Der er ikke fuld overensstemmelse mellem lægernes vurdering af effekten af operationen, jeg fik foretaget. Jeg mener ikke, at jeg har fået at vide, at denne operation kun var i fase 1 i behandlingen af mit problem med inkontinens.	Virkelig godt

Bilag 5

 41 Har fået den fineste behandling alle steder! Tak.

Virkelig godt

Gynækologisk afsnit Y5

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?











ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg følte mig bestemt ikke frisk til en lang hjemtransport. Fik ingen smertelindring før turen. Der var store administrative problemer ved min hjemtransport, idet jeg var registreret som frit sygehusvalg patient, hvilket var en fejl. Den sygeplejerske der skulle hjælpe mig den dag, var ikke særlig god og hun endte med at sige, at jeg måtte tage bus og tog hjem, hvis jeg ikke selv ville betale, eller finde nogen der kunne hente mig. Jeg brød helt sammen. Helt urimelig og inkompetent udtalelse at komme med. Det oveni at min operation var blevet udsat, at ventetiden, formentlig, var skyld i, at jeg skulle have foretaget et meget større indgreb en først planlagt, det var en voldsom oplevelse.	Godt
4	Der var ikke en lægevisitation på stuen på udskrivelsesdagen. Jeg havde det meget dårligt ved hjemkomsten og kontaktede lægenNN som anbefalede mig at søge egen læge. Egen læge konstaterede meget lavt blodtryk og blodmangel, og havde intet modtaget fra sygehuset vedrørende operation.	Dårligt
5	Blev ikke tjekket ved hjemsendelse, måtte til lægevagten samme aften med feber og betændelse, efterfølgende to gange penicillin og rensning af sår i flere uger.	Virkelig dårligt
10	Min læge er ikke blevet orienteret.	Virkelig godt
14	Der blev nævnt, at hvis jeg havde brug for hjælp, skulle jeg ringe, det var betryggende.	Virkelig godt
16	Talte ikke med en læge efter operation. Talte ikke med en læge ved udskrivelse. Var ikke "frisk", da jeg blev udskrevet og havde feber!	Godt
19	Mit efterfølgende sygdomsforløb pga. tarmslyng tyder på, at der overhovedet ikke har været kontakt.	Godt
23	Jeg havde en god samtale i forbindelse med udskrivningen, hvor jeg blev forberedt på både fysiske og psykiske efterreaktioner.	Virkelig godt
36	Jeg ringede selv efter skriftlig information to gange, der gik nok ca. en-to måneder inden jeg fik skriftlig besked om operationen.	Godt
37	Ville godt have haft, at det var en af de sygeplejersker, der havde passet mig i de fem dage, der var der, den dag jeg blev udskrevet.	Virkelig godt
41	Der blev sørget for hjemtransport med Falck og hjemmesygeplejersken var godt informeret. Tusind tak.	Virkelig godt

Gynækologisk afsnit Y6

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

















ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg har kun gode ord tilovers for personalet. De kan ikke gøre for, at undersøgelsen var forkert.	Virkelig godt
3	Jeg synes, at sygeplejerskerne og lægerne var rigtig søde imod mig, og jeg fik al den hjælp, jeg kunne få.	Godt
5	Jeg husker ikke navnene på personalet, men grundet tidligere narkose med knap så heldigt udfald vil jeg gerne takke dem for deres måde at tackle min nervøsitet på. TAK! Også stor ros til personen på opvågningen - bedre service og humør skal man lede længe efter. Sygeplejersker/elever/læge på afdelingen, tak for den gode oplevelse det var at være indlagt hos jer. I gør en forskel.	Godt
6	Jeg oplevede, at min første tid til operation blev aflyst, hvilket var hårdt for mig, da jeg havde forbedret mig længe på, at jeg skulle indlægges. Men da jeg så fik min nye tid, gik det hele fint. Personalet på afdelingen har jeg kun rosede ord til, og samarbejdet mellem læger og sygeplejersker virker til at fungere upåklageligt. God oplevelse!	Godt
7	Generelt roser jeg altid Skejby, de gange jeg har været indlagt. Jeg er altid meget tryk og personalet er altid oplagte, sjove og søde samt professionelle selvfølkelig.	Virkelig godt
8	Jeg fik en uventet infektion efter operationen, og var derfor indlagt meget længere tid end planlagt. Jeg synes, jeg fik en meget omsorgsfuld og tryk pleje af personalet. Dog synes jeg, at det var en smule ubehageligt og forvirrende med så mange forskellige plejere.	Godt
9	Én ansvarlig sygeplejerske gennem hele forløbet, sørg for vidensdeling blandt sygeplejerskerne så fejlmedicinering undgås, styr på papirerne osv. Det er ret irriterende, at kvinder med graviditetsproblemer behandles stort set samme sted som nye mødre med små børn. Selvom der nok er en meget praktisk grund til det, er det ikke lige, hvad man har brug for i den situation! Jeg går ud fra, at mange af problemerne skyldes mangel på personale.	Dårligt
10	De tog pårørende med i samtalen. Det gjorde, at de også var trykke.	Virkelig godt
12	Som nævnt tidligere, så er det et sødt og opmærksomt personale, når man er på sygehuset, men jeg har oplevet store administrative problemer og har ringet rigtig mange gange, hvor det, der er blevet sagt, ikke er blevet gjort. Kan måske være, at de ansatte har for travlt?	Godt
13	Faglighed og personlig indlevelse var i top. De fysiske rammer hjælper ikke til at gøre én rask.	Virkelig godt
15	Dygtigt og meget engageret personale.	Virkelig godt
16	Rigtig fin information på afdeling om sygdom og forløb af indlæggelsen. Mere fokus på håndhygiejne.	Godt
17	Jamen afdelingen var simpelthen bare perfekt, og min kontaktsygeplejerske havde bare tid til at	Virkelig godt

snakke med mig om indgrebet og om hele min situation, da jeg en uge før indgrebet havde mistet en pårørende og jeg blev støttet og bakket op. Det var super fedt. En stor tak til Skejby Sygehus.

-  18 Lige efter operationen blev jeg placeret på en firesengsstue. Det var meget grænseoverskridende for mig, da jeg blev nødt til at benytte bækkenstol i det forum! Hvis ikke ensengsstuer er en mulighed bør tosensstuer tilstræbes. Godt
-  19 Jeg er dybt taknemmelig over personalets hjælp, som har været omkring mig under forløbet. Jeg synes, det er nogle fantastiske sygeplejersker, som har passet på mig. De har både det faglige og det menneskelige, der skal til, når en patient skal plejes. Det husker jeg meget tydeligt, fordi jeg var meget skrøbelig og sart i den periode, men fik den støtte som hjalp mig at komme igennem forløbet. Virkelig godt
-  20 Mit forløb blev samlet set ikke dårligt, men ej heller godt. Og lige en ting til: Maden er helt uhyrlig dårlig. Gammeldags husmandskost. Helt ærligt, at give mælkeprodukter til folk hvis mave er gået helt i stå pga. narkose? Det er da helt i skoven. Og det var helt umuligt at få grøntsager i de mængder, jeg er vant til, men sukker og tomme kulhydrater var der nok af. Nærmest ikke andet at få. DET kan I gøre meget, meget bedre!! Ros til kærlige plejepersonaler dag og aften (natholdet virker mest som om patienter er et forstyrrende, men nødvendigt onde..). Ris til de alt for korte og meget smalle senge med de elendige bløde madrasser - av man sover skidt! Ris til maden, uopfindsom og gammeldags. Lav i stedet noget bliv-rask-i-en-fart-med-et-boostet-immunforsvar- mad!! Ris til kommunikationen, både personalet indbyrdes og ifht. patienterne. Men tak alligevel for at det kan lade sig gøre at opretholde en vis faglig stolthed og kunnen i et offentligt sundhedssystem, der i den grad er økonomisk udsultet. Godt
-  21 Samtlige personaler jeg var i kontakt med, var virkelig behagelige og gode til at være afslappede og skabte en tryk atmosfære. Største kritikpunkt er, at jeg ikke så/talte med en læge om, hvordan operationen var forløbet før nogle dage efter - ville gerne, at det var sket samme dag som operationen var udført. Virkelig godt
-  22 Det hele var o.k. Godt
-  23 For det første var afdelingen i høj grad god til at tage hensyn til individuelle behov i forbindelse med handicap. Ønsket forbedring: Jeg fik fem minutters information, før overflytning fra afdeling til operation, om, at der kunne ske skade på andre kropsdele. En læge, som jeg ikke havde set før, kom ind på min stue og meddelte, at jeg ville blive hentet af en portør om lidt. Hun spurgte, om jeg havde nogle spørgsmål inden, og om jeg nu var bekendt med skaderisikoen. Jeg finder det meget forkert, at jeg får stillet dette spørgsmål umiddelbart op til operationen. Jeg blev meget forskrækket, da jeg ikke havde fået information herom tidligere, og jeg kunne ikke se, hvad informationen skulle bruges til på det givne tidspunkt. Jeg havde ikke tid til at fordøje informationen og dens mulige betydning for min beslutning om valg af behandling. Godt
-  26 Meget søde og vidende sygeplejersker og den læge, der opererede mig virkede kompetent, hvilket skabte tryghed. Alle kunne deres fag! Virkelig godt
-  27 God mad, godt at man bliver bedt om at hente det selv så vidt muligt. At der bliver øst op på tallerkener, så alle ikke rører ved maden. Godt
-  28 Jeg var meget bange og alle på afdelingen var meget søde. Virkelig godt
-  29 En afdeling der, selvom travlhed, ikke lod dette "smitte" af på patienter. En afdeling der vil få seks Virkelig godt

Bilag 5

stjerner ud af seks mulige.















- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 31 | Jeg synes, at hvis det var muligt at få et tv på stuen, når man er sengeliggende. Dem var der ikke nogle af. | Virkelig godt |
|  | 34 | | Godt |
|  | 35 | Jeg oplevede, at sygeplejersker/hjælpere blev uvenner, hvilket er meget ubehageligt at overvære, hvis man er meget dårlig - de skændtes lige udenfor min stuedør. Det meste af personalet er utroligt sødt og omsorgsfuldt. Meget kompetent læge + kontaktsygeplejerske. | Virkelig godt |
|  | 36 | Jeg er en person med rygskaide. Det var ikke rart at vente så længe på en seng. | Intet svar |
|  | 38 | Meget professionelt, imødekommende og venligt personale. Gode faciliteter og minimal uro. | Virkelig godt |
|  | 39 | Personalet havde overskud og tid til at tale med patienterne. :-) | Godt |
|  | 41 | Kunne godt gøre mere ud af opholdsstuen, når besøgende kommer! | Virkelig godt |
|  | 43 | Super professionelle. Super service. | Virkelig godt |
|  | 44 | Jeg kunne godt have haft brug for en opfølgende samtale cirka 3 uger senere efter operationerne, da der kom mange spørgsmål efter cirka 14 dage til 3 uger. | Virkelig godt |
|  | 46 | God mad. God rengøring med hyggeligt personale. God hjælp til at komme i gang. God smertedækning. | Godt |
|  | 47 | Venligt og meget kompetent personale. Mit indtryk, at der var meget roligt på afdelingen. Kunne have ønsket mig at tale med operationslægen eller have fået en skriftlig redegørelse for, hvad der var af "komplikationer". | Virkelig godt |
|  | 48 | Dårlig rengøring på sengestuen. | Virkelig godt |
|  | 49 | Alle lokaler var pæne og rene. Kunne dog godt have brugt, at opholdsstuen for indlagte patienter ikke samtidig er venterum for dem, der skal til "konsultation". Utrolig god modtagelse, information til og behandling af min mand. Han fik god og venlig information ALLE gange, han spurgte om noget. Bliv ved med den slags. Det er SÅ vigtigt, når man er indlagt. Tak for god oplevelse. | Virkelig godt |
|  | 50 | Det ville være rart, hvis den sygeplejerske, der tog imod og informerede den første dag også var med i selve indlæggelsesforløbet. Plejepersonalet havde mest fokus på det sygdomsmæssige, ikke så meget på personen. Den opererende læge var den mest gennemgående kontakt, både før og efter operationen, både samme dag og de følgende to dage, til jeg blev udskrevet. Det var rigtig rart. | Godt |
|  | 51 | De ansatte var virkelig søde og rare. Og god forklaring på alt. | Virkelig godt |
|  | 52 | Mit forløb har været en smule kringlet. Blev først henvist til Skejby, efter jeg selv bad om det. Skulle oprindeligt opereres i Aalborg. Har dernæst fået aflyst en operation. Fik senere én operation gennemført, hvorefter jeg fik besked om, at jeg skulle opereres anden gang. I ventetiden ind imellem kan man godt blive utryg og utålmodig, for at vide, hvad der sker, særligt når man venter på en ny operationsdato. Min kontakt med sekretæren og sygeplejersker på afdelingen har ikke været sær- | Godt |

lig behagelig i den ventetid. Jeg har prøvet at ringe for at mere at vide om dato, samt én gang, hvor jeg havde stærke smerter. Jeg ved det kan være svært at vurdere patientens henvendelse over telefon, men der er bestemt ikke rart at blive fejlet væk. I må vel som udgangspunkt behandle henvendelser som seriøse. Måske kan I overveje om man kan gøre afstanden til lægen mindre eller give bedre råd/vejledning pr. telefon.

Gynækologisk afsnit Y6

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Da jeg mødte op, fik jeg oplyst, at min operation var udsat to uger, og at der var sendt et brev til mig - dette har jeg aldrig modtaget, og det var sendt, så jeg kunne have det dagen før operationen. Det ville være en idé at ringe! Det endte dog med, at jeg alligevel blev opereret den dag, hvor jeg var mødt op.	Virkelig godt
9	I nogle måneder op til den planlagte operation havde jeg stærke smerter og blev af egen læge sendt på afdelingen tidligere for akut indlæggelse. Jeg ventede i lang tid, fik fortalt det hele til en læge, der pludselig måtte gå (hans vagt var vist forbi!), og jeg måtte fortælle det hele igen til en ny læge! Jeg oplevede, at denne læge anså mine smerter for almindelige smerter i forbindelse med min lidelse, at jeg nok bare var 'pylret', og at det bare var et spørgsmål om at finde den rigtige smertestillende medicin og sende mig hjem igen. Jeg havde da allerede uden effekt prøvet to forskellige slags smertestillende medicin udover almindelige hovedpine - og gigtpiller. Lægen gav mig en tredje slags, der heller ikke virkede, idet jeg bare fik utrolig ondt i maven. Da jeg midt om natten ringede til afdelingen med store smerter, blev jeg spurgt af sygeplejersken: Hvad skal jeg gøre ved det? Eftersom jeg ikke er uddannet sygeplejerske, havde jeg ikke regnet med, at jeg selv skulle kunne svare på det! Jeg fik at vide, at jeg skulle lægge en varmedunk på maven! Næste dag kontaktede jeg egen læge. Jeg følte tydeligt, at de ikke tog mig seriøst. Jeg var i vinteren indkaldt til operation på et afbud, og her var jeg tilknyttet én bestemt sygeplejerske gennem hele forløbet. Hun orienterede mig dagen før operationen, tog imod mig på operationsdagen og holdt mig løbende orienteret hele dagen. Alt virkede fint, lige bortset fra at operationen blev aflyst efter flere timers faste pga. mangel på læge NN. Da jeg endelig blev opereret to måneder senere, var der ikke tilsvarende sammenhæng. Sygeplejersken, der modtog mig på operationsdagen, havde jeg ikke mødt før, og i løbet af min indlæggelse var der omkring 10-12 forskellige sygeplejersker involveret.	Dårligt
10	Meget omsorg fra personalet. Orienterede hele tiden, om hvad der skulle ske, om ca. hvor lang tid der var til diverse undersøgelser.	Virkelig godt
12	Sygeplejersken var rigtig god, og lægerne er gode at snakke med.	Godt
13	Fra jeg havde den første indledende samtale, gik der flere måneder, før jeg hørte noget. Så ringede jeg, og de sagde, at pga. strejken var der ekstra ventetid. Jeg ventede yderligere og ringede igen, og der var min seddel blevet væk. Heldigvis kunne jeg forklare situationen, og så fik jeg en tid.	Virkelig godt
14	Jeg kom ind på afbud, og personalet var derfor ikke helt forberedte på min ankomst. Det fik de dog hurtigt styr på.	Godt
16	Fik ikke tilsendt tid til indlæggelse, skulle ringe til sekretær. Hun var meget lidt serviceminded og talte ned om personalet på ambulatoriet.	Godt
20	Jeg oplevede meget mangelfuld kommunikation. Måtte fx. selv ringe flere gange til afdelingen for at få indlæggelsestidspunktet. Der var en del forvirring og modstridende oplysninger fra personalet, også omkring det forventede forløb af indlæggelsen.	Godt

-  25 Det tog lang tid, før jeg blev henvist fra egen læge til korrekt behandling og var også igennem en fejloperation. Da jeg efter ventetiden kom til undersøgelse på specialafdelingen, var det en stor lettelse med meget professionelt personale. Virkelig godt
-  26 Der gik lang tid, fra jeg fik at vide, at jeg skulle indlægges, til jeg fik at vide, hvornår operationen skulle foregå. Ventetid er (i et vist omfang) okay, men I burde med det samme oplyse patienterne om, HVORNÅR vi har fået en tid, også selvom der er lang tid til. Det giver enorm bekymring og usikkerhed. Virkelig godt
-  30 Jeg blev rigtig godt modtaget. Personalet har forklaret mig hele forløbet, og de gav mig muligheden for at stille spørgsmål. Godt
-  31 Jeg blev taget godt imod. Var meget søde ved mig. De var obs. hele tiden. Virkelig godt
-  35 Der skete mange fejl på sekretærens bord inden indlæggelsen. Der var meget lidt hjælp at hente, når man kontaktede afdelingen med spørgsmål og en sur og ubehagelig tone! Virkelig godt
-  36 Det varede utrolig længe, inden jeg fik stue og seng anvist. Intet svar
-  37 Undersøgelse før og efter operation er blevet flyttet en del. Det har udløst en del besvær mht. andre aftaler. Samlet ventetid fra første besøg hos egen læge til operation, otte måneder. Virkelig godt
-  41 Der gik ni måneder fra min henvisning til jeg lå og skulle opereres. Det er lang tid, men det havde været okay, hvis sygehuset ikke blev ved med at sige, når jeg ringede, at der gik kun en uge før jeg fik at vide, hvornår det skulle være. Bare sig det tager så lang tid i stedet for at give håb. Virkelig godt
-  42 Blev indstillet til operation. Fik udsat operation to gange. Blev først opereret efter næsten 5 måneders ventetid. Godt
-  43 Indkaldelsen kom meget pludseligt, da gynækologen havde glemt at indstille mig til operation. Virkelig godt
-  45 Før fik man at vide næsten med det samme, at man skulle til om x antal måneder. Nu venter man bare på indlæggelsen (altså besked derom i flere måneder). Så der er bare byttet om på ventetiden. Virkelig godt
-  46 Det af min journal var bortkommet, dvs. det papir de skulle have, forårsaget min indlæggelse, var forsvundet. Derfor ventede jeg på indkaldelse i måneder. Men da de fandt ud af det efter utallige opringninger og omstillinger, så gik det hele efter en snor! Godt
-  49 Allerede fra første konsultation blev vi modtaget godt. Oplevede, at der var god tid til at lytte til mig, og at der blev tænkt over svarene til mig. Utroligt fagligt personale, meget specialiserede og kompetente. Følte mig HELT tryk fra første møde med personalet. Virkelig godt
-  50 Angående information om ventetid på operation: Jeg kontaktede afdelingens sekretær flere gange for at høre om, hvornår det kunne blive. Vedkommende blev syg og på et tidspunkt kunne andre ikke gå ind i hendes computer for at se, om der var kommet svar på en forespørgsel til afdelingen. Først da jeg selv ringede til afdelingen, som skulle assistere, skete der noget. Det virkede stift og besværligt. Godt
-  52 Første gang jeg blev planlagt indlagt, blev operationen aflyst. Det er selvfølgelig meget ubehageligt at skulle tage hjem uden, at operationen blev gennemført. Dog var personalet meget medfø-

Bilag 5

lende og søde i situationen. Spørgsmålet er, om man på afdelingen kan gøre noget for at mindske risikoen for aflysninger? Eventuelt varsle på forhånd. Jeg var helt uforberedt derpå.

Gynækologisk afsnit Y6

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Manglende undersøgelse.	Virkelig godt
4	Fejl i journal og patologisvar.	Godt
5	God service.	Godt
13	Henvisningspapirerne blev væk.	Virkelig godt
20	Tror jeg fik en lidt for stor dosis bedøvelse. Var i hvert fald lammet noget længere tid end forventet. Få timer efter operationen faldt morfinpumpen ud. Jeg blev tilbudt piller i stedet, men havde meget svært ved at få natpersonalet til at hjælpe mig mht. smertelindringen (som aftenholdet havde lovet mig de ville). Så første døgn var et smertehelvede, som ellers forholdsvis nemt kunne være afhjulpet. Følgende aften beklagede aftenholdet, at de ikke havde fået en læge NN til at komme op og lægge en ny pumpe ind. Jeg blev (og er stadig) følelsesløs på huden i et stort område omkring arret. Det blev jeg lidt forskrækket over, da jeg ikke havde fået oplysninger om, at det kunne ske. Og efterfølgende fik jeg heller ikke noget at vide om, hvordan og/eller om jeg kunne forvente en bedring. Og mht. til hvad jeg rent fysisk måtte udfordre mig selv med efter udskrivningen, så fik jeg et stykke papir med én melding og derudover 4-5 modstridende og forskellige meldinger fra lige så mange omsorgspersoner. Senere oplevede jeg (igen) mangelfuld kommunikation. Jeg fik ikke svar på prøver, før jeg efter mange og gentagne forgæves opringninger selv stillede ved skranken og måtte "true" med ikke at forlade stedet, før jeg fik en udskrift, efter over seks ugers ventetid!!!	Godt
27	Kom ikke ud af sengen.	Godt
33	Havde glemt at fortælle mig om en konsekvens af operationen før efter operationen.	Virkelig godt
40	Kateter, der ikke virkede.	Godt
43	Havde glemt mig.	Virkelig godt

Gynækologisk afsnit Y6

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Lægen glemte, eller havde ikke fået besked om den ene undersøgelse. Efter operationen ville jeg ikke komme nærmere ind på det, da det ville betyde, at jeg skulle åbnes igen. Jeg vurderer situationen og taler med egen læge.	Virkelig godt
9	Sygeplejerskerne NN virkede uerfarne eller usikre. De måtte stikke tre smertefulde gange i hånden før droppet var på plads, og da jeg skulle bedøves, skete der ikke noget, og de opdagede, at medicinen plaskede ned på gulvet, fordi de ikke havde forbundet det hele ordentligt! På opvågningsstuen lå vi meget tæt og et lille barn ved siden af skreg og skreg, og hele barnets familie slæbte stole ind for at sidde ved siden af. Jeg troede ikke, man måtte have besøg på opvågningsstuen, men det var da i hvert fald nemt at vågne og svært at hvile! Tilbage på stuen fik jeg kvalme og kastede op i løbet af eftermiddagen og hver gang gik der lang tid, før sygeplejersken kom, så min medpatient ved siden af kom over og strøg mig over panden og skiftede min brækpose. Hun måtte også ringe efter sygeplejersken én af gangene, da de havde flyttet min snor så langt væk, at jeg ikke kunne nå den! Ét af mine sår 'lækkede', formentlig pga. mavesammentrækning ved opkast. Det betød, at alt sengelinned og tøj skulle skiftes og de to sygeplejersker, der forsøgte at gøre dette, modarbejdede hinanden helt vildt og rodede rundt, hvilket var rigtig, rigtig træls, når jeg havde det utrolig dårligt og bare ville have fred! På under 1½ døgn havde jeg 10-12 forskellige sygeplejersker og studerende, og de havde tilsyneladende ikke styr på at opdatere næste hold, for to af dem kom med forkert medicin, hvilket jeg så måtte forklare dem! Ikke alle troede på mig i første omgang, for det her var den medicin, jeg plejede at få... Det kunne jeg så benægte. Jeg spurgte efter lægen flere gange i løbet af dagen for at høre, hvordan operationen var gået, men til sidst fik jeg bare at vide, at han da var taget hjem, og at jeg måtte blive til næste dag for at snakke med ham. Da jeg næste dag sad og ventede på at blive hentet hjem (jeg måtte selv skifte tøj, da ingen tilsyneladende havde tid til at hjælpe), kom en operationssygeplejerske og spurgte, om jeg evt. havde fået et skema ind til mig? Det mente jeg ikke. Nå, ja, så var det nok blevet væk... Hun kom tilbage efter at have fundet det i en forkert bunke og sagde, at det var et spørgeskema over, hvordan den kvalme- og smertestillende medicin havde virket, og at de tilsyneladende havde glemt at spørge mig i al den tid, jeg var på stuen, så hvis jeg lige kunne fortælle, hvordan jeg havde haft det i går eftermiddags, i aftes og i morges på en skala fra 1-10!! Det spørgeskema skal nok gavne mange patienter! Alt i alt var det bare en stor gang rod! Oven i det var operationslægen (da jeg endelig fik at vide, hvordan operationen var gået!) totalt uden menneskelig indsigt og empati, og jeg følte mig chokeret og ked af det efter at have fået hans besked.	Dårligt
12	Alt fungerede godt, men op til indkaldelsen måtte vi kontakte Skejby Sygehus adskillige gange for at få vores tid mm. Oplevet mangel på den administrative front.	Godt
13	Jeg er meget tilfreds med behandlingen. Der var selvfølgelig noget ventetid på diverse undersøgelser, men det var jeg indstillet på, så det var ok.	Virkelig godt
16	Plejepersonale fra vikarbureau blev sat til opgaver hun var MEGET usikker på. Desuden tror jeg ikke, hun kendte til hygiejneretningslinjer.	Godt





- ✎ 19 Efter operationen fik jeg indre blødninger, så man blev nødt til at operere mig igen. Det var noget, som jeg slet ikke regnede med. Det blev en meget hård omgang, og det var jeg ikke så glad for. Virkelig godt
- ✎ 20 Gode råd kunne være: TAL SAMMEN, så I er enige om, hvilke informationer patienten skal have. Det er ikke en rar fornemmelse som patient at føle sig nødsaget til at "dobbelttjekke". USIKKERHED HOS PERSONALET GIVER URTYGGE PATIENTER. TÆNK OVER HVAD I SIGER. Patienter er sårbare og tolker ALT, så alle meldinger skal være til at forstå. Fx. gik jeg selv rundt i troen, "intet nyt er godt nyt", mens jeg ventede i evigheder på mine svar. En opringning til en sekretær vendte den følelse til angst, fordi hun tøvende sagde: "...Ja..øh.. jeg kan se at dine svar er kommet, øh..men jeg må ikke give dig dem - du skal tale med en læge...". Logisk nok tolker jeg det derhen, at hun på sin skærm kan se en meget ubehagelig besked, som hun naturligvis ikke må bringe videre, så jeg beder selvfølgelig så om at komme til at tale med en læge, det lykkes ikke. Jeg ringer flere dage i træk og beder om, de ikke vil bede lægen ringe tilbage til mig. Heller ikke dét sker, og jeg tilbringer derfor mange dage i angst og usikkerhed, som helt sikker ikke gør noget godt for min rekreation. Hvorfor skal det tage så lang tid? Hvorfor må en sekretær ikke fortælle mig, at jeg ikke har grund til at være bange? Godt
- ✎ 23 Godt fra opvågning til afdeling, dårligt fra afdeling til operation. Godt
- ✎ 24 Måske jeg godt kunne have tænkt mig et kontrolbesøg/undersøgelse efter tre måneder. Godt
- ✎ 25 Jeg er meget tilfreds og taknemmelig over min behandling/operation på afdelingen. Jeg oplevede en stor faglighed samt stor tryghed og sammenhæng i forløbet. Afdelingen, der skulle passe mig i weekenden efter operationen var ikke gearret til dette. Jeg følte en vis modvilje fra dem mod denne overflytning og manglende forståelse for min situation, idet jeg havde været igennem et langt sygdomsforløb og en større operation end forventet. Dette tog på mine kræfter. Til trods for det, er hoveddelen af mit indtryk godt, og personale og læger på afdelingen skal have stor ros for deres dygtighed, hvilket betyder, at jeg indtil videre og formentlig fremover er rask :-)
- ✎ 26 En stor tak til personalet på afdelingen. Virkelig godt
- ✎ 27 Alt i alt udmærket, men nogle sygeplejersker er bedre til ikke at vise over for patienterne, at de har travlt og er pressede. Godt
- ✎ 32 Jeg har fået en rigtig god behandling generelt. Der er to små ting, der måske kunne være lidt bedre. 1) Da jeg kom tilbage på stuen efter operationen, havde den anden patient på stuen temmelig mange besøgende uden for besøgstid. Da kunne jeg godt have brugt lidt mere ro. 2) Den dag jeg skulle hjem i følge normal procedure, var jeg dårlig, og havde brug for en dag mere. Det fik jeg også, men følte ikke helt jeg kunne tillade mig at blive en dag længere. Ellers er jeg virkelig tilfreds. Godt
- ✎ 42 Fik fjernet clips nogle dage efter operation. Såret var kun helet nogle få centimeter i den ene side. Fik skiftet såret hver anden dag ved egen læge. Der gik seks uger før såret var helet. Godt
- ✎ 45 Lægen, der opererede mig, var helt vildt sød og forstående. Alle var utroligt søde. Virkelig godt
- ✎ 49 Fik kun et godt indtryk af hele opholdet. Meget professionelt personale - og meget indlevende og forstående. Super støtte og meget faglig information. De forstod at få mig hurtigt op og i gang igen - på den positive måde. Hele forløbet er gået super stærkt - meget hurtigere end forventet. Virkelig godt
- ✎ 51 Det hele gik bare, som det skulle, og jeg kunne komme hjem til weekenden, dejligt. Manglede fjernsyn på værelset på dag 2. Virkelig godt

Gynækologisk afsnit Y6

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Min læge har aldrig fået besked!	Virkelig godt
9	Jeg var glad for at komme hjem! Jeg kunne sagtens være taget hjem, uden nogen havde opdaget det.	Dårligt
11	Jeg kunne godt have brugt mere information omkring følgevirkninger/risici, evt. skader efter min sygdom.	Godt
12	Jeg synes generelt, der er behov for at kunne komme i kontakt med både læge og sygeplejerske efter udskrivning - da det er her, spørgsmålene opstår. Forslag: Mulighed for effektiv mailkontakt, da det fungerer rigtig dårligt med telefonisk kontakt.	Godt
15	For lidt information om, hvad man må og kan efter et større operativt indgreb efter de første 4-6 uger - altså hvor hurtigt må man gå i gang med daglige, almindelige ting.	Virkelig godt
18	Jeg synes, jeg blev udskrevet for tidligt, men var presset til det, da afdelingen skulle weekendlukke. Det var tredje gang jeg blev opereret for samme lidelse, så jeg ved efterhånden, hvad det drejer sig om. Jeg havde det rigtig dårligt med massiv svimmelhed og utilpashed og følte mig utryk ved at skulle hjem.	Godt
20	Reelle informationer skulle jeg selv søge. Jeg fik ikke noget at vide, hvis jeg ikke spurgte, så hvordan er det mon at være patient, hvis man er mindre udfarende end jeg?	Godt
25	Det kunne være rart med en opfølgning ifht. fysioterapi/genoptræning.	Virkelig godt
27	Synes, det er for dårligt, der går lang tid, inden egen læge modtager oplysninger om operationen.	Godt
31	Nej, for man kunne komme i kontakt med afdelingen hele døgnet bagefter.	Virkelig godt
32	Grunden til min utryghed ved min udskrivelse, var at jeg manglede støtte, da jeg kom hjem. Det har ikke noget med hospitalet at gøre.	Godt
34	Jeg kunne godt have ønsket mig mere skriftlig information om behandlingens forløb. Jeg vidste for eksempel ikke, at jeg skulle sygemeldes 14 dage og havde ikke indtrykket af, hvor stor en operation det egentlig var.	Godt
39	Blev opereret sidst på dagen torsdag, fik fjernet [min] livmoder og blev allerede udskrevet lørdag morgen, da afdelingen holder lukket om søndagen. Jeg var meget utryk ved at tage hjem med maven sprættet op og med store smerter. Jeg ville gerne have haft 1-2 dage mere på hospitalet.	Godt
43	Jeg har manglet information om genoptræningsøvelser, som jeg selv kunne gøre.	Virkelig godt

Bilag 5









- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 46 | Jeg synes måske, at rutinemæssig lægebesøg tre uger fra operation skulle anbefales og herefter rutinemæssig fysioterapi til genoptræning af den overskårne mavemuskel. Jeg synes, det er genoptræningen og forståelsen for ændringerne i kroppen, der plager mig nu. 3 måneder efter operationen som gik helt fint og ukompliceret. | Godt |
|  | 47 | På grund af komplikationer ved operation, tog den betydeligt længere tid, og ved udskrivelsen fik jeg kun en mundtlig beskrivelse af, hvad der var sket af en læge, som slet ikke havde mødt mig før. Operationslægen havde fri, da jeg skulle udskrives. Jeg har ikke talt med ham efter operation. | Virkelig godt |
|  | 49 | Meget betryggende at opleve en ærlig information omkring min tilstand. Jeg oplevede, at jeg selv skulle bestemme, om jeg var klar - og blev støttet i min beslutning om at blive en ekstra nat end måske nødvendigt. Jeg var tryk og glad for det - og fik god opbakning omkring det. Meget professionelt af personalet. | Virkelig godt |
|  | 50 | Lidt stressende at få at vide, at det var ligegyldigt, hvornår jeg blev hentet, for derefter at få at vide, at man egentlig skulle bruge min stue, så jeg skulle ud derfra. | 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 oplevede et meget dygtigt personale, meget venlige og tålmodige og heldigvis også plads til humor og et glimt i øjet.	Virkelig godt
4	En sygeplejerske på opvågningen tog det ikke helt alvorligt, da jeg gik i panik, så jeg ikke kunne trække vejret, efter at have fået morfin.	Godt
5	Sygeplejerskerne på Y1 er generelt utroligt servicemindede og dygtige til at behandle patienterne med respekt og anerkendelse. Man får en god fornemmelse af, at der er tid til en, at man betyder noget og tages alvorligt. Lægerne kunne være nogle "bedside manners" af sygeplejerskerne. Deres omgangsform og behandling af patienten står i kontrast til sygeplejerskerne, og de fremstår derfor ofte arrogante (også over for sygeplejerskerne) og i tidsnød. De to faggrupper burde i højere grad være et stærkt team. Sygeplejersken har p.t. en stor kommunikationsopgave over for patienter efter lægens stuegang.	Virkelig godt
7	Alle var utrolig behjælpelige og opmærksomme i mit tilfælde.	Virkelig godt
8	Overhold reglerne omkring oplysning af datoer for undersøgelse og indlæggelse/operation. Bliv bedre til at skrive journal og få noteret korrekte oplysninger, aftaler og information. Interessere sig for efterforløbet og giv samtidig herom relevant og korrekt information. Bliv bedre til individuel sygepleje, f.eks. omkring prøver, smerter, medicin. Undgå at møde patienterne med arrogance og nedgørelse. Det er absolut nødvendigt og ikke befordrende for noget som helst positivt. Anæsthesipersonalet (læger og sygeplejersker) evnede dette, samt den unge læge, der opererede, ligesom nogle af sygeplejerskerne.	Godt
9	Jeg oplevede stor omsorg, nærvær og lydhørhed, og det gjorde det til en tryk oplevelse at være indlagt. Jeg følte mig rigtig godt passet på, både under operationen og før og efter. Der manglede ikke noget og der stod en, så snart man kaldte. Når jeg spurgte, fik jeg svar. Da jeg en uge efter operationen havde smerter, tog de imod mig, og jeg blev tjekket og kunne tage hjem beroliget.	Virkelig godt
10	Mærkeligt, at der kommer personale ind på stuen, som slet ikke hilser. Plejepersonale, som var tildelt den anden patient på stuen.	Godt
11	Personalet, særligt sygeplejerskerne, var både kompetente, lydhøre og imødekommende. De tog, på eget initiativ, emner op som var svære at snakke om. Stillede de spørgsmål man ikke selv tør stille sig osv. Stor tak for det!	Virkelig godt
13	Jeg ved ikke, hvordan det "skal" være, at være indlagt, så jeg ved ikke, om det er mig, der forventer, at den "pleje", jeg modtog er under standard på grund af ferie eller om det altid er sådan. Men jeg mener faktisk, at når man ofrer penge på min indlæggelse, så skal den behandling, der er forskrevet, også overholdes. Halvdelen af tiden var jeg alene på stuen, altså der var ikke en anden patient indlagt på samme stue. Men jeg synes egentlig, der burde være enestuer på et sygehus.	Dårligt

Bilag 5



- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 15 | Alt personale var venligt, smilende, opmærksomt og meget hjælpsomt. | Virkelig godt |
|  | 19 | Som helhed et godt forløb. Meget tilfreds. Der var lidt for meget ventetid på førstedagen ved en enkelt samtale. Det var lidt træls. | Godt |
|  | 21 | Sødt, smilende og imødekommende personale. | Godt |
|  | 22 | Jeg synes, det var fantastisk, hvordan læger, sygeplejersker og studerende fik mig til at føle, at jeg var deres vigtigste patient, selvom jeg bare var en af mange! En rigtig tryk og god behandling. | Virkelig godt |
|  | 23 | Man kan mærke, at de har det godt sammen (personalet), og det er en vigtig del af, at man føler sig godt tilpas som patient. De gjorde en masse for mig, humor er en "vigtig medicin", når du ligger der og "kæmper". Jeg var så ung og får kræft. | Virkelig godt |
|  | 26 | Min kontaktsygeplejerske på afdelingen var super professionel og dygtig. Meget positiv oplevelse. | Virkelig godt |
|  | 28 | Ved indkaldelse til forundersøgelse, samtale med lægen og ved fjernelse af sting var ventetiden 1-3 timer i forhold til det udskrevne tidspunkt. I forbindelse med ovenstående var der løbende informationer om, hvor lang ventetiden, der endnu var og i ét tilfælde, at det var pga. akut operation. Det var rigtig godt, så man ikke sad og følte sig glemt i systemet. | Godt |
|  | 30 | Jeg har været godt tilfreds med det hele på sygehuset og har det godt nu. | 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
 2	Jeg fik en særdeles god og venlig modtagelse og information om, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
 7	Jeg blev rigtig godt informeret og modtaget.	Virkelig godt
 8	1) Trods henvendelse og reglen om de 8 hverdage kunne jeg ikke få oplyst en indlæggelsesdato. Efter 6 uger hjalp Patientkontoret, og jeg fik en dato. Havde privat/arbejds-mæssig brug for at kende datoen - og kunne jo ikke tage stilling til omvisitering. 2) Ved forundersøgelsen bad kontaktlægen mig om at henvende mig ved symptomforværring. Det gjorde jeg flere gange uden held. Hverken den tilstedeværende kontaktlæge eller én anden ville tage sig af det. Efter godt en uge lykkedes det, men her havde kontaktlægen kun urimelig hån tilovers for min praktiserende læges tiltag, [som] i mellemtiden havde hjulpet. Jeg blev mødt med arrogance og nedgørehed - og så efterfølgende ærlig talt ikke frem til indlæggelsen med positive forventninger.	Godt
 9	Jeg fik en rigtig god service, mens jeg ventede under forberedelserne til indlæggelsen. Jeg fik noget at spise og information om det videre forløb.	Virkelig godt
 11	Der var forskellige meldinger om, hvornår jeg skulle møde ind, hvilket gjorde, at min planlægning derhjemme i forhold til mit næsten nyfødte barn gik helt op i limningen. Sygeplejersken, der bad mig komme før end aftalt, udviste hverken forståelse eller vilje til at tage beslutningen op til genovervejelse.	Virkelig godt
 12	Ventetid ved modtagelsen skyldes, at det tog lang tid før en læge kunne se på mig.	Virkelig godt
 13	Jeg blev informeret om, at der var ventetid, og da sygeplejersken i modtagelsen opdagede, at jeg "lå" hen over bordet i venteværelset, fordi jeg havde det meget dårligt, fulgte hun mig ind på en ledig stue og gav mig en seng og et tæppe. Det var rigtig rart, at hun tog mine smerter seriøst og kunne se, at jeg havde brug for at ligge ned. Da jeg kom i modtagelsen i starten af en skoleferie, var der generelt ikke meget personale på arbejde og den, der skulle undersøge mig i modtagelsen skulle samtidig klare at operere ind i mellem modtagelsen af akutpatienter. Det må siges at være barske arbejdsvilkår, og der er jo selvfølgelig ikke noget at sige til, at der var ventetid i modtagelsen, når der ikke er nok medarbejdere på arbejde. Det er heller ikke rimeligt overfor patienterne.	Dårligt
 14	Blev modtaget af en studerende, selvom jeg havde sagt, jeg ikke ville have studerende.	Virkelig godt
 15	Et års ventetid fra ambulatoriet (forekommer temmelig urimeligt): Akut indkaldelse efter ønske om afbud, operationsdato, men denne blev aflyst, hjemsendt med ny indkaldelse og operationsdato. Derefter gik alt meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
 16	Kommunikationssvigt lægerne imellem og mellem det øvrige personale.	Godt
 18	Fik en god information om, hvad der skulle ske i løbet af dagen.	Virkelig godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 23 | Jeg blev modtaget meget varmt, man følte sig godt tilpas. | Virkelig godt |
|  | 29 | Nej, alt forløb godt. | Virkelig godt |

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	En sygeplejerske ville ikke høre på, at jeg ikke kan tåle morfin.	Godt
5	Flere sygeplejersker og læger kunne ikke lægge IV drop: stak forkert og tilkaldte assistance.	Virkelig godt
8	Fejl og mangler i journal.	Godt
11	En støttestrømpe sad forkert ind til tredje dagen med trykskader som resultat.	Virkelig godt
13	Jeg oplevede, at jeg skulle have skyllet et dræn tre gange dagen og det var ikke altid, at personalet nåede at skylle drænet alle gangene. Jeg skulle også have medicin på bestemte tider, og det fik jeg ikke altid, fordi personalet havde alt, alt for travlt med at tage sig af andre og mere alvorligt syge patienter. Det var meget frustrerende at vide, at jeg selv kunne have taget min medicin til tiden, hvis jeg blot havde haft en hos mig. Jeg følte det også meget utilfredsstillende, at drænet ikke altid blev skyllet de antal gange, som egentlig var aftalt. Derudover oplevede jeg, at der var to ud af de fem dage, hvor jeg fik at vide, at der var stuegang nu og så ventede jeg i adskillige timer. En af gangene var jeg gået på toilettet, da lægen så endelig kom, men da jeg ikke var på stuen, fik jeg ikke talt med lægen. Flere gange gik der både seks og fem timer, før stuegangen blev afholdt i forhold til, hvad jeg havde fået at vide. Jeg er udmærket klar over, at det selvfølgelig igen havde noget med den ringe bemanning at gøre samt, at min indlæggelse var i en skoleferie. Det betød dog, at jeg havde en klar oplevelse af, at jeg lige så godt kunne have ligget hjemme hos mig selv, da jeg både ville være i stand til at skylle dræn og tage medicin, når det var aftalt.	Dårligt
14	Kontakt til studerende.	Virkelig godt
16		Godt
17	To huller på tarm.	Godt
20		Virkelig godt
25	Det jeg rigtigt fejlede.	Virkelig dårligt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?



ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
6	Selve afdelingen jeg var indlagt på i længst tid, som kaldes "mor/barn" var super, men jeg ankom akut med ambulance til svangerskabsambulatoriet og senere oppe til samtale, og der var jeg virkelig skuffet i begge situationer, da de ikke vidste, jeg kom, og da de sagde, det var en fejl efter en times venten, at jeg skulle til samtale der.	Virkelig godt
8	1) I min journal var der fejl og mangler i det, der var skrevet fra forundersøgelsen. 2) Jeg havde et stort ønske om at få en rygmarvsbedøvelse og det blev positivt imødekommet af NN,] hvilket var rigtig dejligt. 3) Jeg oplevede, at afdelingen havde meget svært ved at finde en anden mulighed for smertelindring, når jeg havde ønske om at undgå bestemte stoffer.	Godt
9	Det var min første operation nogensinde, og personalet gjorde det til en rigtig positiv oplevelse. Jeg oplevede et nærmest gnidningsløst forløb og stor omsorg, varme, venlighed og professionalisme.	Virkelig godt
13	Personalet "sprang" let henover, at der ikke var blevet skyllet dræn, og de kom bare og sagde, at nu måtte jeg hellere skynde mig at tage min medicin, fordi de ikke havde haft tid til at give mig det.	Dårligt
16	Hvis en patient falder uden for standardløsningen overlades ansvaret til patienten. Der lægges op til patientindflydelse, men det virker som proforma (eller i retning af at flytte ansvaret). Samtlige personale ser helst man følger to - tre standardløsninger. Mærker klart et hierarki mellem læger/ikke læger. Kommunikationssvigt.	Godt
19	Afdelingens personale som helhed gjorde meget for at imødekomme mine ønsker og tage hensyn til min allergi og mine erfaringer fra tidligere operationer/sygehusindlæggelser.	Godt
21	Efter at have fastet mere end et halvt døgn blev jeg hjemsendt, fordi operationen før mig trak ud.	Godt
23	Hele personalet har været helt fantastisk søde/professionelle, og i den halvanden måned jeg lå på Y5, fik jeg et dejligt forhold til læge, sygeplejersker osv. Det er virkelig dejligt at blive opereret rask, selvom der var en masse forhindringer/operationer.	Virkelig godt
24	For lang ventetid. Var indkaldt til operation om formiddagen, blev opereret seks timer senere.	Dårligt
27	Måtte selv kontakte afdelingen for at få fjernet stingene. Havde hudafskrabninger, der hvor stingene generede.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg fik en god vejledning om min situation før udskrivning og blev kontaktet to gange af min kontaktperson den første måned efter udskrivning. Det, synes jeg, var flot. Og jeg måtte kontakte afdelingen, hvis jeg fik problemer den første tid efter udskrivning.	Virkelig godt
3	Jeg blev sendt hjem, inden jeg kunne tømme min blære. Der stod 300 ml. Måtte efterfølgende til vagtlæge to gange med 1100 ml. begge gange. Av.	Virkelig godt
6	Jeg udskrev mig selv, da jeg gerne ville hjem til mine børn og jeg kun ventede på svar fra de seneste prøver. Jeg blev senere på dagen ringet op af lægen på afdelingen, der bare ville sige, at prøverne var fine, så alt var i orden. Det kalder jeg super service.	Virkelig godt
8	1) Jeg blev kun meget overfladisk, trods flere spørgsmål, orienteret om efterforløbet. Jeg var derfor uforberedt på, hvordan det blev og hvad jeg skulle gøre. Var derimod flere gange blevet forsikret om, at der ingen restriktioner var, hvilket ikke var korrekt, hvis helingsprocessen skulle være optimal. Fik derfor råd og vejledning fra min praktiserende læge og min hudlæge. Samt diætisten og fysioterapeuten på min arbejdsplads. Via egen læge fik jeg henvisning til fysioterapeut. Det virker som om, at afdelingen ikke har viden om og interesse for patienternes efterforløb. 2) Jeg blev udskrevet med afdelingens faste ordination af håndkøbsmedicin. Den slog ikke til, viste det sig, og jeg henvendte mig derfor til afdelingen, men fik svaret, at jeg ikke skulle have smerter svarende til mere end håndkøbsmedicin. Min egen læge (praktiserende læge) hjalp så efterfølgende.	Godt
9	Da jeg skulle udskrives og informeres om, hvordan jeg videre skulle forholde mig, begyndte sygeplejersken at forberede mig på, hvordan jeg skulle forholde mig i forhold til operationen. Jeg har dog ikke gennemgået operationen, så jeg blev lidt bleg. Jeg rettede hende, og hun prøvede at redde den ved spøgfuldt at sige: Nå, ja det må vi jo så stole på passer. Jeg formoder, hun er kommet til at forveksle mig med patienten i nabosengen, som havde fået foretaget operationen. Det er, hvad der kan ske og en lille ting, men det gjorde mig alligevel noget utryk og usikker på, om der var sket en fejl. Det var dog alt i alt et rigtig godt forløb, og jeg er personalet meget taknemmelig for det.	Virkelig godt
13	Jeg ved ikke, om min læge er blevet orienteret om min indlæggelse. Jeg synes, at der blev lyttet til mig, når jeg endelig fik mulighed for at tale med en af NN'erne. Det var efter min mening fuldstændig vanvittigt, at jeg skulle være indlagt, når de alligevel ikke havde tid til at behandle mig efter forskrifterne.	Dårligt
16	Man mærker klart en kommunikations - og indstillingskløft mellem læger/ikke læger.	Godt
17	Jeg var slet ikke rask, men jeg bad selv om at komme hjem, så det var mit eget valg, men blev indlagt igen og havde et flere måneders sygeforløb, som ikke var, hvad jeg forventede.	Godt
19	Jeg var ikke helt tilfreds med den læge, som udskrev mig, men sygeplejersken ved udskrivelsen var god.	Godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 23 | Fik nøje gennemgået fx medicin, hvad man måtte, og at hvis der blev det mindste, skulle jeg komme ind igen. | Virkelig godt |
|  | 24 | Blev sendt hjem en time efter operationen uden nogen opfølgning. | Dårligt |

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.