

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Ortopædkirurgisk Afdeling E
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

© 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.....	106
	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:	584
Besvarelser fra afdelingens patienter:	384
Afdelingens svarprocent:	66%

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

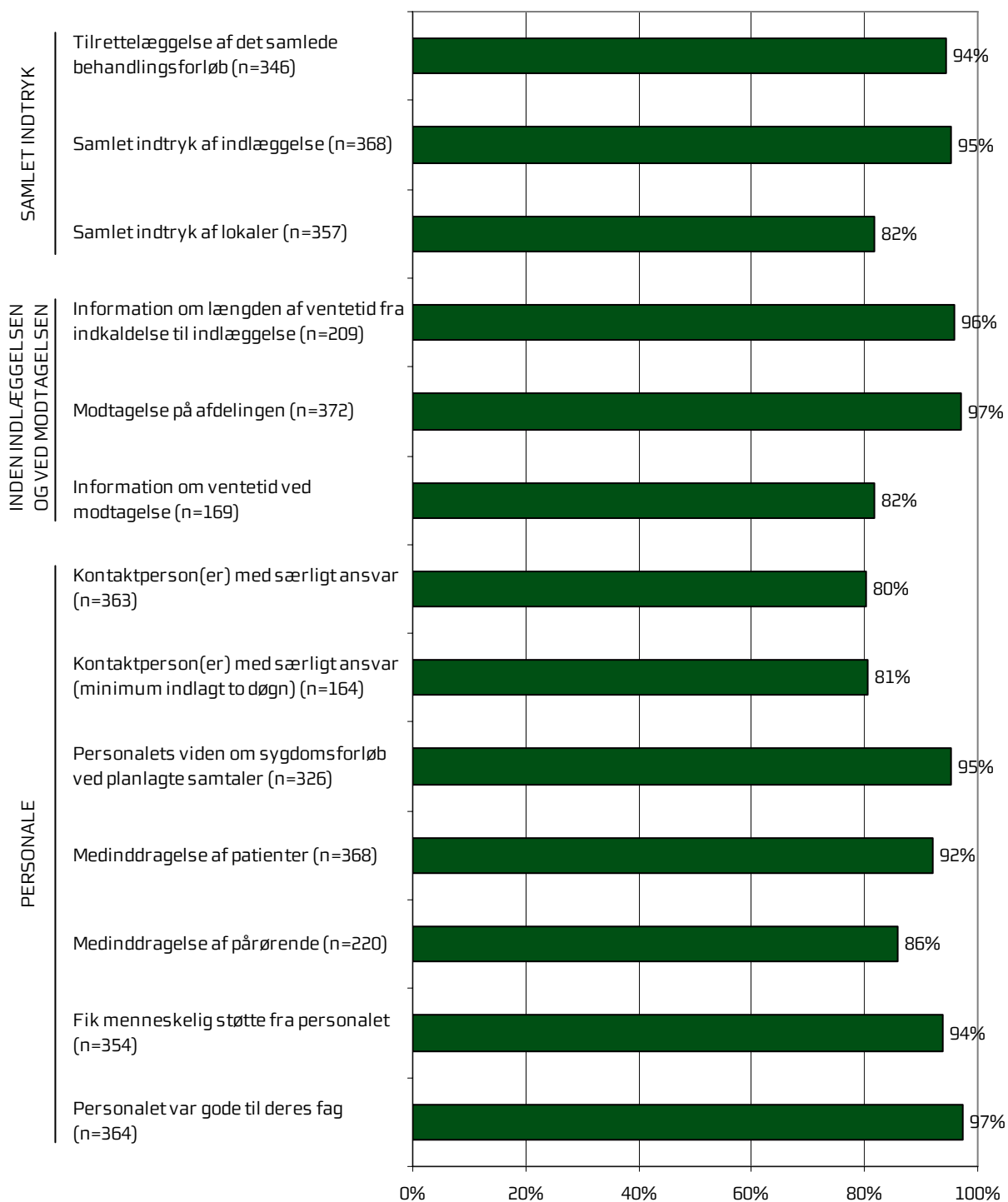
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

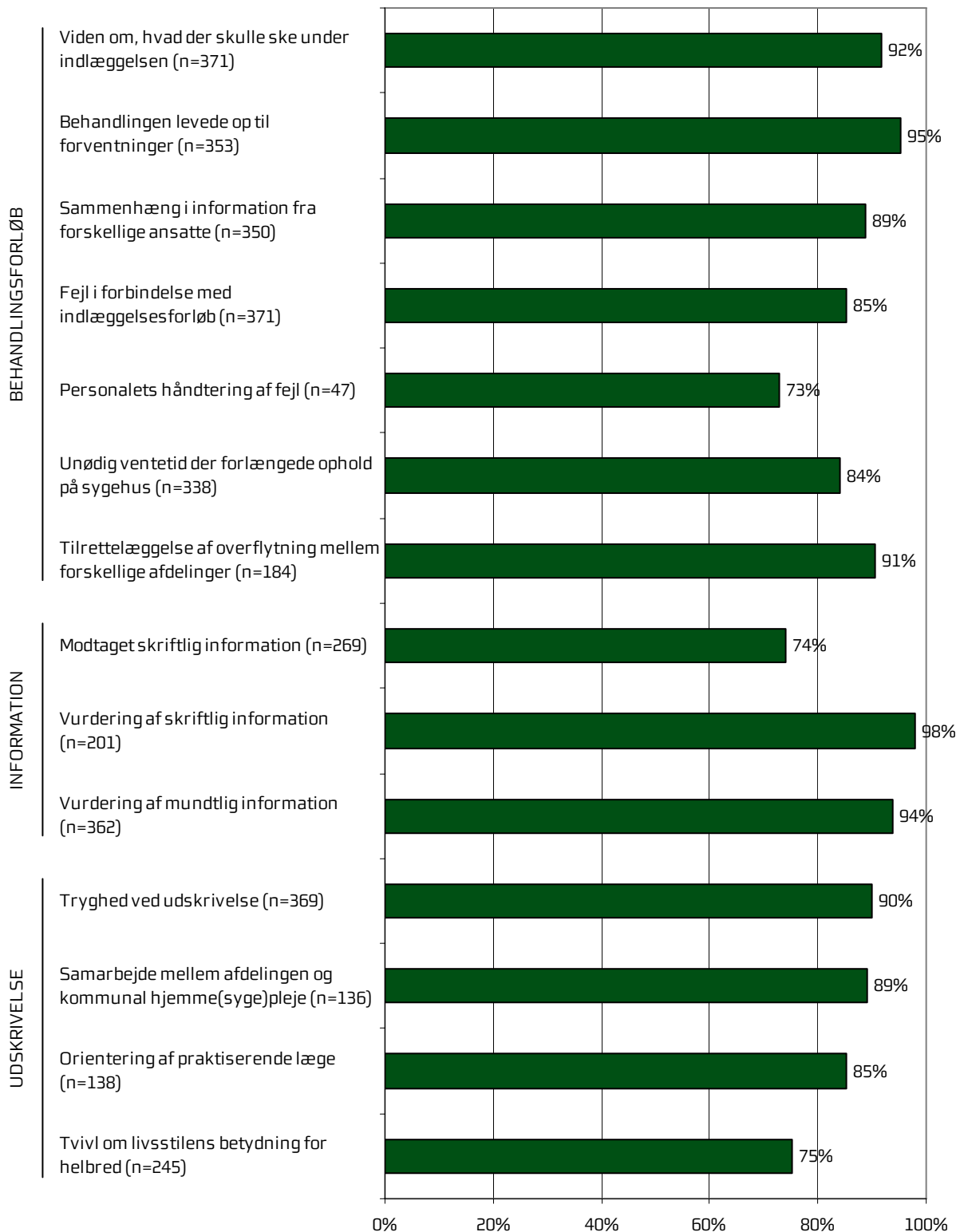
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

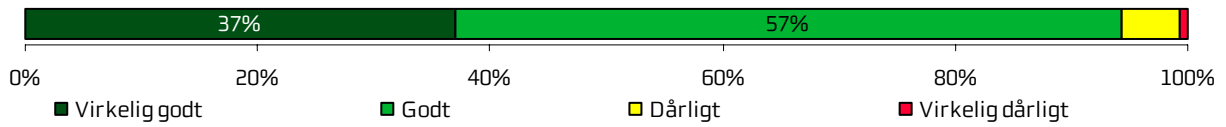
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

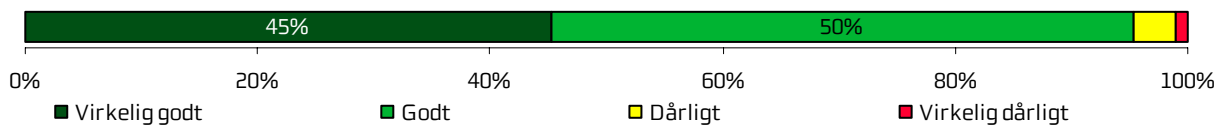
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

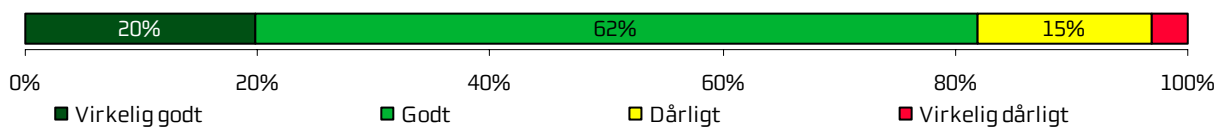
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=346)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=368)



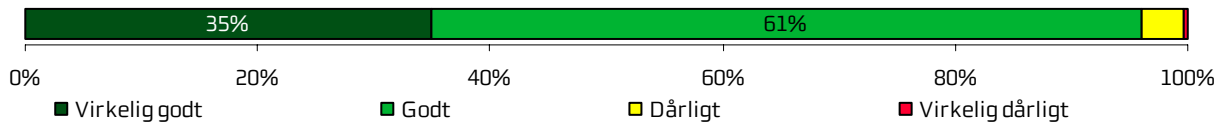
Samlet indtryk af lokaler (n=357)



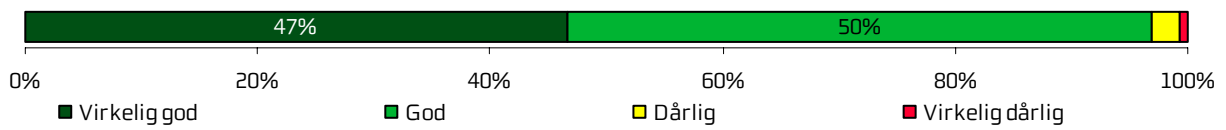
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		94 %	93 %	100 %	90 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		95 %	93 %	99 %	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		82 %	72 %	97 % *	74 %	84 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

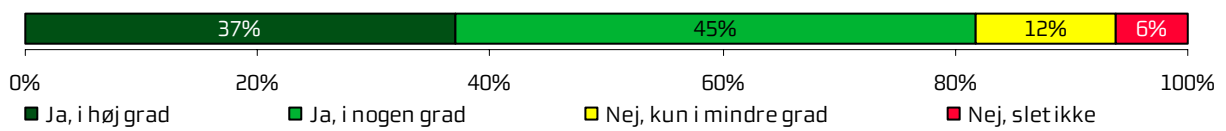
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=209)



Modtagelse på afdelingen (n=372)



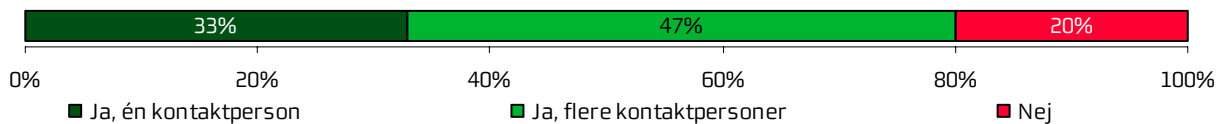
Information om ventetid ved modtagelse (n=169)



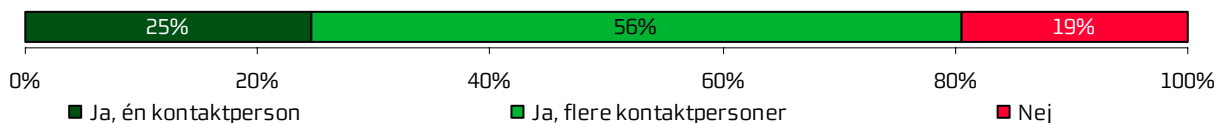
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		96 %	-	100 %	87 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		97 %	95 %	99 %	93 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		82 %	67 %	87 %	65 %	74 %

Personale

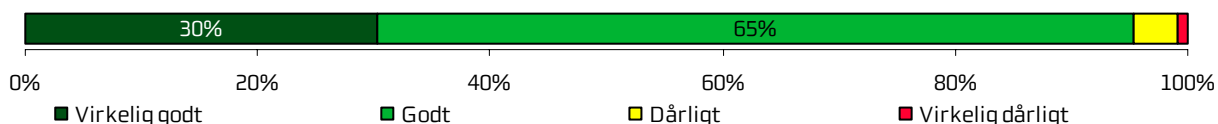
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=363)



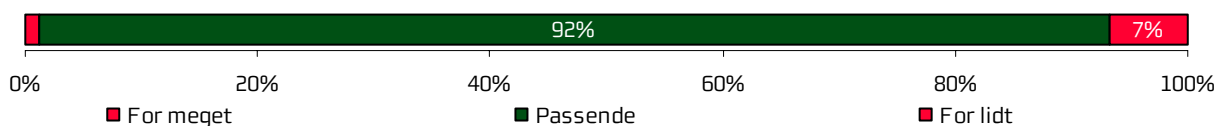
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=164)



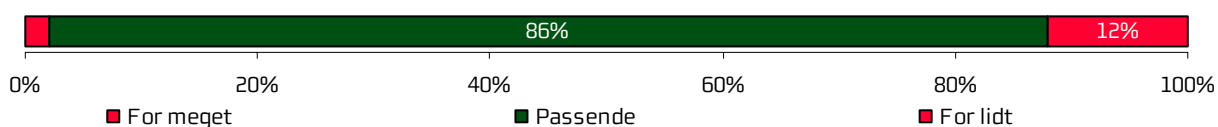
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=326)



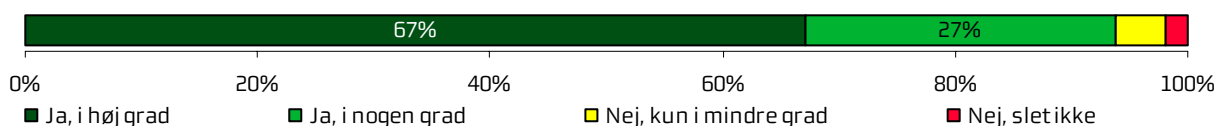
Medinddragelse af patienter (n=368)



Medinddragelse af pårørende (n=220)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=354)



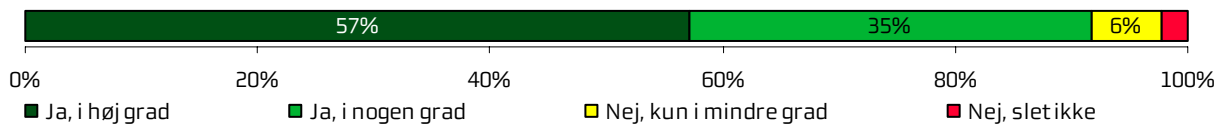
Personalet var gode til deres fag (n=364)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		80 %	81 %	92 % *	77 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		81 %	-	93 % *	76 %	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		95 %	91 %	97 %	86 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		92 %	89 %	98 % *	86 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		86 %	85 %	95 % *	82 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		94 %	92 %	98 % *	87 %	92 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	96 %	100 %	93 %	97 %

Behandlingsforløb

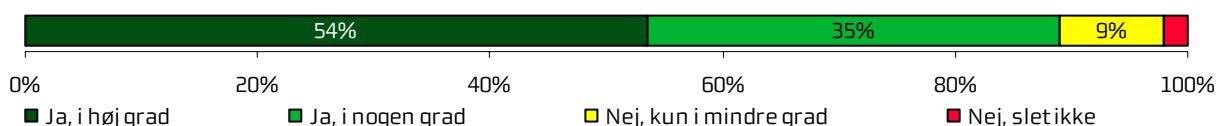
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=371)



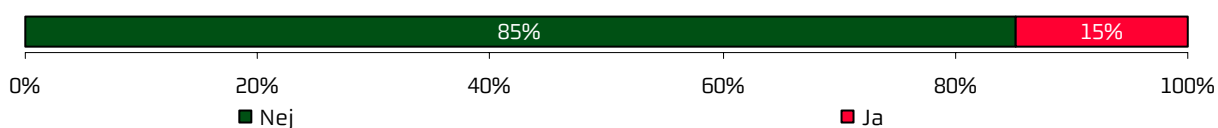
Behandlingen levede op til forventninger (n=353)



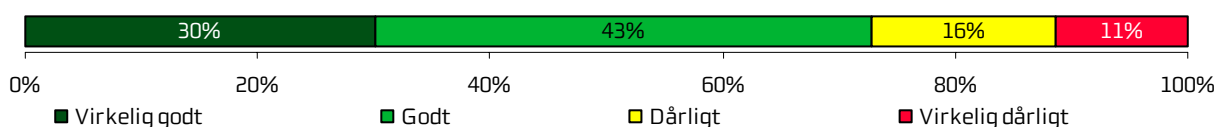
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=350)



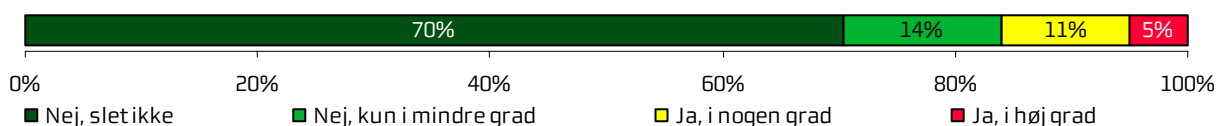
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=371)



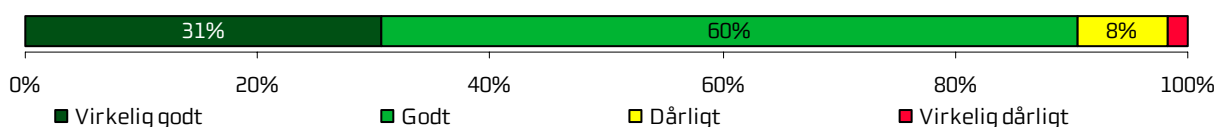
Personalets håndtering af fejl (n=47)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=338)



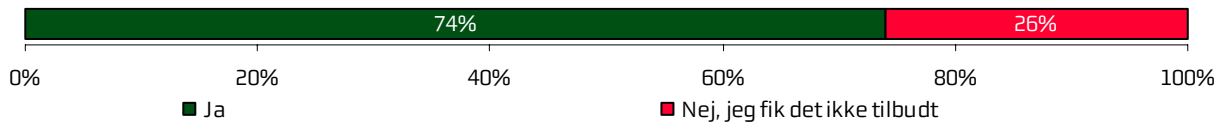
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=184)



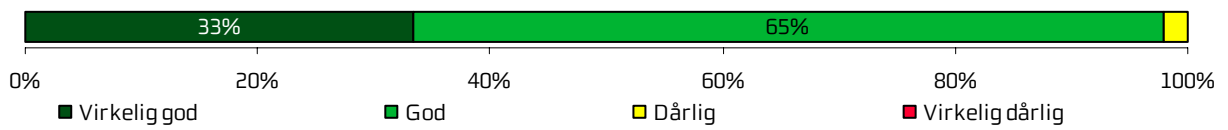
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		92 %	94 %	97 % *	78 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		95 %	92 %	95 %	87 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		89 %	89 %	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?		73 %	-	91 %	50 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		84 %	89 % *	94 % *	78 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		91 %	-	97 %	86 %	91 %

Information

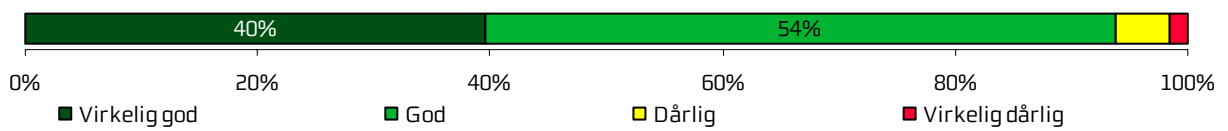
Modtaget skriftlig information (n=269)



Vurdering af skriftlig information (n=201)



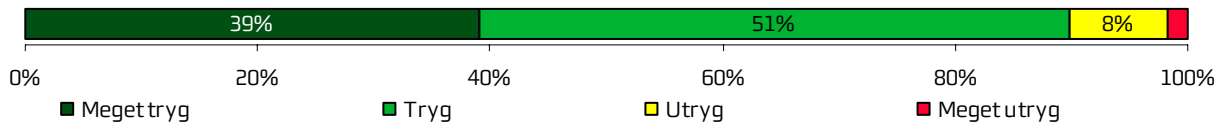
Vurdering af mundtlig information (n=362)



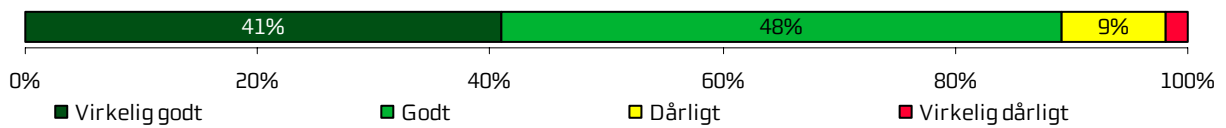
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		74 %	-	82 % *	52 %	66 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		98 %	97 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		94 %	92 %	99 %	90 %	93 %

Udskrivelse

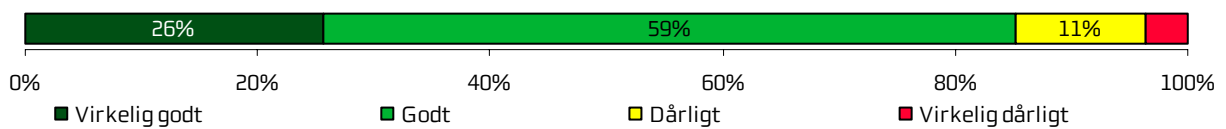
Tryghed ved udskrivelse (n=369)



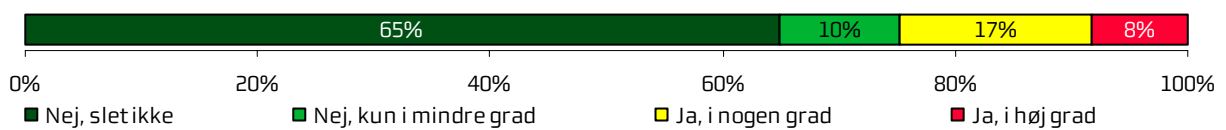
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=136)



Orientering af praktiserende læge (n=138)



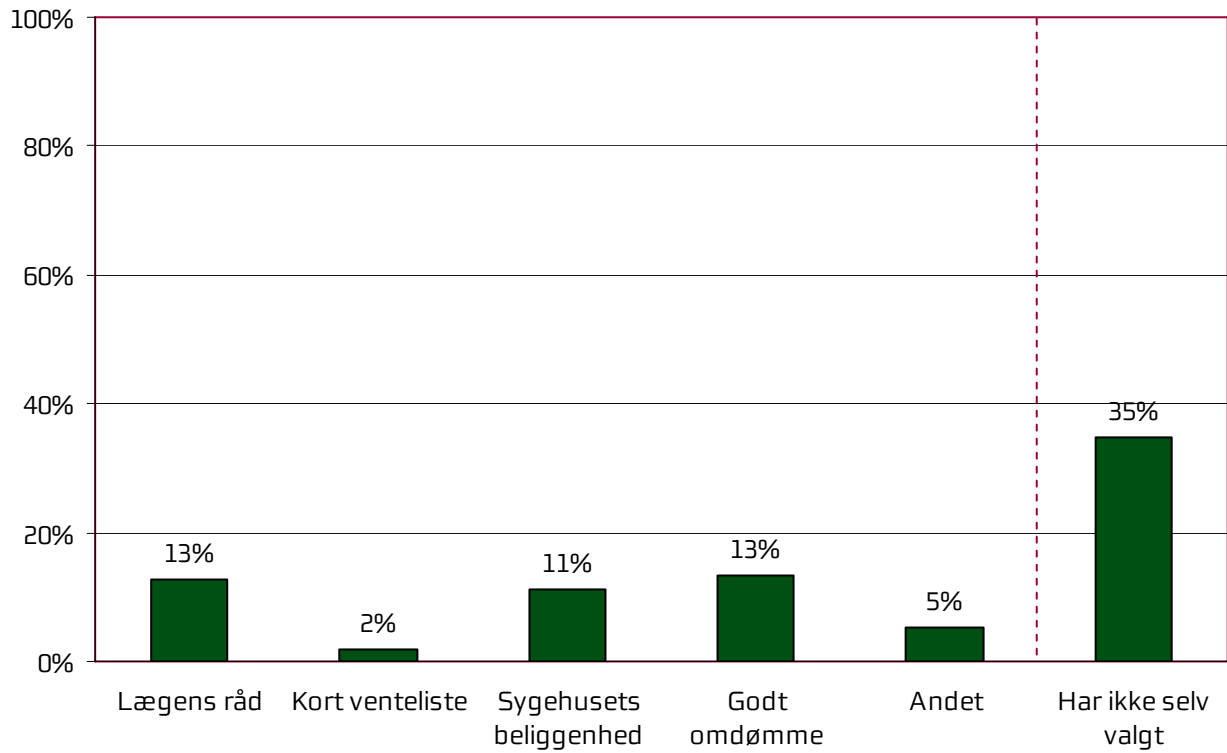
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=245)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		90 %	83 %	97 % *	82 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		89 %	80 %	97 %	76 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		85 %	84 %	99 %	75 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		75 %	67 %	81 %	64 %	71 %

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, 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 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. 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**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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)		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
7. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		For meget	Passende	For lidt		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
9. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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"/>

20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

21. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? (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	
22. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?	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"/>
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

UDSKRIVELSE

24. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	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"/>
26. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	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"/>	
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)?	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"/>	
28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?						

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. Portoen 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, 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. 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**

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) 66 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	66%	100%
Køn		
Mand	44%	47%
Kvinde	56%	53%
Aldersgruppe		
0-19 år	14%	18%
20-39 år	10%	11%
40-59 år	26%	28%
60-79 år	38%	32%
80- år	12%	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

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

¹ 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		384		100%
Køn				
Mand		168		44%
Kvinde		216		56%
Aldersgruppe				
0-19 år		55		14%
20-39 år		37		10%
40-59 år		101		26%
60-79 år		146		38%
80- år		45		12%
Skema udfyldt af				
Patienten		319		88%
Pårørende		43		12%
Modersmål				
Dansk		363		97%
Ikke dansk		13		3%
Indlæggelsesform				
Akut		164		43%
Planlagt		220		57%
Afsnit				
Afsnit E1		34		9%
Afsnit E10		47		12%
Afsnit E2		18		5%
Afsnit E3		36		9%
Afsnit E4		82		21%
Afsnit E5		15		4%
Afsnit E6		12		3%
Afsnit E7		21		5%
Afsnit E8		21		5%
Afsnit E9		56		15%
Infektionsteam E11		22		6%
Patienthotel E		11		3%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		9		2%

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	37	57	5	1	346	20
Køn						
Mand	40	55	4	1	150	9
Kvinde	34	59	6	1	196	11
Aldersgruppe						
0-19 år	28	60	11	0	51	3
20-39 år	29	55	12	4	35	1
40-59 år	41	57	2	0	95	3
60-79 år	44	54	2	0	130	8
80- år	25	67	4	4	35	5
Skema udfyldt af						
Patienten	39	57	3	0	297	13
Pårørende	25	60	12	3	39	3
Modersmål						
Dansk	37	58	5	1	332	19
Ikke dansk	41	46	13	0	13	0
Indlæggelsesform						
Akut	36	55	7	2	135	19
Planlagt	38	59	3	0	211	1
Afsnit						
Afsnit E1	29	58	13	0	31	2
Afsnit E10	38	62	0	0	45	0
Afsnit E2	50	44	6	0	18	0
Afsnit E3	31	69	0	0	29	4
Afsnit E4	42	48	7	3	69	7
Afsnit E5	46	54	0	0	13	0
Afsnit E6	33	67	0	0	12	0
Afsnit E7	53	41	6	0	17	3
Afsnit E8	25	75	0	0	20	1
Afsnit E9	32	62	6	0	53	1
Infektionsteam E11	20	75	5	0	20	2
Patienthotel E	36	64	0	0	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	8	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	45	50	4	1	368
Køn					
Mand	44	50	5	1	163
Kvinde	46	50	2	1	205
Aldersgruppe					
0-19 år	40	51	9	0	52
20-39 år	33	56	11	0	35
40-59 år	44	54	1	1	99
60-79 år	54	43	3	1	142
80- år	40	57	0	4	40
Skema udfyldt af					
Patienten	46	51	3	1	315
Pårørende	38	51	8	3	40
Modersmål					
Dansk	46	49	4	1	355
Ikke dansk	35	65	0	0	12
Indlæggelsesform					
Akut	44	49	5	2	155
Planlagt	46	51	2	0	213
Afsnit					
Afsnit E1	41	50	9	0	34
Afsnit E10	51	44	4	0	45
Afsnit E2	50	44	6	0	18
Afsnit E3	47	53	0	0	34
Afsnit E4	44	47	5	4	77
Afsnit E5	62	38	0	0	13
Afsnit E6	42	58	0	0	12
Afsnit E7	52	48	0	0	21
Afsnit E8	37	63	0	0	19
Afsnit E9	46	52	2	0	54
Infektionsteam E11	41	55	5	0	22
Patienthotel E	55	45	0	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	63	0	0	8

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	20	62	15	3	357
Køn					
Mand	19	65	13	3	156
Kvinde	21	59	17	3	201
Aldersgruppe					
0-19 år	19	61	18	2	54
20-39 år	21	57	19	3	35
40-59 år	16	70	11	3	96
60-79 år	22	57	17	4	134
80- år	23	66	11	0	38
Skema udfyldt af					
Patienten	21	62	14	3	302
Pårørende	16	67	14	3	42
Modersmål					
Dansk	19	63	15	3	344
Ikke dansk	38	42	20	0	12
Indlæggelsesform					
Akut	21	64	12	2	152
Planlagt	18	60	18	4	205
Afsnit					
Afsnit E1	21	59	18	3	34
Afsnit E10	15	59	24	2	41
Afsnit E2	17	78	6	0	18
Afsnit E3	26	61	13	0	31
Afsnit E4	20	67	13	0	75
Afsnit E5	23	54	15	8	13
Afsnit E6	0	40	60	0	10
Afsnit E7	33	57	10	0	21
Afsnit E8	10	65	25	0	20
Afsnit E9	15	57	19	9	54
Infektionsteam E11	29	57	5	10	21
Patienthotel E	36	55	9	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	75	0	13	8

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	35	61	4	0	209	4	166
Køn							
Mand	39	61	0	0	68	1	96
Kvinde	33	61	6	1	141	3	70
Aldersgruppe							
0-19 år	41	52	7	0	21	2	31
20-39 år	33	67	0	0	18	0	19
40-59 år	29	68	3	0	60	1	39
60-79 år	41	55	4	0	90	1	54
80- år	23	70	4	4	20	0	23
Skema udfyldt af							
Patienten	37	60	2	0	194	1	120
Pårørende	12	64	23	0	10	3	30
Modersmål							
Dansk	35	60	4	0	202	3	155
Ikke dansk	44	56	0	0	5	1	6
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	164
Planlagt	35	61	4	0	209	4	2
Afsnit							
Afsnit E1	44	44	11	0	9	2	23
Afsnit E10	41	57	2	0	44	1	1
Afsnit E2	42	58	0	0	12	0	6
Afsnit E3	29	59	12	0	17	0	19
Afsnit E4	17	83	0	0	6	0	75
Afsnit E5	30	70	0	0	10	0	3
Afsnit E6	27	64	9	0	11	1	0
Afsnit E7	50	33	8	8	12	0	9
Afsnit E8	36	64	0	0	14	0	7
Afsnit E9	29	69	2	0	52	0	4
Infektionsteam E11	-	-	-	-	3	0	19
Patienthotel E	36	64	0	0	11	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	63	0	0	8	0	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	47	50	2	1	372
Køn					
Mand	50	49	1	1	161
Kvinde	44	52	4	1	211
Aldersgruppe					
0-19 år	38	58	4	0	54
20-39 år	40	57	0	3	36
40-59 år	46	50	3	1	97
60-79 år	52	45	2	0	143
80- år	51	49	0	0	42
Skema udfyldt af					
Patienten	48	49	2	1	314
Pårørende	42	55	3	0	41
Modersmål					
Dansk	47	50	3	1	355
Ikke dansk	66	34	0	0	13
Indlæggelsesform					
Akut	49	48	2	1	155
Planlagt	44	52	3	1	217
Afsnit					
Afsnit E1	38	59	3	0	34
Afsnit E10	57	41	2	0	46
Afsnit E2	33	67	0	0	18
Afsnit E3	59	41	0	0	32
Afsnit E4	49	47	3	1	78
Afsnit E5	50	50	0	0	14
Afsnit E6	42	58	0	0	12
Afsnit E7	57	38	5	0	21
Afsnit E8	45	55	0	0	20
Afsnit E9	39	54	4	4	56
Infektionsteam E11	64	36	0	0	22
Patienthotel E	64	36	0	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	75	13	0	8

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	37	45	12	6	169	13
Køn						
Mand	39	41	15	5	75	6
Kvinde	35	49	8	8	94	7
Aldersgruppe						
0-19 år	37	47	12	4	30	1
20-39 år	25	42	18	15	17	1
40-59 år	35	49	7	8	53	6
60-79 år	44	40	12	4	60	2
80- år	34	34	32	0	9	3
Skema udfyldt af						
Patienten	37	46	11	7	143	10
Pårørende	35	50	9	6	20	1
Modersmål						
Dansk	37	44	13	7	160	12
Ikke dansk	39	61	0	0	9	1
Indlæggelsesform						
Akut	37	38	17	8	69	8
Planlagt	37	52	7	4	100	5
Afsnit						
Afsnit E1	28	56	11	6	18	0
Afsnit E10	38	52	5	5	21	0
Afsnit E2	67	33	0	0	6	1
Afsnit E3	42	33	25	0	12	0
Afsnit E4	48	33	12	6	33	8
Afsnit E5	17	67	0	17	6	1
Afsnit E6	40	60	0	0	5	0
Afsnit E7	17	83	0	0	6	1
Afsnit E8	42	33	17	8	12	0
Afsnit E9	34	41	17	7	29	1
Infektionsteam E11	23	38	23	15	13	1
Patienthotel E	-	-	-	-	4	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	33	47	20	363
Køn				
Mand	28	49	23	159
Kvinde	37	46	17	204
Aldersgruppe				
0-19 år	27	51	22	52
20-39 år	23	46	31	36
40-59 år	36	49	15	99
60-79 år	29	52	19	137
80- år	57	23	20	39
Skema udfyldt af				
Patienten	34	49	18	309
Pårørende	35	39	26	39
Modersmål				
Dansk	32	48	19	348
Ikke dansk	56	35	8	13
Indlæggelsesform				
Akut	22	50	27	154
Planlagt	43	44	13	209
Afsnit				
Afsnit E1	26	55	19	31
Afsnit E10	33	56	12	43
Afsnit E2	24	53	24	17
Afsnit E3	26	55	19	31
Afsnit E4	28	47	25	79
Afsnit E5	50	42	8	12
Afsnit E6	67	25	8	12
Afsnit E7	62	29	10	21
Afsnit E8	43	52	5	21
Afsnit E9	36	44	20	55
Infektionsteam E11	23	36	41	22
Patienthotel E	73	18	9	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	63	13	8

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	25	56	19	164
Køn				
Mand	22	53	25	67
Kvinde	26	58	15	97
Aldersgruppe				
0-19 år	16	58	26	14
20-39 år	29	42	30	12
40-59 år	21	67	12	44
60-79 år	20	59	21	72
80- år	51	29	20	22
Skema udfyldt af				
Patienten	23	60	16	143
Pårørende	43	32	25	14
Modersmål				
Dansk	24	58	19	157
Ikke dansk	61	39	0	6
Indlæggelsesform				
Akut	15	61	24	63
Planlagt	32	52	15	101
Afsnit				
Afsnit E1	17	67	17	6
Afsnit E10	18	68	14	22
Afsnit E2	27	53	20	15
Afsnit E3	22	56	22	27
Afsnit E4	24	59	18	34
Afsnit E5	50	50	0	6
Afsnit E6	-	-	-	4
Afsnit E7	-	-	-	4
Afsnit E8	-	-	-	3
Afsnit E9	35	50	15	26
Infektionsteam E11	13	38	50	8
Patienthotel E	50	33	17	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3

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	30	65	4	1	326	42
Køn						
Mand	34	61	3	1	142	17
Kvinde	27	68	4	1	184	25
Aldersgruppe						
0-19 år	31	67	2	0	48	6
20-39 år	20	67	14	0	29	7
40-59 år	26	70	2	1	88	10
60-79 år	39	57	3	1	125	13
80- år	21	72	7	0	36	6
Skema udfyldt af						
Patienten	31	65	3	0	278	34
Pårørende	30	61	9	0	35	4
Modersmål						
Dansk	31	64	4	1	311	40
Ikke dansk	23	73	5	0	13	0
Indlæggelsesform						
Akut	27	65	6	2	122	33
Planlagt	33	65	2	0	204	9
Afsnit						
Afsnit E1	28	72	0	0	29	4
Afsnit E10	39	61	0	0	41	3
Afsnit E2	12	82	6	0	17	1
Afsnit E3	33	60	7	0	30	3
Afsnit E4	28	66	3	3	61	18
Afsnit E5	46	46	8	0	13	1
Afsnit E6	33	67	0	0	12	0
Afsnit E7	28	67	6	0	18	2
Afsnit E8	25	55	20	0	20	1
Afsnit E9	32	66	2	0	50	3
Infektionsteam E11	18	76	6	0	17	5
Patienthotel E	45	45	9	0	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7	1

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	1	92	7	368
Køn				
Mand	1	93	7	161
Kvinde	2	91	7	207
Aldersgruppe				
0-19 år	2	93	5	54
20-39 år	3	83	13	36
40-59 år	0	94	6	99
60-79 år	1	91	7	139
80- år	0	97	3	40
Skema udfyldt af				
Patienten	1	93	6	312
Pårørende	3	91	6	41
Modersmål				
Dansk	1	93	6	353
Ikke dansk	9	74	17	13
Indlæggelsesform				
Akut	2	88	10	155
Planlagt	0	96	3	213
Afsnit				
Afsnit E1	3	94	3	34
Afsnit E10	2	93	4	45
Afsnit E2	6	89	6	18
Afsnit E3	0	94	6	32
Afsnit E4	1	83	16	77
Afsnit E5	0	100	0	14
Afsnit E6	0	92	8	12
Afsnit E7	0	95	5	21
Afsnit E8	0	95	5	21
Afsnit E9	0	100	0	54
Infektionsteam E11	0	95	5	22
Patienthotel E	0	100	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	7

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	86	12	220	150
Køn					
Mand	1	87	12	96	65
Kvinde	3	85	12	124	85
Aldersgruppe					
0-19 år	5	87	9	49	5
20-39 år	7	83	10	19	17
40-59 år	0	87	13	54	45
60-79 år	1	83	16	74	66
80- år	0	92	8	24	17
Skema udfyldt af					
Patienten	1	88	11	168	144
Pårørende	3	85	12	38	3
Modersmål					
Dansk	2	87	11	206	147
Ikke dansk	10	66	24	12	1
Indlæggelsesform					
Akut	2	83	15	98	57
Planlagt	2	89	9	122	93
Afsnit					
Afsnit E1	7	90	3	30	4
Afsnit E10	0	91	9	22	23
Afsnit E2	0	100	0	8	10
Afsnit E3	0	74	26	23	10
Afsnit E4	2	75	23	44	33
Afsnit E5	0	100	0	9	5
Afsnit E6	0	80	20	5	7
Afsnit E7	0	89	11	9	12
Afsnit E8	0	93	7	14	7
Afsnit E9	3	90	7	30	24
Infektionsteam E11	0	93	7	15	7
Patienthotel E	0	86	14	7	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4	4

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	67	27	4	2	354	20
Køn						
Mand	75	22	3	1	148	15
Kvinde	61	31	5	3	206	5
Aldersgruppe						
0-19 år	59	35	4	2	52	2
20-39 år	56	38	2	4	34	2
40-59 år	68	25	5	2	95	4
60-79 år	71	23	5	1	136	8
80- år	77	20	0	4	37	4
Skema udfyldt af						
Patienten	67	27	4	2	298	17
Pårørende	73	19	6	3	40	3
Modersmål						
Dansk	69	25	4	2	339	19
Ikke dansk	35	52	14	0	12	1
Indlæggelsesform						
Akut	67	27	3	4	149	10
Planlagt	68	26	6	0	205	10
Afsnit						
Afsnit E1	64	30	6	0	33	1
Afsnit E10	78	17	5	0	41	4
Afsnit E2	80	13	7	0	15	3
Afsnit E3	76	21	3	0	33	0
Afsnit E4	64	28	3	5	75	5
Afsnit E5	71	14	14	0	14	0
Afsnit E6	67	25	8	0	12	0
Afsnit E7	68	26	5	0	19	2
Afsnit E8	42	53	5	0	19	2
Afsnit E9	77	19	2	2	53	1
Infektionsteam E11	62	29	5	5	21	1
Patienthotel E	82	18	0	0	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	8	1

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	73	24	2	0	364	10
Køn						
Mand	79	19	1	1	160	4
Kvinde	68	28	4	0	204	6
Aldersgruppe						
0-19 år	69	25	5	0	51	3
20-39 år	54	40	5	0	36	0
40-59 år	76	20	2	1	98	1
60-79 år	76	23	1	0	139	3
80- år	81	19	0	0	40	3
Skema udfyldt af						
Patienten	74	23	2	0	309	5
Pårørende	74	22	4	0	39	4
Modersmål						
Dansk	76	22	3	0	349	8
Ikke dansk	33	67	0	0	12	1
Indlæggelsesform						
Akut	73	23	3	1	152	7
Planlagt	74	25	2	0	212	3
Afsnit						
Afsnit E1	74	23	3	0	31	3
Afsnit E10	80	20	0	0	46	1
Afsnit E2	78	22	0	0	18	0
Afsnit E3	85	15	0	0	33	1
Afsnit E4	72	23	4	1	78	2
Afsnit E5	58	33	8	0	12	0
Afsnit E6	75	25	0	0	12	0
Afsnit E7	83	17	0	0	18	3
Afsnit E8	67	29	5	0	21	0
Afsnit E9	74	26	0	0	53	0
Infektionsteam E11	64	32	5	0	22	0
Patienthotel E	73	18	9	0	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	9	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	57	35	6	2	371	6
Køn						
Mand	59	32	6	3	160	4
Kvinde	55	37	6	2	211	2
Aldersgruppe						
0-19 år	47	42	6	4	54	0
20-39 år	45	32	17	7	36	0
40-59 år	53	40	5	1	98	1
60-79 år	70	25	4	1	143	3
80- år	53	41	3	3	40	2
Skema udfyldt af						
Patienten	58	34	5	2	312	5
Pårørende	46	40	9	5	42	1
Modersmål						
Dansk	57	35	6	2	355	6
Ikke dansk	40	34	17	9	13	0
Indlæggelsesform						
Akut	44	42	10	3	153	6
Planlagt	69	28	2	1	218	0
Afsnit						
Afsnit E1	53	35	9	3	34	0
Afsnit E10	70	30	0	0	47	0
Afsnit E2	78	11	6	6	18	0
Afsnit E3	48	48	0	3	33	0
Afsnit E4	39	46	11	4	76	4
Afsnit E5	57	43	0	0	14	0
Afsnit E6	58	17	17	8	12	0
Afsnit E7	60	35	5	0	20	1
Afsnit E8	70	30	0	0	20	1
Afsnit E9	69	31	0	0	55	0
Infektionsteam E11	59	27	14	0	22	0
Patienthotel E	100	0	0	0	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	0	0	9	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	65	31	3	1	353	23
Køn						
Mand	69	26	5	0	157	8
Kvinde	61	35	2	2	196	15
Aldersgruppe						
0-19 år	56	37	5	3	49	5
20-39 år	51	45	4	0	33	3
40-59 år	66	32	2	1	96	3
60-79 år	71	24	5	1	141	4
80- år	71	27	0	2	34	8
Skema udfyldt af						
Patienten	65	31	3	1	301	15
Pårørende	63	28	6	2	38	5
Modersmål						
Dansk	66	30	3	1	341	19
Ikke dansk	37	50	13	0	10	3
Indlæggelsesform						
Akut	59	35	4	1	142	19
Planlagt	70	26	3	1	211	4
Afsnit						
Afsnit E1	55	42	3	0	31	3
Afsnit E10	74	24	2	0	46	1
Afsnit E2	76	18	6	0	17	1
Afsnit E3	67	33	0	0	30	4
Afsnit E4	65	27	7	1	74	7
Afsnit E5	86	14	0	0	14	0
Afsnit E6	42	50	0	8	12	0
Afsnit E7	72	22	0	6	18	3
Afsnit E8	42	58	0	0	19	2
Afsnit E9	70	25	4	2	53	0
Infektionsteam E11	45	50	5	0	20	2
Patienthotel E	64	27	0	9	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	13	0	0	8	0

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	54	35	9	2	350	18
Køn						
Mand	62	28	9	1	158	6
Kvinde	45	43	9	3	192	12
Aldersgruppe						
0-19 år	46	31	19	4	51	3
20-39 år	34	42	20	3	36	0
40-59 år	51	41	7	1	95	4
60-79 år	63	32	5	1	138	3
80- år	65	30	0	5	30	8
Skema udfyldt af						
Patienten	52	38	9	1	297	13
Pårørende	58	27	9	6	40	3
Modersmål						
Dansk	54	35	8	2	337	17
Ikke dansk	39	35	26	0	13	0
Indlæggelsesform						
Akut	52	34	12	2	144	14
Planlagt	55	37	7	2	206	4
Afsnit						
Afsnit E1	47	31	19	3	32	2
Afsnit E10	58	37	2	2	43	1
Afsnit E2	71	29	0	0	17	1
Afsnit E3	52	35	10	3	31	2
Afsnit E4	53	36	7	4	72	7
Afsnit E5	42	33	25	0	12	0
Afsnit E6	33	50	17	0	12	0
Afsnit E7	53	42	5	0	19	2
Afsnit E8	24	62	14	0	21	0
Afsnit E9	57	39	4	0	51	2
Infektionsteam E11	57	33	10	0	21	1
Patienthotel E	55	27	18	0	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	13	0	0	8	0

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	371
Køn			
Mand	83	17	163
Kvinde	87	13	208
Aldersgruppe			
0-19 år	88	12	54
20-39 år	75	25	36
40-59 år	85	15	99
60-79 år	87	13	140
80- år	87	13	42
Skema udfyldt af			
Patienten	84	16	312
Pårørende	90	10	43
Modersmål			
Dansk	85	15	355
Ikke dansk	91	9	13
Indlæggelsesform			
Akut	84	16	156
Planlagt	86	14	215
Afsnit			
Afsnit E1	85	15	34
Afsnit E10	87	13	45
Afsnit E2	94	6	18
Afsnit E3	82	18	33
Afsnit E4	85	15	79
Afsnit E5	100	0	13
Afsnit E6	91	9	11
Afsnit E7	86	14	21
Afsnit E8	90	10	20
Afsnit E9	80	20	55
Infektionsteam E11	68	32	22
Patienthotel E	100	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	9

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	30	43	16	11	47	7
Køn						
Mand	33	37	15	15	21	5
Kvinde	27	49	17	7	26	2
Aldersgruppe						
0-19 år	52	17	13	17	6	0
20-39 år	7	64	28	0	7	1
40-59 år	22	35	13	29	14	2
60-79 år	39	57	5	0	15	3
80- år	29	30	41	0	5	1
Skema udfyldt af						
Patienten	32	40	19	10	42	6
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	31	41	16	12	46	7
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	41	49	5	5	21	4
Planlagt	19	37	27	17	26	3
Afsnit						
Afsnit E1	60	20	0	20	5	0
Afsnit E10	40	40	20	0	5	1
Afsnit E2	-	-	-	-	0	1
Afsnit E3	50	17	33	0	6	0
Afsnit E4	25	50	13	13	8	3
Afsnit E5	-	-	-	-	0	0
Afsnit E6	-	-	-	-	1	0
Afsnit E7	-	-	-	-	2	1
Afsnit E8	-	-	-	-	2	0
Afsnit E9	20	60	20	0	10	1
Infektionsteam E11	14	57	29	0	7	0
Patienthotel E	-	-	-	-	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	70	14	11	5	338	12
Køn						
Mand	71	12	12	6	149	7
Kvinde	70	16	10	4	189	5
Aldersgruppe						
0-19 år	53	20	14	14	51	2
20-39 år	56	10	24	11	34	0
40-59 år	76	7	14	3	93	2
60-79 år	81	15	3	2	128	7
80- år	65	24	11	0	32	1
Skema udfyldt af						
Patienten	74	11	11	4	285	9
Pårørende	49	28	15	9	39	2
Modersmål						
Dansk	71	14	10	5	324	12
Ikke dansk	40	13	47	0	12	0
Indlæggelsesform						
Akut	57	18	17	8	140	10
Planlagt	83	9	6	2	198	2
Afsnit						
Afsnit E1	47	22	16	16	32	1
Afsnit E10	82	8	8	3	38	1
Afsnit E2	80	20	0	0	15	0
Afsnit E3	79	10	10	0	29	1
Afsnit E4	63	14	17	7	72	5
Afsnit E5	69	23	8	0	13	0
Afsnit E6	83	8	8	0	12	0
Afsnit E7	78	11	11	0	18	2
Afsnit E8	85	0	15	0	20	1
Afsnit E9	76	14	8	2	51	0
Infektionsteam E11	65	20	5	10	20	1
Patienthotel E	70	20	10	0	10	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	8	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	31	60	8	2	184	10	151
Køn							
Mand	33	59	6	2	83	6	63
Kvinde	28	61	10	1	101	4	88
Aldersgruppe							
0-19 år	24	66	9	0	36	4	12
20-39 år	19	71	9	0	24	1	11
40-59 år	29	55	12	3	55	2	37
60-79 år	45	53	2	0	57	2	71
80- år	22	66	0	12	12	1	20
Skema udfyldt af							
Patienten	32	60	7	1	150	7	135
Pårørende	20	63	12	4	25	3	11
Modersmål							
Dansk	31	60	7	2	173	9	148
Ikke dansk	27	58	15	0	11	1	1
Indlæggelsesform							
Akut	29	63	6	2	87	8	52
Planlagt	33	56	10	1	97	2	99
Afsnit							
Afsnit E1	25	67	8	0	24	2	7
Afsnit E10	43	50	7	0	14	0	25
Afsnit E2	40	60	0	0	5	0	10
Afsnit E3	40	50	10	0	10	1	19
Afsnit E4	30	63	3	5	40	3	32
Afsnit E5	38	63	0	0	8	0	3
Afsnit E6	40	40	20	0	5	0	6
Afsnit E7	25	58	17	0	12	2	6
Afsnit E8	24	59	18	0	17	0	3
Afsnit E9	38	50	8	4	24	2	26
Infektionsteam E11	29	71	0	0	14	0	7
Patienthotel E	29	57	14	0	7	0	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0	4

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	42	24	9	26	269	81
Køn						
Mand	41	26	7	27	99	52
Kvinde	43	22	10	26	170	29
Aldersgruppe						
0-19 år	30	26	1	43	34	17
20-39 år	39	18	11	32	27	6
40-59 år	40	27	10	23	78	21
60-79 år	49	22	10	19	100	32
80- år	42	23	7	28	30	5
Skema udfyldt af						
Patienten	44	24	10	22	233	67
Pårørende	34	20	0	46	26	10
Modersmål						
Dansk	41	24	9	26	258	77
Ikke dansk	30	25	6	39	9	4
Indlæggelsesform						
Akut	15	38	3	44	83	58
Planlagt	58	15	12	15	186	23
Afsnit						
Afsnit E1	28	22	0	50	18	14
Afsnit E10	74	5	17	5	42	2
Afsnit E2	67	0	0	33	6	11
Afsnit E3	17	35	9	39	23	8
Afsnit E4	15	34	2	49	41	29
Afsnit E5	46	31	15	8	13	0
Afsnit E6	44	44	0	11	9	3
Afsnit E7	43	36	7	14	14	5
Afsnit E8	63	16	11	11	19	2
Afsnit E9	71	2	21	6	52	0
Infektionsteam E11	8	54	8	31	13	7
Patienthotel E	60	20	0	20	10	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	11	11	11	9	0

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	33	65	2	0	201	2
Køn						
Mand	37	63	0	0	72	1
Kvinde	31	66	3	0	129	1
Aldersgruppe						
0-19 år	16	78	7	0	20	1
20-39 år	7	89	3	0	19	1
40-59 år	29	68	3	0	62	0
60-79 år	50	50	0	0	81	0
80- år	34	66	0	0	19	0
Skema udfyldt af						
Patienten	37	61	2	0	182	2
Pårørende	6	94	0	0	15	0
Modersmål						
Dansk	35	63	2	0	195	2
Ikke dansk	0	100	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	26	71	3	0	42	2
Planlagt	36	62	2	0	159	0
Afsnit						
Afsnit E1	0	89	11	0	9	0
Afsnit E10	58	42	0	0	38	0
Afsnit E2	-	-	-	-	4	0
Afsnit E3	42	58	0	0	12	0
Afsnit E4	35	65	0	0	17	1
Afsnit E5	17	83	0	0	12	0
Afsnit E6	13	88	0	0	8	0
Afsnit E7	50	50	0	0	12	0
Afsnit E8	29	71	0	0	17	0
Afsnit E9	43	53	4	0	49	0
Infektionsteam E11	25	63	13	0	8	1
Patienthotel E	43	57	0	0	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	8	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	40	54	5	2	362
Køn					
Mand	44	48	5	2	158
Kvinde	35	59	4	1	204
Aldersgruppe					
0-19 år	36	58	7	0	52
20-39 år	22	57	14	7	35
40-59 år	40	56	1	3	99
60-79 år	49	47	3	0	137
80- år	30	64	6	0	39
Skema udfyldt af					
Patienten	40	56	3	1	306
Pårørende	35	47	16	3	41
Modersmål					
Dansk	41	53	5	1	347
Ikke dansk	23	68	0	9	13
Indlæggelsesform					
Akut	39	51	7	3	151
Planlagt	41	57	2	0	211
Afsnit					
Afsnit E1	33	58	9	0	33
Afsnit E10	46	54	0	0	46
Afsnit E2	53	47	0	0	15
Afsnit E3	41	53	6	0	32
Afsnit E4	36	53	8	4	76
Afsnit E5	36	64	0	0	14
Afsnit E6	27	55	18	0	11
Afsnit E7	48	48	5	0	21
Afsnit E8	30	70	0	0	20
Afsnit E9	40	58	0	2	52
Infektionsteam E11	50	45	0	5	22
Patienthotel E	55	45	0	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	9

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	39	51	8	2	369
Køn					
Mand	41	50	8	0	160
Kvinde	37	51	9	3	209
Aldersgruppe					
0-19 år	33	57	7	2	53
20-39 år	44	50	6	0	36
40-59 år	43	51	4	2	99
60-79 år	42	46	12	0	140
80- år	25	55	14	6	41
Skema udfyldt af					
Patienten	40	50	8	1	312
Pårørende	30	61	5	5	41
Modersmål					
Dansk	39	51	8	2	353
Ikke dansk	47	35	18	0	13
Indlæggelsesform					
Akut	40	49	9	2	156
Planlagt	38	52	8	1	213
Afsnit					
Afsnit E1	33	64	0	3	33
Afsnit E10	41	43	13	2	46
Afsnit E2	56	39	6	0	18
Afsnit E3	31	44	22	3	32
Afsnit E4	38	49	12	1	78
Afsnit E5	36	64	0	0	14
Afsnit E6	9	82	9	0	11
Afsnit E7	45	45	10	0	20
Afsnit E8	24	76	0	0	21
Afsnit E9	33	56	9	2	54
Infektionsteam E11	50	41	5	5	22
Patienthotel E	45	36	18	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	9

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	41	48	9	2	136	17	215
Køn							
Mand	38	52	8	2	58	9	95
Kvinde	43	45	10	2	78	8	120
Aldersgruppe							
0-19 år	44	39	10	7	12	1	39
20-39 år	33	52	8	6	16	0	20
40-59 år	39	61	0	0	28	4	67
60-79 år	46	45	8	1	55	7	79
80- år	35	43	21	0	25	5	10
Skema udfyldt af							
Patienten	40	49	10	1	111	15	184
Pårørende	46	42	7	5	19	1	23
Modersmål							
Dansk	42	47	9	2	126	15	211
Ikke dansk	35	59	6	0	9	2	2
Indlæggelsesform							
Akut	55	37	7	1	71	7	79
Planlagt	21	65	12	3	65	10	136
Afsnit							
Afsnit E1	50	33	17	0	6	1	26
Afsnit E10	10	80	10	0	10	6	30
Afsnit E2	11	78	11	0	9	0	9
Afsnit E3	53	27	7	13	15	2	15
Afsnit E4	63	30	7	0	27	5	45
Afsnit E5	17	83	0	0	6	0	8
Afsnit E6	17	67	17	0	6	0	5
Afsnit E7	50	38	13	0	8	1	12
Afsnit E8	17	67	17	0	6	1	14
Afsnit E9	27	53	13	7	15	1	37
Infektionsteam E11	45	50	5	0	20	0	2
Patienthotel E	29	57	14	0	7	0	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	8

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	26	59	11	4	138	229
Køn						
Mand	32	50	16	2	53	110
Kvinde	21	67	8	5	85	119
Aldersgruppe						
0-19 år	36	47	12	5	10	43
20-39 år	15	50	18	18	20	16
40-59 år	23	65	12	0	36	63
60-79 år	35	58	6	0	55	84
80- år	9	71	16	4	17	23
Skema udfyldt af						
Patienten	27	58	12	3	121	188
Pårørende	27	63	0	9	13	30
Modersmål						
Dansk	26	60	11	3	128	224
Ikke dansk	21	55	11	12	10	3
Indlæggelsesform						
Akut	31	51	13	5	60	97
Planlagt	20	69	9	2	78	132
Afsnit						
Afsnit E1	-	-	-	-	4	29
Afsnit E10	6	94	0	0	16	29
Afsnit E2	-	-	-	-	4	14
Afsnit E3	38	50	13	0	16	17
Afsnit E4	29	54	11	6	35	43
Afsnit E5	14	71	14	0	7	5
Afsnit E6	17	83	0	0	6	6
Afsnit E7	29	71	0	0	7	14
Afsnit E8	25	50	25	0	8	13
Afsnit E9	11	67	11	11	18	34
Infektionsteam E11	11	56	22	11	9	13
Patienthotel E	60	40	0	0	5	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	65	10	17	8	245	118
Køn						
Mand	66	10	13	10	98	64
Kvinde	64	10	19	7	147	54
Aldersgruppe						
0-19 år	78	5	9	9	22	31
20-39 år	61	7	24	8	30	6
40-59 år	67	13	15	5	73	27
60-79 år	65	10	14	11	95	42
80- år	49	14	29	8	25	12
Skema udfyldt af						
Patienten	65	11	16	8	225	83
Pårørende	56	7	28	9	14	26
Modersmål						
Dansk	66	11	16	8	232	116
Ikke dansk	50	11	29	11	11	2
Indlæggelsesform						
Akut	61	11	15	12	93	62
Planlagt	68	10	18	5	152	56
Afsnit						
Afsnit E1	83	0	17	0	6	27
Afsnit E10	81	10	3	6	31	13
Afsnit E2	75	0	13	13	8	9
Afsnit E3	53	17	20	10	30	2
Afsnit E4	63	10	12	14	49	27
Afsnit E5	63	13	25	0	8	4
Afsnit E6	60	20	20	0	10	2
Afsnit E7	62	15	15	8	13	8
Afsnit E8	75	0	19	6	16	5
Afsnit E9	58	18	18	7	45	8
Infektionsteam E11	62	8	23	8	13	9
Patienthotel E	67	11	11	11	9	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	0	29	0	7	2

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.

Ortopædkirurgisk Afdeling E, 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 E1	Samlet indtryk
3	Jeg ville godt have haft nogle bukser til min pyjamas :) :).	Virkelig godt
5	Det var virkelig service i topklasse. Servicen var på højde med et dyrt hotel. Et STORT minus, at man ikke kan være begge forældre gratis "indlagt" med sit barn, når man kommer udenbys fra. Det kostede os ca. 1600,- kr. for en forælder at sove på patienthotellet inklusiv kost og parkering. (Vi er fra [en anden by])	Virkelig godt
6	Lidt bedre information om forløbet ved en indlæggelse til observation for hjernerystelsen samt information om forløbet omkring udskrivning - har aldrig selv været indlagt (udover fødsler) og var faktisk pludselig på vej ud i en meget uheldig situation i forhold til mit job, da jeg fik besked om, at der kunne gå til kl. 12, før en læge kunne gå stuegang (han kom heldigvis allerede [om morgenen]).	Det kan jeg ikke vurdere
7	Det var godt, da de sagde, at jeg ikke skulle lave en operation :)	Dårligt
8	Selvfølgelig vil man gerne have en mindre stue, i stedet for en firemandsstue.	Godt
10	Tak.	Godt
11	Er utrolig positivt overrasket i forhold til, hvad man hører i medierne.	Virkelig godt
12	Jeg synes ikke, at der skal laves noget om, for det var helt fint, som det var. Det, de gjorde særligt godt, var at informere en om, at lægen fx kommer lige om lidt! De var også meget søde og imødekomme over for mig. Rigtig smilende. Jeg ved ikke, om jeg er for gammel til klovne, men hospitalsklovne er meget gode til de mindre, og de kunne især få mig i godt humør. Tak til dem! Det var også fint, at mens man ventede kunne jeg tage noget saft. Alt var rigtig fint.	Godt
15	Blev henvist fra [anden afdeling].	Virkelig godt
16	En skam, at jeg ikke inden indlæggelsen med min søn fik at vide, at jeg skulle søge om tabt arbejdsfortjeneste INDEN indlæggelsen. Dette har resulteret i, at det ikke har været muligt at få refusion fra kommunen.	Godt
19	Afdelingen skal være opmærksom på, at de patienter, der indlægges omkring et vagtskifte, får samme information som øvrige patienter. Vi fik indtryk af, at det personale, der tog imod os, havde travlt med at afslutte vagten og dermed ikke fik givet os den fornødne information; mens det personale, der tog over, troede, at vi var fuldt informerede.	Godt
20	Bedre opholdsrum til patienterne.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit E10	Samlet indtryk
1	Personalet [er] meget venlige og imødekommende. Jeg fik indtryk af, at alle gjorde det allerbedste,	Virkelig godt

trods travlhed. Jeg har kun godt at sige hele linjen igennem. Hvis jeg skulle indlægges igen, ville jeg være meget tryk, både ved lægernes og plejepersonalets indsats. Hurra for dem alle! Jeg har været indlagt mange gange og altid været meget glad for de ortopædiske afdelinger.

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 3 Jeg synes, afdelingen gjorde noget særligt godt, da smerteteamet blev indsat. Forløbet, inden smerteteamet blev indsat, ville jeg gerne have været foruden. | Godt |
| ✎ | 4 Jeg synes helt klart, at der er behov for en mere præcis og individuel vejledning til den enkelte med udgangspunkt i den enkeltes formåen. Det bar for meget præg af "pakkeløsning". Jeg savnede "mig selv" som patient i akten. Jeg blev hele tiden opfordret til at "kile på" med øvelser. Da jeg altid har været en idrætsmand, har jeg "kilet på" efter bedste evne. Det viste sig imidlertid at være for meget for mit knæ, med en del komplikationer til følge. | Godt |
| ✎ | 5 Har altid været glad for Aarhus Sygehus. God behandling, altid godt personale - venlige og glade. Mange tak. | Intet svar |
| ✎ | 6 Jeg syntes, at personalet gjorde alt, hvad de kunne, for at jeg skulle befinde mig godt. | Godt |
| ✎ | 7 Den behandling, jeg fik af alle behandlergrupper på Amtssygehuset, var til UG med kryds og slange. Dog kunne jeg have ønsket mig, at jeg var blevet bevilget hjælp til genoptræningen af f.eks. fysioterapeut allerede fra dag et efter udskrivelsen. Det kan f.eks. være svært at vurdere, om man udfører øvelserne korrekt. | Virkelig godt |
| ✎ | 9 Man følte sig meget velkommen, og jeg blev taget fantastisk godt imod. Personalet arbejder hårdt og målbevidst på, at patienterne skal have det godt og hurtigt komme sig. Afdelingens fysiske rammer er ikke prangende. Her tænker jeg på trange vilkår på stuerne samt få og små baderum. | Virkelig godt |
| ✎ | 10 Efter hjemsendelse fik jeg meget stærke smerter. Efter en samtale med en sygeplejerske på afdelingen, blev der straks ordineret en anden type medicin, og jeg var smertefri indenfor 24 timer. Mit problem blev løst meget professionelt. Det var en positiv oplevelse. | Virkelig godt |
| ✎ | 11 Taknemmelig og tilfreds - professionelt, tværfagligt - læge, sygeplejersker, sosu, fysioterapeuter - TAK! | Virkelig godt |
| ✎ | 12 Det har været nogle meget fine mennesker at være i kontakt med. Man/jeg kan kun være taknemmelig. Som "forsøgspatient" er jeg tit i kontakt med afdelingen. De er meget dygtige til at overholde de aftalte tidspunkter. | Virkelig godt |
| ✎ | 12 Én uge efter operationen var jeg til kontrol. En sød og venlig sygeplejerske (NN) gjorde et fantastisk positivt indtryk på mig. Professionelt, dygtigt og omsorgsfuldt. Jeg blev udnævnt til at være "projekt-patient", på grund af den type knæ, jeg fik, var helt nyt. Dvs. at "de" holder øje med mig, og at jeg skal frem og tilbage nogle gange. Det gør jeg med glæde, for menneskene, der har hjulpet mig så godt og inderligt, vil jeg stå på hovedet for. Endnu engang tak. | Virkelig godt |
| ✎ | 13 Jeg synes, det er fint at blive afsluttet af en fysioterapeut, men kunne ønske mig, at man kunne aflevere en slags spørgeskema til lægerne om de ting, man er i tvivl om. Jeg ved, at man forventer, at praktiserende læger skal kunne svare på alt, men de kan jo af gode grunde ikke være alvidende om alle sygdomme. Har selv haft et stort problem med mit [ben], og her seks uger efter volder det stadig problemer i forbindelse med optræningen - og ikke mindst ved at sove om natten. | Godt |
| ✎ | 14 Jeg synes, at betingelserne (lokalerne og antal ansatte) for at fungere optimalt, er for ringe. Perso- | Godt |






Bilag 5

nalet har travlt, rigtig travlt. Bygningerne er gamle, men jo også charmerende. Det vigtigste er, at personalet er dygtige - og det er de.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 15 | Dårlig rengøring - en person kom ind på stuen medbringende en svaber/kost, som hun "fistrede" lidt rundt med. Hospitalet kan jo ikke gøre for, at man har seks-sengsstuer, vi var dog kun tre. | Godt |
|  | 15 | Ved ikke om rengøringen er afdelingens ansvar, men det er ikke godt nok!! Afdelingen kan ikke gøre for, at man bliver anbragt på en seks-sengs stue (hvor vi dog kun lå tre), men det føltes lidt "klemt". | Godt |
|  | 17 | Jeg er blevet opereret op til mange gange, og jeg føler mig tryk i deres hænder. Jeg er blevet opereret i knæ siden jeg var [ung] og nu er [ældre], så det er nogle gange. Men jeg kan kun anbefale den afdeling. | Virkelig godt |
|  | 19 | Meget fin behandling ved henvendelse på afdelingen efter første operation (på grund af betændelse). | Godt |
|  | 22 | God stemning på afdelingen. Kompetente fagfolk. :) | Godt |
|  | 23 | Vi havde det godt, og de var meget flinke ved os. | Virkelig godt |
|  | 24 | For dårlig rengøring. | Intet svar |
|  | 26 | Generelt et MEGET godt indtryk af en professionel afdeling. De ting, jeg har påpeget, har naturligvis noget med økonomi at gøre. Alligevel holder jeg fast ved dem. | Godt |
|  | 27 | Efter operationen skulle det være sådan, at man fik rigtig mad, [og] ikke en stor sandwich. Da jeg har sukkersyge, manglede maden, så man ikke blev så dårlig. Manglede toiletter. | Virkelig godt |
|  | 28 | Jeg synes, at jeg postoperationelt efter knæoperation havde for ondt og for meget kvalme. | Godt |
|  | 29 | Jeg fik lov til at blive en dag længere, da jeg synes at være lidt svimmel, og var bange for, at jeg ikke kunne sidde op under hjemtransporten. Alle var søde til at acceptere det, og det gik godt dagen efter, og jeg kom godt hjem. Jeg har haft en god oplevelse med hospitalet, og har fået noget rigtig godt mad. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Afsnit E2

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|---|---------------|
|  | 1 | De sygeplejersker på afdelingen var virkelig søde og forstående over for mit problem. | Virkelig godt |
|  | 2 | Jeg blev indlagt akut og blev modtaget med et stort smil. | Virkelig godt |
|  | 4 | Alt i alt en rigtig god behandling, det kunne ikke være bedre:) | Virkelig godt |
|  | 5 | Venlig modtagelse. | Godt |
|  | 7 | Jeg synes, at de gjorde et godt stykke arbejde, og de var der for mig som patient. Man følte sig godt tilpas, selvom man havde det dårligt. | Godt |

ID Kommentarer - Afsnit E3











Samlet indtryk

- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
| ✎ | 1 | Oplevede, at personalet var meget imødekommende og hjælpsomme. Har oplevet problemer med kommunikation mellem sagsbehandler og læger. | Godt |
| ✎ | 3 | Har ønsket at kunne ligge alene, hvilket personalet virkelig har forsøgt at opfylde (er lykkedes). | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 5 | Afdelingens personale kan ikke få ros nok. Trods stor travlhed var der altid plads til snak og smil, mens arbejdet blev udført. Jeg har i mit liv været indlagt flere gange, men jeg har ikke før oplevet så stor kompetence og menneskelighed. Ikke mindst to sygeplejeelever, trods få års erfaring, var så professionelle. | Virkelig godt |
| ✎ | 6 | Gjorde meget ud af genoptræningen og havde det ikke været for de første 24 timers oplevelse af kaos, var alt ok. | Godt |
| ✎ | 7 | Jeg havde en frygtelig kløe over hele kroppen efter operationen. Her kommer redningskvinden NN mig til undsætning. Hun smurte min krop ind [flere gange]. Derefter forsvandt al kløen. Stor hilsen og tak til NN på E3. Fik også den bedste narkose jeg har prøvet indtil videre. Tak! Tak! | Virkelig godt |
| ✎ | 8 | Der burde forefindes nogle justerbare stole med armlæn til nyopererede rygpatienter. Det er uheldigt, når man er placeret på en stue på en børneafdeling, men hører til på en anden afdeling. Hvis man ringede efter hjælp fra badeværelset på børneafdelingen, opdagede man det ikke på [den anden afdeling]. Kaotisk tilstand på opvågningsafdelingen på grund af en ekstremt urolig patient, giver mig stadigvæk mareridt om natten. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 10 | Kirurgen og hans team er i dag mine store "helte". | Virkelig godt |
| ✎ | 12 | Det var en god støtte, at personalet sørgede for, jeg hurtigt kom op at sidde efter operationen, og at nogle faste procedurer blev fulgt, så alle slanger, katetre osv. kom ud før de begyndte at give bivirkninger. | Godt |
| ✎ | 13 | Jeg synes, jeres personale er godt informeret omkring deres patienter. | Godt |
| ✎ | 14 | Jeg var meget tilfreds med indlæggelsen, med personalets behandling, og med selve behandlingen. | Godt |
| ✎ | 16 | Det var godt at have enestue, når man havde det så dårligt, og når man er så ung i forhold til de andre patienter. Det er dejligt, når plejepersonalet har tid og ro til én, især når man har det rigtig skidt. Det ville være skønt, hvis man kunne snakke med operatøren - så man ved, hvad der er lavet i én. | Godt |
| ✎ | 17 | Efter operationen savnede jeg information fra lægen, angående hvordan operationen var gået. Jeg fik at vide, at det var gået GODT, men manglede lidt information om, hvad der egentlig var sket under operationen. | Godt |
| ✎ | 18 | Fantastisk afdeling, der formåede at tage hånd om hele familien. | Virkelig godt |
| ✎ | 20 | Udlevere skriftlig information om motion og gøremål for, hvad patienten må og ikke må. | Godt |

ID **Kommentarer - Afsnit E4**

**Samlet
indtryk**

Bilag 5



- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 1 | Jeg har været indlagt, siden jeg var [barn], næsten været på de fleste hospitaler. Har for [nogle] år siden været på E4, var ingen oplevelse, men dog ikke så slemt som denne gang. Der var tre-fire stykker, som var virkelig egnede, de andre skulle finde et andet arbejde, som ikke har med mennesker at gøre. Har aldrig oplevet noget lignende, og jeg er ikke vanskelig. Jeg gør ikke brug af dem, hvis det ikke er højst nødvendigt. Men det kan jeg aldrig vide. Alle læge var virkelig flinke og fortæller mig, hvad jeg ville vide. Når der nu skal fyres så mange, så prøv da at kigge godt i rækkerne. Har desværre stadig min gang i ambulatorium.. | Intet svar |
|  | 2 | Det var en tre-mands-stue med LIDT plads mellem sengene. Efter operationen [i efteråret] var smertedækningen meget forbedret, så man kunne fungere optimalt med hensyn til samværet med personalet og medpatienter. | Dårligt |
|  | 3 | De ansatte var flinke og rare. Der var meget at se til, men der var alligevel plads til en sjov bemærkning og et smil. PS. Afdelingen kunne godt trænge til en ny iltmåler, den virkede tit ikke om morgenen (den til pegefingern). | Godt |
|  | 4 | Det står klart for patient og pårørende, at der om aftenen mangler ressourcer. Det er "cool business", og ingen trøstende ord eller empati, faktisk slet ingen forståelse eller interesse, desværre. Det skinner for tydeligt igennem, der er travlt, og det påvirker selvfølgelig patient og pårørende. Derimod opleves en mere rolig og omsorgsfuld atmosfære om dagen. Der gives tid til at tale sammen på en professionel måde, og der tages hånd om patienten. Meget tilfredsstillende. :) | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 7 | På operationsdagen var der ikke fokus på nødvendighed af et bad, selvom det stod i det skriftlige materiale. Jeg synes, at fokus skal bibeholdes for at mindske chancen for infektion. En sygeplejerske gav mig ilt præoperativt, mens en anden sagde, at det ikke var nødvendigt. | Virkelig godt |
|  | 8 | Have ansatte, som er forskellige nationaliteter. Dette hjælper til at give patienten præcise oplysninger om deres situation. Eller ansatte få flere kurser for at lære de store internationale sprog som sprog tysk, latin og engelsk. | Virkelig godt |
|  | 9 | <input type="checkbox"/> Sundhedscenter tog hånd om min videre genoptræning. VIRKELIG GOD OPLEVELSE, tak. | Godt |
|  | 10 | Behandlingsforløbet på afdelingen var flot, overflytning til anden afdeling helt ok. Opholdet på anden afdeling delvis ok. Der var alt for meget "hygge" i behandlingsforløbet. Der manglende seriøs faglighed. En total misforståelse at hæfte/sætte et go-team ind i mellem hospital og eget hjem/hjemmeplejen/praksislægen. Personalet fra go-teamet blev oplevet som anmasende, havde meget øje for, fokus på DERES PROJEKT, som NN uanende var med i. (De oplevedes som forsikringsagenter, der ville sælge varen). De var ikke til rådighed på de opgivne tider. Den ene vidste ikke, hvad den anden gjorde. Tre gange besked om samme ting fik vi. | Intet svar |
|  | 11 | Samlet indtryk. Efter mit <input type="checkbox"/> Istyr, hvor jeg kom alvorligt til skade med hovedet, er jeg her bagefter MEGET skuffet over, at lægen ikke orienterede mig om, hvor kraftig en hjernerystelse, jeg havde haft, og konsekvenser, det har medført. Forhold til arbejde - sygemelding - hvilke problemer, det kan give lang tid frem. Pt. er jeg begyndt på arbejde [på nedsat tid]. Derefter er jeg så træt, at jeg sover i to timer. Den sidste <input type="checkbox"/> læge kunne godt have sparet bemærkningen: "Så kan du måske lære at cykle med hjelm". Hvis jeg ikke havde hjelm på, var jeg død. Hjelmen blev ødelagt midt på panden og rykket i stykker i højre side. Men ellers går det godt. God jul. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 12 | Hjemsendt dagen efter en operation. Utroligt, at vi i Danmark kan byde vores ældre det. Hjemsendt til en ældrebolig, hvor plejepersonalet er underbemandet og pressede. Min mor kunne så sidde i en stol - næsten totalt bedøvet af medicin. Ikke mulighed for at røre sig. Ingen mulighed for toiletbe- | Virkelig dårligt |

søg. I selskab med sig selv. Uden at have fået orientering om, hvad hun havde været igennem. Og skulle igennem. Ingen information. Hverken mundtligt eller skriftligt. Dette her forløb er uanstændigt.

- | | | |
|---|---|--------------------------|
| ✎ | 14 Venlighed og opmærksomhed fra øverst til nederst. | Godt |
| ✎ | 15 Meget venligt personale. Meget kvalificeret. Professionelle. | Godt |
| ✎ | 16 Vedlagte skema er udfyldt uden patientens medvirken, men jeg tror, at han nok havde gjort det tilsvarende. Jeg vil gerne sige E4 tak for god behandling i de dage, min mand var indlagt. Jeg er glad for, at han bliver plejet herhjemme hos mig efterfølgende. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 17 Mit behandlingsforløb var med meget lidt ventetid, med god information og alle var meget venlige, så jeg er meget godt tilfreds med mit forløb. | Virkelig godt |
| ✎ | 18 Efter, at jeg blev udskrevet, havde jeg den tanke, at jeg burde skrive til afdelingen og sige tak for en god og omsorgsfuld behandling. Det vil jeg hermed gerne gøre. Jeg følte meget varme i den omsorg, der blev mig tildelt. Tak for det. | Virkelig godt |
| ✎ | 19 Jeg modtog ingen besked fra sekretæren. Kontaktede igen skadesambulatoriet. Sekretæren havde ikke set den besked, lægen havde lagt på hendes skrivebord pga. travlhed. Jeg fik en tid. Kontrol dagen: der skulle alligevel have været bestilt røntgenbillede. Da jeg havde været i røntgen, var den fysioterapeut, der skulle instruere mig, gået hjem. Genoptræning på Århus Kommunehospital var et RIGTIG GODT FORLØB. Ved afslutningen gennemgik fysioterapeuten på min foranledning papirerne på hele behandlingsforløbet. Her bemærkede vi, at der stod, at SKULDEREN var blevet sat på plads. Det var albuen. Fysioterapeuten og jeg aftalte, at jeg skulle få fejlene rettet, når jeg efter udskrivelsen igen skulle vurderes i ambulatoriet. Kontrol i ambulatoriet. Lægen lovede at rette fejlene. Jeg vil få behandlingsforløbet tilsendt i rette tilstand til brug til forsikringen []. | Godt |
| ✎ | 23 1. Kontaktperson. 2. Mere information før/efter behandling. 3. Mindre ventetid. | Dårligt |
| ✎ | 25 Efter indlæggelse skulle jeg starte genoptræning, hvor jeg selv må kontakte genoptræning på andet sygehus, hvor NN havde glemt at kontakte andet sygehus angående sygejournal og genoptræningsplan, som jeg ellers havde fået at vide, de ville. Så derfor forsinker det hele mit genoptræningsforløb. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 27 Behandlingen på afdelingen var exceptionelt god, især personalets omsorg og pleje. I forbindelse med overflytningen fra [en afdeling] til en [anden], savnede jeg dog en personlig modtagelse, og at afdelingen var klar med den nødvendige smertebehandling (var uden smertestillende i 6 timer.) | Virkelig godt |
| ✎ | 28 [] Det var en god oplevelse som pårørende at have ham på afdelingen på Århus sygehus. Et kompetent og dygtigt personale, men med en indlæggelse i fire dage [] giver det ikke lang tid at vurdere på. | Godt |
| ✎ | 29 Meget tilfreds - søde og hjælpsomme alle på afdelingen. Jeg var vist lidt "pylret", havde meget ondt. Fik smertestillende efter behov. | Godt |
| ✎ | 29 Var godt tilfreds med alt på afdelingen. Måske behov for bedre badeforhold. Det er jo en gammel afdeling uden bad på stuerne. | Godt |
| ✎ | 30 Jeg takker for kompetent og omsorgsfuld behandling på afdelingen. Jeg er glad ved at bo i Danmark | Virkelig godt |






Bilag 5

med et så fint akut behandlingssystem. Tak.

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 31 | Det er første gang, jeg har været indlagt, og det har kun været en positiv oplevelse, når nu skaden var sket. | Virkelig godt |
|  | 32 | Efter et utilfredsstillende forløb på skadestuen er jeg meget tilfreds med forløbet på E4. Da jeg først var undersøgt af kompetent læge, vidste jeg præcist hvad, hvordan og hvornår. Både sygeplejersker og læge var tillidsvækkende og kompetente (på afdeling E4). | Intet svar |
|  | 34 | Seks personer på en stue er for meget. Dårlige toiletforhold. | Virkelig godt |
|  | 35 | Godt. Glad personalet (altid - dejligt). Gangtræning og genoptræning. God mad. Mit ophold på sygehuset har været meget tilfredsstillende, både med hensyn til læger og sygeplejersker. Har intet at klage over. | Virkelig godt |
|  | 36 | Der var mange forstyrrelser ved at ligge på tremandsstue. Ind kom politiet midt om natten og skulle afhøre min sengeoverbo på stuen. | Virkelig godt |
|  | 37 | Synes personalet var særdeles venligt, og der var en god stemning! | Dårligt |
|  | 38 | Stor stue. Lægen sendte mig til vagtlæge, og jeg blev opereret samme aften på afdelingen. | Godt |
|  | 39 | Da det var første gang i mit liv [], at jeg har været indlagt på et hospital, må jeg sige, at det har været en stor, positiv oplevelse. | Virkelig godt |
|  | 40 | Personalet kunne være væsentligt mere engagerede. Det virkede nærmest som om man var kommet i isolation, og personalet virkede trætte, uengagerede og ligeglade. Den eneste der signalerede at gå op i sit arbejde var en vikar, som mødte ind morgenen efter min indlæggelse. | Det kan jeg ikke vurdere |






ID Kommentarer - Afsnit E5

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|---|---------------|
|  | 1 | Synes ikke, kvaliteten af maden var god. Spiser mere sundt derhjemme. | Virkelig godt |
|  | 2 | Jeg synes, afdelingen tog sig fint af mig, og ALLE var søde og flinke. | Godt |
|  | 3 | Var meget glad for lægerne, de var gode til at oplyse og forklare tingene. | Virkelig godt |
|  | 4 | Klokkesystemet: Alle indlagte hører lyden fra klokkerne, og det er stressende, da man vågner om natten samt dagen. Opholdsrummet: Opholdsrummet er faldefærdigt og ikke på nogen måde hyggeligt. IT: Savner, at der er nemmere adgang til internettet. Personale: Et fantastisk personale. Jeg følte mig tryk, og de var fagligt kompetente. Trygt, at én og kun én læge har været der i hele forløbet. | Virkelig godt |
|  | 5 | Ventetid i forbindelse med afslutning af behandling, uacceptabelt! Man "pisser" på patienten. Kan ikke regne med aftalte tider, transport m.m. Fejl hver gang. Selv om man er på plejehjem, ønsker man ikke at blive misbrugt. Forkerte mødetider oplyst til plejehjem. Forkert ambulance fremsendt. | Godt |









ID Kommentarer - Afsnit E6

Samlet indtryk

	1	Personalet var meget flinke og hjælpsomme.	Godt
	2	Manglede en opholdsstue.	Virkelig godt
	3	Tre senge på tosengsstue, kombineret med meget natteuro, var hård kost.	Virkelig godt
	6	De gjorde det godt. Der var lidt ventetid ved små ting, men de kunne ikke løbe hurtigere. Burde nok ansætte i stedet for at nedskære. Godt kæmpet piger.	Godt
	7	Da jeg på dagen efter udskrivelse fik feber, burde jeg være undersøgt af en læge og ikke blot have fået besked på, at det var efterveer efter operationen. Efter høj feber i en uge fik jeg af egen læge konstateret lungebetændelse. I stedet for som forventet en uges sygefravær, fik jeg totalt fire ugers sygdom. Hvis lungebetændelsen var blevet konstateret straks, havde fire uger ikke været nødvendigt.	Godt




ID Kommentarer - Afsnit E7

Samlet indtryk

	1	Fik god information, inden jeg valgte at blive opereret. Jeg har ikke oplevet nogen særlig ventetid i hele forløbet. Heller ikke ved afsluttende kontrol, så det er en god oplevelse.	Virkelig godt
	2	Alt var perfekt! Jeg nød de to dage i fulde drag!!	Virkelig godt
	4	Det er meget vigtigt, at natsygeplejersker er førsteklases. En natstuegang kunne være ønskeligt.	Virkelig godt
	5	Jeg fik en god behandling af læge NN, og sygeplejerskerne var søde til at forklare forløbet.	Det kan jeg ikke vurdere
	6	Min generelle oplevelse på og af ortopædkirurgisk afdeling E og Århus Sygehus er MEGET positiv.	Virkelig godt
	7	Kunne godt have tænkt mig lidt mere viden og information om protesen og dens anatomi fra lægen. Her tænker jeg specielt på, at den flekterer mere i leddet end mit eget led ifølge specialisten.	Godt
	9	Det var super godt det hele. Her er ekspertisen samlet. TAK.	Virkelig godt
	10	Med en stor taknemmelighed for sygeplejerske NN.	Virkelig godt


ID Kommentarer - Afsnit E8

Samlet indtryk


	2	Man kunne godt, når det er børn, som bliver opereret, og som derefter skal overflyttes til en sengeafdeling, sørge for, at de IKKE skal overnatte på 6-mandsstue med voksne mænd, hvor jeg så skulle sove over for ham. Han blev meget ked af det, forskrækket og var slet IKKE tryk ved et. Kun fordi en sød sygeplejerske fik os flyttet ind i dagligstuen, hvor vi så kunne overnatte, fik jeg ham til at slappe af. Ellers var vi taget hjem og kommet til tjek dagen efter.	Godt
	3	Afdelingen gjorde alt godt denne gang, ISÆR MIN KONTAKTPERSON. Denne tog tillige hensyn til min MEGET DÅRLIGE oplevelse sidste år, hvor jeg af plejepersonalet blev behandlet forfærdeligt!	Godt
	4	Afdelingen kunne godt have gjort det bedre i forhold til, når barn har sin mor med, og der er transporttid til sygehus, som betyder, at den tid indgår i behandlingsforløb. Der burde tages hensyn til,	Godt

Bilag 5

at mor eller far, som er medindlagt, også kan hvile, så de har overskud til at tage sig af barnet. Det gik ikke helt efter planen her, da vi blev flyttet noget rundt, før vi til aften blev placeret, hvor vi skulle være.

 6 Helt fantastiske læger. Man føler sig meget tryk i deres hænder. Under [min indlæggelse] hørte jeg mange historier fra andre patienter om, hvilke mirakler man udfører på netop denne afdeling. Jeg har selv fået udført et mirakel. Ingen troede, jeg ville [blive rask] igen. NN troede på mig, og nu [er jeg rask] igen. Kun [nogle uger] efter at have [været syg i længere tid].


Virkelig godt

 9 Blev henvist af NN fra Herning, men har også kun hørt godt om sygehuset.

Virkelig godt

 10 Jeg har endnu ikke modtaget en kopi af min journal.

Godt

 10 Jeg var meget positivt overrasket. Søde og rare sygeplejersker og plejepersonel. Og en fantastisk mad. Man følte, at der var frit valg på alle hylder. Og der var tid til den enkelte patient. En rigtig god oplevelse både for mig og mine pårørende. Helt fantastisk i disse sparetider.


Godt

ID Kommentarer - Afsnit E9


Samlet indtryk

 1 Jeg er læge NN meget taknemmelig for en god behandling og stor omsorg.


Virkelig godt

 2 Man får en pjece omkring kostens betydning og prioritering i afdelingen, og kan på forespørgsel godt tage lidt fra, da det er dér, operationstidspunktet er, altså ved middagstid. Får næste dags morgen indirekte at vide, at det er meget besværligt at få øllebrød. Begge dele kunne være langt bedre. Mht. antibiotika, så synes jeg, det er helt fint, at der konsekvent bliver "skyllet på" [] både før og efter indgift, men at mindre end 10 ml. kan gøre det. Det er faktisk rigtig ubehageligt, at få den mængde "stuetemperatur-kold" ind i venen med den hastighed, de alle udøver.


Godt

 5 Der lå et pres (usagt) om, at man/jeg skulle tidligt hjem - det var ikke rart, hverken for mig eller personalet. Bedre dialog med lægen efter operationen. Der var ingen tid og fokus overhovedet. Ubehageligt, at jeg ikke fik afsluttet og klar besked bagefter. Han havde alt for travlt og for lidt fokus. 90 % af personalet er utroligt søde og virker kompetente - tak for det. :) (En enkelt sygeplejer var ganske ubehagelig og meget lidt lyttende. Virkede stresset, hård og ligeglad. Andre var perfekte). Savner opfølgning og kontrol efter operation.


Godt

 11 En stor tak for en rigtig god behandling ved min indlæggelse samt den tid, der blev sagt, at man skulle træne efter operationen. Det er lige [det antal uger], som der er gået i dag, og det hele fungerer perfekt. Tak for det.

Virkelig godt












 12 Jeg synes, at personalet var helt igennem fantastisk søde :-). Fik en rigtig god behandling, da jeg var der. Jeg synes, at informationerne inden kunne være bedre (men det er vel ikke personalet på E9s skyld?). Jeg havde en rigtig dårlig oplevelse sidst jeg var indlagt: Jeg var blevet kørt på røntgenafdelingen, og skulle hentes. Hende, der kørte mig tilbage på afdelingen, var så uansvarlig! Hun kørte sengen ind i alt, hvad der kunne køres ind i! (Og så havde hun en rigtig dårlig attitude overfor mig, fordi jeg ikke syntes, det var særlig sjovt). Men når man har fået savet et par knogler over, så gør det altså ondt, når man bliver kørt ind i diverse borde, stole, vægge og elevatordøre. Jeg synes måske, man burde tænke lidt mere over hvem man sender patienterne på tur med!

Godt












 14 Ca. [nogle uger] efter udskrivelsen, fik jeg hos min egen læge konstateret [komplikationer to steder]. Det er en komplikation, jeg ikke anede noget om, men som jeg gerne ville have været forbe-

Godt









redt på. Selve [operationen] forløb over al forventning. Jeg var ret hurtig mobil igen, og der var langt færre smerter end frygtet. Jeg er fuld af beundring for den hjælpsomhed og omsorg sygeplejersker, sosu-assistenten med flere udviste i det daglige arbejde med patienterne.

-  15 De to dage jeg var indlagt, oplevede jeg, at der var for få ansatte i aftenvagten. Begge aftener var der ca. syv nyopererede. Den stue jeg lå på, blev vi gjort klar til natten [sen aften]. Det var sent, især den første aften - den dag jeg blev opereret, skulle jeg vente til [sen aften], hvor jeg skulle ud på gulvet og stå og gå. Det havde de ikke haft tid til før. Personalet havde meget travlt, men gjorde alt hvad de kunne. Var meget venlige. Godt
-  16 Fik at vide [at jeg skulle] møde [tidligt om morgenen] som første patient til operation, derfor boede vi på patienthotellet. Kom først til operation [over middag], så vi kunne godt have sparet de 250 kr., det kostede os. Ellers synes jeg, alt er forløbet godt. Virkelig godt
-  17 Det hele forløb planmæssigt, dog glemte man at involvere fysioterapeuten fra starten. Har efter udskrivelsen været hos fysioterapeuten to gange, hvilket ikke har været tilstrækkeligt. Jeg er derfor henvist til genoptræningscenter. Godt
-  18 Jeg kunne godt tænke mig noget opfølgning efter udskrivelsen. Jeg var i tvivl om forskellige ting efterhånden som tiden gik. Jeg ringede nogle gange til hospitalet med spørgsmål, som også blev besvaret. Men jeg manglede stadig noget personale, som evt. kunne bedømme, hvorvidt alting var, som det skulle være. Jeg syntes generelt, at jeg blev overladt til mig selv. Ville gerne, i løbet af de tre måneder jeg var sygemeldt, havde været indkaldt til check og en snak om forløbet. Måske hver fjerde uge. Jeg ville også gerne vide lidt mere om genoptræningen: Gjorde jeg nok, kunne jeg gøre noget anderledes? Måske mødes med ligestillede på hospitalet i fysioterapien. Også gerne jævnligt. Blev indkaldt til samtale en uge før jeg starter med at arbejde. Det vil jeg se frem til. Godt
-  22 Skulle til røntgenkontrol i dagene efter operationen, mens jeg var indlagt. Men var ikke blevet informeret. Så pludselig kom én og kørte mig dertil tidligt om morgenen. Det ville have været rart at vide. Virkelig godt
-  23 Jeg kan kun sige, at jeg fra den første dag virkelig følte, at jeg var i gode hænder. Alle var utrolig søde og gjorde alt for, at man skulle have det godt, så der er absolut intet at kritisere. Virkelig godt
-  26 Træningsforløb - der mangler mere information om genoptræning, og hvor og hvordan det kan foregå. Godt
-  30 Alt omkring og selve operationen var meget, meget fin og vellykket. Jeg ville blot meget gerne have haft noget genoptræning med vejledning efter operation. Kommunen har jo et genoptræningscenter på Marselisborg Hospital. Godt
-  32 Synes, at sygeplejerske og læger var rigtig søde og gode til at hjælpe mig! Godt
-  33 Ro, regelmæssighed og renlighed ønskes - det første manglede. Derimod var personalet, inklusive de dygtige operationslæger og urologen, en udpræget positiv oplevelse. Godt
-  34 Der burde gøres noget ved toiletforholdene på afdelingen. Det same gælder for badeforholdene. Jeg blev indlagt en fredag, og hilste på [lægen] på operationsstuen. Savnede faktisk at snakke med lægen efter operationen, og i hvert fald inden udskrivelsen. Det var ikke samme læge som ved forundersøgelsen. Godt

Bilag 5

	36	På opvågningen talte personalet for højt, og jeg kunne følge med i alt hvad de talte om, hvilket ikke var så heldigt, da de nævnte nogle personer med navns nævnelser. De kan lukke døren eller ikke tale privat. Der skulle være lidt at spise på opvågningen. Sekspersoners stue er for stort. Højest fire-sengs. De skal følge patienten på toiletbesøg. Jeg oplevede, at jeg besvimeede derude, og der gik nogen tid inden de kom.	Dårligt
ID Kommentarer - Infektionsteam E11			Samlet indtryk
	1	Stor ros til personalet, som på trods af personalemangel altid har smil og overskud. Da min lidelse er i småttingsafdelingen, opfattede jeg næsten indlæggelsen som et luksusophold med fantastisk opvartning - Ros!!!	Virkelig godt
	2	I må finde en løsning på jeres stueforhold, når en nabo skal på tøndem. Det er meget ubehageligt både for ham og undertegnede. Det kan ikke passe, at I ikke har et toilet, hvor der kan være en seng og så trille ham derud! Sygeplejerskerne skal have ros, de gjorde det så godt, de kunne med de få midler, de havde!	Godt
	6	Nogle gange virkede det som om, vigtig information omkring patienternes behandlingsforløb gik tabt sygeplejerskerne imellem, når der var vagtskifte. Jeg oplevede, at jeg selv havde mere styr på, hvad der skulle ske med mig end de nye sygeplejere.	Godt
	8	Det er godt, men beder om hjemmehjælper, handlehjælper og en til at lave mad, for jeg kan ikke rigtig stå. Jeg synes, det er dumt. Jeg har det ikke så godt endnu.	Dårligt
	9	Min indlæggelse skyldtes et uheld []. Det passede mig ret dårligt at skulle indlægges, og jeg kom vist til at være lidt ubehøvet over for noget af personalet. Set i bakspejlet konstaterer jeg, at dette blev håndteret yderst pædagogisk - på den gode måde. Jeg har fået MEGGET stor respekt for det arbejde, der udføres i det offentlige sundhedsvæsen på alle niveauer. Følte mig simpelthen super godt behandlet! Også dejligt, at personalet arrangerede hjemmesygeplejerske til at skifte min forbindelse.	Virkelig godt
	10	Indlagt på afdeling E 9-10. Virkelig god afdeling.	Virkelig godt
	12	Rædselsfulde omgivelser. "Er du ikke deprimeret, når du kommer, skal du nok blive det".	Godt
	13	JEG SYNES, JEG BLEV HJULPET GODT EFTER OPERATIONEN, BÅDE AF SYGEPLEJERSKERNE OG FYSIOTERAPEUTEN SAMT ASSISTENTERNE.	Det kan jeg ikke vurdere
ID Kommentarer - Patienthotel E			Samlet indtryk
	1	Stor ros til sygeplejerske NN fra [idrætsklinikken på Århus sygehus]. Hun er rigtig rar og meget hjælpsom, det virker som om, hun har styr på det, hun laver. Hun var kanon under mit lille ophold og jeg brugte hende efterfølgende. Jeg er utroligt skuffet over [] afdelingen på sygehuset. Man får aldrig det samme at vide, og man får hele tiden ny behandler. Behandler NN er direkte modbydelig. Derfor har jeg valgt, at jeg aldrig vil komme der igen og træner af andre veje!!	Virkelig godt
	2	Jeg ønskede at blive behandlet af læge NN1s team for []operationer. Min viden om dette teams dygtighed havde jeg fra internet. Læge NN2, der har opereret mig, er yderst faglig dygtig. Resultatet kunne ikke være bedre. Jeg har anbefalet disse dygtige læger samt disse dygtige ansatte med	Virkelig godt


















enhver kompetence til andre, der måtte have behov. Århus Sygehus Patienthotel og ortopædkirurgisk afdeling har mine bedste anbefalinger.

	3	Jeg ønsker mere rengøring på sengestuerne.	Godt
	4	Dygtigt personale. Måske mere professionel smertebehandling.	Godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit			Samlet indtryk
	1	Jeg føler mig rigtig dårligt behandlet på operationsstuen, hvor NN, som skulle bedøve mig, stak forkert 4-5 gange, før det lykkedes, selv om der stod en bedre kvalificeret ved siden af.	Godt
	2	Jeg oplevede meget ventetid fra scanning, til jeg fik besked om, hvad der skulle ske (flere måneder). Jeg måtte ringe og spørge flere gange, og mere end en gang var mine papirer "blevet lagt" et andet sted!	Godt
	3	Jeg synes, de gjorde alt, hvad de kunne, for at vi på vores 6-sengsstue bare skulle godt igennem og i gang efter operationen. Tænkte på, hvor travlt de havde. Vi var jo alle nyopererede og brug for hjælp, og sådan er hverdagen jo på den afdeling. De gjorde det så godt. Og der var alligevel også lidt tid til at snakke, og vi så, at der var dejlige, varme mennesker bag. Jeg er glad for på dette spørgeskema at kunne sige jer tak for det, I gjorde for os. Også til fysioterapeuterne! Mvh.	Godt
	4	På andendagen for operationen fik jeg stærke smerter i underbenet. Plejepersonalet reagerede ikke. Efter udskrivelse kontaktede jeg afdelingens læge, der havde mistanke om en blodprop. Scanningen viste ikke tegn på blodprop og læge sendte mig tilbage til afdeling E. Lægen ville dog se mig igen, da min blodtal var ekstremt høje. Afdeling E valgte at lade den yngste sygeplejerske tale med mig. Hun fortalte, at alt var i orden, på trods af at hun absolut intet vidste om mig. Jeg fik at vide, jeg skulle tage medicin og at jeg ikke behøvede at henvende mig igen.	Intet svar
	5	Jeg synes, at personalet gør et fantastisk stykke arbejde.	Virkelig godt
	6	Der er simpelthen for få ansatte til de patienter, de har. Mange ældre på denne afdeling, som er meget plejkrævende. Ellers super oplevelse for mig.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus






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

ID	Kommentarer - Afsnit E1	Samlet indtryk
1	Dagen inden den akutte indlæggelse var vi til akut undersøgelse, fordi min søn havde stærke smerter, og det, "som" der sad i [knoglen], havde arbejdet sig ud gennem huden. Vi blev sendt hjem med besked om at komme [over en uge] senere. Dagen efter var [legemsdelen] stærk betændt og skulle akut opereres. Jeg er meget utilfreds med, at lægen ikke så infektionsfaren og reagerede på de stærke smerter.	Godt
2	Operation blev flyttet tre (!) gange. En gang på grund af sygdom, to gange på grund af travlhed.	Dårligt
4	Ingen information.	Godt
5	Vi var ikke tilfredse med læge NN. Vi fik slet ingen informationer, og det vi spurgte om, fik vi ingen svar på.	Virkelig godt
6	Det gik faktisk hurtigt at blive indlagt. Kom fra skadestuen og over på afdelingen i løbet af en halv time.	Det kan jeg ikke vurdere
7	Det var godt :)	Dårligt
9	Ved forundersøgelsen, som varer fire timer, bør der være bestilt mad (frokost i mit tilfælde), når man er indkaldt fra f.eks. kl. 9 til 13 eller 10 til 14 eller 11 til 15. Det var der for fem år siden, og det bør oplyses i indkaldelsen, om der er mad, eller om man selv skal sørge for dette.	Virkelig godt
10	De klarede det SÅ flot. Drengen var [lille] og havde hul i hovedet, så det var imponerende - lægen i scanneren var ekstremt dygtig og overtalte drengen til scanning i MR UDEN bedøvelse. Ville gerne have hans navn, så ville jeg sende ham en julegave på afdelingen.	Godt
11	Meget ventetid på hospitalet. Mangel på information.	Virkelig godt
18	Blev indlagt via skadestuen.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit E10	Samlet indtryk
2	Jeg kom med på et afbud. Jeg nåede ikke at komme til den fælles information, som de sagde, de havde, men fik information alene.	Godt
3	Følte mig utrolig godt informeret og behandlet.	Godt
4	Det hele har kørt perfekt.	Godt
6	Kunne godt tænke mig, at det blev samlet på en dag i stedet for flere dages information.	Godt
11	Venlig og positiv indstilling generelt hos personalet - meget kompetente og professionelle.	Virkelig godt

	12	Søde og venlige mennesker, som viste stor forståelse for, at der var mange smerter.	Virkelig godt
	13	Lægen var meget imødekommende, da jeg bad om evt. indlæggelse i efteråret.	Godt
	14	Jeg var til undersøgelse og skulle så indkaldes til operation, men jeg husker ikke, at jeg fik at vide, hvor lang ventetiden var. Jeg blev faktisk overrasket over, at jeg blev indkaldt så hurtigt.	Godt
	17	Jeg synes altid, at jeg er blevet modtaget med et smil, og det synes jeg er dejligt.	Virkelig godt
	19	Ingen ventetid - genoperation.	Godt
	25	Første knæ: Henvist. [En uge senere - undersøgelse. [Få dage senere] - information. [En uge efter] - operation. [Nogle dage efter] - udskrevet. Ikke ventetid. Andet knæ. Henvist. [Samme måned] - undersøgelse. [Ca. to uger senere] - operation. [Nogle dage efter] - udskrevet. Ikke ventetid.	Godt
	28	Jeg blev ved ambulatoriets forundersøgelse skrevet op til operation. Ret kort tid efter blev jeg tilsendt en tid, ventetiden var kort, tre-fire uger.	Godt
	29	Jeg synes, at det var rigtig godt, og jeg var rigtig godt informeret.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Afsnit E2	Samlet indtryk
	3	Det har været en positiv oplevelse.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Afsnit E3	Samlet indtryk
	2	Gik for lang tid mellem undersøgelser til man fik noget at vide. I alt et år.	Godt
	3	Hurtig beslutning om en aflastende operation pga. nervesmerter.	Det kan jeg ikke vurdere
	4	Min indlæggelse skyldes [problemer med indopereret stiver]. Problemet er at nå frem til [afdelingen] via lægevagt og skadestue. Det krævede en stor personlig indsats og stædighed! Første gang jeg [oplevede dette problem], tog det tre måneder fra uheldet til operation! Denne gang blev det klaret på [nogle dage] og kun [få døgn] på hospitalet. Alt i alt en billigere løsning.	Godt
	8	Jeg blev overført fra [et hospital] til [et andet] efter mit ulykkestilfælde, og derfor var der ikke nogen "ventetid" til indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	9	Min mand var overmedicineret, så han husker intet!	Intet svar
	12	Desværre meget lang ventetid før indlæggelse, men fantastisk orientering ved læge om operation, og tiden efter og konsekvenser.	Godt
	16	Det ville være dejligt at få en samtale med lægen.	Godt
	19	Indlagt fra andet sygehus akut.	Godt






Bilag 5

ID	Kommentarer - Afsnit E4	Samlet indtryk
2	[I sommers brækkede jeg] lårbenet. Ambulancen kørte mig omgående på skadestuen. Her blev jeg vasket osv., samt røntgenfotograferet. Ankom på stuen lidt over midnat []. Jeg havde mange smerter, trods det, at man gav mig smertestillende medicin.	Dårligt
4	Jeg kom fra skadestuen op på afdeling E4. Blev indlagt her på grund af alder (NN havde været [ung!!])	Det kan jeg ikke vurdere
5	Der var uklarheder omkring overnatning på afdelingen, da der blev sagt, at forældre kunne sove på afdelingen, men det viste sig ikke at kunne lade sig gøre.	Godt
6	Blev ikke indkaldt, da skaden opstod pludseligt.	Godt
7	Jeg var kun indlagt på afdelingen i [få] døgn.	Virkelig godt
9	Overført fra andet sygehus.	Godt
10	Jeg blev indlagt akut.	Intet svar
11	Kommer fra en anden afdeling med 12-14 personer, som stod klar. Meget flot, meget professionelt, betryggende.	Det kan jeg ikke vurdere
16	Indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
17	Jeg er godt tilfreds med den positive måde, jeg blev behandlet på i forløbet inden indlæggelse.	Virkelig godt
18	Da jeg var ankommet til skadestuen, fik jeg en fin orientering om, at jeg måtte vente fem til ti minutter, før jeg kunne blive scannet. I det tidsrum, jeg måtte vente, kom jeg til at ryste meget af kulde, hvilket delvis fortsatte under scanningen. Jeg blev dog omgående dækket til med et varmt klædestof. Disse kulderystelser var da også det eneste negative, jeg oplevede. Jeg husker kun en meget venlig behandling fra personalets side.	Virkelig godt
19	Jeg blev på skadestuen behandlet. Fik efter fire timers ventetid [behandling]. Forinden havde en læge NN foretaget en bedøvelse af armen. Blev herefter kørt til sengeafdelingen med henblik på operation [].	Godt
22	Jeg kom til afdelingen via skadestuen.	Virkelig godt
24	Ok - ok - ok.	Det kan jeg ikke vurdere
26	[] Blev akut indlagt via skadestuen.	Dårligt
31	Jeg havde kontaktet skadestuen hjemmefra. Blev modtaget på trappen (på et ben), hvor jeg fik en kørestol og blev kørt ind til modtagelse. Efter nogen ventetid hvor jeg fik noget smertestillende og en ispose på anklen, gik det slag i slag med undersøgelse, røntgen, specialistvurdering, scanning og indlæggelse.	Virkelig godt

	32 Utilfredsstillende forløb på skadestuen, hvor der først ved fjerde besøg blev taget røntgen [], og brud erkendt!! Da var der omfattende infektion! Der gik da flere timer, før man fandt en afdeling, der kunne/ville tage mig akut!	Intet svar
	33 Jeg kom ind som akut multitraume patient, så det hele gik meget hurtigt.	Virkelig godt
	35 Kom til med det samme.	Virkelig godt
	38 Vi kom til skadestuen, og der var lang ventetid. Blev indlagt akut med [brud].	Godt
	40 Blev akut indlagt med osteosynteret brækket albue.	Det kan jeg ikke vurdere




ID Kommentarer - Afsnit E5

Samlet indtryk

	1 Der var uklarhed imellem brev og information ved indlæggelse. Jeg skulle indlægges mandag, men blev informeret ved ankomst om, at jeg gerne måtte tage hjem om aftenen.	Virkelig godt
	2 Jeg var til samtale med lægen, som opererede mig, og vi så på billede af tumor og fik diskuteret, hvad der skulle ske. Behageligt.	Godt
	3 Synes generelt, at personalet på afdelingen var dygtigt. Var glad for modtagelsen og samtalen med lægen NN.	Virkelig godt
	6 Jeg fik at vide, at jeg skulle opereres snarest, men fik først indkaldelsen da jeg havde fået at vide (ved at ringe), at jeg skulle for et par dage efter.	Godt
	7 Har ikke været indlagt.	Intet svar




ID Kommentarer - Afsnit E6

Samlet indtryk


	4 Jeg havde fået en operationsdate [til vinter]. Pga. yderligere smerter kontaktede jeg jer og fik en ny tid [en uges tid] efter min henvendelse.	Virkelig godt
	6 Kørte helt ok. Blev oplyst om alt, så ingen misforståelser.	Godt
	7 Ventetid fra scanning til operation var for lang.	Godt

ID Kommentarer - Afsnit E7

Samlet indtryk

	1 God information i telefonen - fik lov til at vælge mellem flere datoer for operation.	Virkelig godt
	6 Efter at have været udsat for et rodet behandlingsforløb på et andet sygehus, inden jeg kom til Århus sygehus, var det rigtig positivt at komme til et sted, hvor der var/er styr på tingene.	Virkelig godt
	7 Har måske misforstået spørgsmålet, da jeg tænker på ventetiden, som blev en del længere end først oplyst, nærmere et halvt år. Blev indkaldt til forundersøgelse samtidig som jeg fik tid til indlæggelse.	Godt


Bilag 5

 8 Efter fald på gaden en [] aften, opsøgte jeg skadestuen, henvist derfra til håndkirurgisk afdeling, Tage-Hansens Gade [tre dage efter]. Fra skadestuen tilrådet besøg hos egen øre-, næse- halslæge med henblik på brud på næsebenet. Det kan jeg ikke vurdere

ID Kommentarer - Afsnit E8


Samlet indtryk


 1 Jeg blev overflyttet fra andet afsnit. Det kan jeg ikke vurdere

 10 Jeg fik ingen information om afdelingen, da jeg efter lægens vurdering ikke skulle have været indlagt. Det var efter eget ønske, jeg blev indlagt, da jeg har en syg mand, og sidst jeg blev opereret, besvimelede jeg flere gange hjemme. Godt

ID Kommentarer - Afsnit E9


Samlet indtryk


 2 Egentlig ikke, men savnede som yngre patient lidt mere om arrets placering og udbredelse heraf, da det er det eneste synlige efterfølgende. Godt

 3 Jeg fik operationsdato allerede ved forundersøgelsen og modtog skriftlig bekræftelse ca. en uge efter. Dejligt at gå hjem og kende datoen med det samme. Virkelig godt


 4 Dejligt at alt (blodprøver, røntgen og speciallæge) kunne blive ordnet på samme dag. Virkelig godt

 8 En utrolig fin gennemgang af operation: God, fyldig forklaring. Godt

 14 Arrangementet med patientundervisning en formiddag ca. to uger før indlæggelsen var veltilrettelagt og meget nyttigt. Godt


 17 Rimeligt forløb, men fysioterapeuten skulle have været indkaldt til samtale med mig fra starten, hvilket ikke skete. Godt


 19 Jeg følte mig godt forberedt efter at have deltaget i orienteringsmøde på afdelingen. Godt


 24 Meget kort ventetid. Utrolig venlig og seriøs læge, NN. Rigtig god behandling af ham. Virkelig godt












 26 Det var fint med information dagen inden indlæggelsen. Godt

 28 Akut indlæggelse. [Operation]. Godt

 29 Meget fint og hurtigt forløb. Ligeledes god information ved patientundervisningen ved læge, sygeplejerske, fysioterapeut og ergoterapeut. Flot at diverse hjælpemidler blev bestilt, så vi samme dag kunne afhente dem på vejen hjem. Desuden var det godt med den udleverede DVD. Virkelig godt
















 33 Det var naturligvis lidt af en "afbrænder", da jeg første gang blev indlagt. Godt

 35 Jeg fik med det samme en oplevelse af, at det er en afdeling, hvor samarbejdet fungerer, og hvor der er en høj grad af faglig dygtighed. Jeg var imponeret af, at det "kørte som i olie"! Jeg var helt tryk og rolig. Virkelig godt

		Samlet indtryk
ID	Kommentarer - Infektionsteam E11	
	2 Det gik rent faktisk ret hurtigt fra problemet til indlæggelse.	Godt
	3 Jeg blev indlagt akut.	Godt
	4 De gange, jeg har været indlagt, har det været akut pga. [sygdom].	Godt
	5 Opereret på et sygehus [i sommeren] 2010. Senere opereret på Århus Sygehus [i efteråret] 2010. Efter sidste operation fik jeg yderligere infektion, [hævelse], væske blev fjernet ved hjælp af et enkelt snit [i efteråret] på Århus Sygehus. Dette snit har væsket ca. fire uger og er nu helet pænt. Gener, stadig lidt uro og spændinger [].	Godt
	6 Jeg følte ikke, at jeg havde noget som helst overblik over, hvor langt et behandlingsforløb jeg skulle igennem.	Godt
	7 Akut indlagt.	Det kan jeg ikke vurdere
	8 Da jeg [var] indlagt på sygehuset, [blev] jeg [hele tiden] flyttet til anden afdeling. [Det] kan jeg ikke klare. Dumt, men god behandling. Og så blev jeg chokeret, da jeg så min []operation. Jeg blev næsten tosset i hovedet.	Dårligt
	9 Jeg blev indlagt via skadestuen.	Virkelig godt
	13 Ja jeg kontaktede vagtlægen og blev indlagt med det samme. Vagtlægen havde mistanke om en blodprop [].	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Patienthotel E	Samlet indtryk
	2 Professionelt og empatisk.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	3 Jeg synes, det var rart, at alt var gjort, inden selve indlæggelsen: Blodprøver taget, talt med narkoselæger, snakket med lægen om indgrebet, informationsmødet.	Godt

Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit E1	Samlet indtryk
 1	Alle virkede meget professionelle og søde.	Godt
 5	Alt var perfekt. Kanon personale.	Virkelig godt
 7	Det var fint nok :)	Dårligt
 10	Dygtige og overtalte drengen til scanning i MR UDEN bedøvelse. Vil gerne have hans navn om muligt, vil så sende ham en julegave på afdelingen.	Godt
 12	De var meget smilende og rare imod mig.	Godt
 14	Godt modtaget. Fik at vide, det ikke var nødvendigt at operere armen ifølge tredje læges vurdering.	Godt
 15	Der var rart og venligt personale, som NN følte sig helt tryk ved.	Virkelig godt
 16	Sygeplejerske NN var virkelig sød og omsorgsfuld.	Godt
 19	Personalet tog pænt imod os, men der var ingen information om faste, ventetid på operation, eller hvor de forskellige faciliteter på afdelingen var, hvilke ting vi måtte benytte, og om vi måtte tage mad eller skulle betale for den... En kort intro til afdelingen havde været godt!	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit E10	Samlet indtryk
 3	Søde og venlige. En lille smule forvirrende da jeg skulle nedenunder på en anden afdeling, og kom først på min rigtige afdeling/stue efter operation.	Godt
 8	Mødetid [om morgenen], nattevagten havde ikke tid til at modtage - jeg skulle vente til dagvagten kom, blev modtaget ca. [to timer efter angivet mødetid]. Det var i de dage, hvor afdelingen blev flyttet tilbage efter renovering, så I er undskyldt.	Godt
 9	Generelt blev jeg taget utrolig godt imod af et meget kompetent personale. Tak for det.	Virkelig godt
 11	Helt okay.	Virkelig godt
 14	Afdelingen var lige åbnet efter sommerferien, så vi sad og ventede på afdelingen under. Jeg var indkaldt til tidlig morgen, men fik så lov til at gå, og så ringede afdelingen efter mig, da det nærmede sig min tur.	Godt
 15	Skulle komme [tidligt om morgenen]. Ankom cirka [fem minutter før]. To fra personalet passerede os, uden at sige godmorgen og velkommen. Efter cirka fem minutter kom en sygeplejerske, og så vendte det til en positiv oplevelse.	Godt

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 15 | Skulle møde 7.15. Kom cirka 7.05. To stk. personale passerede os (en veninde var med) - sagde hverken godmorgen eller velkommen. Efter ca. fem minutter kom en sygeplejerske og hilste pænt med velkommen og godmorgen. | Godt |
| ✎ | 18 | Da jeg havde været klar til operationen godt en time, kom de og sagde, jeg skulle hjem. Der var kommet et akut tilfælde. Det var meget hårdt. Heldigvis var der en sygeplejerske, der forstod mit dilemma med andet medicin. Så jeg blev ikke sendt hjem. | Godt |
| ✎ | 21 | God modtagelse, hvor det kunne mærkes, at man var ventet. | Godt |
| ✎ | 29 | Jeg synes, at alle var rigtig søde, og jeg følte mig tryk. | Virkelig godt |

Samlet indtryk

ID Kommentarer - Afsnit E2

- | | | | |
|---|---|--|---------------|
| ✎ | 2 | Meget fin. Især sosu-assistenterne, som virkelig har menneskelig indsigt og føling. Super. | Virkelig godt |
| ✎ | 4 | Venligt og yderst hjælpsomt personale. | Virkelig godt |

Samlet indtryk

ID Kommentarer - Afsnit E3

- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
| ✎ | 3 | Harde været indlagt på afdelingen før og følte mig igen meget velkommen - og husket. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 4 | Burde det ikke være muligt at etablere en slags "fast lane" til patienter, hvor man ved, at der er risiko for uheld af denne type, så man ikke skal slås med hele det tunge system hver gang? | Godt |
| ✎ | 5 | Meget venlig og orienterende. | Virkelig godt |
| ✎ | 10 | For mig en virkelig god og venlig oplevelse. De er nu alle "mine helte". | Virkelig godt |
| ✎ | 11 | Husker intet fra selve indlæggelsen. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 13 | Blev indlagt fra andet sygehus. | Godt |
| ✎ | 15 | Fin modtagelse. | Godt |
| ✎ | 18 | Blev indlagt akut, så måske derfor mange timers venten på en læge. | Virkelig godt |
| ✎ | 19 | Den var god. | Godt |














Samlet indtryk

ID Kommentarer - Afsnit E4

- | | | | |
|---|---|--|--------------------------|
| ✎ | 3 | Der var meget travlt, men i god ro og orden. | Godt |
| ✎ | 4 | [Patienten] var påvirket af smerter og morfin mm. men skulle som noget af det første give samtykke til, at vi som forældre måtte informeres om tilstand, forløb mv., fordi "sådan er reglerne". Dette fik vi at vide mange gange ved spørgsmål. Manglende empati og forståelse for, at vi alle var kede af | Det kan jeg ikke vurdere |



Bilag 5

det og chokerede over [patientens] uheld. Forældre var der bestemt ikke plads til, og vi fik da også klart at vide, hvornår besøgstiden ophørte/begyndte. Måske var det i det hele taget en fejl at blive indlagt på denne afdeling, alder taget i betragtning!? Inkompetente medarbejdere i forhold til sorg og krise. Beklager, men det var sådan, VI SOM FORÆLDRE oplevede det.

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 12 | Jeg var udsat for et uheld med min cykel. Nogle forbipasserende ringede efter Falck, som bragte mig til skadestuen. | Virkelig dårligt |
|  | 14 | Helt OK. Når man har ondt, er ventetiden lang. | Godt |
|  | 17 | Igen en meget positiv og behandling fra alle fra afdelingen. | Virkelig godt |
|  | 19 | Min datter spurgte den person, der modtog mig, om hun ville få besked, hvis jeg skulle opereres. Svaret lød: "Vi sender ikke besked, da afdelingen er et traumeafsnit". | Godt |
|  | 24 | Ok, ok, ok. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 27 | Jeg har indtryk af, at modtagelsen var meget professionel, men jeg kan ikke vurdere det pga. kraftige smerter. | Virkelig godt |
|  | 29 | Undrede mig over, at skadestuen kunne overse brud []. Blev bekræftet af CT-scanning på afdelingen. | Godt |
|  | 30 | Der var ingen ventetid. | Virkelig godt |
|  | 31 | Alle var venlige og søde. | Virkelig godt |
|  | 32 | Måtte sidde og vente på ledig seng uden nogen information om, hvad jeg kunne/skulle forvente. Havde fortsat over 24 timer før behandling. | Intet svar |
|  | 35 | Alle var meget imødekommende. Fik hurtig hjælp. Smilende personale. | Virkelig godt |
|  | 37 | Kom ind sidst på aftenen. Ingen fortalte mig, hvad der præcist var sket før dagen efter. Tog flere timer, før jeg kunne forlade sengen og ringe til mine nærmeste - tror, de glemte mig. | Dårligt |
|  | 38 | De var venlige og imødekommende. | Godt |

ID Kommentarer - Afsnit E5

















Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|---|------|
|  | 2 | Det var en behagelig oplevelse at blive budt velkommen og få at vide, hvem der tog sig af mig. | Godt |
|  | 6 | Fik en fin modtagelse med en masse information, men den information, jeg fik, var ikke hele vejen igennem det, der skete. | Godt |





ID Kommentarer - Afsnit E6

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|---------------------------|---------------|
|  | 3 | Sygeplejerske NN er guld. | Virkelig godt |
|---|---|---------------------------|---------------|

	4	Venlig. Og faglig dygtighed.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Afsnit E7			Samlet indtryk
	1	Lidt stressende, men alligevel vel modtaget.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Afsnit E8			Samlet indtryk
	5	Det var vanskeligt, fordi noget af personalet ikke forstod mit sprog.	Godt
	6	Et meget kompetent personale, der udviser ro, selvom det skal gå stærkt.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Afsnit E9			Samlet indtryk
	2	[]. Mødetidspunktet blev udskudt skriftligt, alligevel var der ingen til at tage imod, da jeg kom. Blev tilbudt de samme piller som jeg havde taget hjemmefra efter aftale. Blev ikke orienteret i løbet af formiddagen mht. operationstidspunkt.	Godt
	3	Det foregik stille og rolig uden en masse unødvendig "overinformation".	Virkelig godt
	8	Man har for lidt tid - mødte [om morgenen], der er kun to sygeplejersker.	Godt
	13	Meget forvirrende, der var ikke personale nok.	Intet svar
	15	På operationsdagen mødte jeg [tidlig morgen]. []Blev gjort klar til operation. [Til middag] kom en sygeplejerske for at meddele, at de ikke kunne nå at operere mig den dag. Det var noget af en nedtur. Jeg kunne tage hjem. Blev hjemme ringet op samme dag, da jeg kunne blive opereret næste uge.	Godt
	17	Venlig og imødekomme personale, som fik mig til at føle mig tryk.	Godt
	21	Jeg mødte meget tidligt om morgenen, der var travlhed, og jeg skulle først opereres op ad formiddagen.	Virkelig godt
	25	Rigtig skøn brug af humor under de tilnærmelsesvis svære ting, f.eks. Intimbarbering!	Godt
	29	Det var meget tidligt om morgenen og selvfølgelig travlhed. Alligevel stor venlighed fra sygeplejersken.	Virkelig godt
	31	Jeg endte med at måtte vente i nogle timer, før jeg kunne blive opereret, men folk var meget rare og venlige.	Godt
	34	Blev bedt om at gå ned på afdelingen nedenunder og tage plads. Efter halvanden times ventetid spurgte jeg, om jeg var blevet glemt! Der bliver herefter ringet til afdelingen ovenpå, hvorefter der kommer et personale til at modtage mig.	Godt
	35	Igen en høj grad af styr på tingene og meget ro.	Virkelig godt

Bilag 5
















	36	Sygeplejersken var meget stresset og kostede rundt med mig. Fandt senere ud af, at hun sikkert skulle have haft fri, og jeg mødte ind samtidig. Jeg troede næsten, at jeg var for sent, og at de ventede mig på operationsbordet, da det skulle gå så stærkt. Fandt senere ud af, at der var masser af tid, da jeg først skulle opereres nogle timer senere.	Dårligt
ID	Kommentarer - Infektionsteam E11		Samlet indtryk
	6	Det hele virkede rart og trygt. Dygtige sygeplejersker.	Godt
	8	Hver dag [blev jeg] flyttet til anden afdeling. Til sidst [var] jeg næsten [et] nervevrag (i mange dage).	Dårligt
	13	Nej, jeg gennemgik undersøgelser for blodpropper i ben og lunger.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Patienthotel E		Samlet indtryk
	2	Min modtagelse var nær og fagligt forståelig.	Virkelig godt
	3	Ville gerne være oplyst om, at der bliver indkaldt to-tre patienter til om morgenen, og at ventetiden kan blive lang, før den sidste kan blive opereret.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	7	Det var ubehageligt, at man bliver modtaget på en etage og får afleveret sine ting, for derefter at blive sendt på en anden etage og bare vente og vente uden noget at læse i. Var på afdelingen i fire timer, inden der kom nogen på stuen.	Godt













Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?












ID	Kommentarer - Afsnit E1	Håndtering af fejl
1	Jeg oplevede ikke fejl i forbindelse med indlæggelsen, men i høj grad ved undersøgelsen dagen inden. F.eks. blev der også skrevet forkert dato på journalen.	Intet svar
3	Der var en del forvirring omkring det tidspunkt, vi skulle komme tilbage for kontrol, og hvad der så skulle ske. Dette resulterede i tre rettelser indenfor en halv time.	Virkelig godt
5	Lægen der opererede mig, kom til at brække mit ben.	Godt
7	Der var ikke nogle fejl :-)	Intet svar
13	Ingen saglig begrundelse for indlæggelse, støttet op af læge NN.	Virkelig godt
20	Manglende information om at jeg skulle bruge korset. Uenighed om behandlingsforløb. Vi fik ved forundersøgelse at vide, forløbet ville tage fire uger, det tog seks uger.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit E10	Håndtering af fejl
2	De første to dage fik jeg at vide, at jeg selv skulle have den medicin ved mig, som jeg havde med hjemme fra. Tredjedagen fik jeg en røffel, fordi jeg havde min egen medicin ved mig. Der blev talt meget ned til mig. Meget dårlig oplevelse.	Dårligt
3	Det var i forvejen besluttet, at smerteteamet skulle være med ved starten, hvilket de først kom [nogle dage] efter indlæggelsen. Nattevagten nægtede at give mig smertestillende medicin, hvilket gjorde det ubeskriveligt og uhyggeligt at komme igennem. Først da smerteteamet blev tilsluttet, blev det helt anderledes positivt og nemmere at komme igennem.	Virkelig godt
12	Rygmarvsbedøvelsen: [Flere] forsøg uden held, indtil der kom én, som kunne "det der", og så virkede det første gang.	Intet svar
13	En sygeplejerskelev skulle egenhændigt skifte forbindelse på mit operationssår og kendte tilsyneladende ikke til procedurer med at skifte sterilt. Lagde f.eks. en steril swap på stiklagenet, før hun lagde den på et sivende sår efter drænfjernelse. Nævnte det for den superviserende sygeplejerske, så hun kunne gennemgå proceduren med hende.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
16	Der var en sygeplejerske NN, der var strid og sur. NN har nok aldrig selv fejlet noget?	Intet svar
19	For meget fokus på "tal" (målinger), for lidt fokus på den fysiske tilstand.	Godt
20	Ingen.	Intet svar
24	Måtte selv gøre opmærksom på blodmangel efter operationen - personalet mente ikke, det kunne passe (jeg besvime), fik senere [] blod.	Godt

Bilag 5

ID	Kommentarer - Afsnit E2	Håndtering af fejl
 6	Intet afføringsmiddel nogle timer før operationen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - Afsnit E3	Håndtering af fejl
 6	Der gik 12 timer før vi fik "besøg" af en læge, efter at være indlagt akut, overført fra [en anden] afdeling. Da lægen kom, informerede han mig om en anden patient (som han troede var mig). Fejlen blev rettet, og alt endte godt.	Virkelig godt
 16	At de ikke havde sat sig ind i, hvor meget smertestillende jeg fik inden operationen. Kunne derfor ikke smertedække mig efter operationen.	Dårligt
 17	Medicineringsfejl.	Dårligt
 19	Har ikke fået mavesårsmedicin i en uge pga. misforståelse.	Godt
 20	Manglende information og instruktion i skift af halskrave.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit E4	Håndtering af fejl
 3	Jeg blev kørt til operationsstuen, men blev sendt tilbage, fordi der var en anden, der skulle til (ventetid ca. tre timer).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 18	Ingen fejl.	Intet svar
 19	Min datter blev opmærksom på, at der i papirerne var skrevet venstre arm, det var højre arm.	Godt
 20	En overdosering af smertestillende morfin.	Virkelig godt
 23	Ventetid!!! Manglende information eller slet ingen.	Godt
 27	Kommunikationsproblem mellem [to afdelinger] i forbindelse med overførsel vedrørende smertebehandling (middel og doseringsapparat).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 29	Ikke fejl på E4, men [andetsteds].	Virkelig godt
 29	Ved akut indlæggelse på skadestuen blev der lavet almindelig røntgen af ryggen. Disse viste ingen brud []. Dagen efter blev der lavet CT-scanning, som viste brud []. Skadestuen ville udskrive mig, havde det dårligt og blev overflyttet til afdelingen.	Virkelig godt
 37	Rent diagnose- og behandlingsmæssigt - nej. Jeg tror, de glemte mig, da jeg kom.	Personalet kendte ikke

			til fejlen(e)
	40	Det var ikke i forbindelse med mig selv, men i forbindelse med en "stuekammerat" - en [gammel mand], som havde det RIGTIG dårligt. Om aftenen konstaterede sygeplejersken, at hans seng var våd, og at det kom af et utæt drop. Næste morgen viste det sig, at hun ikke havde hverken hjulpet ham til en tør seng eller skiftet drop, så han har altså mod bedre vidende ligget og sejlet rundt i en våd seng hele natten og har ikke fået den væske, som han skulle have. I hans tilstand kunne det have fået katastrofale følger. Det var RIGTIG dårlig sygepleje!	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Afsnit E6		Håndtering af fejl
	5	Jeg blev sat i IV-penicillinbehandling, men dette var forkert, så det blev afbrudt.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit E7		Håndtering af fejl
	3	Utilstrækkelig operation - fokuserede på stræksener, overså bøjesener!	Godt
	4	Blev flyttet på knækirurgisk afdeling for at overnatte efter operationen af håndled. Mange smerter, ringe smertebehandling. Bad om læge, men natsygeplejersken lod mig pines til langt ud på natten. Ingen læge.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - Afsnit E8		Håndtering af fejl
	1	De havde ikke fået journalen med op fra anden afdeling, så de havde kendskab til forløbet og mit medfødte "handicap". Derudover var mine sandaler ikke kommet med op til afdelingen, da personalet på den anden afdeling havde pakket mine ting.	Godt
	3	Jeg blev stukket tre gange ved rygmarvsbedøvelsen. Den første HELT forkert. Men det var jo ikke på afsnit E8.	Intet svar
	6	Der blev givet for meget og forkert medicin. Afløsere er ikke ordentlig informeret om, at egen medicin SKAL afleveres ved indlæggelsen. På den måde får man dobbelt dosis.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit E9		Håndtering af fejl
	2	Fik tilbudt [forkert medicinering]. Medpatient fik medicin med mit navn på.	Dårligt
	6	Brud ved fastsættelse af [protese].	Godt
	9	Der var ikke blevet foretaget afsluttende røntgenfoto, hvis jeg ikke selv havde bedt om det.	Godt
	13	Den første journal, jeg fik optaget, var blevet væk.	Godt
	14	Efter operationen og i hele indlæggelsesperioden måtte jeg have hjælp til at få tømt blæren. Ved dette skete der skader [på området], og disse skader udløste [komplikationer] efter hjemkomsten fra hospitalet. Derfor måtte jeg indlægges på andet sygehus, hvor man [behandlede skaden]. Først efter ca. to ugers forløb gik det i orden.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Bilag 5

	20	Manglende røntgenundersøgelse.	Godt
	25	De glemte, at jeg lå på et bækken. Ikke noget problem at ringe efter dem. De var uenige om, hvorvidt jeg måtte sende sms'er. Det skabte utryghed og en lille, men ubehagelig irttesættelse.	Virkelig godt
	36	Man informerede mig først om på operationsbordet, at jeg ikke kunne få den forventede resurfacing hofteoperation, men en anden.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Infektionsteam E11			Håndtering af fejl
	1	Jeg oplevede ingen fejl på Århus Sygehus - TVÆRTIMOD.	Intet svar
	2	En scanning blev aflyst, uden at jeg blev informeret.	Dårligt
	5	Ikke smertestillet godt nok ved operation. Blokade [] fungerede ikke fuldt ud.	Godt
	6	Jeg fik forskellige beskeder fra lægerne angående min udskrivelse. En kommunikationsbrist mellem sygeplejerskerne gjorde, at der gik lang tid mellem, jeg fik medicin.	Godt
	11	Angående narkose.	Godt
	12	Fejlmedicinering.	Dårligt
	13	Jeg blev de første 14 dage behandlet for [en lidelse], men efter ti dage blev mit ben endelig scannet i MR-scanneren, og det viste sig, at jeg havde en [komplikation]. Herefter blev jeg flyttet til kirurgisk afdeling og opereret. Det ville have forkortet hele forløbet, hvis jeg var blevet scannet med det samme.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit			Håndtering af fejl
	4	Indre blødning efter operation.	Virkelig dårligt















Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus
















Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit E1	Samlet indtryk
6	Min mor ville gerne have haft mere information om behandling, og hvordan man konstaterer, at der ikke er grund/er grund til bekymring i forhold til hjernerystelse.	Det kan jeg ikke vurdere
7	Den var meget god. :)	Dårligt
11	Man bliver overrasket over, hvor meget det er op til en selv, i forhold til smertebehandling. Næsten alle sygehjælpere var rigtig søde inklusiv klovnene.	Virkelig godt
12	Jeg havde ikke vidst, at jeg skulle sove med korset, men det gjorde ondt at ligge med i starten. Det går fint nok nu.	Godt
15	Vi har kun godt at sige om indlæggelsen. Vi har følt os godt behandlet i hele forløbet. Mange tak.	Virkelig godt
17	Jeg havde aftalt med sygeplejersken, at når min datter skulle i narkose, skulle jeg være der, når hun vågnede. Det aftalte jeg så med min [lille] datter. Hun fulgte trygt med til operationsstuen. Jeg blev først kaldt til min datter, efter hun var vågen, og ikke som jeg lovede hende, at jeg ville være der, når hun vågnede. Det var det eneste, der ikke fungerede.	Godt
20	Ikke forberedt på ubehaget efter operationen.	Godt
21	Det var meget utilfredsstillende, at [patienten] lå fastende i et døgn og ventede på operation uden at få ordentlig besked om, hvornår operationen kunne forventes. Vi måtte selv ved midnat spørge, om [patienten] kunne få lidt at spise, idet han formentlig ikke blev opereret om natten. Smertedækning var langt fra optimal. Først på gentagne opfordringer fik [patienten] tilstrækkeligt til, at han kunne sove.	Dårligt
ID	Kommentarer - Afsnit E10	Samlet indtryk
2	Det hold, som passede mig de første to dage, var dygtige, omhyggelige, omsorgsfulde. Dem, der passede mig de to sidste dage, var måske dygtige, men det mærkede jeg ikke. De talte ned til mig, glemte mig, sagde f.eks., at de ville sige, når et badeværelse var ledigt, men jeg fandt selv et efter en time, hvor jeg ikke havde set dem. Fik en fra et andet team til at hjælpe mig ud af sengen, da dem, der passede mig, ikke kom. Jeg har flere eksempler på dårlig pleje. Alt dette var i dagvagterne.	Godt
3	Jeg følte mig hele vejen igennem rigtig godt behandlet, bortset fra nattevagterne. Det havde også gjort det hele noget rarere, hvis smerteteamet var blevet tilkoblet fra starten, som lægen havde orienteret. Jeg blev faktisk ringet op inden operationen af den læge, som skulle operere mig, og fik at vide, at de havde bestemt, at teamet skulle på fra starten. En meget tryk besked.	Godt
4	Jeg manglede en saglig information om baggrunden for træning og efterfølgende behandling af knæet. Jeg blev sendt hjem uden præcis information/vejledning ved tilstødende komplikation, f.eks. forebyggelse af hævelse og blødning fra såret. Det skulle jeg selv klare, hvilket affødte STOR	Godt

Bilag 5














usikkerhed og efterfølgende rekvirering af hjemmepleje og fysioterapi!













	7	Jeg er meget taknemmelig for, at hospitalet bevilgede mig en enestue. Jeg lider af [psykisk lidelse], og har derfor svært ved at være tæt på andre gennem længere tid.	Virkelig godt
	8	Har fået opereret begge knæ flere gange, kender forløbet.	Godt
	9	Desværre fik jeg komplikationer med maven efter bedøvelsen. Vigtigt, at personalet på afdelingen er opmærksom på det og hurtigt inddrager specialviden fra mave-tarm kirurgisk afdeling. I mit tilfælde gik der for lang tid, inden der blev tilkaldt specialviden.	Virkelig godt
	11	Kun et døgn - men tilbud om at blive, helt ok, at jeg valgte udskrivelse.	Virkelig godt
	12	Jeg er dybt taknemmelig over, at det ikke mere gør ondt, og jeg igen kan vende tilbage til en hverdag med mange aktiviteter.	Virkelig godt
	13	Deltog i et projekt, som indebar selvstyrende morfininjektioner ved smerter. Den første bolus gav mig puls- og blodtryksfald (på opvågningsafdeling) så det blev seponeret, derefter var det øjensynligt lidt vanskeligt at finde en måde at smertebehandle på, så det forlængede indlæggelsen.	Godt
	14	Jeg synes, at personalet var enormt søde og hjælpsomme. De piskede rundt for at nå det hele. Der var en helt urimelig patient på en af stuerne, som var meget krævende. På et tidspunkt kom en sygeplejerske ind til mig og undskyldte, at de ikke havde haft så meget tid til mig. Jeg havde det udmærket og savnede ikke noget. Men det var da betænksomt. Jeg skulle hjem dagen efter operationen, men jeg havde haft en dårlig nat og fik tilbudt at blive en dag mere, men efter nogle timer var jeg ok til at tage hjem.	Godt
	20	Jeg manglede forståelse på afdelingen i forbindelse med dagen efter operationen. Det var en meget ubehagelig oplevelse.	Godt
	24	Det skuffede mig meget, at læge NN som opererede mig, ikke så mit knæ efter operationen. En aftensygeplejerske ville ikke hjælpe mig sko på mit opererede ben. Det havde hun ikke tid til, min fod var meget hævet. Jeg kunne gå på bare fødder. Og så skulle jeg ikke ringe på nattevagter til det hele.	Intet svar
	25	Megen omsorg og indfølelse interesse for de enkelte patienter, ikke mindst i betragtning af den korte indlæggelse.	Godt
	26	Nu skete det, at jeg blev natten over pga. manglende 'opvågning' af det opererede ben. Det var jeg glad for, og jeg ville ønske for andre, at man får MINDST én nat efter operationen.	Godt
	29	Alt var godt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit E3		Samlet indtryk
	3	Generel tilfredshed med afdelingen. Er pt. også indlagt til reoperation.	Det kan jeg ikke vurdere
	10	Ja, jeg fik en faglig, dygtig og venlig behandling uden gener af nogen art - meget ros!	Virkelig godt

	16	Personalet skal sætte sig ind i, hvordan patientens forløb og situation er inden indlæggelse. Personalet skal give ens oplysninger.	Godt
	ID	Kommentarer - Afsnit E4	Samlet indtryk
	3	Jeg ventede ca. to døgn med et brækket ben, inden jeg blev opereret (det føles som lang tid, men jeg blev behandlet godt).	Godt
	4	OK behandling samt smertedækning. Dårlig nedre hygiejne, [patienten] fik en urinvejsinfektion. Helt igennem kompetente og fantastiske medarbejdere på OPVÅGNINGEN, hvor [patienten] fik lov til at overnatte efter operationen. Den eneste aften, hvor vi forældre gik trygge hjem.	Det kan jeg ikke vurdere
	6	Det er begrænset, hvor megen kommunikation der har været med personalet, da jeg blev ført fra Silkeborg til et andet sygehus, opereret og udskrevet [dagen efter]. Her manglede lidt info om, hvad der skulle ske, for jeg har ikke tidligere prøvet at have et [brud].	Godt
	8	Plejen var meget fremragende i forhold til det land jeg kommer fra. Så jeg tror ikke, at min mening [kan bruges]. Fordi alt var fremragende for mig på dette hospital.	Virkelig godt
	11	Manglende orientering om, hvor alvorligt det var med hjernen, fra lægen.	Det kan jeg ikke vurdere
	12	Min søn forsøgte at få information fra personalet. Det var stort set umuligt. Ingen vidste, hvad der skulle ske med mig. De sagde: "Der sker nok noget i morgen". Det skyldtes ikke dårlig vilje, men som vi vurderede, at personalet var virkelig hårdt presset. Travlhed og meget lidt personale.	Virkelig dårligt
	13	Det foregik meget professionelt.	Godt
	17	Jeg er meget godt tilfreds med forløbet.	Virkelig godt
	18	Jeg var meget tilfreds med behandlingsforløbet!	Virkelig godt
	19	Jeg skulle være fastende og gjort klar til operation tre dage i træk. Blev ikke opereret, men udskrevet på tredjedagen efter en læge NN havde bestilt og vurderet en scanning af albuen og planlagt, at jeg skulle have taget nyt røntgenbillede og vurderes i ambulatoriet en uge efter udskrivelsen. Dette ville jeg så få brev om!	Godt
	23	Dårlig information med henblik på fremtiden.	Dårligt
	26	Min søn brækkede underarmen, som var svært dislokeret. Vi ankom til skuestuen [over middag], og blev kun set af forvagter/mellemvagter, som gav forskellige bud på behandlinger []. [Om aftenen] blev vi sendt hjem for at overnatte med den dislokerede, smertefulde arm. Vi var ikke blevet set af bagvagt. Der var føleudfald. Min søn blev første opereret [dagen efter], næsten et døgn efter, at vi først kom på skadestuen. De vagthavende læger havde meget travlt. De burde være bedre bemandet (mulighed for at kalde ekstra ind), så man ikke skal vente så længe med så svære frakturer!	Dårligt
	31	Jeg blev kun flyttet fra skadestuen til afd. E. På operationsdagen var der ingen ventetid og jeg var meget tryk ved lægen og bedøvelsesforløbet.	Virkelig godt
	36	Jeg ventede meget længe, [ca. ni timer], før jeg fik at vide, hvornår jeg kunne blive opereret. Jeg	Virkelig godt







Bilag 5

havde oprindeligt fået at vide, at det blev om formiddagen.

	38	Kom hurtigt i narkose og blev opereret.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit E5		Samlet indtryk
	4	Plejen var uenige om, om temperaturen skulle tages i rectum eller ej. Måske dette skulle ensrettes, så samtlige plejere har samme indstilling til dette.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit E6		Samlet indtryk
	3	Sygeplejerske NN er guld!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit E7		Samlet indtryk
	1	Man kunne fornemme et personale, der havde travlt, men som udførte opgaverne ansvarsbevidst, og så var man tryk. Der var forvirring omkring skift mellem opvågning og afdeling.	Virkelig godt
	2	Meget professionelt! Og ikke mindst menneskeligt. Stor ros til [specifik afdeling], NN og NN, samt sygeplejerske NN på [specifik afdeling] for sit engagement.	Virkelig godt
	3	Som følge af fejlen, skal jeg nu for anden gang genopereres!	Dårligt
	4	En kedelig sygeplejerske kan ødelægge det ellers gode indtryk af hele forløbet. Frygtelig nat med unødige smerter.	Virkelig godt
	6	RESULTATET AF MIN OPERATION AF HÅND ER FREMRAGENDE! Selvfølgelig kunne jeg godt have tænkt mig at blive opereret hurtigere/noget før. Men ting tager den tid, det tager.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit E8		Samlet indtryk
	3	Virkelig godt denne gang! Var MEGET uheldig med en personale sidste år under en anden indlæggelse, så vedkommende var kun inde ved mig en enkelt gang under denne indlæggelse. Det var godt at slippe for flere gener fra hende!	Godt
	6	Jeg tror kun, der sker fejl, fordi der er alt for mange afløbere. Det faste personale er meget dygtige. Der er sikkert ikke tid til at informere ordentligt.	Virkelig godt
	7	Inden indlæggelsen havde jeg fået oplyst, at det var vigtigt at bruge isposer til hævelsen, men på afdelingen havde de ikke nok, så jeg kunne ikke få isposer. Plejepersonalet efter operationen vidste ikke meget om mit forløb, og hvordan plejen efter operationen skulle være.	Godt
	8	Da jeg blev transporteret i sengen, stødte sengens kanter ind i hjørner og karme. Jeg mener, at sengetransportørerne har for travlt. Det gjorde ondt, da de stødte ind i ting.	Virkelig godt
	10	De kendte ikke så meget til ambulante patienter [med specifik lidelse]. Indlæggelse blev aftalt, da jeg ved sidste operation blev meget dårlig (lavt blodtryk), og min mand er syg [].	Godt

	10	Personalet kendte ikke meget til min operation [], da patienterne normalt kommer hjem samme dag.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit E9		Samlet indtryk
	2	Måtte rykke for en røntgenundersøgelse gentagne gange. På trods af, at jeg var blevet stillet i udsigt, at det kunne blive lige over middag, endte det med at blive allersidst på eftermiddagen.	Godt
	3	Overordnet rigtig fint. Der var et enkelt personalemedlem, der ikke virkede særlig engageret i sit arbejde. Virkede doven og satte hellere kollega i gang. Virkede lidt sur overfor patienterne. Det påvirkede faktisk stemningen på 6 mandsstuen rimelig meget, men vi havde også aftenen forinden haft et super-energisk hold, der trods travlhed formåede, at udtrykke sig positiv og opmuntrende overfor patienterne. Lidt tankevækkende at en person kan "forpeste" arbejdsglæden og humøret hos kolleger og patienter.	Virkelig godt
	5	Kommentar til information: Lidt for rosenrød information. Det tager tid at komme i gang igen, og det gør ondt. Det lægger informationen ikke ret meget op til er aktuelt. Bare det, at man skal så tidligt hjem igen gør, at man tror, det er lettere end det er i virkeligheden. (Forventninger er forskellige fra virkeligheden).	Godt
	10	Lang ventetid mellem overflytninger. Uklar, vakkende information om beslutninger.	Godt
	12	Jeg har været igennem mit indlæggelsesforløb to gange, og jeg synes, at der var mangel på informationer inden anden operation. Grunden til, at jeg vidste, hvad der skulle foregå, var at jeg har prøvet det hele før (synes, at informationsmødet var rigtig dårligt). Der var flere ting, jeg ikke fik at vide (men kunne huske fra sidst). Eksempelvis barbering før operation, træningsøvelser og lignende.	Godt
	17	Det forløb godt.	Godt
	22	Virkelig behagelige og søde sygeplejersker. Meget omsorgsfulde! Især NN på sengeafdelingen tog sig rigtig godt af mig. Store roser til hende. :-)	Virkelig godt
	25	Helt fantastisk at kunne få så grundig samtale med lægen flere gange, når man havde spørgsmål til operationen.	Godt
	34	Natten efter operationen fik jeg luftmangel, da sygeplejersken var inde på stuen, hun vidste ikke, hvad hun skulle gøre. Stod bare og spurgte, hvad der var galt, kunne ikke svare hende, da jeg ikke kunne få luft! Hun skruer så op for ilten og siger, at jeg har fået for meget morfin. Hun mente også, at jeg havde gjort hende meget bange. Jeg var også meget utryg - men det var der ingen forståelse for.	Godt
	35	Jeg er glad og føler mig vældig godt behandlet.	Virkelig godt
	36	Jeg havde en stressfyldt periode op til operationen, da jeg først blev informeret fredagen før den mandag jeg skulle opereres, at de havde fundet en fejl i mine blodtal, men at de godt ville operere. De var for tøvende med at sende mig på [klinik], hvilket forhalede det hele. På dette sene tidspunkt fik jeg først at vide, at jeg ikke kunne indgå i deres forskning.	Dårligt

Bilag 5















		Samlet indtryk
ID	Kommentarer - Infektionsteam E11	
 4	Lå måske en hel dag og ventede på operation og vidste ikke, hvornår jeg kunne komme til operation. Min operation blev først aflyst [om aftenen], og så kom jeg først til dagen efter, og det forlængede mit ophold.	Godt
 8	Efter jeg er kommet hjem, har jeg det ikke godt, som tøsset hoved, som skør. Uden hjemmehjælp kan jeg ikke gå langt, og mange gange er jeg chokeret af min hud og lys ankel.	Dårligt
 9	Hele vejen følte jeg mig i gode, kompetente og varme hænder. Bortset fra, at der altid er en træls årsag til, at man kommer på hospitalet, var det en MEGET positiv oplevelse!	Virkelig godt
 13	Nej, efter operationen foregik alt som planlagt.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Patienthotel E	Samlet indtryk
 1	Jeg vil sige, at [den specifikke afdeling] er ufattelig ringe og burde læse skadesbeskrivelser ordentligt igennem - der var og er [ikke] styr på noget.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 4	Personalet forholdt sig ikke til mine klager og symptomer på indre blødning. Jeg fik fejlagtigt at vide, at alt var i orden, og jeg skulle bare tage noget smertestillende medicin.	Intet svar

Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit E1	Samlet indtryk
7	Det var godt :)	Dårligt
8	Jeg kan ikke forstå, at der ikke er lavet en genoptræningsplan i forvejen, så den kommunale fysioterapeut var banen allerede højest to dage efter vi kom hjem med en lille dreng, der hverken kunne stå eller gå. Det var meget frustrerende som forældre. Vi skulle have været mere informerede om, at det er normalt, at der går lang tid, inden han kan gå igen.	Godt
18	Det var min datter [], der var indlagt og blev udskrevet med gips om armen. Det havde været rart med tips til tøj, bad osv.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit E10	Samlet indtryk
2	Personalet var dygtige til deres arbejde, men der mangler virkelig omsorg. Nogle gange tænkte jeg, at man kunne ligge i sin seng og dø, uden nogen så eller hørte det. Men for mig så det ud til, at der var personale nok. Så det var ikke det. På det faglige plan en god oplevelse, men som patient dårlig oplevelse.	Godt
3	Følte mig rigtig godt behandlet af læge NN og sygeplejersken. Min mand og jeg kunne ikke have fået bedre forklaringer og skriftlig information vedrørende bl.a. medicinen, inden vi skulle forlade afdelingen. Rigtig godt. :)	Godt
9	Jeg oplevede stor omsorg fra såvel NN som de dygtige sygeplejersker, idet jeg blot skulle kontakte afdelingen eller komme derud igen. Meget betryggende. Tak for det.	Virkelig godt
12	NN er den solstråle, som går igen på den afdeling.	Virkelig godt
13	Undrede mig en smule over, at to patienter med inficerede proteser/sår lå på samme stue som nyopererede. De blev tidligere isoleret enten på E3 (før 1989) eller på en stue for sig selv. [].	Godt
15	Ved ikke, om min læge er blevet orienteret.	Godt
26	Mht. genoptræning ville jeg ønske, at der blev tilbudt meget mere follow up. Det er altså for lidt med "gør-det-selv"-metoden.	Godt
27	Jeg tog [andet sted], og det var aldrig opnået, hvis jeg var kommet hjem og selv trænet. Uskrevet [] - to dage senere på [andet sted]. Genoptræning med fast træner hver dag samt mange foredrag. Anbefales til alle. Ophold [næsten to uger].	Virkelig godt
28	I lægens brev til egen læge stod, at jeg var ordineret noget smertestillende medicin, hvilket ikke var sandt. Der stod desuden, at jeg ikke blev henvist til kommunal genoptræning, men det blev jeg.	Godt
29	Jeg prøvede at klare mig selv, det blev jeg jo nødt til, da jeg er alene.	Virkelig godt

Bilag 5

		Samlet indtryk
ID Kommentarer - Afsnit E2		
	5 Vedrørende udskrivelsesforløbet fandt jeg dette meget kaotisk. Det var ikke gået op for mig, at jeg skulle udskrives denne dag. Det kan gøres meget mere klar - f.eks. at den ansvarlige læge/sygeplejerske klart meddeler "du skal hjem i dag kl."	Godt
ID Kommentarer - Afsnit E3		
	1 Oplevede at være utryg ved at skulle hjem. Oplevede, at jeg kom hjem lidt for tidligt, uden at være helt sikker på at kunne klare mig selv.	Godt
	3 Oplevede, at der på afdelingen herskede en glad og positiv stemning.	Det kan jeg ikke vurdere
	5 Jeg fik at vide, at hjælpemidler skulle stå parat, når jeg kom hjem. Jeg bor [et andet sted], men genstandene skulle hentes i Horsens (jeg er enlig). Jeg måtte faktisk ikke udføre noget selv, men der kom først visitation ti dage efter, synes det var for dårligt, afslog hjælp og fik i stedet min datter, der bor [tæt på] til at hjælpe mig. [Den kommune jeg bor i] har de samme hjælpemidler.	Virkelig godt
	10 Har det godt og går nu til genoptræning.	Virkelig godt
	15 Man var ret svag og var ikke tryk. En aflastningsplads havde været en god løsning.	Godt
	16 Man kunne opfatte, at de meget gerne ville sende én hjem så hurtigt som muligt. Fra den dag, man blev udskrevet, var ALT ens eget ansvar.	Godt
	17 Har ikke haft kontakt til min læge, efter jeg er kommet hjem. Jeg blev informeret lidt om motion, men der er ikke snakket om ernæring, rygning og alkohol.	Godt
	20 I tvivl om grænserne for, hvad jeg må og ikke må foretage mig.	Godt
ID Kommentarer - Afsnit E4		
	1 Jeg ordnede det selv med hjemmeplejen. Blev heller ikke spurgt.	Intet svar
	3 Jeg hverken ryger eller drikker alkohol.	Godt
	4 NN var blevet lovet af fysioterapeuten, hun ville få nogle øvelser med hjem, men fysioterapeuten glemte at komme tilbage inden udskrivning. Vi var meget i tvivl om, hvad NN måtte træne []. Jeg ringede en uge efter udskrivelsen og talte med fysioterapeuten angående dette, da der desværre ikke var nogen, der kontaktede os. Udfyldt af mor/pårørende.	Det kan jeg ikke vurdere
	10 Jeg var tryk ved overflytning til anden afdeling, men virkelig bange og utryk ved at skulle hjem efter 7-8 dage. Det ved jeg ikke, jeg har ikke talt med min praksislæge.	Intet svar
	11 Meget dårlig. Det var først, da jeg var ved læge NN, at det blev skåret ud i pap, hvor alvorlig en [skade] med efterfølgende [komplikationer] jeg kunne få/HAR. Samt [anden komplikation]. I forhold til	Det kan jeg ikke vurdere

arbejde, total ro i tre til fire måneder.















- | | | | |
|---|----|--|------------------|
| ✎ | 12 | 92 år. [Indlagt, opereret og hjemsendt efter tre dage]. Utroligt. En svag dame på 92 år! | Virkelig dårligt |
| ✎ | 14 | Har aldrig røget. | Godt |
| ✎ | 18 | Nej. | Virkelig godt |
| ✎ | 19 | Det brev, en sygeplejerske lovede, jeg ville få, modtog jeg aldrig. Jeg blev efter egen henvendelse ringet op af en læge, som efter at have forespurgt til mit befindende sagde, jeg måtte komme på tiendedagen efter udskrivelse, samt at det ikke var nødvendigt at tage røntgenkontrol. Lægen ville lægge beskeden til sekretæren, som efterfølgende ville give mig tidspunkt. | Godt |
| ✎ | 20 | Kunne måske have ønsket nogle ord om en eventuel genoptræning. | Virkelig godt |
| ✎ | 21 | Blev udskrevet til døgnophold på genoptræningscenter i [nogle] uger. | Godt |
| ✎ | 23 | Mangel på information igen!! | Dårligt |
| ✎ | 29 | Bad om (og fik) en kopi til brug ved henvendelse til forsikring. | Godt |
| ✎ | 31 | Jeg fik efterfølgende min journal tilsendt. Efter otte ugers kontrol er kommunen underrettet om min genoptræningsplan. Jeg blev kontaktet fra kommunen på angivet dag i brevet og fik samme dag aftalt første møde med fysioterapeut. Bemærkning til punkt 26: Jeg har fået sting fjernet hos min læges sygeplejerske, men har ellers ikke haft kontakt, men kan se at kopi af skriftligt materiale er sendt til min læge. | Virkelig godt |
| ✎ | 36 | Det er ærgerligt, at der ikke er en socialmedhjælper tilknyttet, der f.eks. kunne have hjulpet med at skaffe en kørestol. Sådan en fik jeg aldrig, og det var meget hæmmende. | Virkelig godt |
| ✎ | 37 | Var efterfølgende tilknyttet en anden afdeling. Vil hellere have haft et evalueringsskema fra dem. Det var om noget det mest grotesk diletantiske forløb, jeg nogensinde har oplevet, hvilket også sætter dette forløb i et klart bedre lys. Må ærligt indrømme, at jeg efterhånden har mistet den sidste tro på det danske sygehusvæsen (og velfærdsstat!). | Dårligt |
| ✎ | 38 | Kom alt for hurtigt hjem! Dagen efter operationen - dvs. indlæggelse i ét døgn. | Godt |

ID	Kommentarer - Afsnit E7	Samlet indtryk
-----------	--------------------------------	-----------------------

- | | | | |
|---|---|---|--------------------------|
| ✎ | 1 | Personalet ringede op for at høre, hvordan jeg havde det, og informerede mig om noget aktuelt. Jeg kontaktede selv afdeling 1g telefonisk og [besøgte afdelingen] ved utryghed, og fik opklarende information og tryghed. | Virkelig godt |
| ✎ | 5 | En time efter operationen var jeg udskrevet med en arm, der var ubrugelig på grund af bedøvelse. Der blev ikke spurgt, om hvor jeg bor, eller om der var nogen til at tage sig af mig. | Det kan jeg ikke vurdere |

ID	Kommentarer - Afsnit E8	Samlet indtryk
-----------	--------------------------------	-----------------------

Bilag 5

	6	Intet personale udover lægen sagde farvel. Det har jeg aldrig oplevet før og synes faktisk, det er lidt ufint. Specielt hvis man har været indlagt i mange dage.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Afsnit E9	Samlet indtryk
	2	God information fra læge henholdsvis en enkelt sygeplejerske omkring forbindelse, men fik papirer med omkring forholdsregler vedrørende knæoperation, og jeg fik altså en ny hofte.	Godt
	3	Generelt rigtig fint forløb. Kunne måske godt bruge lidt mere information (skriftlig) om det post-operative forløb efter udskrivelsen. Fx pleje af cicatricen efter fjernelse af agraffer. Ligeledes kan det kun siges og skrives for lidt, hvor vigtig det er med genoptræning lige fra start og gerne flere gange dagligt. Opfordring til selv at søge genoptræning ved fysioterapeut, såfremt man ikke får bevilget noget fra kommunen (pga. besparelser), hvilket i øvrigt er en katastrofe efter min mening.	Virkelig godt
	5	Utryk, var ikke umiddelbart klar, ville gerne have været der en nat mere. Men pga. larm og pres om, at man skal hurtigt hjem, valgte jeg at tage hjem alligevel. Det var en meget dårlig først nat hjemme.	Godt
	7	For hurtig - helst tre til fire dage.	Dårligt
	8	Man venter med at udskrive til behandlingen er afsluttet.	Godt
	9	Jeg synes, der har manglet rigtig meget opfølgning på operationen, i form af hjælp til genoptræning, og kontrolsamtaler med mulighed for at få besvaret spørgsmål.	Godt
	15	Jeg mangler i høj grad, at man fik nogle [tider] hos fysioterapeut. Man har mange spørgsmål, ved ikke, om man træner korrekt, har ikke noget at sammenligne med, ved ikke, om alt går fremad, som man kan forvente. Tre måneder er lang ventetid til en afsluttende samtale på ambulatoriet, det har jeg ikke været endnu.	Godt
	17	Gik fint. Personalet gav mulighed for spørgsmål inden udskrivelse, så jeg følte mig helt tryk ved at tage hjem.	Godt
	25	Det gik meget stærkt, da jeg pludselig blev hentet af hjemmetransport og skulle smide smertekatter og have info om, hvad jeg skulle derhjemme. Derfor blev jeg ikke informeret om, hvordan jeg skulle medicinere for smerter hjemme. Det betød fem dage med stærke smerte, før jeg fik snakket med lægevagten og afdelingen, samt egen læge.	Godt
	26	Jeg manglede mere information/vejledning i genoptræning efter forløbet. Var informeret om den i pjecen vedr. træningsøvelser, men mangler mere træning i de seks uger og information om, hvordan og hvor jeg kan træne.	Godt
	27	Jeg skulle til infomøde om operationen, for at kunne bestille fysioterapi efter operationen skulle jeg videregive mit sygehus etc. Men efter udskrivelsen fik jeg at vide, at jeg selv skulle sørge for fysioterapi, hjælpemidler osv. Det hang ikke sammen med det, jeg fik at vide ved informationsmødet.	Dårligt
	29	Ja, jeg savner den lækre mad, der blev serveret!!! Det var en stor fornøjelse med flere retter at vælge imellem. Virkelig flot!	Virkelig godt
	33	Der bør sørges for nattero for os, der ikke har behov for sygeplejere om natten, men derimod be-	Godt

hov for at sove. Fem besøg af fysio- og ergoterapeuter, før man er sluppet af med alle slanger og katetre er også for meget. Det var der da heller ikke andre på stuen, der fik, mens jeg var der.

ID Kommentarer - Infektionsteam E11 **Samlet indtryk**

- | | | | |
|---|---|---|---------------|
| ✎ | 2 | Ventede 12 dage og tog så kontakt til egen læge for bl.a. at finde ud af, at de prøver, I tog, ikke var kommet videre i systemet. Jeg ved dags dato ikke, hvad der har forårsaget de bylder []. Men væk er de da! | Godt |
| ✎ | 9 | Jeg blev udskrevet med en "overlevelsespakke" - medicin til de første par dage, forbindingsmateriale, medicinsk sæbe m.v. Det gav en god følelse af, at jeg ikke bare blev overladt til mig selv. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Patienthotel E **Samlet indtryk**

- | | | | |
|---|---|---|---------------|
| ✎ | 1 | Lidt tvivl om man må køre bil og så videre, men har taget alt, som det kom. Egentlig mest tvivl om træningsforløbet, da de er SÅ dårlige ved fysioterapien og ikke har styr på noget som helst. Grimt når man vil gøre sit bedste for at træne. | Virkelig godt |
| ✎ | 2 | Jeg har fulgt den givende motion[splan]. Øvelser fra ergoterapeuter og fysioterapeuter er den vigtigste rådgivning, når jeg skulle være uden smerter og mobil. Motion igennem øvelser og atter øvelser er vejen til en hofte i funktion. Disse øvelser kan nemt udføres i det private hjem, det helbreder og styrker. | Virkelig godt |

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

- | | | | |
|---|---|---|------------|
| ✎ | 4 | [Nogle uger] efter operationen har jeg stadig smerter, der holder mig delvis vågen om natten. | Intet svar |
|---|---|---|------------|

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.² 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.

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