

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2010**

**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Gastroenterologisk Afdeling L  
Århus Sygehus**



12-05-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen .....	12
	Personale .....	14
	Behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	67
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	93
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende 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. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	387
Besvarelser fra afdelingens patienter:	221
Afdelingens svarprocent:	57%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- 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: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. 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 svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet 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 indlæggelse 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).



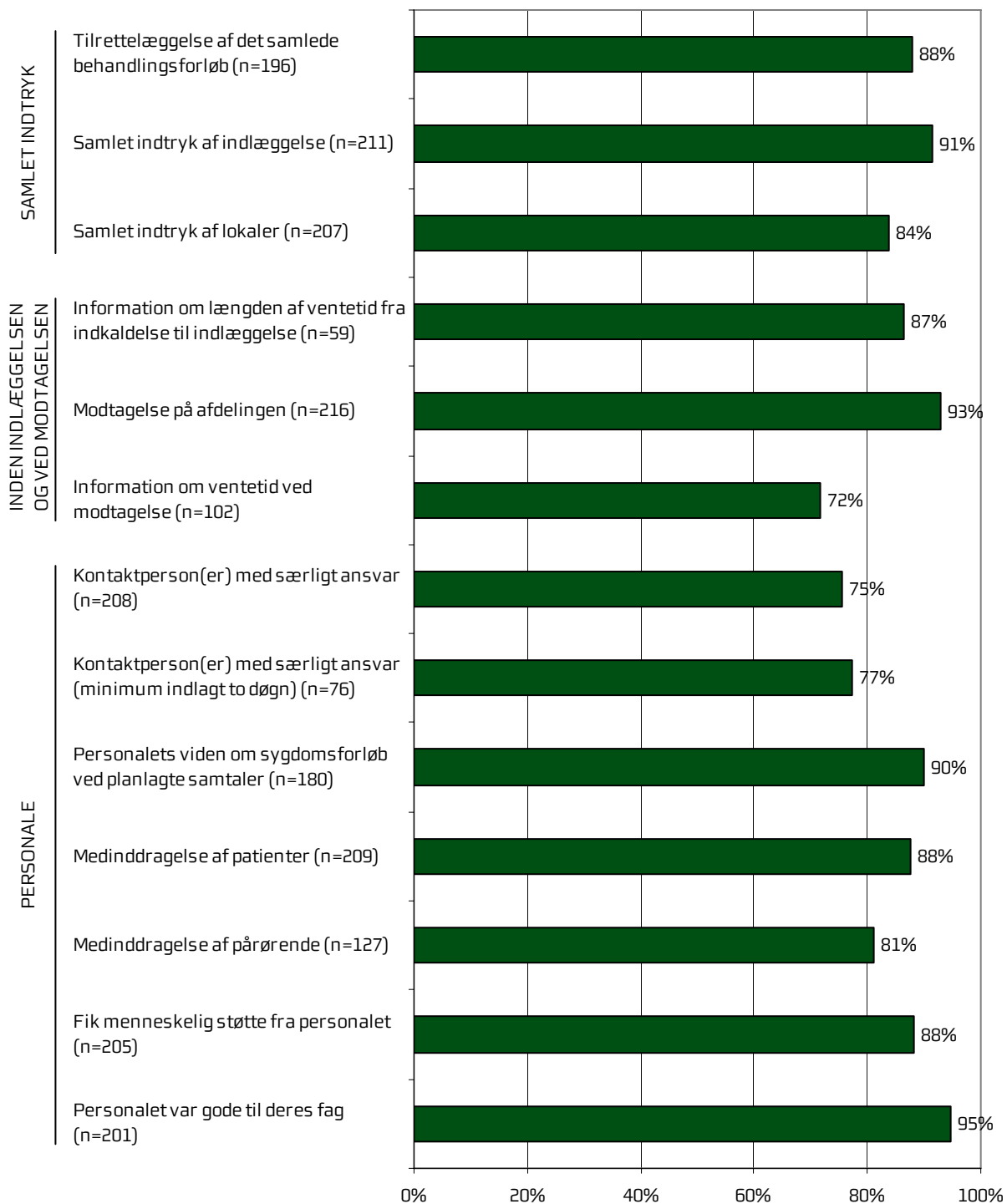


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

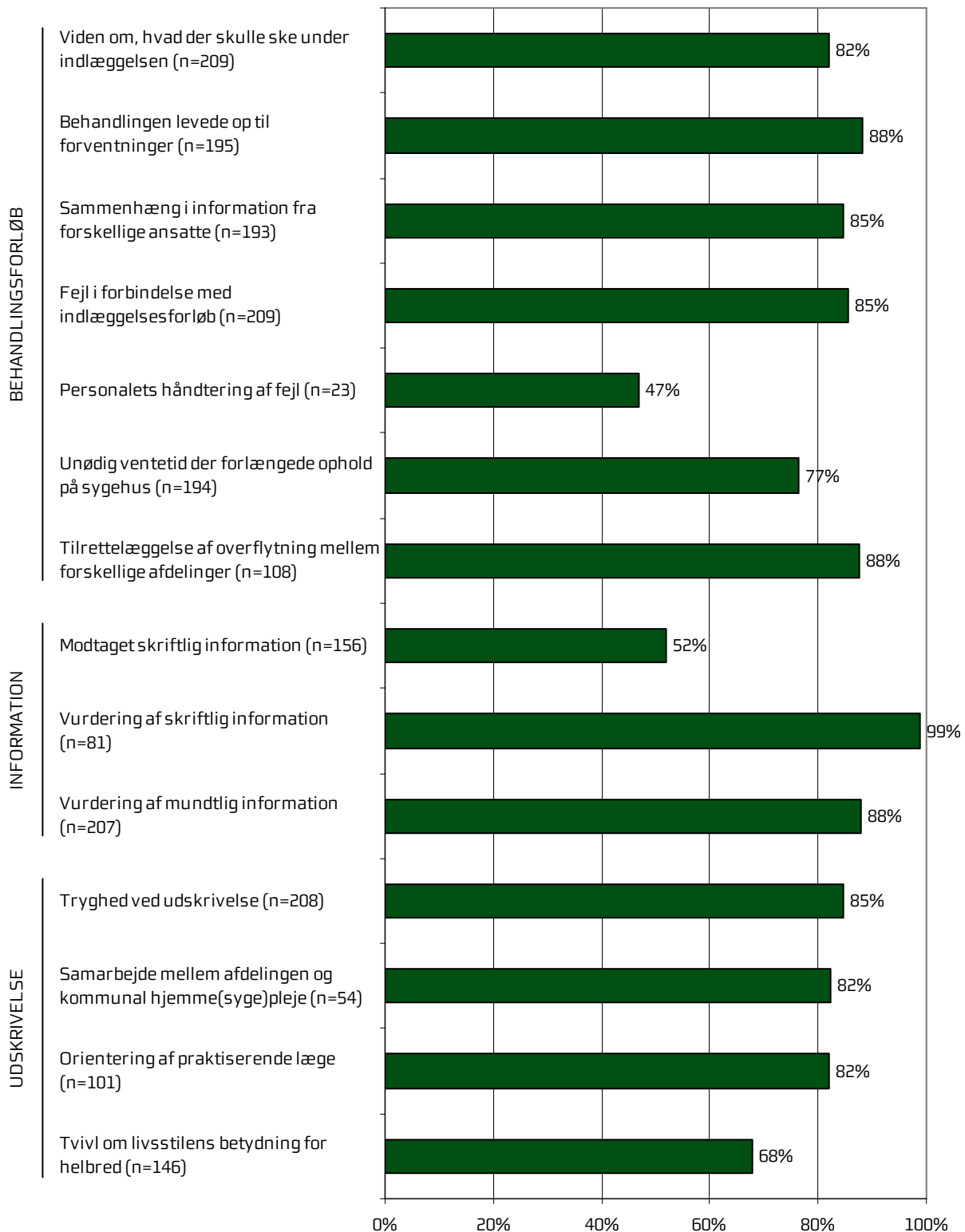
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Gastroenterologisk Afdeling L

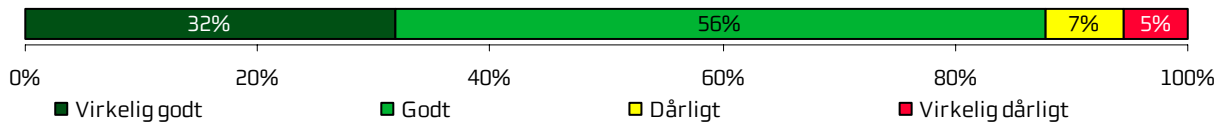
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

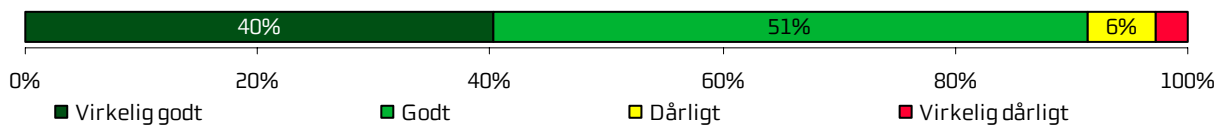
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

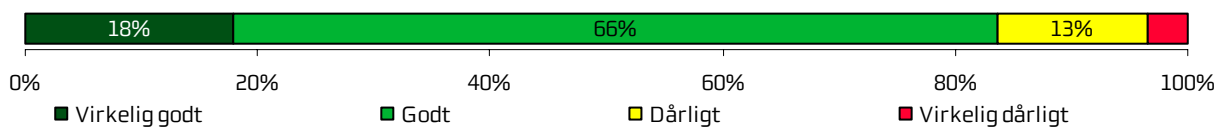
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=196)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=211)



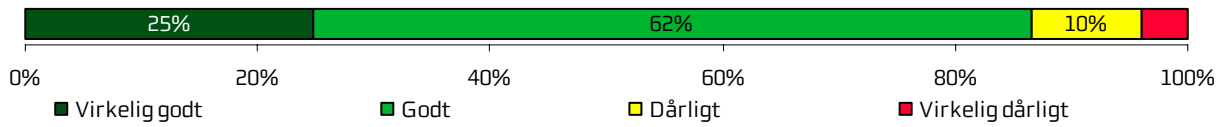
Samlet indtryk af lokaler (n=207)



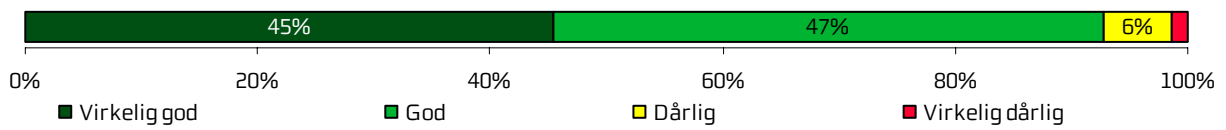
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		88 %	73 %	100 %	91 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		91 %	78 %	99 %	92 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		84 %	72 %	97 % *	74 %	84 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

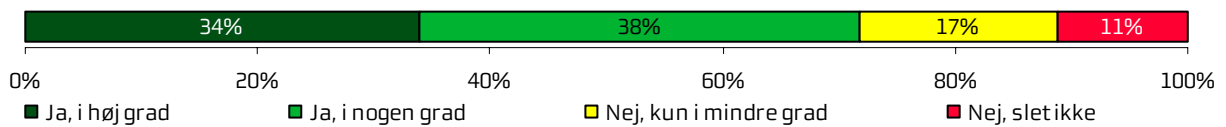
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=59)



Modtagelse på afdelingen (n=216)



Information om ventetid ved modtagelse (n=102)

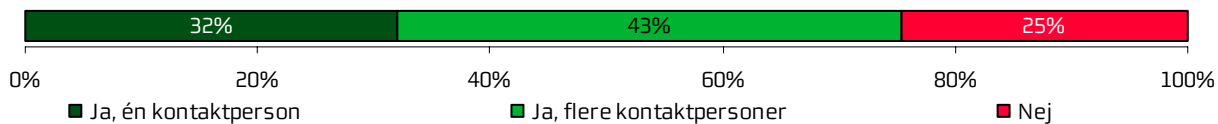




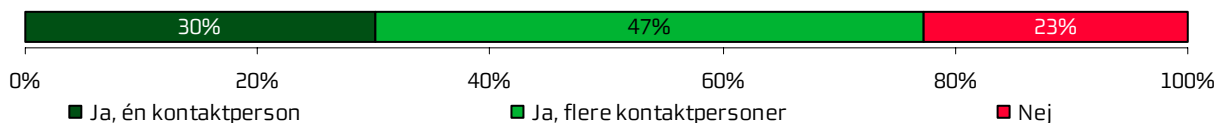
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		87 %	-	100 %	89 %	95 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		93 %	92 %	99 %	94 %	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		72 %	57 %	87 % *	65 %	76 %

## Personale

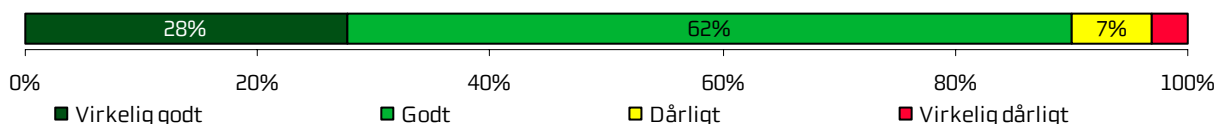
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=208)



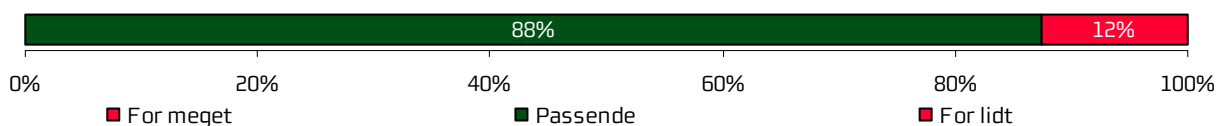
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=76)



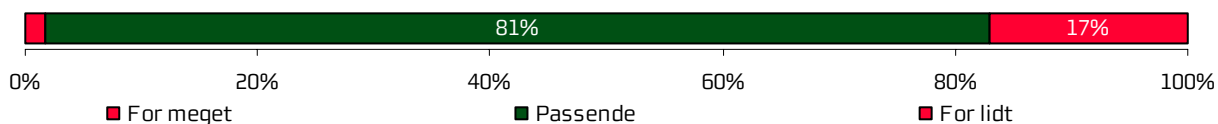
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=180)



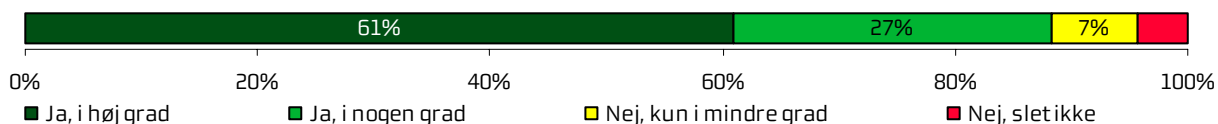
Medinddragelse af patienter (n=209)



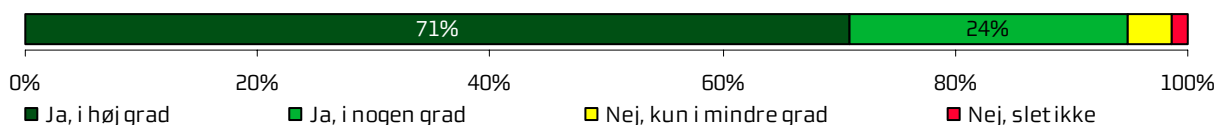
Medinddragelse af pårørende (n=127)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=205)



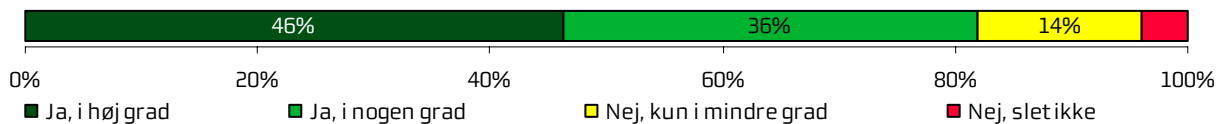
Personalet var gode til deres fag (n=201)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		75 %	60 %	92 % *	78 %	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		77 %	-	93 % *	76 %	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		90 %	76 %	97 % *	86 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		88 %	77 %	98 % *	86 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		81 %	72 %	95 % *	82 %	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		88 %	72 %	98 % *	87 %	93 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		95 %	91 %	100 %	93 %	97 % *

## Behandlingsforløb

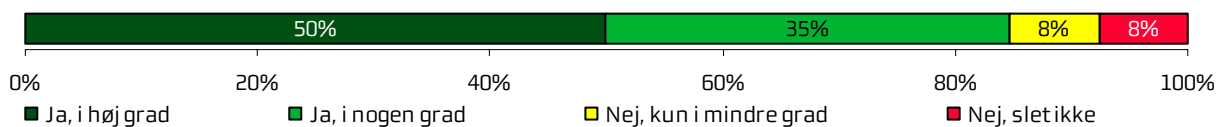
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=209)



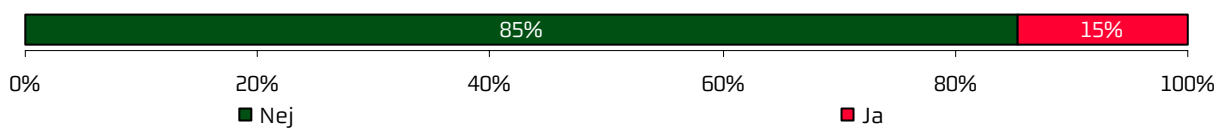
Behandlingen levede op til forventninger (n=195)



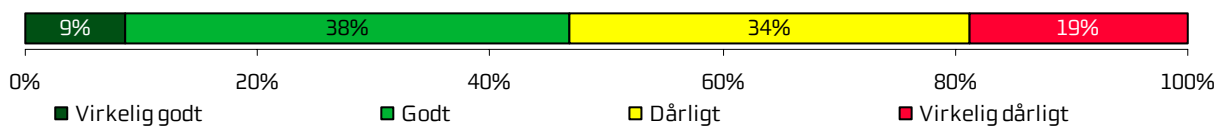
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=193)



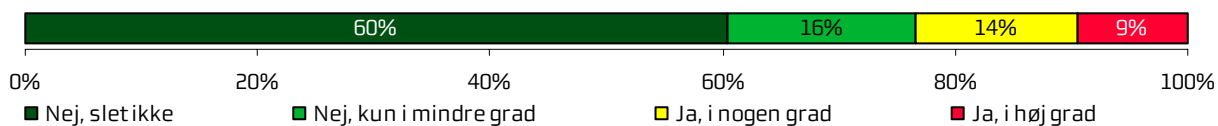
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=209)



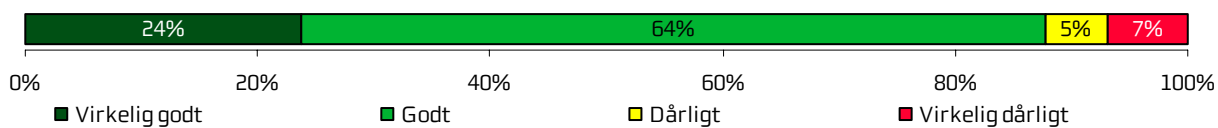
Personalets håndtering af fejl (n=23)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=194)



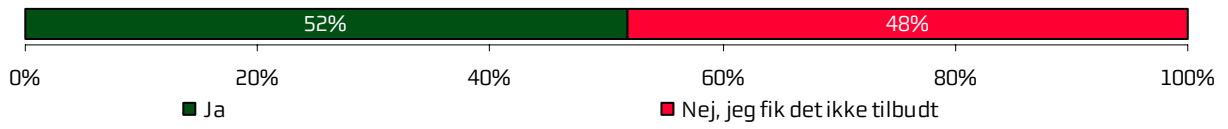
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=108)



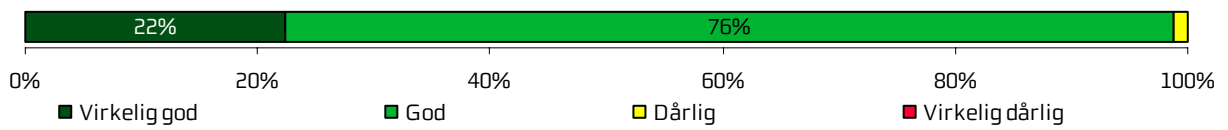
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		82 %	80 %	97 % *	78 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		88 %	75 %	95 % *	87 %	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		85 %	74 %	98 % *	85 %	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		85 %	-	96 % *	82 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		47 %	-	91 %	55 %	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		77 %	63 %	94 % *	81 %	87 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		88 %	-	97 %	86 %	91 %

## Information

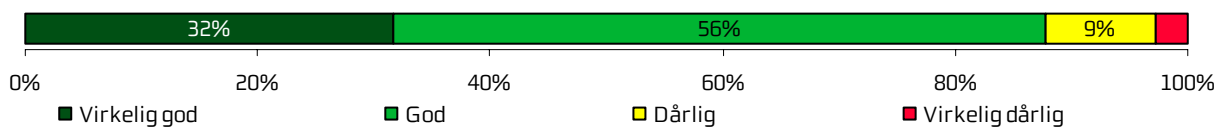
Modtaget skriftlig information (n=156)



Vurdering af skriftlig information (n=81)



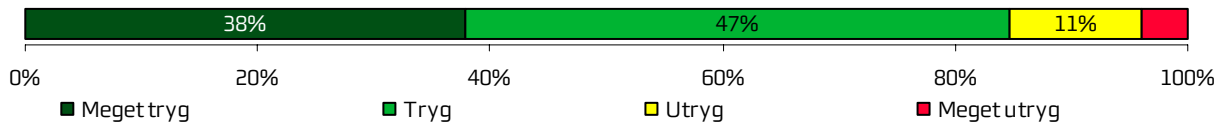
Vurdering af mundtlig information (n=207)



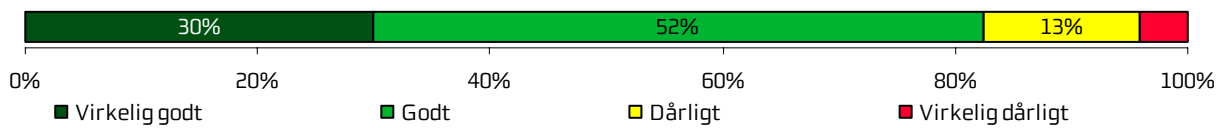
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		52 %	-	82 % *	53 %	69 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		99 %	96 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		88 %	79 %	99 %	91 %	94 % *

## Udskrivelse

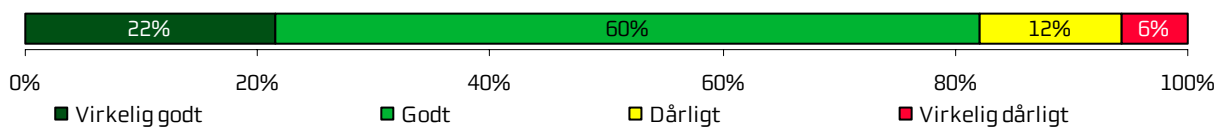
Tryghed ved udskrivelse (n=208)



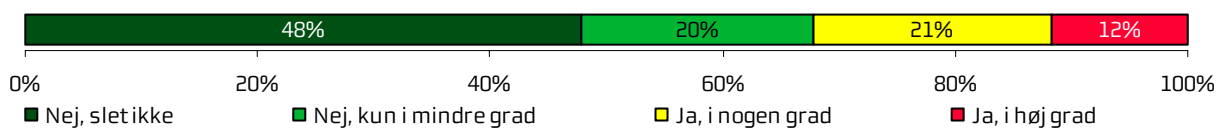
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=54)



Orientering af praktiserende læge (n=101)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=146)

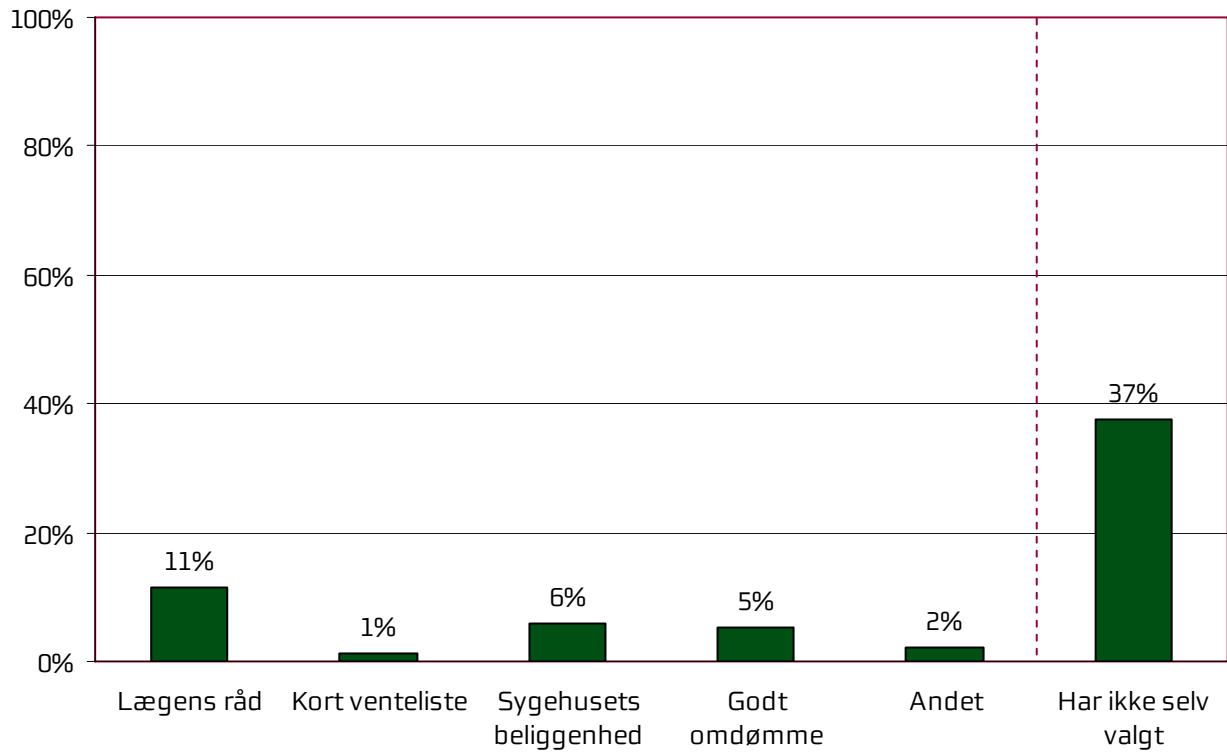




	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		85 %	81 %	97 % *	82 %	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		82 %	91 %	97 %	76 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		82 %	77 %	99 %	75 %	89 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		68 %	74 %	81 % *	64 %	72 %

## *Hospitalets eget spørgsmål*

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

4. oktober 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

### Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 18. oktober 2010**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2010, hvor du har været indlagt.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

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

**INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN**

<b>1. Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?</b>						
<b>3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?</b>	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?</b>						
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke	
<b>5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**PERSONALE**

<b>6. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)</b>	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>7. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>8. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>		For meget	Passende	For lidt		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>9. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

10. 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"/>
11. 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**

12. 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"/>	
13. 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"/>	
14. 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"/>	
15. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 18	
16. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
17. Hvordan synes du, 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 kendte ikke 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"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke overflyttet <input type="checkbox"/>

<b>20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?</b>

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

<b>21. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b> (Sæt eventuelt flere kryds)	Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	
			Gå til spørgsmål 23	Gå til spørgsmål 23	
<b>22. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
<b>23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

**UDSKRIVELSE**

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

## SAMLET INDTRYK

29. Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
30. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>		
31. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>		
32. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)	Har ikke selv valgt <input type="checkbox"/>	Lægens råd <input type="checkbox"/>	Kort venteliste <input type="checkbox"/>	Sygehusets beliggenhed <input type="checkbox"/>	Godt omdømme <input type="checkbox"/>	Andet <input type="checkbox"/>
33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.						

## INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

14. december 2010

## Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka 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 afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken indlæggelse det handlede om, hvis de havde flere indlæggelser på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller 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 på afdelingen
- Personale
- Behandlingsforløb
- Information
- Udskrivelse
- Samlet indtryk

### **Validering af spørgeskema**

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

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

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for 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 patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

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

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-31. oktober 2010 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 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk 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 på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 16.249 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 10.140 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 57 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. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2009 58 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 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 resultatet 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 alle patienter i stikprøven**

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	57%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	49%	49%
Kvinde	51%	51%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	9%	12%
20-39 år	15%	17%
40-59 år	31%	31%
60-79 år	35%	29%
80- år	10%	11%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at både patienternes køn og alder har en betydning for patienternes tilfredshed. På de fleste spørgsmål er tilfredsheden blandt kvinder således lavere end tilfredsheden blandt mænd. Er kvinder markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et lidt dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Hvad angår alder, er der en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper. På de fleste spørgsmål er de 20-39-årige derimod den gruppe, der udviser den laveste tilfredshed. Dette kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspektret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette 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. Samme effekt kan en over- eller underrepræsentation af patienter i aldersgruppen 20-39 år have.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens indlagte patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

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

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det husker jeg ikke"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige 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 svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

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

<b>Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>
" <b>Ja, i høj grad</b> ", " <b>Ja, i nogen grad</b> ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" <sup>1</sup>
" <b>Virkelig godt</b> ", " <b>Godt</b> ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" <b>Virkelig god</b> ", " <b>God</b> ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " <b>Passende</b> ", "For lidt"
" <b>Ja, én kontaktperson</b> ", " <b>Ja, flere kontaktpersoner</b> ", "Nej"
" <b>Ja, før indlæggelsen</b> ", " <b>Ja, mens jeg var indlagt</b> ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" <b>Meget tryk</b> ", " <b>Tryk</b> ", "Utryk", "Meget utryk"
" <b>Nej</b> ", "Ja"

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget 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 resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. 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 sammenligningen af afdelingens resultat med resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet. Afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

<sup>1</sup> På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

**Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger**

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

**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 delvist 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 og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således 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.

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.

**Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet**

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	221		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	108		49%	
Kvinde	113		51%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	19		9%	
20-39 år	34		15%	
40-59 år	69		31%	
60-79 år	78		35%	
80- år	21		10%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	183		89%	
Pårørende	23		11%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	197		92%	
Ikke dansk	17		8%	
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	158		71%	
Planlagt	63		29%	
<b>Afsnit</b>				
Afsnit L2	106		48%	
Afsnit L3	75		34%	
Gastroenterologisk Afdeling L	24		11%	
Patienthotel L	5		2%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11		5%	

**Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	56	7	5	196	14
<b>Køn</b>						
Mand	40	51	5	4	99	5
Kvinde	23	61	8	7	97	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	27	67	6	0	18	0
20-39 år	26	45	16	14	31	3
40-59 år	33	56	8	3	61	4
60-79 år	36	57	0	7	67	5
80- år	31	59	11	0	19	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	32	56	5	7	167	12
Pårørende	33	58	9	0	21	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	57	6	5	179	13
Ikke dansk	36	44	12	8	15	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	32	56	8	4	133	14
Planlagt	32	56	4	8	63	0
<b>Afsnit</b>						
Afsnit L2	32	57	7	3	94	7
Afsnit L3	36	47	6	11	64	6
Gastroenterologisk Afdeling L	23	64	9	5	22	1
Patienthotel L	40	60	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	73	0	0	11	0

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

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	51	6	3	211
<b>Køn</b>					
Mand	50	44	4	3	104
Kvinde	31	59	8	3	107
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	33	67	0	0	18
20-39 år	23	59	12	6	34
40-59 år	43	48	7	1	65
60-79 år	47	46	3	4	73
80- år	42	48	10	0	21
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	51	5	3	180
Pårørende	40	52	8	0	22
<b>Modersmål</b>					
Dansk	40	52	5	2	193
Ikke dansk	48	41	11	0	16
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	41	52	6	1	148
Planlagt	39	49	6	6	63
<b>Afsnit</b>					
Afsnit L2	41	50	8	2	101
Afsnit L3	37	51	7	6	71
Gastroenterologisk Afdeling L	35	65	0	0	23
Patienthotel L	60	40	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	36	0	0	11

**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	18	66	13	3	207
<b>Køn</b>					
Mand	23	62	12	4	103
Kvinde	13	69	14	3	104
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	19	63	18	0	18
20-39 år	15	56	23	7	34
40-59 år	20	66	10	4	64
60-79 år	23	66	9	3	70
80- år	0	86	14	0	21
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	19	65	12	4	176
Pårørende	13	70	18	0	22
<b>Modersmål</b>					
Dansk	17	67	13	3	189
Ikke dansk	29	52	11	8	16
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	19	66	12	3	146
Planlagt	16	65	16	3	61
<b>Afsnit</b>					
Afsnit L2	16	67	13	4	100
Afsnit L3	19	64	14	3	70
Gastroenterologisk Afdeling L	13	70	13	4	23
Patienthotel L	-	-	-	-	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	60	10	0	10

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

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	25	62	10	4	59	0	161
<b>Køn</b>							
Mand	26	65	3	7	34	0	74
Kvinde	23	57	19	0	25	0	87
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	17
20-39 år	22	33	33	12	9	0	25
40-59 år	22	78	0	0	22	0	47
60-79 år	30	61	9	0	23	0	54
80- år	-	-	-	-	3	0	18
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	27	61	10	2	56	0	126
Pårørende	-	-	-	-	2	0	21
<b>Modersmål</b>							
Dansk	26	61	11	2	53	0	143
Ikke dansk	18	82	0	0	5	0	12
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	158
Planlagt	25	62	10	4	59	0	3
<b>Afsnit</b>							
Afsnit L2	29	62	5	5	21	0	85
Afsnit L3	19	63	19	0	27	0	47
Gastroenterologisk Afdeling L	-	-	-	-	1	0	23
Patienthotel L	20	80	0	0	5	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5	0	6

**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	47	6	1	216
<b>Køn</b>					
Mand	49	46	4	1	107
Kvinde	42	49	7	2	109
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	28	72	0	0	19
20-39 år	14	70	13	3	34
40-59 år	50	43	7	0	68
60-79 år	60	35	3	3	75
80- år	46	44	10	0	20
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	48	46	5	2	183
Pårørende	33	59	8	0	21
<b>Modersmål</b>					
Dansk	47	47	5	1	195
Ikke dansk	37	50	13	0	16
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	45	49	5	1	153
Planlagt	47	44	8	1	63
<b>Afsnit</b>					
Afsnit L2	44	48	7	1	102
Afsnit L3	49	42	7	3	74
Gastroenterologisk Afdeling L	29	67	4	0	24
Patienthotel L	100	0	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	55	0	0	11

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	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	38	17	11	102	7
<b>Køn</b>						
Mand	37	37	15	11	51	3
Kvinde	31	39	19	11	51	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	37	42	21	0	9	0
20-39 år	25	37	22	16	24	0
40-59 år	36	38	17	9	31	1
60-79 år	44	30	13	13	30	5
80- år	12	62	13	13	8	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	40	14	11	87	5
Pårørende	28	31	33	8	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	41	12	12	87	6
Ikke dansk	36	14	50	0	13	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	35	34	19	11	67	7
Planlagt	32	45	13	11	35	0
<b>Afsnit</b>						
Afsnit L2	36	42	12	10	50	3
Afsnit L3	24	38	22	16	37	3
Gastroenterologisk Afdeling L	44	33	22	0	9	1
Patienthotel L	-	-	-	-	2	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0



**Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	32	43	25	208
<b>Køn</b>				
Mand	34	48	18	105
Kvinde	30	39	31	103
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	16	67	17	19
20-39 år	18	51	32	34
40-59 år	28	44	28	67
60-79 år	40	37	23	68
80- år	61	25	15	20
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	31	45	24	175
Pårørende	31	43	27	22
<b>Modersmål</b>				
Dansk	32	44	25	188
Ikke dansk	37	40	23	16
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	27	46	26	147
Planlagt	43	37	20	61
<b>Afsnit</b>				
Afsnit L2	33	46	21	98
Afsnit L3	31	39	31	72
Gastroenterologisk Afdeling L	27	55	18	22
Patienthotel L	60	20	20	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	36	36	11

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	30	47	23	76
<b>Køn</b>				
Mand	34	55	11	35
Kvinde	27	40	33	41
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	22	34	44	9
40-59 år	24	50	26	22
60-79 år	30	48	23	30
80-år	63	27	9	11
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	29	45	26	63
Pårørende	25	75	0	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	30	47	22	69
Ikke dansk	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	30	45	24	59
Planlagt	29	54	17	17
<b>Afsnit</b>				
Afsnit L2	30	52	17	23
Afsnit L3	35	40	26	43
Gastroenterologisk Afdeling L	20	80	0	5
Patienthotel L	-	-	-	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	40	60	5

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	62	7	3	180	29
<b>Køn</b>						
Mand	27	66	5	1	94	9
Kvinde	28	58	8	6	86	20
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	19	66	15	0	15	4
20-39 år	25	60	4	11	27	7
40-59 år	22	67	10	2	57	7
60-79 år	42	52	5	2	61	10
80- år	15	80	0	5	20	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	63	6	3	153	24
Pårørende	29	61	5	5	17	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	62	6	3	162	27
Ikke dansk	27	61	12	0	15	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	27	62	8	3	122	24
Planlagt	28	63	5	3	58	5
<b>Afsnit</b>						
Afsnit L2	28	60	8	3	88	11
Afsnit L3	31	59	5	5	59	13
Gastroenterologisk Afdeling L	18	71	12	0	17	5
Patienthotel L	40	60	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	82	0	0	11	0

Tabel 16. 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
	%	%	%	n
Alle	0	88	12	209
<b>Køn</b>				
Mand	0	91	9	106
Kvinde	0	84	16	103
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	100	0	19
20-39 år	0	74	26	34
40-59 år	0	83	17	64
60-79 år	0	93	7	71
80-år	0	91	9	21
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	86	14	176
Pårørende	0	92	8	22
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	88	12	189
Ikke dansk	0	89	11	16
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	0	88	12	148
Planlagt	0	86	14	61
<b>Afsnit</b>				
Afsnit L2	0	87	13	100
Afsnit L3	0	86	14	71
Gastroenterologisk Afdeling L	0	91	9	23
Patienthotel L	-	-	-	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	11

**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	2	81	17	127	84
<b>Køn</b>					
Mand	0	89	11	71	35
Kvinde	4	71	25	56	49
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	6	89	6	19	0
20-39 år	6	61	33	16	17
40-59 år	0	85	15	35	31
60-79 år	0	80	20	44	28
80- år	0	84	16	13	8
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	79	21	99	79
Pårørende	9	83	8	21	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	84	16	110	81
Ikke dansk	15	63	21	14	2
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	3	79	18	88	60
Planlagt	0	85	15	39	24
<b>Afsnit</b>					
Afsnit L2	2	81	17	58	43
Afsnit L3	0	79	21	43	30
Gastroenterologisk Afdeling L	5	80	15	20	2
Patienthotel L	-	-	-	2	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4	6

Tabel 18. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	27	7	4	205	6
<b>Køn</b>						
Mand	70	24	4	3	102	3
Kvinde	52	31	11	6	103	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	65	35	0	0	18	0
20-39 år	36	27	21	16	33	0
40-59 år	65	26	8	1	62	4
60-79 år	63	28	4	4	72	1
80- år	75	20	5	0	20	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	29	7	5	174	5
Pårørende	75	17	8	0	20	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	29	7	4	185	6
Ikke dansk	70	11	11	8	16	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	62	27	7	3	143	5
Planlagt	57	27	8	8	62	1
<b>Afsnit</b>						
Afsnit L2	60	29	8	3	98	2
Afsnit L3	56	25	11	7	71	2
Gastroenterologisk Afdeling L	65	30	0	5	20	2
Patienthotel L	80	20	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	27	0	0	11	0

**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	24	4	1	201	7
<b>Køn</b>						
Mand	75	22	3	0	103	2
Kvinde	67	25	5	3	98	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	65	35	0	0	18	0
20-39 år	47	35	19	0	32	0
40-59 år	73	24	1	1	64	2
60-79 år	80	15	1	3	70	2
80- år	77	23	0	0	17	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	72	23	4	1	172	4
Pårørende	63	33	0	4	20	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	74	22	3	2	182	6
Ikke dansk	51	38	11	0	16	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	71	25	2	2	141	5
Planlagt	70	22	8	0	60	2
<b>Afsnit</b>						
Afsnit L2	72	22	5	1	96	3
Afsnit L3	70	22	4	3	67	4
Gastroenterologisk Afdeling L	64	36	0	0	22	0
Patienthotel L	80	20	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	82	18	0	0	11	0

Tabel 20. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	46	36	14	4	209	4
<b>Køn</b>						
Mand	48	37	12	3	104	1
Kvinde	44	34	17	5	105	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	24	47	23	6	19	0
20-39 år	28	43	22	7	32	1
40-59 år	51	34	12	3	67	0
60-79 år	54	34	11	1	73	0
80- år	56	22	11	11	18	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	46	36	14	3	177	3
Pårørende	41	35	14	9	21	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	47	36	14	3	190	3
Ikke dansk	45	27	12	16	15	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	42	35	18	6	146	4
Planlagt	57	38	5	0	63	0
<b>Afsnit</b>						
Afsnit L2	50	31	16	3	101	1
Afsnit L3	39	46	11	4	70	3
Gastroenterologisk Afdeling L	35	35	22	9	23	0
Patienthotel L	100	0	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	10	0



**Tabel 21. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	29	6	6	195	17
<b>Køn</b>						
Mand	63	28	4	5	101	4
Kvinde	54	31	8	7	94	13
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	69	31	0	0	19	0
20-39 år	26	51	13	10	30	3
40-59 år	60	26	9	5	61	5
60-79 år	66	26	3	6	68	6
80- år	70	18	0	12	17	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	58	30	6	6	164	15
Pårørende	63	24	6	8	21	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	29	5	5	176	16
Ikke dansk	58	20	15	6	15	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	59	30	5	6	134	16
Planlagt	58	29	7	6	61	1
<b>Afsnit</b>						
Afsnit L2	60	28	4	9	94	8
Afsnit L3	53	33	8	6	66	6
Gastroenterologisk Afdeling L	67	29	5	0	21	2
Patienthotel L	60	20	20	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	9	1

Tabel 22. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	50	35	8	8	193	17
<b>Køn</b>						
Mand	57	34	6	4	99	4
Kvinde	42	36	10	12	94	13
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	46	43	6	6	19	0
20-39 år	45	25	8	22	31	3
40-59 år	45	41	9	5	61	4
60-79 år	56	32	7	4	67	6
80- år	60	26	7	7	15	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	51	34	7	8	164	13
Pårørende	47	39	10	4	20	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	52	34	7	7	176	14
Ikke dansk	32	41	21	6	14	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	49	36	9	6	135	13
Planlagt	52	31	5	12	58	4
<b>Afsnit</b>						
Afsnit L2	55	33	7	5	95	7
Afsnit L3	41	36	9	14	64	6
Gastroenterologisk Afdeling L	45	40	10	5	20	2
Patienthotel L	-	-	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	10	1

**Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	85	15	209
<b>Køn</b>			
Mand	90	10	103
Kvinde	81	19	106
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	100	0	18
20-39 år	70	30	34
40-59 år	90	10	64
60-79 år	86	14	73
80- år	80	20	20
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	85	15	177
Pårørende	96	4	21
<b>Modersmål</b>			
Dansk	87	13	189
Ikke dansk	81	19	16
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	86	14	147
Planlagt	83	17	62
<b>Afsnit</b>			
Afsnit L2	87	13	100
Afsnit L3	79	21	71
Gastroenterologisk Afdeling L	95	5	22
Patienthotel L	100	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	27	11

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	9	38	34	19	23	4
<b>Køn</b>						
Mand	0	70	20	10	10	1
Kvinde	15	14	46	25	13	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	0	12	36	52	8	1
40-59 år	0	60	40	0	5	1
60-79 år	34	49	17	0	6	2
80-år	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	10	34	34	21	20	4
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	11	42	37	10	19	4
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	7	49	35	10	14	4
Planlagt	12	22	33	33	9	0
<b>Afsnit</b>						
Afsnit L2	10	40	40	10	10	2
Afsnit L3	9	36	36	18	11	2
Gastroenterologisk Afdeling L	-	-	-	-	1	0
Patienthotel L	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	16	14	9	194	13
<b>Køn</b>						
Mand	66	16	11	7	100	5
Kvinde	55	16	17	12	94	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	52	35	6	6	17	2
20-39 år	57	9	22	12	33	1
40-59 år	56	19	15	11	60	4
60-79 år	70	10	13	7	66	3
80- år	60	18	11	11	18	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	62	14	14	10	166	9
Pårørende	55	23	15	6	18	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	15	13	9	179	9
Ikke dansk	32	29	32	7	12	4
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	59	19	16	6	133	11
Planlagt	63	10	10	17	61	2
<b>Afsnit</b>						
Afsnit L2	62	14	18	5	93	6
Afsnit L3	60	12	8	20	65	5
Gastroenterologisk Afdeling L	45	30	20	5	20	2
Patienthotel L	80	20	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	18	9	0	11	0

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	24	64	5	7	108	11	88
<b>Køn</b>							
Mand	28	63	3	7	61	5	38
Kvinde	19	66	9	7	47	6	50
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	14	77	8	0	13	1	5
20-39 år	18	61	0	21	16	1	17
40-59 år	22	63	7	8	28	4	33
60-79 år	33	54	7	5	39	4	26
80- år	16	84	0	0	12	1	7
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	25	60	5	9	87	9	79
Pårørende	18	75	7	0	15	2	5
<b>Modersmål</b>							
Dansk	25	64	6	5	94	11	83
Ikke dansk	24	65	0	11	11	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	25	63	7	5	66	9	70
Planlagt	22	66	2	9	42	2	18
<b>Afsnit</b>							
Afsnit L2	27	67	0	7	45	5	50
Afsnit L3	20	63	13	5	40	5	25
Gastroenterologisk Afdeling L	13	67	7	13	15	1	5
Patienthotel L	-	-	-	-	2	0	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6	0	5

**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja til begge	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	26	2	48	156	46
<b>Køn</b>						
Mand	29	29	1	41	75	26
Kvinde	19	22	4	55	81	20
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	10	25	0	65	16	2
20-39 år	16	33	4	46	24	8
40-59 år	32	25	0	43	51	15
60-79 år	29	26	4	41	54	14
80- år	0	9	9	82	11	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	28	2	45	131	42
Pårørende	12	18	0	70	17	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	27	3	48	139	45
Ikke dansk	29	21	0	50	14	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	11	29	2	57	101	42
Planlagt	47	19	3	31	55	4
<b>Afsnit</b>						
Afsnit L2	18	32	3	46	71	26
Afsnit L3	31	26	4	39	54	13
Gastroenterologisk Afdeling L	6	17	0	78	18	4
Patienthotel L	80	0	0	20	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	13	0	63	8	3

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	76	1	0	81	0
<b>Køn</b>						
Mand	21	79	0	0	45	0
Kvinde	24	73	3	0	36	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	14	86	0	0	6	0
20-39 år	15	85	0	0	13	0
40-59 år	13	84	3	0	28	0
60-79 år	34	66	0	0	32	0
80- år	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	77	1	0	72	0
Pårørende	32	68	0	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	77	1	0	72	0
Ikke dansk	38	62	0	0	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	25	75	0	0	43	0
Planlagt	19	78	2	0	38	0
<b>Afsnit</b>						
Afsnit L2	29	71	0	0	38	0
Afsnit L3	19	78	3	0	32	0
Gastroenterologisk Afdeling L	-	-	-	-	4	0
Patienthotel L	-	-	-	-	4	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0



**Tabel 29. 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
	%	%	%	%	n
Alle	32	56	9	3	207
<b>Køn</b>					
Mand	40	53	5	3	103
Kvinde	24	60	14	3	104
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	20	76	4	0	18
20-39 år	12	54	28	6	33
40-59 år	33	61	6	0	65
60-79 år	43	47	4	5	72
80- år	31	53	15	0	19
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	34	53	10	3	176
Pårørende	23	69	4	4	21
<b>Modersmål</b>					
Dansk	32	56	9	3	188
Ikke dansk	28	58	14	0	16
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	28	60	10	3	145
Planlagt	40	48	9	3	62
<b>Afsnit</b>					
Afsnit L2	36	53	7	4	99
Afsnit L3	27	56	14	3	70
Gastroenterologisk Afdeling L	14	77	9	0	22
Patienthotel L	60	40	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	45	9	0	11

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	47	11	4	208
<b>Køn</b>					
Mand	49	42	6	3	103
Kvinde	27	52	17	5	105
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	24	55	16	6	19
20-39 år	20	55	15	10	34
40-59 år	44	43	9	5	63
60-79 år	45	41	13	0	72
80- år	39	56	0	5	20
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	45	12	4	176
Pårørende	30	52	9	9	22
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	46	11	3	189
Ikke dansk	28	52	11	8	16
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	35	47	14	4	147
Planlagt	46	46	5	3	61
<b>Afsnit</b>					
Afsnit L2	42	45	9	5	101
Afsnit L3	32	48	19	1	69
Gastroenterologisk Afdeling L	22	61	9	9	23
Patienthotel L	80	20	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	10

**Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	30	52	13	4	54	10	147
<b>Køn</b>							
Mand	37	49	15	0	28	7	68
Kvinde	23	56	12	9	26	3	79
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	28	56	0	16	7	0	12
20-39 år	41	27	32	0	7	2	25
40-59 år	24	68	8	0	15	0	51
60-79 år	32	57	11	0	18	4	49
80- år	28	28	29	15	7	4	10
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	31	51	15	3	44	9	127
Pårørende	31	58	0	11	8	1	13
<b>Modersmål</b>							
Dansk	30	55	9	5	42	10	140
Ikke dansk	32	50	19	0	11	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	28	50	17	6	38	8	103
Planlagt	35	59	6	0	16	2	44
<b>Afsnit</b>							
Afsnit L2	40	35	20	5	20	5	75
Afsnit L3	33	63	4	0	24	4	44
Gastroenterologisk Afdeling L	13	50	25	13	8	1	14
Patienthotel L	-	-	-	-	2	0	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	11

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	60	12	6	101	107
<b>Køn</b>						
Mand	23	66	8	3	55	50
Kvinde	20	54	18	8	46	57
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	21	67	12	0	9	10
20-39 år	14	35	45	7	14	18
40-59 år	17	70	7	7	29	38
60-79 år	32	55	5	8	38	33
80- år	9	82	9	0	11	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	54	14	7	83	93
Pårørende	13	80	7	0	13	9
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	58	13	7	85	104
Ikke dansk	26	65	9	0	14	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	24	56	14	6	75	74
Planlagt	15	73	8	4	26	33
<b>Afsnit</b>						
Afsnit L2	24	54	18	4	50	51
Afsnit L3	17	69	3	11	35	33
Gastroenterologisk Afdeling L	20	60	20	0	10	13
Patienthotel L	-	-	-	-	1	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	6

**Tabel 33. 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	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	48	20	21	12	146	63
<b>Køn</b>						
Mand	46	17	23	14	76	25
Kvinde	50	24	17	9	70	38
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	35	13	26	26	7	12
20-39 år	40	21	25	14	24	10
40-59 år	44	26	22	9	52	15
60-79 år	52	20	16	12	50	19
80- år	69	0	23	8	13	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	48	22	17	12	127	50
Pårørende	44	0	39	17	10	12
<b>Modersmål</b>						
Dansk	51	18	21	11	130	60
Ikke dansk	33	34	18	16	13	3
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	48	17	24	11	97	53
Planlagt	48	25	13	14	49	10
<b>Afsnit</b>						
Afsnit L2	40	17	31	13	72	29
Afsnit L3	54	30	7	9	56	14
Gastroenterologisk Afdeling L	60	10	10	20	10	13
Patienthotel L	-	-	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	6



## Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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.

## Gastroenterologisk Afdeling L, Århus Sygehus














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

ID	Kommentarer - Afsnit L2	Samlet indtryk
1	Super personale. Alle er dygtige til at redegøre for, hvad der sker eller skal ske. Det være sig forundersøgelse, operation og udskrivning. Flere gange skulle jeg bekræfte min identitet via navn og cpr-nummer, og [hvad jeg skulle behandles for]. Det, synes jeg, er godt. Derved undgår vi misforståelser. Jeg fik også klar fornemmelse af, at der er "tjekskemaer" hen ad vejen. Der overlades slet ikke noget til tilfældigheder. Det er også i orden. Yderst professionelt. Selv om der var vagtskifte hen over mit forløb, havde jeg helt klart en fornemmelse af, at det "nye" personale havde sat sig godt ind i min sag.	Virkelig godt
2	Min mor lå på en firesengsstue med blafrende forhæng. Hun havde [en lidelse] og misfortolkede alle sansende indtryk. En mindre stue, og mulighed for at se hele stuen, det ville have gjort underværker. Hun sagde nogle gange nej til mad. Hun havde ikke styr på klokken, og når hun så bad om mad, når hun var sulten, så kunne hun ikke få, hun ville jo ikke have, da der blev serveret!	Dårligt
3	Afdelingen kunne ikke gøre det bedre. Jeg følte mig i virkelig kærlige og omsorgsfulde hænder. Det var med vemod, at jeg skulle sige farvel efter [mange] indlæggelser.	Virkelig godt
5	Min mor bliver indlagt [om natten]. Bliver scannet [eftermiddag efter] og opereret [samme aften]. På det tidspunkt er blindtarmen sprængt. Som pårørende kan man ikke lade være at tænke på, om den lange ventetid (weekend) var skyld i denne tilstand?	Godt
6	Fagligt kompetent personale! Men for lidt tid (generelt!) til patienterne og virkede stressede!	Godt
7	Min hustru synes, at hun fik en omhyggelig og venlig behandling af afdelingens ansatte. Hun opholdt sig meget på afdelingen under indlæggelsen.	Godt
10	Da min mor ikke lever længere, vil jeg gerne komme med en kommentar: Da min mor [selv har haft et plejjob], havde hun god fornemmelse for, om der var travlt eller om der var roligt. Hun sagde ofte: "De har så travlt, de ligger vandret, de er så søde og dygtige, de gør det så godt". Men hun oplevede, og var meget skuffet over, en aftenvagte, som mente, at hende stomipose kunne vente til i morgen, når der var nogen, der havde mere forstand på det, men der var jo ellers god hjælp hos min mor. Det samme svar fik hun til sin aften-gå-tur. Tak til alle jer, som gør en kæmpe indsats.	Intet svar
11	Meget god, venlig og omsorgsfuld sygepleje. Kompetent behandling. Alt i alt et godt forløb med beundringsværdig "betjening" inden for de snævre fysiske rammer, og en til tider meget travl hverdag. Kunne næppe havde været bedre!	Virkelig godt
13	Man fornemmede en god arbejdsstemning personalet imellem. Det er altid godt.	Virkelig godt
15	Behandle mennesker normalt, som de selv ville behandles. Spørge om hjælp ved en læge, der ved hvordan man behandler folk. Ikke lade mig ligge og bløde i 5 timer, få det stoppet så jeg ikke skulle blive så dårlig. Men der sker jo ikke noget, jeg kan jo ikke få mine penge tilbage, så det hjælper jo ikke og klage over jer!!!!	Virkelig dårligt



- ✎ 18 Jeg skal herved meddele, at den behandling, jeg fik på et sygehus, andet sygehus og tredje sygehus, var fantastisk. På en skala fra et til ti får alle tre sygehuse et tital for en fremragende behandling af mit sygdomsforløb. Virkelig godt
- ✎ 19 Min læge har her flere måneder slet ikke hørt fra afdelingen. Venlig hilsen fra en meget utilfreds patient. Virkelig dårligt
- ✎ 20 Mit dårlige indtryk skyldes ikke personalet, men det, at jeg føler en fejlvurdering i forløbet, som gør, at jeg får en åben operation og efterfølgende gener i mange uger/måneder, som kunne være undgået, hvis læger (alt for mange ind over) havde lyttet en smule til mig og ikke kun "kloget" tal m.v... Dårligt
- ✎ 21 Jeg oplevede en fantastisk pleje på L2 og omsorg. Også mine pårørende blev der taget vare på. Mit lange sygeforløb blev til en tæt kontakt til personalet på L2. Jeg kan kun sige, at det er et professionelt personale. Altid hjælpsom og meget nærværende. Jeg kan takke personalet på L2, at jeg er kommet godt på den anden side. Godt
- ✎ 24 Kunne godt have tænkt mig lidt mere fokus på livsstil i forhold til mit helbred og som jeg har nævnt, flere tilbundsgående undersøgelser. Derudover synes jeg dog generelt godt om afdelingen og personalet. Der er overvejende god omsorg og dygtighed ved personalet. Dårligt
- ✎ 26 Jeg oplevede et fagligt kompetent og engageret personale, der også var i stand til at yde menneskelig omsorg til patienter, som jeg oplevede var værre stillet, end jeg var. Virkelig godt
- ✎ 27 Kan kun anbefale andre afdelingen, god kost. Mange tak for god behandling. Godt
- ✎ 28 Jeg synes, personalet var rigtig søde og omsorgsfulde, og behandlingen var god. Godt
- ✎ 29 Jeg vil gerne udtrykke min taknemmelighed over for personalet på V06. De er i top. Virkelig godt
- ✎ 30 Opbevaring af privat tøj er meget dårlig. Skabene mangler hylder og bøjler, og skabene er placeret, så det kun med lidt held er muligt at benytte et skab. Sengeborde og stativer står i vejen. Godt
- ✎ 31 Toilet er meget beskidt og håndvask var uren i alle de otte dage jeg var indlagt. Godt
- ✎ 33 Alle var søde og hjælpsomme, det kunne ikke være bedre. Det kan jeg ikke vurdere
- ✎ 35 Sygeplejerskerne var helt i top. Virkelig godt
- ✎ 36 Stor venlighed, imødekommenhed og omsorg. Professionelt. Virkelig godt
- ✎ 37 Særlig godt var, at der var tid til at snakke/lytte og den store empati, jeg mødte hos sygeplejersken ved behandlingen. Det var en god og tryk oplevelse. Godt
- ✎ 38 For dårligt at blive indlagt på stue, hvor der kun var mænd. Det kan jeg ikke vurdere
- ✎ 41 De sygeplejersker, der er på afdelingen, knokler virkelig, og samtidig har de tid til at lytte og smile. Fantastisk. :-). Fint med forskellige læger, når der er tvivl om diagnosen, men fire forskellige [læger] på to dage er lige i overkanten. Godt

## Bilag 5













-  43 Sygehuset var i dårlig stand. Det trak fra vinduet. Godt
-  44 Det var en fantastisk god forplejning. Maden var tip top. Virkelig godt
-  44 Det var rent ud sagt en fantastisk, god, fin og uovertruffen FIN betjening ved udleveringen af maden. Der var et usædvanligt flot udvalg af forskellige retter. Sådant en ting som øllebrød var der også, og det var lang tid siden, at jeg har smagt så dejlig en ret. Virkelig godt
-  45 Sygeplejerskerne på afdelingen var utrolig gode til at tage sig af de ældre patienter. Var søde og hjælpsomme, selvom de sandsynligvis har været pressede. Rengøringen var mangelfuld. Alt for meget ressourcspild på, at så mange læger var indblandede, uden nogen af dem havde tilstrækkelig viden om mit problem. Der kunne have været sparet rigtig meget, hvis jeg var kommet til den rigtige fra starten. Både ressourcer og frustrationer og gener hos mig. Virkelig dårligt
-  46 Indkaldelse til kikkertundersøgelse [efterår 2010] er ikke blevet til noget, endnu. Hører nok snart nyt. Godt
-  48 Blevet GODT behandlet. Godt
-  50 Meget med tre på en stue og fælles toilet. Kun kort indlæggelse - havde ikke behov for kontakt med plejepersonalet. Mærkeligt at skulle have målt temperatur, blodtryk rutinemæssigt om morgenen, når jeg "blot" skulle overnatte og videre til undersøgelse på [andet sygehus] inden udskrivelse. Det kan jeg ikke vurdere
-  51 Det var rart, at det var muligt at have besøg uden for den gængse åbningstid. Læge NN der tilså mig gjorde virkelig sit for at hjælpe mig. Samtidig ringede han efter udskrivelsen, da han havde fundet en mulig årsag til mine smerter og fik mig sendt til en ny undersøgelse. Desværre var læge NN der gav svar på denne undersøgelse utrolig ubehagelig i hans måde at kommunikere med mig på. Han var grov og arrogant samtidig med, jeg fik besked på ikke at rende til læge hele tiden (hvilket han ikke har nogen viden omkring). Selvom man ikke selv har kompetencer og interesse til at hjælpe en patient, kan man i det mindste behandle folk menneskeligt. Det kan jeg ikke vurdere
-  52 Det vil være meget, meget bedre, hvis der er ÉN sygeplejerske/SOSU-assistent knyttet til en bestemt stue og dermed skabe [] kontakt til den enkelte patient på stuen - i stedet for hver morgen at skulle "starte forfra" med en ny fagperson (som så også skal bruge tid på at sætte sig ind i et nyt patientforløb). Den tid kunne i stedet anvendes sammen med patienten!! Det vil give patienten en større trykthed og ro. Godt
-  53 Al for lang ventetid på svar efter kontrol! Intet svar efter seks uger! Utroligt, så søde og venlige alle har været. Godt
-  54 Lytte mere til, hvad der egentlig er, man siger. Dårligt
-  55 Godt og venligt personale, samt fine stuer. Manglede bare en fornemmelse af enighed mellem personalet. Vær eventuelt bedre til at informere. Synes at personalet var meget søde og gode til at vise overskud trods travlhed. Godt
-  56 Jeg var, som tidligere nævnt, utryk ved ikke at kunne komme i forbindelse med min kontaktsygeplejerske. Jeg blev ikke ordentligt informeret, før lægen gik stuegang én gang dagligt. Måske sygeplejerskerne skal prøve at være mere synlige og formidle beskeden videre til rette person, når en patient efterspørger at tale med sin kontaktsygeplejerske. Ved godt, at det er svært at gøre noget ved, men det er altså hårdt at være fastende i otte timer, fordi man blot venter på at blive kaldt til Godt

undersøgelse. Jeg har sidenhen manglet et ambulans besøg til opfølgning, da jeg blev udskrevet med absces og har haft gener derfra siden. Lægerne er meget dygtige og kompetente.


✎	58	De fleste af personalet var fantastisk søde og gode. Det var dejligt.	Godt
✎	60	Give bedre information om, hvad der skal ske, så man ikke sidder og venter en hel dag uden mad flere dage i træk. Og efter udskrivelse - bedre information. Bedre mad ville også være godt for patienter med mave-/tarmproblemer. Eller bare generelt bedre mad. Det er ikke særlig sundt mad og smager heller ikke godt.	Dårligt
<b>ID Kommentarer - Afsnit L3</b>			<b>Samlet indtryk</b>
✎	1	Man burde på afdelingen arkivere begrebet "plejer" i den dybeste og mest fjernliggende arkivkælder. Desuden tage hensyn til, at patienter er mennesker og ikke blot diagnoser, der skal behandles. Jeg vil gerne føje til, at da jeg først kom "i hænderne" på den kirurg, jeg skulle have været behandlet af fra starten, mødte jeg faglig dygtighed og høj kompetence i patientrelationen, men kirurgens faglighed og kompetence var altså, i min opfattelse, en enkeltstående oplevelse.	Virkelig dårligt
✎	2	Et fantastisk personale. Håber, de får en god løn.	Virkelig godt
✎	4	Jeg kan kun være positivt indstillet, efter det som jeg har været igennem.	Virkelig godt
✎	5	I de uger hvor jeg lå med forgiftning og [anden komplikation] med meget høj feber og opkastninger, manglede jeg bare en hånd, et glas vand eller hjælp til tandbørstning med det resultat, at mine tænder er helt ødelagte af det syre fra opkast.	Virkelig dårligt
✎	6	Mit ophold var så godt, at jeg valgte, at min videreundersøgelse skulle foregå hos Jer, og ikke på andet sygehus, selvom det kun ligger fem minutters gang fra min bopæl.	Virkelig godt
✎	7	Maden var fortrinlig, lækker og altid velsmagende. Personalet var særdeles søde og altid smilende trods stor travlhed.	Godt
✎	8	Der er stor faglig ekspertise på afdelingen, og behandling er udført meget professionelt. Det er meget betryggende. Dagligdagen på afdelingen føles støjende og til tider unødvendig kaotisk. Til tider meget støj om natten f.eks. fra køkkenet! Generelt manglede jeg en kontaktperson, der tog ansvar for mig og min indlæggelse. Afdelingen er ikke særlig god til at ringe op, hvis jeg f.eks. er hjemme på orlov, til trods for vi har en klar aftale!! Ofte må jeg selv ringe og rykke for svar/næste tiltag! Flere af plejepersonalet har for stor personlig distance til patienterne. Det virker godt, når personalet hilser mig "velkommen tilbage", og jeg modtages af sødt smil - det kunne flere lære af! Ikke mindst sygeplejerske NN på L3!	Dårligt
✎	10	Da jeg bliver behandlet [på to sygehuse], kunne jeg af og til ønske bedre kontakt mellem de to sygehuse.	Virkelig godt
✎	11	Jeg syntes dag- og natpersonalet behandlede mig rigtig godt og var omsorgsfulde og hjælpsomme, mens man i aftenvagten nærmest var til besvær og helst ikke skulle spørge om noget. De burde lære lidt om omsorg og menneskesyn, når de skal arbejde med syge mennesker. Jeg kender til systemet, da jeg selv er ansat indenfor det og har været i mange år.	Godt
✎	15	Sygeplejersken havde meget at gøre, så måske [burde der være] flere af dem på vagt, især lørdag	Virkelig godt


## Bilag 5

og søndag. Men jeg har været GODT TILFREDS.

- |   |    |  |                          |
|---|----|--|--------------------------|
|    | 17 | I forbindelse med min mands operation, oplevede vi (familien), stor empati fra personalet. Således tog den opererende læge NN sig tid til at mødes med/informere os om operationens forløb, straks efter han var færdig med at operere. Det er - set med mine øjne - ikke en selvfølge og det betød meget for os!  | Virkelig godt            |
|    | 18 | Jeg synes, det var et rigtig dejligt personale.  | Det kan jeg ikke vurdere |
|    | 23 | Det ville være godt, hvis det var den samme læge, som fulgte en under opholdet på hospitalet.  | Det kan jeg ikke vurdere |
|    | 25 | Afdelingen skal overholde de aftaler, de laver med patienterne.  | Virkelig dårligt         |
|    | 26 | Jeg modtog ikke det rigtige medicin efter udskrivelse. De glemte at give mig [medicin]. Dette var meget uheldigt, da jeg fik [komplikationer] efter udskrivelsen.  | Virkelig godt            |
|    | 31 | Jeg var denne gang umådelig glad for at ligge på stuer, hvor man ikke så fjernsyn og kun talte ganske lidt i mobiltelefon. [Tidligere] var fjernsynskiggeriet et mareridt for mig. Det begyndte om morgenen, og vi var plaget af det det meste af dagen. Jeg har et forslag: Høretelefoner til fjernsynet var måske en løsning.  | Virkelig godt            |
|  | 35 | Fem stjerner til personalet. Smilende, imødekommende og fagligt kompetente:-)  | Godt                     |
|  | 36 | Fysiske rammer kan ikke være bedre i de nuværende lokaler.   | Godt                     |
|  | 38 | Det var et yderst behageligt ophold. Sygeplejerskerne og læger var rigtig gode til at informere om, hvad der skulle ske, og gode til at fortælle om resultatet af ens prøver. Rigtig god mad, der bliver serveret for patienterne. Jeg var ikke på noget tidspunkt i tvivl om, hvad der skulle ske de følgende dage. Fortsæt det gode arbejde! Kun ros herfra! :) P.S. Kan i ikke lære sygehus NN, hvordan man gør? :)   | Virkelig godt            |
|  | 39 | Søde, imødekommende personale, altid hjælpsomme. Dog var der uenighed om opfølgning blandt personalet, f.eks. uenighed om, hvorvidt jeg selv skulle måle blodsukker, eller om personalet skulle. Uenighed blandt personalet om, om det var ok at tale i mobiltelefon på afdelingen (naturligvis under hensyntagen til andre patienter).  | Godt                     |
|  | 45 | [ ] information er det alt afgørende. På [afdelingen] fik vi på stuen at vide om eftermiddagen, at vi ville få information halvanden time senere. Da [der var gået seks timer] gik en medarbejder forbi ude på gangen, jeg råbte hende an og spurgte, om de havde glemt stue seks. Da fik vi endelig lidt at vide. Desuden brugte personalet meget tid på at hente forskellige ting, som de ikke havde med ind på stuen, når de skulle rense dræn, tage blodsukker, rense tilstoppet slange, mm. Altid manglede de et eller andet, de brugte meget tid på at rende frem og tilbage. Det gjaldt begge de stuer, jeg lå på og alle patienter. Jeg har ikke behov for at være anonym, står ved alt. Hilsen NN | Virkelig dårligt         |
|  | 47 | I weekenden blev to afdelinger flyttet sammen, og jeg undrer mig noget over, at vi blev flyttet til den af de to afdelinger, der havde de dårligste fysiske lokaler, bl.a. fælles toiletter på gangen, når der på den afdeling, vi kom fra, var toiletter på stuerne. De hygiejniske forhold på "gang"-toiletterne var under al kritik. Jeg oplevede gentagne gange, at der var henholdsvis afføring og  | Godt                     |


opkast på gulvet, toiletbrættet og gulvet - stor smittefare for patienter, som i forvejen jo ikke er raske.

 48 Stor menneskelig indsigt og venlighed fra personalet. Stor faglig dygtighed blandt lægerne. Alt i alt meget positivt forløb. Virkelig godt


 49 Information løbende! Sjældent ved stuegang! Medicin udleveredes i hånden, ingen kontrol med, at man spiste pillerne! Svage ældre har ikke mange chancer for at få besked! Enkelte sygeplejersker var super dygtige - andre var der bare! Læger næsten USYNLIGE! Hvis man ikke selv tør spørge og får en snak med en læge, er man ilde stedt! Jeg fik brev efter udskrivelse, at mit dræn skulle fjernes. Det var sket, flere dage før af læge NN på stuegang! Sørgede selv for at aflyse og spare tid for hospitalet og patient. Man ville ikke tro mig!! Intet svar

**ID Kommentarer - Gastroenterologisk Afdeling L**

**Samlet indtryk**


 1 Jeg skulle have været til yderlig undersøgelse på afdeling P, men er efter mange uger og to telefoniske rykkere ikke blevet indkaldt. Dårligt


 5 Var glad for at have fået mit eget værelse. :) Godt


 6 Komme med noget mad, selvom [det er sen aften], og køkkenet er lukket. Virkelig dårligt

 7 Jeg synes, at de var gode at snakke med. Godt


 8 Jeg synes, at sygeplejerskerne og lægerne var meget søde og gode til børn. Godt


 9 SYGEPLEJERSKERNE VAR SUPER GODE OG STRUKTUREREDE. DE KUNNE DERES ARBEJDE TIL UG. DET ER YDERST VIGTIGT FOR OS AT FORTÆLLE, AT DE OGSÅ VAR VENLIGE, HYGGELIGE OG IKKE MINDST GLADE OG POSITIVE, SELVOM DE HAVDE MEGA TRAVLT. DE FIK OS TIL AT FØLE OS TRYKKE OG VELKOMNE, OG DE BEROLIGEDE. HVIS DET ER MULIGT, MÅ DETTE GERNE FORTÆLLES TIL DEM, OG AT DE HAR PATIENTEN OG HANS MORS STORE RESPEKT. TUSIND TAK TIL PERSONALET PÅ BØRNEAFDELING L. Virkelig godt

 10 Meget søde, forklarende og tålmodige sygeplejersker og læger. Dejligt at forældre kunne overnatte på stuen. Stor fordel med film til at slå tiden ihjel. Virkelig godt

 10 Personalet var meget venligt, svarede på alle mine spørgsmål. Godt at kunne se dvd/video på stuen, når ventetiden er lang. Meget, meget godt at forældre kan overnatte på børneafdelingen! Virkelig godt

 11 Jeg synes, at det var meget godt []. Godt

 12 Vi måtte vente længe på at blive udskrevet, fordi det skal gøres af en læge. Den sygeplejerske, der havde fulgt os i løbet af dagen, havde bedre indsigt i forholdene end den læge, der mødte ind, og uden at bese vores søn, udskrev ham. Det virker som et ressourcspild og ineffektivt, at sygeplejerskerne ikke kan udskrive patienter. Det giver unødvendig ventetid og irritation. Godt

 13 Plus: Personalet havde god menneskelighed. Der var plads og rum. Vi havde enestue, maden var god og varieret, og sygeplejerskerne var rolige og tilstedeværende, kompetente. I forhold til første afdeling var anden afdeling et meget rarere, roligere og mere kompetent miljø at være i. Sygeple- Dårligt

gerskerne huskede det, de skulle, informerede, var imødekommende og fulgte op. Minus: Det ville have været rart, hvis der helt fra indlæggelse på første afdeling var blevet lagt en lægelig behandlingsplan, der var blevet meddelt os, og der var blevet fulgt. Vi oplevede MANGE læger ind over. Tre eller fire på et sygehus, tre eller fire på andet sygehus, hvor de enkeltvis kom i tvivl eller omgjorde hinandens vurderinger og beslutninger. Med en febril datter, der ikke har taget næring eller væske til sig i [flere] døgn ved indlæggelsen, med store smerter i anfald, føles det usikkert selv at skulle fastholde ro, overblik og behandlingsansvar. Først da hypotesen [] blev endeligt afklaret og udelukket, faldt der ro over patient, mor og behandling, der så kunne målrettes mod infektionen, der i øvrigt så blev helt rask igen! Minus: Ved lejlighed ville det være rart med senge til pårørende i niveau med patienten, så man kan holde i hånd, mens man selv hviler.



















<b>ID    Kommentarer - Patienthotel L</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	4    Indlæggelse, test og indføring af slanger udført af virkelig dygtige sygeplejersker med empati og evne til at forklare procedurerne med entusiasme og vid. Opholdet ok. Lægen NN derimod evner ikke at informere godt nok, slet ikke om de eventuelle afhjælpningsmuligheder, der måtte være på problemet. Dette trækker meget ned.	Godt
<b>ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	1    Akut indlagt med blødende [] sår. Jeg er helbredt, ellers var jeg død.	Godt
	2    Havde en planlagt operationstid men blev indlagt akut [inden da] og opereret under indlæggelsen. Bliver udskrevet efter operationen. [Senere] bliver jeg ringet op af en sur sygeplejerske fra samme afdeling, som siger, at hun står og venter på mig til indlæggelsessamtale og blodprøvetagning inden operationen. Jeg forklarer hende, at jeg skam er blevet opereret og er hjemme igen. Da jeg blev indlagt akut, fortalte jeg dem netop, at jeg havde en operationstid, men de ville ikke vente på den, og jeg blev derfor opereret [få] dage senere. Men ingen på afdelingen har sørget for at aflyse tiden, skønt det er samme afdeling og personale. Hvis min operationstid var blevet aflyst, kunne en anden patient jo være blevet opereret der.	Godt
	3    Jeg har været godt tilfreds med afdelingen og alle var meget søde og venlige.	Godt
	4    Søde og rare, og et godt personale og dygtigt team fra afdelingen.	Godt

## Gastroenterologisk Afdeling L, Århus Sygehus






### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit L2	Samlet indtryk
1	Jeg blev ikke indkaldt. Jeg var ved vagtlægen og fik anvisning til afdeling L, da der var indikation på en blindtarmsbetændelse. Selve forløbet fra vagtlæge til afdelingen var helt fantastisk. Da jeg kom op på afdelingen, var modtagelsen absolut perfekt. Her fik jeg al den information, som jeg fandt nødvendig.	Virkelig godt
4	Jeg blev indlagt efter henvendelse på skadestuen.	Virkelig godt
13	Blev indlagt via vagtlæge. Både vagtlæge og ambulancefolk var ok.	Virkelig godt
14	Akut indlæggelse [].	Virkelig godt
15	Den aftalte tid holdt ikke, og jeg fik ikke information om ventetid osv.	Virkelig dårligt
20	Indkaldelse til operation kom først efter halvanden måned, da læge NN rykkede.	Dårligt
22	Akut indlagt.	Godt
26	Jeg blev akutindlagt [].	Virkelig godt
28	Jeg blev akut indlagt [].	Godt
29	Overført [] efter indlæggelse på andet sygehus.	Virkelig godt
30	Jeg blev henvist akut fra egen læge.	Godt
36	Blev indlagt via egen læge til skadestuen.	Virkelig godt
37	Det tog [flere] måneder fra indkaldelse til indlæggelse, og jeg fik at vide pr. telefon, at undersøgelsen kun laves få steder.	Godt
38	Blev indlagt fra egen læge.	Det kan jeg ikke vurdere
39	Fint venteværelse og god opfølgning.	Godt
42	Kom fra vagtlægen.	Godt
44	Jeg blev henvist af min læge, og blev afhentet af en ambulance.	Virkelig godt
44	Jeg blev kørt fra min læge med ambulance til afdelingen.	Virkelig godt
46	Var der en overnatning.	Godt

## Bilag 5







	51	Jeg blev akut indlagt af egen læge og kom til samme dag.	Det kan jeg ikke vurdere
	55	Meget lang ventetid.	Godt
	57	Jeg har åben indlæggelse og ringer selv i forvejen, når jeg har behov for behandling.	Det kan jeg ikke vurdere
	58	Akut indlagt.	Godt
	61	Jeg blev akut indlagt fra lægevagten.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Afsnit L3</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	2	Blev indlagt omgående i ambulance.	Virkelig godt
	2	Jeg var umådelig godt tilfreds med alt.	Virkelig godt
	4	Jeg har ingen nedsættende kommentarer til min indlæggelse. Der blev taget hånd om min sygdom med det samme.	Virkelig godt
	5	Kom til at sidde på en stol fra [tidlig morgen til aften]. Der var intet personale, der overhovedet værdigede mig et blik.	Virkelig dårligt
	8	Jeg har været indlagt flere gange. Generelt er [afdelingen] meget overfyldt, og jeg oplever, det er svært at få en seng. Jeg har oplevet at sidde på en stol i adskillige timer, inden jeg fik tilbudt en seng, til trods der var ledige senge!	Dårligt
	13	Skulle have været til ambulans på afdelingen, men blev akut indlagt to dage før den ambulante aftale.	Intet svar
	20	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
	21	Jeg var ikke i kontakt med nogen, fra jeg modtog brev om indlæggelse og til jeg ankom.	Godt
	24	Blev akut indlagt [].	Virkelig dårligt
	25	Måtte ringe mange gange, og de havde meget svært ved at give mig et konkret svar.	Virkelig dårligt
	29	Fik at vide med få dages varsels pr. brev, at jeg skulle indlægges og opereres. Med så kort varsel, så kunne man have ringet, da der jo skal arrangeres en masse med arbejde osv.	Dårligt
	30	Jeg blev indlagt akut [].	Godt
	31	Jeg var indlagt fire dage i alt. Jeg kom ind på en anden afdeling tre dage efter, at jeg var opereret på den første afdeling. Jeg blev scannet, og min behandling med antibiotika begyndte på den anden afdeling.	Virkelig godt



-  34 Der gik for lang tid inden indlæggelse. Godt
-  37 Jeg blev henvist til afdelingen af henholdsvis lægevagt og egen læge. Mine kortvarige indlæggelser i perioden august-oktober havde præg af efterbehandling og udgør kun en lille del af hele mit indlæggelsesforløb, som stort set strækker sig fra [forår] til [efterår]. Mine besvarelser vil derfor dels være præget af mit indtryk af hele forløbet og dels være noget misvisende og unuancerede, eftersom kun en lille del af mit forløb evalueres. Godt
-  40 Jeg ringede og rykkede. Godt
-  45 Natlægen var hurtig til at give en smertestillende indsprøjtning og én for kvalme, men det var så det. Var på besøg hos min mor, og hendes læge handlede resolut med akut indlæggelse. Godt gået. Virkelig dårligt
-  49 Blev akut indlagt!  Dygtig  læge stod for udredning. Intet svar


**ID Kommentarer - Gastroenterologisk Afdeling L**

**Samlet indtryk**

-  2 Jeg har ingen erfaring med ophold, da jeg kun var indlagt til observation. Jeg var der en nat, og oplevede meget søde og omhyggelige sygeplejersker. Hospitalet reagerede hurtigt på mine symptomer, og sørgede for hurtig henvisning til afdeling NN, hvor jeg har fået hurtig, venlig og fremragende behandling. Fra mig - UG til Århus hospitalerne. Intet svar
-  3 Nej. Godt
-  5 Jeg var ikke så glad for, at der flere gange blev skiftet ud af lægerne. Godt
-  7 Jeg var spændt, og de var gode til at forklare, hvad der skulle ske. Godt
-  9 Patienten havde et [akut problem], så han kom ind akut fra skadestuen. Virkelig godt
-  13 Henvist via anden afdeling. Dårligt



**ID Kommentarer - Patienthotel L**

**Samlet indtryk**

-  2 Jeg var kun "indlagt" på patienthotellet et døgn pga. en undersøgelse. Virkelig godt

**ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**




















**Samlet indtryk**

-  1 Nej. Godt
-  2 Var på en afdeling til opfølgning på undersøgelse, og jeg blev der indstillet til operation. Lægen visiterede mig til at blive opereret på en anden afdeling med mit samtykke. Da jeg møder op på den anden afdeling den dag, jeg skal opereres, viser det sig, at jeg er blevet fejlvisiteret til denne afdeling, og operationen er derfor aflyst, og jeg får en ny operationstid en måned senere på den store operationsgang. Bliver to uger efter indlagt akut og opereret subakut tre dage senere. Godt








## Gastroenterologisk Afdeling L, Århus Sygehus

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit L2	Samlet indtryk
1	Sygeplejersker og lægerne var meget imødekommende. Jeg befandt mig godt.	Virkelig godt
2	Blev overflyttet akut en weekend. Blev puttet ind på en undersøgelsesstue, hvor min mor og jeg ventede i flere timer. Vi blev ikke tilset/informeret eller fik vådt eller tørt.	Dårligt
8	På trods af sygefravær mødte jeg et personale, der signalerede overskud og overblik. Særligt en sygeplejerske - jeg fik det indtryk, at det var sygeplejersken NN.	Godt
15	Ventetiden og ingen plan samt fik en seng på gangen.	Virkelig dårligt
24	Modtagelsen var professionel og omsorgsfuld.	Dårligt
29	Følte mig godt modtaget.	Virkelig godt
33	Jeg følte mig godt modtaget.	Det kan jeg ikke vurdere
39	Følte mig så velkommen, at jeg glemte helt smerterne og årsagen til, jeg kom.	Godt
41	Lå med smerter på en "udskrivningsstue" i to timer, hvor ingen kom forbi!	Godt
42	Den sygeplejerske, der tog imod, og som skulle skrive mine oplysninger ned, havde ikke en god udstråling. Hun smaskede, og jeg mener virkelig smaskede, på et stykke tyggegummi under hele samtalen, og virkede som om, hun slet ikke gad være der.	Godt
44	En helt flot og fin behandling, som IKKE kan gøres bedre.	Virkelig godt
49	Det var godt.	Virkelig godt
50	Skulle bare overnatte og være til kort observation.	Det kan jeg ikke vurdere
53	Manglede et sted til opbevaring af min medbragte bagage (tøj, toileting osv.).	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit L3	Samlet indtryk
1	Jeg forstår ikke, at samtlige patienter, der er indkaldt til undersøgelse og behandling på en bestemt dag, bliver indkaldt på nøjagtigt samme tidspunkt, når der kun er én enkelt sygeplejerske og læge til at forestå indlæggelsen.	Virkelig dårligt
3	Der var travlt, men en god tone!	Virkelig godt

	4	Modtagelsen virkede på en professionel måde fra starten.	Virkelig godt
	5	Man kan tydeligt mærke, at på sygehuset har du intet navn, kun et personnummer. Det varede over 12 timer, blev så sendt på patienthotel, hvor jeg blev sendt tilbage til afdelingen med besked om, at der ikke var plads.	Virkelig dårligt
	8	Ved aftalte indlæggelser er modtagelsen god, med relevant information osv., men ved akut indlæggelse føler jeg en forvirring omkring, hvem der gør hvad og hvorfor = manglende overblik!	Dårligt
	9	<input type="checkbox"/> Skulle isoleres, og havde ikke meget kontakt med personalet.	Godt
	11	At vente 4½ time på, at lægen har tid, må kaldes for manglende respekt for andres tid, da jeg havde fået en tid, jeg skulle komme på.	Godt
	13	Husker det dårligt, da jeg havde mange smerter.	Intet svar
	15	Ja, enorm god informering, og søde og venlige mennesker omkring mig.	Virkelig godt
	20	Der blev taget godt hånd om mig.	Virkelig godt
	21	Jeg synes, det er en god afdeling og personalet er søde, venlige og imødekommende.	Godt
	26	Super personale.	Virkelig godt
	29	Fik at vide jeg skulle møde ind til operation på et bestemt tidspunkt. Da jeg så kom, var der ingen fra den gruppe der skulle tage imod mig, så jeg skulle vente. Og efter næsten tre timer. efter jeg selv henvendte mig for tredje gang, blev jeg taget imod.	Dårligt
	38	Meget imødekommende og venligt personale! Gode til at informere. Personalet var tit inde på stuen og spørge til, hvordan man havde det eller om man manglede noget. Dejligt! :-)	Virkelig godt
	39	Dårlig oplevelse, da den sygeplejerske, som modtog mig, ikke var vidende om min sygdom. Ville henvise mig til patienthospital, selv om jeg skulle faste og have drop i løbet af natten.	Godt
	40	Rart, at man blev budt velkommen af en sygeplejerske.	Godt
	45	Kom [på to forskellige afdelinger]. Utrolig dårlige afdelinger, hvor mangel på information var lig nul. Indskrivningen var til gengæld god, men så hørte al service også op.	Virkelig dårligt
	48	Meget kompetent, meget venlig.	Virkelig godt
	49	Kompetent, dygtig. Men besvær med at vække mig efter operationen.	Intet svar
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Gastroenterologisk Afdeling L</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	4	Ikke andet end at det var en god og professionel modtagelse.	Godt
	6	Fik intet at spise.	Virkelig dårligt

## Bilag 5

	9	Personalet var professionelle og effektive, men havde stadig empati for patienten (barn) og mig (mor).	Virkelig godt
	13	Kom via skadestuen. Blev godt modtaget af sygeplejerske.	Dårligt
<b>ID    Kommentarer - Patienthotel L</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	2	Personalet, som skulle undersøge mig, var meget søde og venlige.	Virkelig godt
	4	Fantastisk dygtige, empatiske og kompetente sygeplejersker der evnede at få mig til at slappe af og føle mig tryk.	Godt
<b>ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	2	Blev indlagt akut og opereret subakut tre dage senere.	Godt
	3	Jeg blev indlagt akut af egen læge.	Godt
	5	Var perfekt. Manglede et sted at opholde sig. Er lige kommet hjem fra afdeling i dag for anden gang, fandt ud af, at der var et meget trist opholdsrum i anden afdeling.	Godt








## Gastroenterologisk Afdeling L, Århus Sygehus

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit L2	Håndtering af fejl
2	At der i kontakten til visitator/hjemmepleje blev vurderet, at min mors funktionsniveau var faldet med 90 procent i forhold til inden indlæggelse. Der var ikke hjælp nok, og der blev ikke bestilt genoptræning. Påstanden var, at min mor kunne det samme som før.	Dårligt
15	De vidste ikke, hvad jeg var der for. På operationsstuen vidste de ikke, hvad jeg skulle have lavet, plus havde jeg ikke sagt noget, havde de lavet noget helt andet. De lavede hul i [organ], så jeg begyndte og bløde. Blødte i [flere] timer og mistede [meget] blod. Det betyder, jeg lider af blodtab stadig.	Virkelig dårligt
20	Jeg oplevede, at jeg gentagne gange informerede flere læger om, at jeg havde betændt galdeblære, og at de ikke kunne regne med blodværdier, som viste, at jeg var ok! Dette til trods skete der intet, i de mindst tre gange, jeg var indlagt, inden endelig operation!	Godt
23	Jeg blev indlagt om aftenen ved [om aftenen]. Om morgen var mit problem blevet løst af sig selv. Og med hensyn til scanning skulle bruge ekstra fridage for at blive scannet, da mit problem ikke var akut længere. Det synes jeg er meget forkert.	Intet svar
25	Min undersøgelse blev i første omgang opgivet pga. akutte patienter, og jeg fik meget ringe information undervejs. Jeg måtte genindlægges til ny undersøgelse.	Godt
30	Blev indkaldt til lægesamtale, som ikke var registreret.	Godt
32	Fik f.eks. intet væskeskema, som ellers var "vigtigt".	Intet svar
34	Fik forkert væske, væske med sukker, frem for én kun indeholdende salte.	Godt
35	Afhænger af definition af fejl: Fik en infektion, efter min kikkertoperation [].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
40	Ondt i maven, blødte og havde sort afføring i flere dage.	Dårligt
45	Måtte selv gøre opmærksom på, at jeg var fastende. Havde ellers fået noget at spise. En undersøgelse, jeg var blevet lovet, blev aflyst og udsat til en måned efter indlæggelsen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
53	Overset [sygdom] (får ingen medicin).	Virkelig godt
55	En læge sagde, at han ville sende mig til akut scanning i løbet af en uge. Fik indkaldelse til en tid en måned efter. Fik at vide, at jeg skulle sendes til speciallæge, hvilket jeg ikke blev, før min egen læge trådte til...	Dårligt
60	Jeg blev sendt hjem, selvom jeg havde smerter, fordi de ikke vidste, hvad de skulle gøre. Jeg var	Dårligt




bare blevet dopet for smerten med morfin og piller og blev så sendt hjem. Jeg blev indlagt igen dagen efter.

ID	Kommentarer - Afsnit L3	Håndtering af fejl
✎	1 Fejloperation, hvor kirurgen, på trods af, at jeg gjorde opmærksom på, at han var på forkert spor, fastholdt, at de informationer, jeg tidligere havde modtaget, ikke gjaldt. At han var klar over, hvad han skulle, og selvom han, sagde han selv, ikke havde eksempelvis set scanningsbilleder, kunne han gennemføre indgrebet. Hvad han siden måtte medgå, at det var en fejl, og at han ikke kunne operere som nødvendigt.	Dårligt
✎	4 Ud fra den behandling jeg var igennem, kan jeg ikke se nogen form for fejl.	Intet svar
✎	5 Ja, 14 dages indlæggelse blev til tre måneder, [pga. mange specifikke fejl] osv. osv. Masser af lægefejl der har kostet mig et væggtab på 25 kilo og blodforgiftning, bylder indvendigt, altså et forløb jeg godt kunne have undværet. De har alt for travlt.	Dårligt
✎	7 Mit operationssår måtte efterbehandles hos egen læge i over en måned, da det var meget dybt og væskende.	Virkelig godt
✎	13 Der er set med mine øjne stor forskel på eksempelvis personale, eksempelvis lægerne og sygeplejerske. Her differentierer man ikke. Det bør også være synligt i dette spørgeskema. Jeg oplevede, at lægerne gjorde et godt stykke arbejde, men var meget lidt synlige, hvorimod jeg oplevede, at sygeplejerskerne ikke gjorde et specielt godt arbejde, men var meget synlige, tog beslutninger, som, jeg mener, var en læges opgave, men omsorgsarbejdet kunne man lede længe efter. Man udskriver til eget hjem for hurtigt og uforsvarligt. Personligt blev jeg opereret [] og fik at vide, at jeg skulle forvente udskrivning [næsten en uge efter]. Men [fire dage senere forsøgte man at udskrive mig til eget hjem, til fjerde sal uden elevator, bor alene og måtte ikke bære noget særligt, men med stærk smertestillede medicin, som gør en meget svimmel. Det er ikke acceptabelt. Jeg er ikke tilhænger af, at eksempelvis ældre ligger på hospitalet, fordi der ikke er plejehjemspladser. Men der skal være plads til, at patienten kan klare sig selv. Ikke alle har deres pårørende i nærheden. Eller at der, som der tales om, oprettes omsorgshoteller. I vort amt har vi heldigvis [et sådant], som blev min redning, men hvad med de patienter der ikke kan betale selv? Jeg savner, at mennesket er i fokus. New Public Management, som bruges i erhvervslivet, har holdt sit indtog i hospitalsvæsenet for ikke at nævne Lean lig med samlebandsarbejde. Det er gået for vidt. Dobbeltmoralen hersker endvidere. Det er ikke tilladt at ryge, end ikke på en udendørs balkon, hvor der var skiltet med rygeforbud, og hvor patienterne dog kunne se, at personalet røg. Der findes nu engang mennesker, der ryger, og det skal der tages hensyn til, hvis ikke inde så ude. Dertil kunne man frit indtage Kims produkter, men frugt skulle man spørge efter. Antageligt fordi firmaet sponsorerer. Det næste bliver vel, at man får Mc Donald's, fordi de sponsorerer.	Intet svar
✎	14 Jeg var ikke informeret om, hvad man havde tænkt sig at gøre. Jeg troede, jeg skulle til en [scanning], men man ville [foretage indgreb] i stedet.	Intet svar
✎	22 En læge troede, jeg kom til en helt anden operation, og en sygeplejerske troede, jeg var en anden, en anden sygeplejerske fortalte mig at min sygdom skyldes en fejloperation på et andet sygehus, og da jeg gjorde opmærksom på, at jeg aldrig havde været indlagt på det andet sygehus, fik hun travlt med komme væk, og hende så jeg så ikke igen.	Dårligt
✎	25 Jeg oplevede et generelt alt for travlt personale, både læger og sygeplejersker. Har fået lovning på	Virkelig

	et opkald om videre forløb efter [oktober], hvor der skulle holdes møde. Jeg har endnu intet hørt.	dårligt
	27 Jeg fik ikke, som lovet, noget beroligende. Formoder, personalet, der udførte behandlingen, selv har haft behov for det.	Godt
	28 Glemsomme sygeplejersker.	Godt
	33 Ved afdelingsskift skete der fejl ved medicinering.	Godt
	44 At operationen er mislykkes, og at jeg har det næsten værre.	Intet svar
	45 Havde galdesten og galdeblærebetændelse, men ultralydscanningen viste ikke betændelse, dog tog en læge på afdelingen initiativ til, at der skulle lægges dræn, hvor det så viste sig, at der var betændelse, feber, lavt blodtryk mm. Drænet gjorde forbandet ondt at have i, og da jeg skulle have det fjernet, viste det sig, at det have rykket sig og sad forkert.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	46 Jeg fik kun orientering, når jeg selv henvendte mig til sygeplejersken. Ingen oplysning om faste/ikke faste, ingen oplysning om behandling. Ingen stuegang. Mødte kun lægen ved udskrivning (det skal dog bemærkes, at jeg kun var indlagt i [få] dage).	Intet svar
	47 Generelt har jeg et meget positiv indtryk af min indlæggelse, men når det er sagt må jeg også give udtryk for en meget negativ oplevelse af personalet på dagvagt lørdag og søndag. F.eks. Skulle jeg CT-scannes og være fastende, ikke desto mindre fik jeg udleveret metformin som skal indtages sammen indtagelse mad og var uaktuelt i en fastesituation. Efter CT-scanningen må jeg ikke få metformin pga. risiko for nyreskader pga. kontrasten, og her svipsede det så lige igen.	Dårligt



**ID Kommentarer - Gastroenterologisk Afdeling L**

**Håndtering af fejl**

	5 Det var svært at være med, fordi der var mange forskellige læger, og de havde alle hver deres mening.	Intet svar
	6 De kunne ikke finde mine blodårer, da de skulle stikke. Fejl: En ekspert i at stikke kom, og selv de kunne ikke.	Virkelig dårligt
	13 Der var usikkerhed om diagnosen. Læge NN sagde første aften, at min datter skulle ultralydsskannes næste morgen, og måske skulle hun CT-scannes. Hun var afkræftet, feber (40 grader) og kunne ikke holde mad og væske i sig. Hun havde svære smerteanfald efter hver slurk vand, og måtte ikke få smertestillende før diagnosen var afklaret. Hun blev ultralydsskannet, men man undlod at CT-skane indtil hun var ved at forsvinde sansemæssigt. Først efter pres fra mig, blev hun CT-skannet [om eftermiddagen].	Intet svar

**ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

**Håndtering af fejl**

	3 Blev akut indlagt af egen læge med mistanke om tarmslyng, blev derfor CT-scannet samme dag. Efter gentagne henvendelser fra afdelingen på resultatet blev der svaret, at lægen havde GLEMT at se på det og var gået hjem - så der først NÆSTE DAG kunne forventes svar.	Godt
	5 Ved udskrivelsen fik jeg at vide, at jeg havde kræft - kom til samtale ugen efter - meget vigtig at min mand kom med. Det viste sig gudskelov, at det ikke var kræft - havde heller ikke fået at vide, at de	Intet svar

## Bilag 5

havde lagt et dræn ind. Fik det at vide til samtalen.
























## Gastroenterologisk Afdeling L, Århus Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit L2	Samlet indtryk
1	En yderst imødekommende og venlig behandling. Jeg fik klart en fornemmelse af, at her ville jeg befinde mig godt. Personalets vejledninger og råd var med til at udbygge mit tillidsforhold til dem.	Virkelig godt
6	Jeg fornemmede en travlhed, der gjorde, at man ikke ville forstyrre/ulejlige personalet mere end absolut nødvendigt!	Godt
11	Informationsniveauet kunne have været lidt bedre. Fik dog svar, når jeg selv spurgte.	Virkelig godt
12	Opfattede det ikke som et behandlingsforløb.	Godt
13	Da var lidt "flytterod", da vi var to damer, der skulle flytte stue, da den stue vi lå på, skulle bruges akut til mænd. Vi var udskrevet og ventede blot op transport hjem, så det var lidt "bøvlet", men IKKE uoverskueligt,	Virkelig godt
15	Er total rystede over min "behandling" Læger, personale er langt fra kompetente til at behandle andre mennesker. Mangel på moral og etik!!!!	Virkelig dårligt
20	Personalet super - lægerne derimod lyttede ikke vildt til mine indsigelser eller kendskab til mig selv... Ved næstsidsite indlæggelse var læge sikker på fjernelse, men vagt NN, som aldrig har snakket med mig, overrulede ham...	Dårligt
24	Jeg kunne godt have tænkt mig nogle flere undersøgelser af, hvad der er galt med mine []smerter og talrige indlæggelser. Oplevede også lidt "kulde" fra nogle af de sygeplejersker, der passede mig.	Dårligt
31	Blev af vagtlæge sendt på hospitalet med [sygdom], som viste sig, at [den var fremskredet].	Godt
33	Efter indlæggelse viste der sig mange tilstødende symptomer, som jeg ikke rigtig forstår omfanget af.	Det kan jeg ikke vurdere
42	Lægen gjorde det rigtig godt. Var venlig, diskret og snakkede til en, ikke ned til en. Sygeplejersken efter vagtskifte var også sød og rar og omsorgsfuld.	Godt
45	Der var alt for mange læger indblandet, uden at nogen af dem havde rigtig forstand på mit problem, og derfor ikke selv kunne tage stilling til og iværksætte korrekt behandling. Den venter jeg stadig på nu, tre måneder efter.	Virkelig dårligt
50	Forskellige informationer om hvorvidt jeg skulle faste eller ej til [] scanning (undren).	Det kan jeg ikke vurdere
51	Der var kun tale om et forløb på et døgn, hvor der blev foretaget enkelte undersøgelser, men ingen operationer. Jeg følte, at sygeplejerske og de læger, som tilså mig, gjorde deres bedste for at hjælpe. Desværre var kompetencerne og faglig viden på afdelingen ikke tilstrækkelig til at kunne hjælpe.	Det kan jeg ikke vurdere



## Bilag 5

	52	For megen larm fra gangen (høje hæle (råb) i området med personalerum (stue 14) samt skramlen med madvogne og lignende. Sker fordi døre til sygestuer oftest efterlades åbne, til stor gene for patienter, der ønsker ro og hvile efter diverse indgreb/undersøgelser.	Godt
	54	Snakkede med mange forskellige læger og sygeplejersker. - Skulle hver gang forklare om hele sygdomsforløbet, og det bliver man altså træt af til sidst. Der var ikke nogen, der tog stilling til noget. Følte egentligt ikke, at de lyttede.	Dårligt
	56	Det var svært at komme i kontakt med sin kontaktsygeplejerske. Selv når man ringede på snoren, kom der anden person, som blot henviste til ens kontaktsygeplejerske - og hun dukkede aldrig op. Savnede virkelig at blive informeret af og have kontakt med min kontaktsygeplejerske.	Godt
	58	NN, NN og NN var rigtig gode på det menneskelige plan.	Godt
	60	Manglende informationer om, hvad der skal ske. Lang ventetid imellem lægebesøg/sygeplejerske besøg.	Dårligt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Afsnit L3</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Murphys lov beviste sin gyldighed. Alt, hvad der kunne gå galt, gik galt. Desuden måtte der tilføjes en paragraf om, at også det, der absolut ikke KAN gå galt, også gik galt. Bl.a. fik jeg på laboratoriet taget blodprøver i en andens navn.	Virkelig dårligt
	2	Jeg synes, at alt var ok og befandt mig virkelig godt, meget venligt personale, til U.G.	Virkelig godt
	4	Da sygdommen startede, levede man videre med håbet om, at få et stort ønske opfyldt, det blev det. En stor tak for dette.	Virkelig godt
	5	Personalet har alt for travlt. Alt for mange forskellige læger gik stuegang. Ingen havde den samme mening, én ville et, andre noget andet. Har oplevet at få fortalt, at nu vil vi gøre det, og så blev der lavet noget andet - alt for mange høvdinger.	Virkelig dårligt
	6	Kun at det var en positiv oplevelse, især i forhold til det andet sygehus, som havde henvist mig. Der var simpelthen klasseforskel.	Virkelig godt
	8	Generelt en meget professionel behandling. Men kommunikation mellem afdelingerne er næsten ikke-eksisterende. Jeg følte, jeg selv skulle tage ansvar for, at anden afdeling blev informeret! Til trods for jeg adskillige gange oplyste personalet om vigtigheden af, at anden afdeling blev informeret.	Dårligt
	11	Blev flyttet [før weekenden] til anden afdeling uden at være informeret om det før, fordi de lukkede afdelingen i weekenden. Beklagede blot, at de havde glemt at informere, men det var meget normalt op til en weekend.	Godt
	12	Jeg var ikke indlagt. Jeg fik lov til at tage hjem og mødte så næste dag.	Godt
	19	Tak for god behandling.	Virkelig godt
	31	Mange søde, friske, behjælpelige personer med et smittende smil og en hyggelig bemærkning.	Virkelig godt

-  32 Fremragende veludført operation af NN. Meget dygtige og søde sygeplejersker og SOSU-assistenten. Virkelig godt
-  33 Jeg blev indlagt/overflyttet til tomandsstue og følte klaustrofobi, men der var ikke andre muligheder. Virkelig dårligt
-  41 Min operation blev udsat med en dag. Det fik jeg først at vide [om eftermiddagen] den dag, hvor jeg skulle have været opereret. Det vil sige, at jeg skulle tilbage til patienthospitalet en gang mere og indlogeres på et nyt værelse. Virkelig godt
-  43 Sygeplejerskerne på L3 gjorde et fremragende arbejde og var rigtig søde. Intet svar
-  45 [Jeg mødte en tidlig morgen for at skulle undersøges]. Jeg fik ikke en seng, skønt jeg sagde, at jeg kun havde sovet få timer pga. smerter. En medarbejder sagde, at jeg skulle faste, hvilket jeg vidste, at jeg ikke skulle. Hun måtte derefter undersøge, om jeg havde ret. Det havde jeg. Efter utallige henvendelser lykkedes det mig at få en tid til røntgen [om formiddagen]. Fik da en seng. Da jeg kom op fra røntgen, blev min seng taget fra mig, og jeg måtte sidde ude på gangen med stærke smerter, til jeg skulle tale med en læge. Tre timer efter bad jeg om smertestillende piller. Det tog 15 minutter før de kom med det. Efter samtale med lægen skulle jeg vente på materialer. Jeg kom fra hospitalet [sidst på eftermiddagen]. Havde da været der hele dagen og kun haft en seng i 45 minutter. Resten af tiden sad jeg ude på gangen. Puha. Virkelig dårligt
-  48 Opgaven blev løst af meget dygtige portører. Virkelig godt

**ID Kommentarer - Gastroenterologisk Afdeling L**

**Samlet indtryk**


-  9 [Patienten] burde have været blevet på sygehuset en til to dage mere (hvilket sygeplejerskerne også gav udtryk for, men det mente lægen ikke). Nu ti uger efter har [patienten] stadig mange smerter i maven og skal igen til undersøgelse på afdeling L. Virkelig godt
-  13 Min datter blev syg [først på ugen], vagtlæge [den følgende nat samt natten to dage efter]. Havde høj feber, opkastninger og smerteanfald. Holdt intet i sig, fra [hun blev syg]. Indlægges i Skejby (A2?) [fem dage fra sygdoms begyndelse] på mistanke om maveinfektioner/sprængt blindtarm. Vi beder om væskedrop ved ankomst [om natten]. Hun FÅR drop [den følgende aften]. Har været [i mange timer] på en afdeling, før de overflytter til anden afdeling til udredning for sprængt blindtarm. Hun har ventet [flere timer] i skadestuens undersøgelsesrum med en forvagt, der er i tvivl. CT-scannes først [den følgende eftermiddag]. [Kort forinden] var hun så svag og sagde: "Mor, jeg [?], jeg kan ikke se sig" - SÅ satte mor hælene i. I forhold til hendes tilstand havde det været rart med drop [morgenen dagen inden] og udredning med UL og CT i løbet af [denne dag]. Der blev dog iværksat antibiotisk dropbehandling [denne dag om aftenen]. Men angsten hos hende og mig for, at hun havde en sprængt blindtarm, blev først afklaret 35 timer efter indlæggelse. Ellers var sygeplejepersonalet på afdelingen kompetente, og stemningen var god. Dårligt

**ID Kommentarer - Patienthotel L**

**Samlet indtryk**

-  3 Alle var søde og rare. Godt

## Bilag 5


















ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	4 God behandling og tak for et godt personale.	Godt














## Gastroenterologisk Afdeling L, Århus Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit L2	Samlet indtryk
1	Jeg havde det kanon godt. []. Inden jeg gik, stak jeg lige hovedet ind på personalestuen, hvor jeg sagde tak for imødekommenhed og venlighed til alle dem, der var der. Jeg sagde også, at hvis jeg skulle blive syg en anden gang, ville jeg helt bestemt ønske, at jeg kunne komme ind på L2. Det blev de lidt rørt over. Magen til effektivitet har jeg ikke set længe. Tak for det.	Virkelig godt
2	Min mor blev udskrevet med den forklaring, at hun intet fejlede. Da hun lå andetsteds havde hun [flere betændelsestilstande], og MÅSKE [en anden sygdom]. Hun var forfærdelig forvirret og kunne ikke forstå, at hun pludselig ikke fejlede noget!	Dårligt
9	Jeg har ikke fået noget at vide om, hvad de har snakket med min læge om.	Godt
15	Blev sendt hjem med [for lav] blodprocent og blodtryk. Jeg er [ung]. Det må fortælle alt. Ingen behandling for mit manglende blodtab.	Virkelig dårligt
16	Jeg blev lovet, at jeg ville modtage svar på mine prøver per brev, men har ikke modtaget noget endnu, og det er nu næsten tre uger siden, jeg var indlagt.	Godt
17	Først cirka halvanden uge efter fik jeg pr. brev at vide, at mit spiserør var blevet udblokket.	Godt
20	Jeg blev sendt tidligere hjem end både sygeplejerske og mig selv forventede. Jeg fik 12 ugers løfteforbud, men ellers ingen information om hvornår man må motionere med videre. Ingen efterfølgende opfølgning med videre.	Dårligt
24	Igen forlader jeg hospitalet uden egentlig at ane, hvad der er galt med mig.	Dårligt
33	Jeg ved, at jeg har været meget dårlig, men er ikke helt sikker på, hvad jeg egentlig fejlede.	Det kan jeg ikke vurdere
35	Den ene læge insisterede lige rigeligt på, jeg skulle udskrives hurtigt allerede 30 minutter efter, jeg senest havde kastet op. Ikke hensigtsmæssigt.	Virkelig godt
45	På grund af manglende viden fik jeg ikke svar på de spørgsmål, der var relevante for mig. Venter på konsultation med relevant læge [i vinteren]. Har daglige gener, der komplicerer min hverdag, og synes det er utilfredsstillende, at der skal gå fire måneder før kontakt til den læge, der er fagspecialist. Jeg får f.eks. forstyrret min nattesøvn på grund af opkastninger HVER nat. Dette er kendt af personalet.	Virkelig dårligt
47	INTET samarbejde med hjemmeplejen ved udskrivelsen, det vil sige INGEN tilsyn/hjælp, hverken af sygeplejerske/fysioterapeut eller læge. Har ikke haft indtryk af, at der er foretaget nogen orientering.	Godt
52	Ved fjernelse af sting [flere dage] efter operation var egen læge endnu ikke orienteret om udskrivelse.	Godt

## Bilag 5

	54	Fik aldrig noget svar på, hvad jeg fejlede. Var meget utryg, da jeg gik derfra - anede jo ikke, hvad jeg skulle gøre, hvis det kom igen.	Dårligt
	58	Jeg var i tvivl om, hvor meget motion jeg måtte dyrke, efter jeg var blevet udskrevet.	Godt
	59	Jeg blev udskrevet, selvom årsagen til mine smerter ikke var fundet. Jeg havde efterfølgende stærke smerter i flere dage, før egen læge fastslog årsagen til smerterne.	Dårligt
	60	Jeg var blevet opereret, og jeg fik ikke meget information med på vejen. Hvad jeg skulle gøre for at passe sårene osv.	Dårligt
	61	Jeg blev akut indlagt [], og jeg sov hjemme ved mig selv. Blev udskrevet dagen efter [], det hele gik i sig selv igen [].	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Afsnit L3</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	1	Sidste gang jeg var indlagt, lykkedes det ikke at få fat i en læge, der kunne udskrive mig, skønt jeg ventede på afdelingen [i flere timer].	Virkelig dårligt
	2	Jeg er meget aktiv og blev rost for det. Der var forbavselse over, at jeg løber med min [hund], (er ældre og OK).	Virkelig godt
	4	Det har fungeret som det skulle, efter den orientering jeg har fået.	Virkelig godt
	5	Først [mange] dages indlæggelse, men på trods af, at jeg sagde til lægen, at jeg var dårlig, blev jeg udskrevet, og det kostede mig yderligere en uge [].	Virkelig dårligt
	7	Sygeplejerske NN turde ikke fjerne metalsuturen efter operationen, da såret var meget åbentstående og væskende.	Godt
	11	Havde ikke givet min læge besked om, jeg var opereret, så han var meget forundret, da jeg ringede for at få fjernet sting. Han måtte selv kontakte afdelingen for at få besked.	Godt
	16	Lægen fjernede klemmerne, jeg ryger ikke og langt mindre drikker.	Godt
	21	Jeg synes, man bør informere om, at der kan opstå symptomer, som om man har et galdestensanfald. Jeg var meget dårlig i [et par dage], ca. en måned efter operationen. Min læge fortalte, at der kunne opstå disse "spasmer". [].	Godt
	24	Nej, men kan indlægges akut, hvis der skulle være det mindste.	Virkelig dårligt
	25	Det er ikke fordi, jeg er blevet informeret på sygehuset, det blev der slet ikke taget fat om.	Virkelig dårligt
	26	Nej.	Virkelig godt
	28	Jeg havde brug for hjælp, da jeg skulle hjem dagen efter jeg er blevet opereret, men jeg skulle selv finde ud, hvordan jeg kommer hjem.	Dårligt

	29	Havde ikke lyst til at være der mere, så skulle bare hjem hurtigst muligt.	Dårligt
	31	Jeg er glad for, at jeg fik MINDRE BESKED om risiko og bivirkninger ved min operation denne gang, end da jeg var indlagt i 2007 []. Man bliver jo bare alt for nervøs, og har jo alligevel meget lidt forstand på det hele og slet ingen erfaring.	Virkelig godt
	37	Jeg savnede mere systematisk information om f.eks. genoptræning (hvornår, hvordan og hvor længe), smerter (hvor længe vil man typisk have smerter) og evt. særlige forhold, man skal være opmærksom på.	Godt
	42	Jeg fik at vide, hvad jeg måtte og ikke måtte - havde jeg brug for.	Godt
	44	Jeg skal indlægges et døgn [i vinteren] med en sonde i næsen, så jeg håber, at der findes en løsning på mit problem.	Godt
	45	Kun at Bispebjerg Hospital har taget vældig godt imod mig og handlet 110% korrekt og hurtigt, skal til undersøgelse snart, desuden havde jeg en uge frem (efter at have fået fjernet drænet) døgnmulighed for at kontakte afdelingen. Super!	Virkelig dårligt
<b>ID Kommentarer - Gastroenterologisk Afdeling L</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	6	Ja. Jeg har det stadig lidt mærkeligt i min mave.	Virkelig dårligt
	10	Ville gerne være blevet på afdelingen, til jeg ikke længere kastede op pga. narkosen. Havde stærk kvalme og kastede op på biltur hjem.	Virkelig godt
	10	Ville gerne være blevet, indtil kvalmen efter narkosen var ovre. Kastede op flere gange på hjemvejen, hvilket var ubehageligt og var meget utilpas/svimmel.	Virkelig godt
	13	Vi var klar til udskrivelse. Afdelingen ringede en uge efter, da man havde fundet salmonella i blodbanerne. Også [en anden afdeling] havde ringet fire dage efter udskrivelse og iværksat tabletbehandling. Det har følt trygt og fint at afdelingerne har fulgt op på prøveresultaterne - også efter udskrivning. Og vores datter er sund og rask igen. - Det er det vigtigste.	Dårligt
<b>ID Kommentarer - Patienthotel L</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	1	Jeg var generelt meget imponeret af personalets personlige og faglige niveau.	Virkelig godt
	4	Til samtale med læge ca. 14 dage efter indlæggelse fik jeg "kun" at vide, hvad der var galt og ikke rigtig besked på, hvad der kan gøres ved problemet. Det var en [] læge der blot konstaterede, hvad jeg allerede havde fået en indikation af under indlæggelsen, men der kom ingen løsninger på problemet, heller ikke selv om jeg spurgte ind til det på flere måder. Ikke en optimal oplevelse.	Godt
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	3	Jeg blev scannet en gang mere inden udskrivelsen - det var jeg fuldt ud tilfreds med - det var be-	Godt

tryggende.



## 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 på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.<sup>2</sup> Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregningen af afdelingens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, hvilket ligeledes kan bevirke, at der er forskel på afdelingens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

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

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

---

<sup>2</sup> For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.