

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Kirurgisk Afdeling K  
Regionshospitalet Randers og Grenaa**



12-05-2011

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

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

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

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen .....	12
	Personale .....	14
	Behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	70
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	94
	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:	395
Besvarelser fra afdelingens patienter:	236
Afdelingens svarprocent:	60%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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



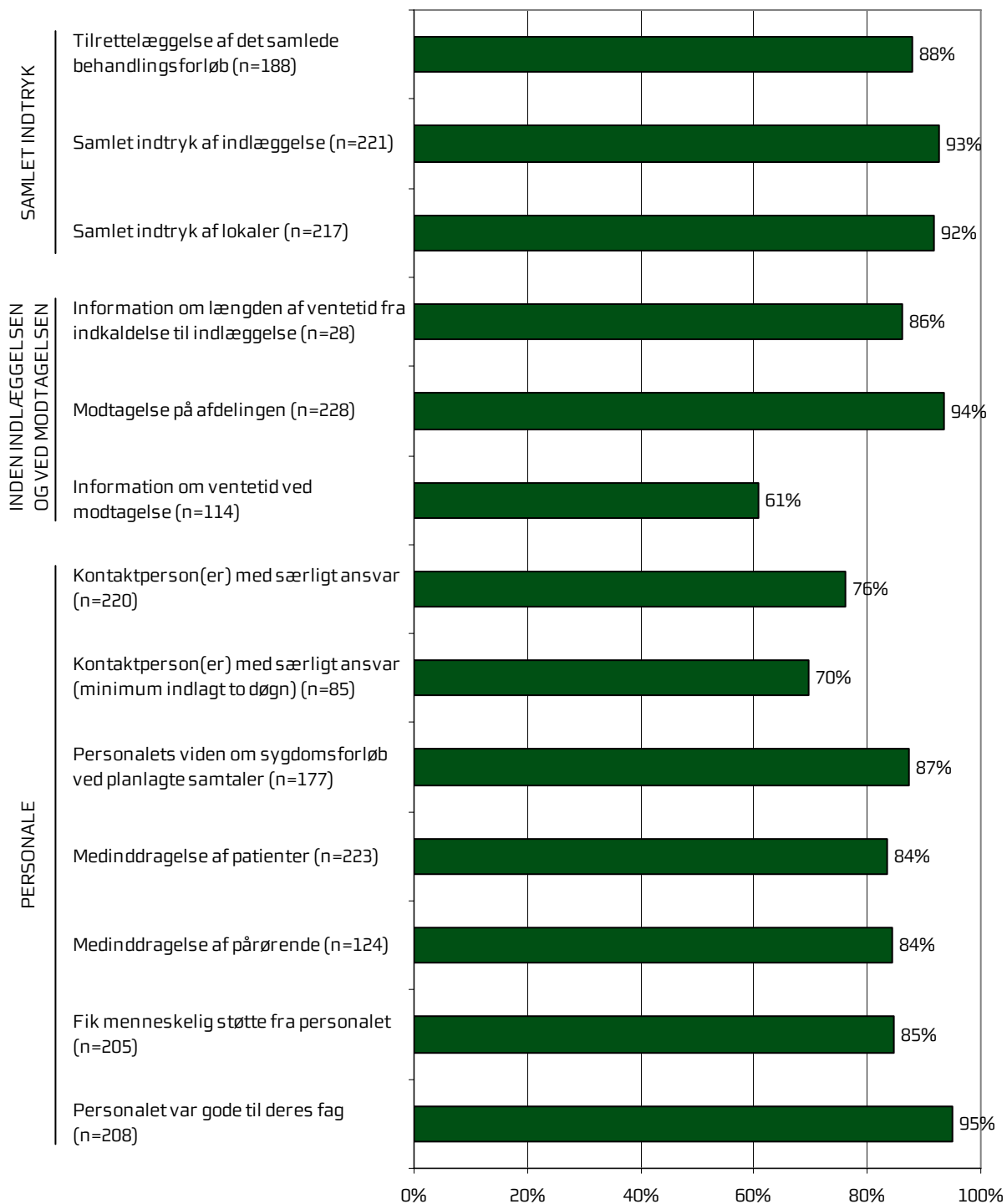


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

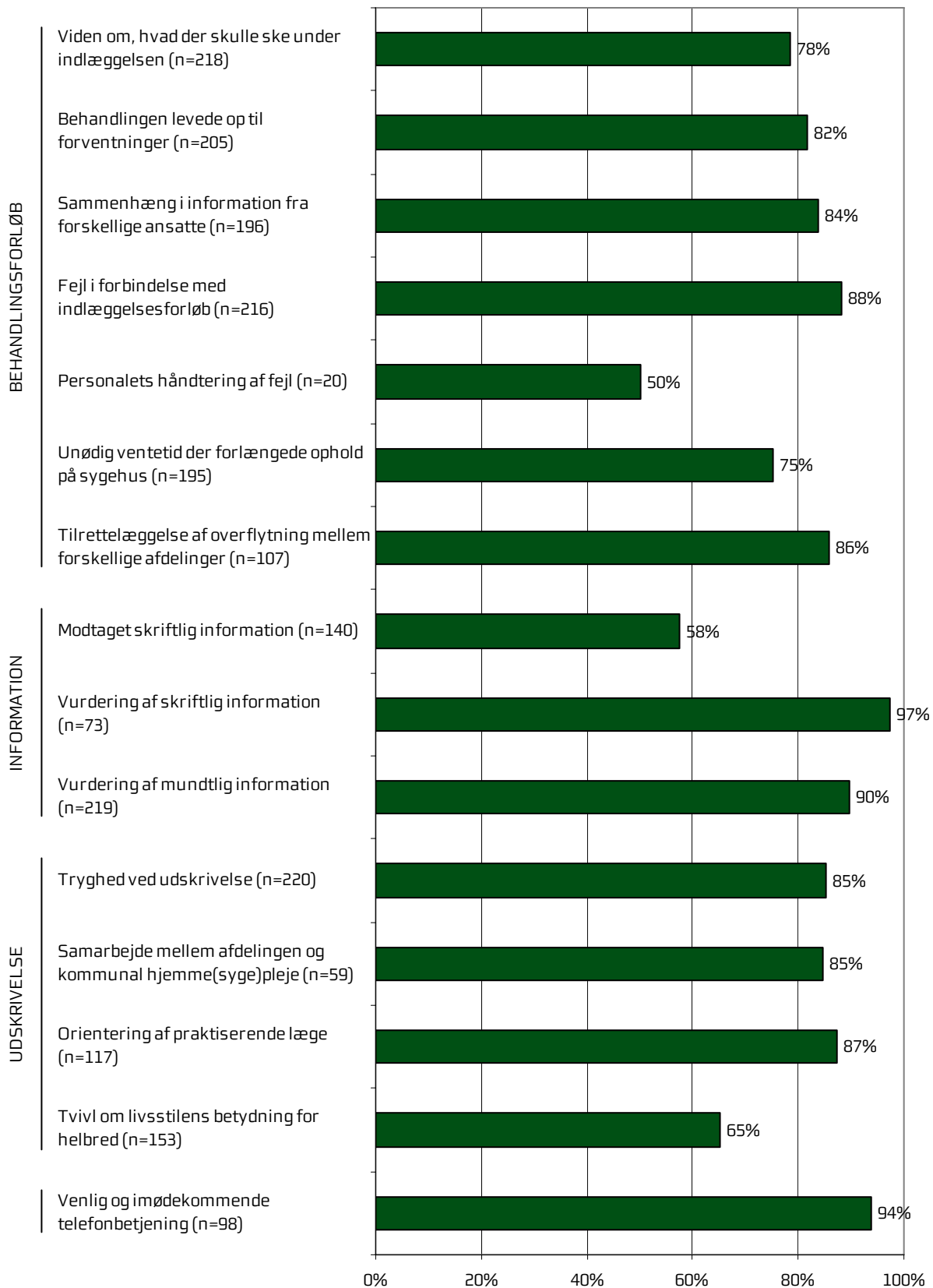
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

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

### Venstre side

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

### Højre side

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

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

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

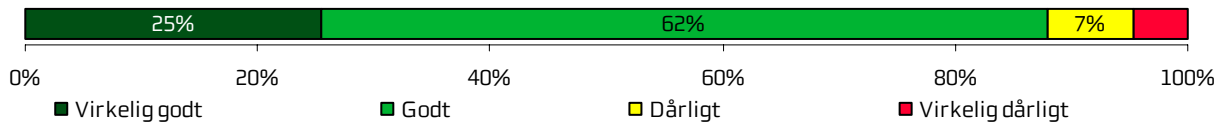
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

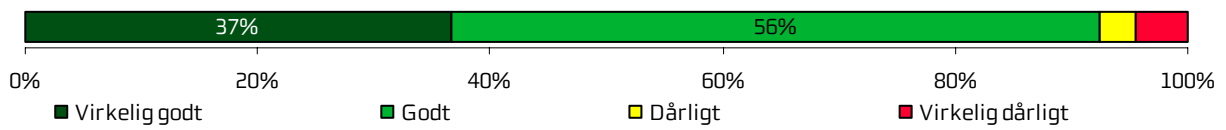
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

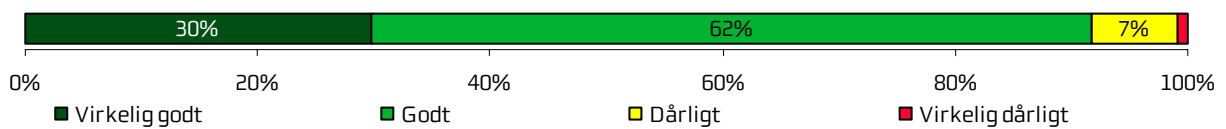
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=188)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=221)



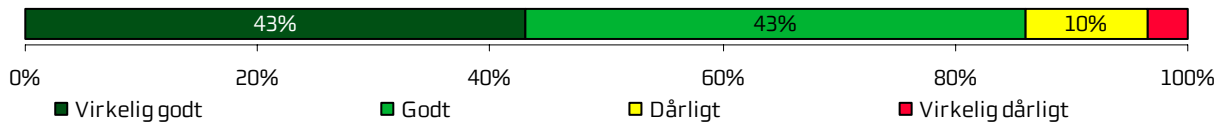
Samlet indtryk af lokaler (n=217)



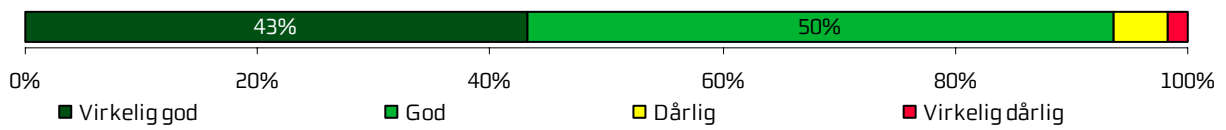
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		88 %	92 %	99 %	90 %	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		93 %	95 %	98 %	93 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		92 %	92 %	98 %	89 %	92 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

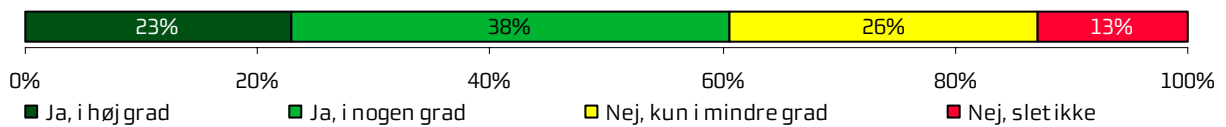
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=28)



Modtagelse på afdelingen (n=228)



Information om ventetid ved modtagelse (n=114)

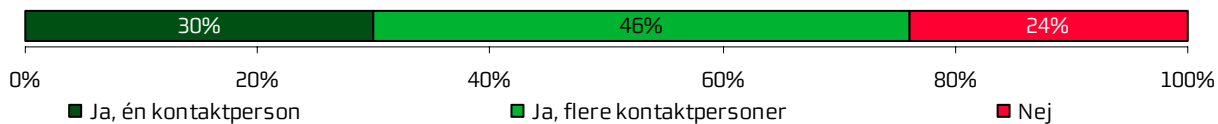




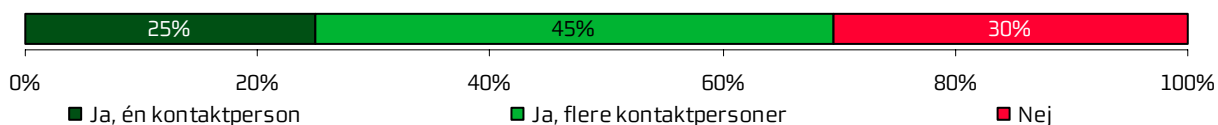
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		86 %	-	99 %	92 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		94 %	99 %	99 % *	96 %	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		61 %	70 %	82 % *	60 %	71 % *

## Personale

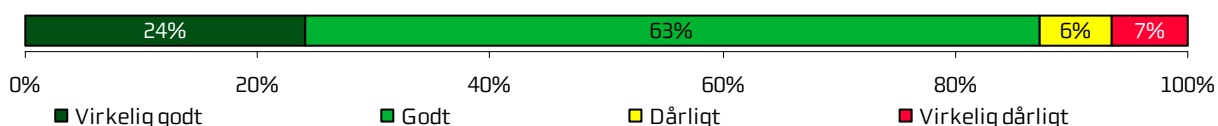
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=220)



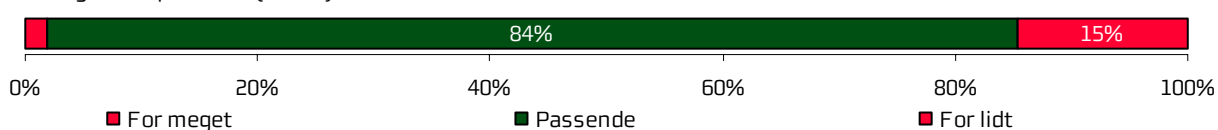
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=85)



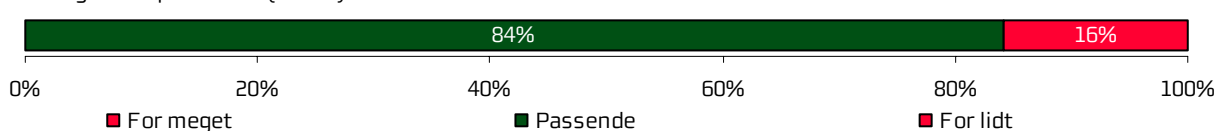
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=177)



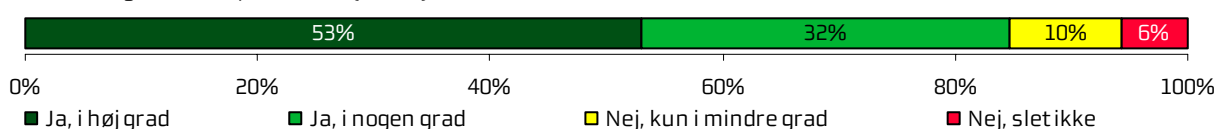
Medinddragelse af patienter (n=223)



Medinddragelse af pårørende (n=124)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=205)



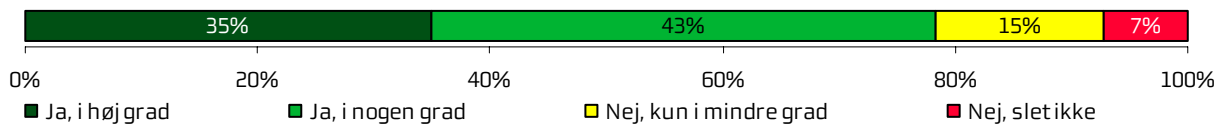
Personalet var gode til deres fag (n=208)



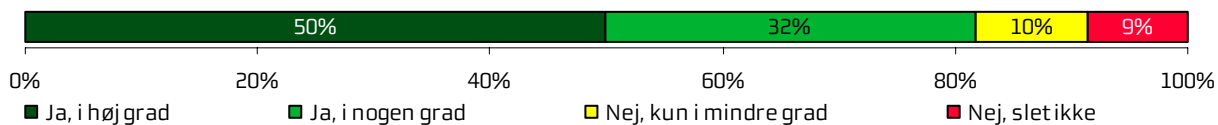
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		76 %	83 %	91 % *	69 %	75 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		70 %	-	92 %	66 %	71 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		87 %	91 %	97 %	88 %	90 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		84 %	88 %	95 %	81 %	85 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		84 %	85 %	94 %	79 %	84 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		85 %	95 % *	94 % *	88 %	90 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		95 %	98 %	100 %	94 %	96 %

## Behandlingsforløb

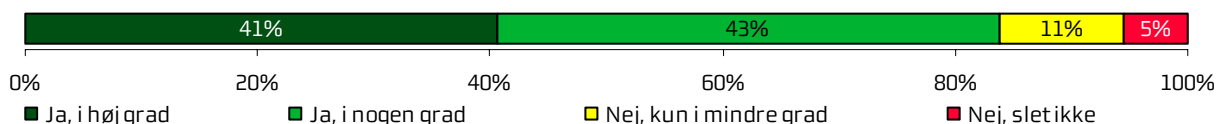
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=218)



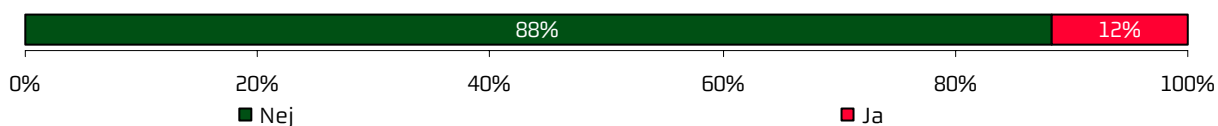
Behandlingen levede op til forventninger (n=205)



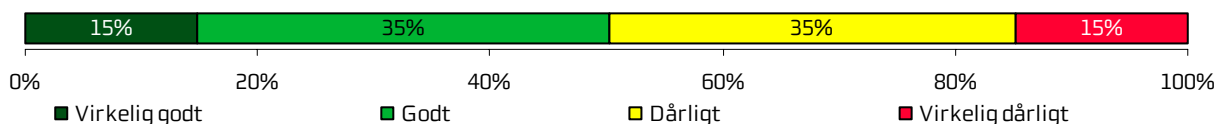
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=196)



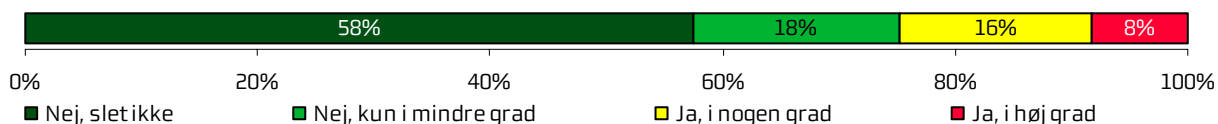
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=216)



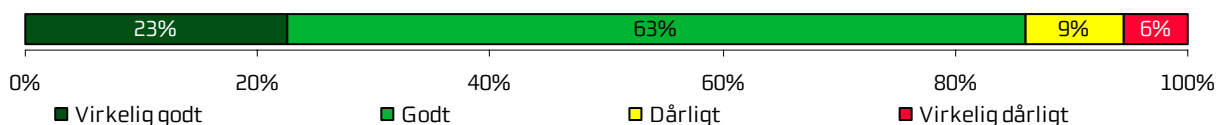
Personalets håndtering af fejl (n=20)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=195)



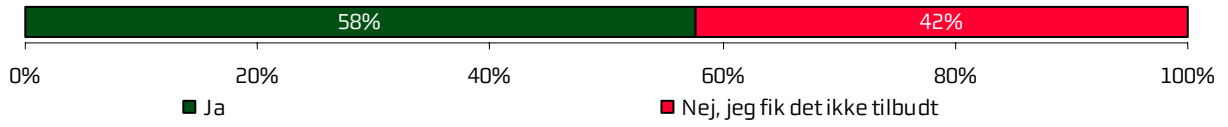
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=107)



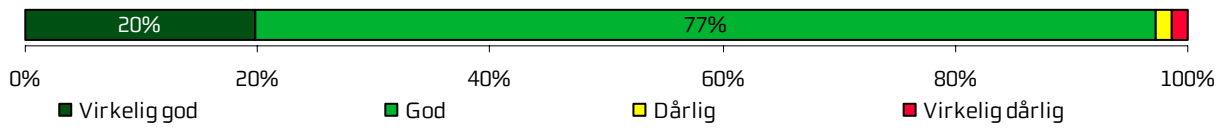
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		78 %	84 %	94 %	72 %	81 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		82 %	89 % *	97 %	86 %	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		84 %	86 %	97 %	86 %	88 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		88 %	-	93 %	88 %	90 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		50 %	-	65 %	60 %	62 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		75 %	75 %	92 % *	79 %	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		86 %	-	100 %	90 %	93 % *

## Information

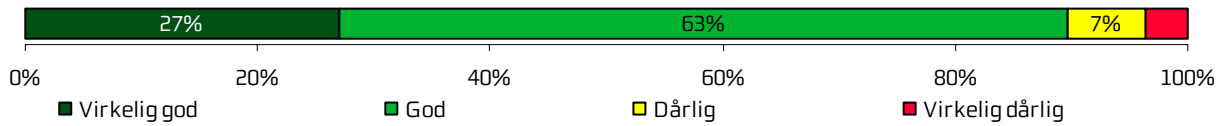
Modtaget skriftlig information (n=140)



Vurdering af skriftlig information (n=73)



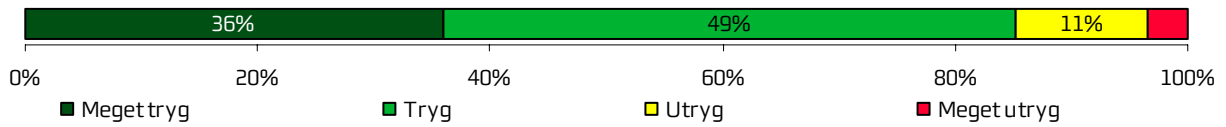
Vurdering af mundtlig information (n=219)



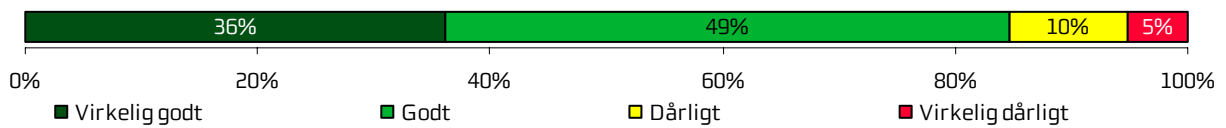
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		58 %	-	83 % *	39 %	56 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		97 %	97 %	99 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		90 %	93 %	96 %	90 %	92 %

## Udskrivelse

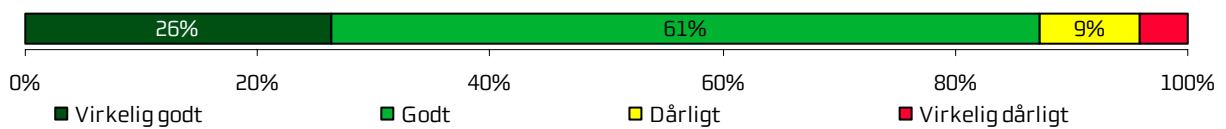
Tryghed ved udskrivelse (n=220)



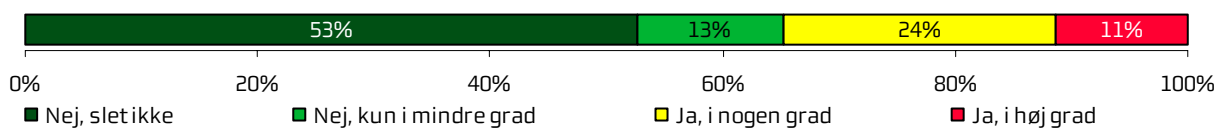
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=59)



Orientering af praktiserende læge (n=117)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=153)

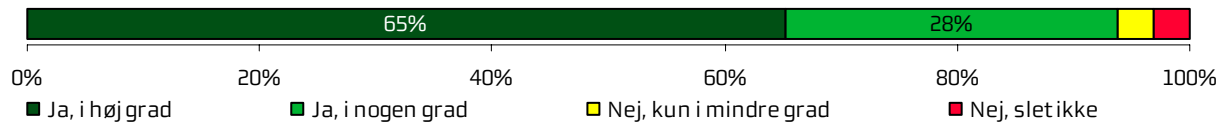




	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		85 %	85 %	93 % *	85 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		85 %	87 %	91 %	85 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		87 %	80 %	90 %	78 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		65 %	75 %	81 % *	66 %	69 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=98)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?		94 %	97 %	100 %	96 %	98 % *



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

4. oktober 2010

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

### Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

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

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

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

#### Fortroligt

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

#### Om undersøgelsen

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

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

#### Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

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

**INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN**

<b>1. Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2. Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?</b>	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?</b>						
<b>4. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?</b>	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>5. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?</b>						
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke	
<b>6. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**PERSONALE**

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

10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
11. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
12. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

## BEHANDLINGSFORLØB

13. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
14. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>			
17. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
18. 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"/>	
19. 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"/>	
20. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke overflyttet <input type="checkbox"/>

<b>21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?</b>

**INFORMATION**

<b>22. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b> (Sæt eventuelt flere kryds)	Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	
			Gå til spørgsmål 24	Gå til spørgsmål 24	
<b>23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
<b>24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

**UDSKRIVELSE**

<b>25. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>26. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
<b>27. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
<b>28. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
<b>29. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</b>						



## SAMLET INDTRYK

30. 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"/>
31. 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"/>	
32. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

## INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

14. december 2010

## Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

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

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

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

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

### Fortroligt

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

### Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

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

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

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken indlæggelse det handlede om, hvis de havde flere indlæggelser på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

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

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

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

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

### **Validering af spørgeskema**

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

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

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

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

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

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

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

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

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

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-31. oktober 2010 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 60 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	60%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	46%	49%
Kvinde	54%	51%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	6%	8%
20-39 år	9%	15%
40-59 år	28%	27%
60-79 år	41%	34%
80- år	16%	15%

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

Hvad angår alder, er der en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper. På de fleste spørgsmål er de 20-39-årige derimod den gruppe, der udviser den laveste tilfredshed. Dette kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspektret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter. Samme effekt kan en over- eller underrepræsentation af patienter i aldersgruppen 20-39 år have.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

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

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det husker jeg ikke"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

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

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

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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



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

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

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

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

**Kan resultaterne sammenlignes?**

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

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.



## **Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika**

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	236		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	108		46%	
Kvinde	128		54%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	15		6%	
20-39 år	22		9%	
40-59 år	65		28%	
60-79 år	96		41%	
80- år	38		16%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	207		92%	
Pårørende	18		8%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	221		97%	
Ikke dansk	7		3%	
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	201		85%	
Planlagt	35		15%	
<b>Afsnit</b>				
Afsnit B6	100		42%	
Afsnit C6	126		53%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10		4%	

**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	25	62	7	5	188	29
<b>Køn</b>						
Mand	28	67	3	2	92	14
Kvinde	23	59	11	7	96	15
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	41	51	8	0	12	2
20-39 år	10	59	15	15	20	1
40-59 år	21	75	2	2	56	9
60-79 år	28	58	9	5	75	12
80- år	32	56	8	4	25	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	63	8	5	171	24
Pårørende	36	57	0	7	14	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	62	7	5	181	27
Ikke dansk	0	100	0	0	5	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	25	63	7	4	160	25
Planlagt	29	57	7	7	28	4
<b>Afsnit</b>						
Afsnit B6	26	60	7	7	73	13
Afsnit C6	25	62	8	4	106	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	78	0	0	9	1

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	37	56	3	4	221
<b>Køn</b>					
Mand	41	55	2	3	106
Kvinde	33	57	4	6	115
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	35	65	0	0	14
20-39 år	42	39	5	14	21
40-59 år	37	60	2	2	65
60-79 år	35	54	5	5	89
80- år	37	59	0	3	32
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	56	3	5	199
Pårørende	44	56	0	0	18
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	55	3	5	212
Ikke dansk	44	56	0	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	34	59	3	4	188
Planlagt	50	39	6	6	33
<b>Afsnit</b>					
Afsnit B6	40	49	4	7	91
Afsnit C6	34	60	3	3	120
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	10

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

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	62	7	1	217
<b>Køn</b>					
Mand	34	59	7	0	106
Kvinde	26	65	7	2	111
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	20	74	7	0	15
20-39 år	24	67	9	0	21
40-59 år	27	65	8	0	63
60-79 år	31	58	8	2	86
80- år	40	56	3	0	32
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	31	60	8	1	195
Pårørende	23	77	0	0	17
<b>Modersmål</b>					
Dansk	31	61	7	1	207
Ikke dansk	15	72	14	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	29	64	6	1	186
Planlagt	35	49	13	3	31
<b>Afsnit</b>					
Afsnit B6	29	62	7	2	87
Afsnit C6	32	60	8	0	122
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	88	0	0	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	43	43	10	3	28	1	203
<b>Køn</b>							
Mand	33	42	17	8	12	0	95
Kvinde	50	44	6	0	16	1	108
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	15
20-39 år	-	-	-	-	1	1	20
40-59 år	19	81	0	0	5	0	59
60-79 år	51	37	6	6	16	0	77
80- år	50	17	33	0	6	0	32
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	43	46	7	4	26	1	177
Pårørende	-	-	-	-	1	0	17
<b>Modersmål</b>							
Dansk	41	45	11	4	27	0	190
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1	6
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	201
Planlagt	43	43	10	3	28	1	2
<b>Afsnit</b>							
Afsnit B6	42	42	12	4	26	1	69
Afsnit C6	-	-	-	-	0	0	126
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0	8



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

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	43	50	5	2	228
<b>Køn</b>					
Mand	45	51	3	1	107
Kvinde	42	50	6	2	121
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	61	39	0	0	15
20-39 år	37	54	4	5	22
40-59 år	38	54	6	2	65
60-79 år	41	52	5	2	91
80- år	54	43	3	0	35
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	53	5	2	202
Pårørende	62	38	0	0	18
<b>Modersmål</b>					
Dansk	42	51	5	2	215
Ikke dansk	44	56	0	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	42	52	5	2	195
Planlagt	53	39	6	3	33
<b>Afsnit</b>					
Afsnit B6	41	50	7	2	92
Afsnit C6	44	51	4	2	126
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	10

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	23	38	26	13	114	19
<b>Køn</b>						
Mand	28	37	26	10	58	7
Kvinde	18	39	27	16	56	12
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	44	33	22	0	9	2
20-39 år	16	31	38	15	13	4
40-59 år	29	24	39	8	38	2
60-79 år	18	51	19	11	43	8
80- år	9	46	0	45	11	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	36	29	12	100	17
Pårørende	27	55	9	9	11	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	37	28	12	106	18
Ikke dansk	40	40	0	20	5	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	21	40	28	11	100	16
Planlagt	37	21	14	28	14	3
<b>Afsnit</b>						
Afsnit B6	26	29	15	29	34	10
Afsnit C6	20	43	32	5	75	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	20	20	20	5	2

**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	30	46	24	220
<b>Køn</b>				
Mand	33	45	21	103
Kvinde	27	47	26	117
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	59	41	0	15
20-39 år	18	46	36	22
40-59 år	31	53	16	65
60-79 år	26	47	27	90
80- år	32	29	40	28
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	30	46	24	200
Pårørende	37	44	19	16
<b>Modersmål</b>				
Dansk	30	46	24	211
Ikke dansk	15	57	28	7
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	29	48	23	190
Planlagt	39	32	29	30
<b>Afsnit</b>				
Afsnit B6	30	39	30	89
Afsnit C6	30	51	19	121
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	40	30	10

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	25	45	30	85
<b>Køn</b>				
Mand	19	56	26	38
Kvinde	30	36	34	47
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	41	20	39	5
40-59 år	33	53	14	22
60-79 år	14	50	36	42
80- år	36	21	43	14
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	25	45	31	78
Pårørende	33	33	34	6
<b>Modersmål</b>				
Dansk	24	46	31	81
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	24	48	29	73
Planlagt	33	25	42	12
<b>Afsnit</b>				
Afsnit B6	21	41	38	58
Afsnit C6	35	57	9	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4

**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	24	63	6	7	177	42
<b>Køn</b>						
Mand	29	62	3	6	87	19
Kvinde	19	64	9	8	90	23
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	45	55	0	0	13	1
20-39 år	33	47	14	7	15	6
40-59 år	19	70	4	7	54	9
60-79 år	22	61	8	8	70	18
80- år	24	69	4	4	25	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	63	6	7	156	40
Pårørende	27	54	13	7	15	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	62	6	6	168	40
Ikke dansk	20	59	0	20	5	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	21	68	5	6	152	36
Planlagt	42	35	12	12	25	6
<b>Afsnit</b>						
Afsnit B6	23	59	8	9	74	16
Afsnit C6	22	67	5	5	95	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	8	2

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	2	84	15	223
<b>Køn</b>				
Mand	2	85	13	104
Kvinde	2	82	16	119
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	100	0	15
20-39 år	9	77	14	22
40-59 år	2	89	10	64
60-79 år	1	78	20	91
80- år	0	84	16	31
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	2	83	15	200
Pårørende	0	88	12	17
<b>Modersmål</b>				
Dansk	2	83	15	213
Ikke dansk	0	85	15	7
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	2	84	14	192
Planlagt	0	78	22	31
<b>Afsnit</b>				
Afsnit B6	0	82	18	90
Afsnit C6	3	84	13	123
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	90	10	10

**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	0	84	16	124	100
<b>Køn</b>					
Mand	0	94	6	60	45
Kvinde	0	75	25	64	55
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	92	8	12	3
20-39 år	0	90	10	10	12
40-59 år	0	82	18	33	32
60-79 år	0	77	23	48	43
80- år	0	95	5	21	10
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	84	16	106	97
Pårørende	0	80	20	15	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	84	16	119	96
Ikke dansk	-	-	-	4	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	0	85	15	103	89
Planlagt	0	81	19	21	11
<b>Afsnit</b>					
Afsnit B6	0	80	20	54	38
Afsnit C6	0	86	14	64	59
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	6	3

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	53	32	10	6	205	16
<b>Køn</b>						
Mand	56	31	10	2	96	8
Kvinde	50	32	9	9	109	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	74	26	0	0	15	0
20-39 år	47	29	9	15	21	1
40-59 år	49	37	11	3	60	5
60-79 år	50	34	11	6	84	7
80- år	68	16	8	8	25	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	52	31	11	6	186	15
Pårørende	67	33	0	0	15	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	54	30	10	5	197	15
Ikke dansk	34	66	0	0	6	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	52	33	11	5	175	13
Planlagt	61	26	3	10	30	3
<b>Afsnit</b>						
Afsnit B6	52	28	12	8	85	8
Afsnit C6	51	35	9	5	111	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	0	0	9	0



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

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	29	2	3	208	20
<b>Køn</b>						
Mand	69	26	2	3	101	6
Kvinde	63	32	3	3	107	14
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	93	7	0	0	15	0
20-39 år	64	31	5	0	19	3
40-59 år	57	40	0	3	63	2
60-79 år	63	27	5	5	81	12
80- år	80	20	0	0	30	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	30	3	3	186	19
Pårørende	82	12	0	6	17	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	29	2	2	199	19
Ikke dansk	57	28	0	15	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	66	30	2	3	177	17
Planlagt	68	22	6	3	31	3
<b>Afsnit</b>						
Afsnit B6	64	28	3	5	86	8
Afsnit C6	66	30	2	2	113	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	0	0	9	1

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	35	43	15	7	218	7
<b>Køn</b>						
Mand	43	40	10	7	100	4
Kvinde	28	46	18	7	118	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	48	39	13	0	15	0
20-39 år	13	41	28	19	22	0
40-59 år	46	39	12	3	65	0
60-79 år	30	48	14	8	88	5
80- år	32	43	14	11	28	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	35	45	14	6	197	6
Pårørende	38	25	18	19	16	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	43	15	7	208	7
Ikke dansk	15	56	0	29	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	31	46	15	7	186	6
Planlagt	57	24	9	9	32	1
<b>Afsnit</b>						
Afsnit B6	37	39	14	10	90	2
Afsnit C6	32	46	16	6	118	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	10	0

**Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	50	32	10	9	205	15
<b>Køn</b>						
Mand	60	25	8	6	98	7
Kvinde	40	38	11	11	107	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	61	20	13	7	15	0
20-39 år	33	38	15	14	21	1
40-59 år	55	31	11	3	61	3
60-79 år	48	35	5	12	80	8
80- år	51	28	14	7	28	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	51	30	10	10	184	15
Pårørende	48	41	12	0	17	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	51	30	10	9	196	15
Ikke dansk	44	56	0	0	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	50	32	11	7	174	15
Planlagt	50	32	3	16	31	0
<b>Afsnit</b>						
Afsnit B6	41	38	7	13	82	7
Afsnit C6	52	30	12	6	114	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	0	0	9	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	41	43	11	5	196	24
<b>Køn</b>						
Mand	42	45	9	3	95	9
Kvinde	39	41	12	8	101	15
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	72	14	14	0	14	1
20-39 år	33	43	15	10	21	1
40-59 år	39	49	6	5	64	1
60-79 år	39	43	13	5	73	16
80- år	38	46	8	8	24	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	41	44	11	5	179	20
Pårørende	41	40	13	7	15	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	42	42	11	5	187	24
Ikke dansk	15	71	0	15	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	39	47	10	5	169	20
Planlagt	50	22	18	11	27	4
<b>Afsnit</b>						
Afsnit B6	40	40	13	8	78	11
Afsnit C6	39	48	9	5	109	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	22	11	0	9	0

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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	88	12	216
<b>Køn</b>			
Mand	89	11	103
Kvinde	88	12	113
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	100	0	15
20-39 år	82	18	22
40-59 år	89	11	64
60-79 år	86	14	85
80- år	90	10	30
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	88	12	196
Pårørende	87	13	16
<b>Modersmål</b>			
Dansk	88	12	207
Ikke dansk	85	15	7
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	89	11	186
Planlagt	84	16	30
<b>Afsnit</b>			
Afsnit B6	82	18	88
Afsnit C6	92	8	118
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	10

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	15	35	35	15	20	5
<b>Køn</b>						
Mand	11	33	45	11	9	2
Kvinde	18	37	27	18	11	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	0	50	50	0	6	0
60-79 år	12	22	45	22	9	3
80- år	-	-	-	-	2	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	17	28	39	17	18	5
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	32	37	16	19	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	18	38	25	18	16	4
Planlagt	-	-	-	-	4	1
<b>Afsnit</b>						
Afsnit B6	18	27	36	18	11	5
Afsnit C6	11	44	33	11	9	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	58	18	16	8	195	23
<b>Køn</b>						
Mand	53	20	19	7	93	10
Kvinde	62	15	14	9	102	13
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	62	15	15	8	13	2
20-39 år	35	18	29	18	17	5
40-59 år	64	15	12	9	59	4
60-79 år	56	20	19	5	75	11
80- år	59	19	13	9	31	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	56	18	18	9	176	20
Pårørende	67	20	7	7	15	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	58	17	16	8	187	21
Ikke dansk	20	39	20	20	5	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	56	18	17	9	167	19
Planlagt	65	14	14	7	28	4
<b>Afsnit</b>						
Afsnit B6	59	23	12	6	78	11
Afsnit C6	56	15	20	9	108	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	11	11	11	9	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	23	63	9	6	107	12	93
<b>Køn</b>							
Mand	24	67	5	3	57	3	40
Kvinde	21	59	12	8	50	9	53
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	0	71	14	14	7	0	8
20-39 år	32	34	16	18	6	2	14
40-59 år	26	55	16	3	31	2	27
60-79 år	22	70	2	6	47	8	30
80- år	25	69	6	0	16	0	14
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	21	63	9	6	99	10	84
Pårørende	33	67	0	0	6	2	8
<b>Modersmål</b>							
Dansk	23	63	8	6	101	11	90
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	3
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	22	63	9	6	93	9	81
Planlagt	28	65	7	0	14	3	12
<b>Afsnit</b>							
Afsnit B6	25	60	9	6	53	8	26
Afsnit C6	19	69	6	6	48	3	65
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	17	0	6	1	2



**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	18	36	4	42	140	66
<b>Køn</b>						
Mand	18	38	5	39	60	33
Kvinde	18	34	3	45	80	33
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	100	0	0	6	9
20-39 år	19	47	0	34	15	7
40-59 år	17	39	7	37	45	16
60-79 år	22	31	2	45	57	27
80- år	12	12	6	70	17	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	36	4	41	127	58
Pårørende	0	30	0	70	10	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	19	35	4	42	133	63
Ikke dansk	-	-	-	-	4	3
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	11	42	2	46	117	61
Planlagt	56	4	14	26	23	5
<b>Afsnit</b>						
Afsnit B6	31	22	3	45	65	21
Afsnit C6	9	44	3	44	70	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	0	5	4

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	20	77	1	1	73	3
<b>Køn</b>						
Mand	22	78	0	0	35	0
Kvinde	18	77	3	3	38	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	33	67	0	0	6	0
20-39 år	21	79	0	0	9	1
40-59 år	10	83	4	3	28	0
60-79 år	26	74	0	0	26	2
80- år	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	19	78	1	1	70	3
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	76	1	1	70	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	17	81	2	0	56	3
Planlagt	29	65	0	6	17	0
<b>Afsnit</b>						
Afsnit B6	29	68	0	3	34	1
Afsnit C6	15	82	3	0	34	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	5	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	27	63	7	4	219
<b>Køn</b>					
Mand	30	63	6	2	102
Kvinde	25	63	8	5	117
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	63	37	0	0	14
20-39 år	31	46	13	9	22
40-59 år	21	75	2	3	64
60-79 år	26	61	9	4	90
80- år	24	66	10	0	29
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	26	65	6	3	200
Pårørende	40	40	13	7	15
<b>Modersmål</b>					
Dansk	27	63	7	3	210
Ikke dansk	29	56	0	15	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	25	65	6	4	188
Planlagt	40	47	9	3	31
<b>Afsnit</b>					
Afsnit B6	28	58	10	3	89
Afsnit C6	25	66	5	4	120
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	10

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	36	49	11	3	220
<b>Køn</b>					
Mand	42	47	8	4	105
Kvinde	31	51	15	3	115
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	52	15	33	0	15
20-39 år	34	47	19	0	21
40-59 år	39	49	8	5	64
60-79 år	33	53	10	4	89
80- år	32	58	6	3	31
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	49	12	3	198
Pårørende	30	53	12	6	17
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	48	11	4	210
Ikke dansk	15	85	0	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	37	47	13	4	188
Planlagt	31	63	3	3	32
<b>Afsnit</b>					
Afsnit B6	33	52	9	7	89
Afsnit C6	38	46	14	2	121
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	10

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

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	36	49	10	5	59	14	143
<b>Køn</b>							
Mand	37	48	11	4	27	5	72
Kvinde	35	49	9	6	32	9	71
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	40	40	20	0	5	1	9
20-39 år	-	-	-	-	3	2	17
40-59 år	32	56	6	6	16	4	44
60-79 år	29	47	14	10	21	5	59
80- år	44	49	7	0	14	2	14
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	32	49	12	6	50	12	133
Pårørende	51	49	0	0	6	2	9
<b>Modersmål</b>							
Dansk	38	48	8	6	53	14	139
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	4
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	40	44	10	6	50	14	124
Planlagt	11	78	11	0	9	0	19
<b>Afsnit</b>							
Afsnit B6	30	59	7	4	27	7	52
Afsnit C6	39	42	13	6	31	7	83
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	61	9	4	117	106
<b>Køn</b>						
Mand	28	59	8	5	61	43
Kvinde	25	63	9	3	56	63
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	12
20-39 år	9	60	31	0	10	12
40-59 år	35	59	3	3	31	34
60-79 år	24	64	9	2	53	37
80- år	25	55	5	15	20	11
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	63	9	4	103	97
Pårørende	22	56	11	11	9	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	60	9	4	111	101
Ikke dansk	-	-	-	-	4	3
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	25	61	10	4	97	93
Planlagt	35	60	0	5	20	13
<b>Afsnit</b>						
Afsnit B6	31	58	6	6	52	40
Afsnit C6	23	62	11	3	61	61
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	5

**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	53	13	24	11	153	63
<b>Køn</b>						
Mand	53	12	24	11	79	22
Kvinde	52	13	23	11	74	41
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	63	25	0	13	8	7
20-39 år	29	28	36	7	14	8
40-59 år	65	4	19	12	52	13
60-79 år	43	10	33	13	59	26
80- år	60	25	10	5	20	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	12	23	12	138	57
Pårørende	50	17	25	9	12	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	54	12	23	11	146	61
Ikke dansk	41	0	39	20	5	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	50	14	23	13	133	55
Planlagt	71	0	29	0	20	8
<b>Afsnit</b>						
Afsnit B6	49	10	35	6	63	24
Afsnit C6	53	14	18	14	83	37
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	14	0	14	7	2

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekomende?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	65	28	3	3	98	81	27
<b>Køn</b>							
Mand	69	25	4	2	48	40	11
Kvinde	62	32	2	4	50	41	16
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	3	6	6
20-39 år	59	21	0	21	5	13	4
40-59 år	57	33	7	3	30	26	6
60-79 år	65	30	2	2	46	29	6
80- år	86	14	0	0	14	7	5
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	65	31	4	1	88	73	23
Pårørende	71	14	0	15	7	4	4
<b>Modersmål</b>							
Dansk	66	28	3	2	91	76	26
Ikke dansk	-	-	-	-	3	3	1
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	62	29	4	4	75	74	26
Planlagt	75	25	0	0	23	7	1
<b>Afsnit</b>							
Afsnit B6	74	25	0	2	53	25	7
Afsnit C6	52	36	7	5	42	52	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	4	1





## **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.

**Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers og Grenaa**

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

ID	Kommentarer - Afsnit B6	Samlet indtryk
1	Jeg var rystet over den manglende hygiejne. En tom og brugt seng stod i 12 timer på stuen med sengetøj. Ingen kurv på badeværelset til brugt (snavset) tøj. Ved udskrivelsen måtte jeg lægge hospitalstøjet på en stol i stuen, da badeværelset var optaget næsten hele tiden af patient []!	Dårligt
4	Personalet gjorde deres bedste, men der var en patient på stuen, som var helt igennem urimelig og kunne bruge al personalets tid og energi. Den pågældende blev udskrevet, men ville ikke hjem! Hun påstod at have privat hjemmehjælp, der skulle varsles. I et sådant tilfælde burde den pågældende have en regning for det ekstra ophold.	Godt
6	Der var for lidt personale. Mange patienter måtte vente lang tid for at få den nødvendige hjælp. Jeg var heldigvis så frisk, at jeg kunne klare mig selv i et vist omfang.	Godt
6	Jeg synes, at der var mangel på personale. Dem, der var, løb for at nå det hele. Jeg havde ligefrem ondt af dem.	Godt
8	Dårlig rengøring.	Det kan jeg ikke vurdere
9	For meget travlhed på afdelingen. Nogle blev glemt. Jeg fik ikke væske i 12 timer.	Intet svar
11	Jeg var vældig godt tilfreds med indlæggelsen og har ikke noget at klage over. De var rare og søde alle sammen.	Intet svar
12	Jeg lå på en firesengsstue og bemærkede især personalets måde at indrette sin kommunikation med den enkelte på: Til fire ret forskellige patienter, talte man også forskelligt, men på intet tidspunkt nedladende, irettesættende el.lign. [] Jeg fandt også lægernes sprogbrug klar og venlig og indrettet på mig! Dog havde de tit meget kort tid. Jeg fandt maden og den måde, den blev serveret på (skår i kopperne, ikke en eneste lille krydderurt til middagsmaden), dybt kedelig, men det er næppe afdelingens skyld.	Godt
14	En [akut lidelse] giver ikke plads til megen ventetid. Modtagelsen, jeg fik på B6, var kompetent, kontant og kærlig. Tre og en halv time derefter kørt til operation. [Om morgenen] tilbage på stuen. God og kærlig pleje med smertestillende medicin og antibiotika i en tilpas mængde, således at der efter udskrivningen ingen komplikationer blev. Operationslægen yderst sympatisk og imødekomende - og han har også gjort sit arbejde flot. Tak for en rigtig god behandling!!!	Intet svar
18	Personalet havde tid til samtaler under hele forløbet.	Virkelig godt
20	Hele personalet var/er bare så søde og menneskelige. Meget venligt/rart personale, og de arbejder godt sammen. Der er kun store ROSER til personalet.	Virkelig godt
21	Personalet var super godt.	Virkelig godt

## Bilag 5

-  24 Var ovenud tilfreds med behandlingen. Personalet havde eller tog sig tid til at snakke med mig (og hele stuen). Virkelig godt
-  25 Det eneste, der gjorde mig ked af forløbet, var den lange ventetid, fra jeg kom hjem, og til jeg fik besked om, det var lykket at sætte drænet i, også selvom vi op til flere gange kontaktede sygehuset, fik vi ingen besked, så jeg vidste ikke om, jeg skulle indlægges igen eller hvad?! Intet svar
-  26 Det samlede indtryk af min indlæggelse på B6 er efter skemaskalaen: Godt. Men jeg må give udtryk for min store frustration over de første to døgn. [Andre to døgn] var ok! På B6 blev der sagt goddag et par gange, jeg fik hjælp, når jeg trak i snoren, men ingen information. Manglende især den information, der fortalte, hvordan jeg fik noget at drikke. Læge NN og sygeplejerske NN havde orienteret mig om vigtigheden af dette. Da det var min første indlæggelse ventede jeg naivt, mest sovende, på at få noget serveret, eller at der kom en forbi, så jeg kunne bede om noget. Havde, fra jeg blev syg [], ikke kunnet holde noget i mig. Lidt usikker på benene fandt jeg ud af, jeg selv skulle hente, hvad jeg havde brug for, og i øvrigt passe og pleje mig selv. En rigtig dårlig oplevelse. Stor var min glæde, da hverdagen indfandt sig. B6 viste sig at have styr på tingene, også her var der søde og kompetente mennesker blandt personalet. Det er fint, man skal klare sig selv, når man kan. Godt at kende lidt til husreglerne der, hvor man er. Et goddag er vel også en observation af patientens tilstand - eller??? Mit væskeunderskud varede nogle dage efter udskrivning. Det kan jeg ikke vurdere
-  28 Alle var venlige og imødekommende, hvilket gør en tryk meget t hurtigt, når man kommer ind med store smerter og ikke ved, hvad der sker med en. Godt
-  30 Jeg synes, at personalet på opvågningen kunne blive noget bedre til at informere om smerteskalaen, og om hvad de forskellige trin svarer til. Det ved man ikke som patient. Godt
-  31 Jeg var ALDRIG nervøs, fordi jeg følte at alle var opmærksomme på mig. Undersøgelserne og diverse prøver viste, at man fulgte mig tæt. Tak for det! Virkelig godt
-  32 Toilettet virkede slidt og beskidt. Godt
-  33 Mere personale. Godt
-  34 Alt i alt har vi et godt sygehus og fint personale. Elendige hovedpuder over det hele. Var jeg rig vil jeg bruge penge på nye. Intet svar
-  35 Alle på afdelingen var søde og venlige. Der var ikke nogen egentlig behandling, så derfor er alle spørgsmål ikke besvarede. Det kan jeg ikke vurdere
-  36 Her vil jeg forsøge, så godt jeg kan, at give udtryk for det, jeg aldrig vil glemme fra min indlæggelse på Randers Centralsygehus i [efteråret]. Jeg havde været bedøvet og undersøgt den ene dag, og skulle få svar herpå dagen efter. Min søn var blevet bedt om at være til stede den dag, så han havde taget turen [] til Randers. En læge kommer ind [], som stiller sig for fodenden af min seng. Lægen hilser ikke og opgiver navn. Lægen taler til mig fra sin fulde højde, og siger bare: "Ja, det er altså kræft!". Jeg følte i høj grad, at det var stor mangel på almindelig takt og tone. Lægen burde i det mindste have sat sig ned og talt til mig i øjenhøjde. Lægen burde da have hilst og opgivet sit navn! Jeg håber meget, at man finder frem til den læge på afdeling B6, og giver ham en lektie i, hvordan man taler til både raske og syge mennesker, og især når man giver en så hård og bitter meddelelse. Intet svar
-  37 Hygiejnen er for dårlig. Sygeplejerskerne er uvenlige. Dårlig behandling af sengeliggende, når der ringes efter bækken. Dårlig forståelse for smerter. Medicin skulle hentes hjemme hos mig selv []. Intet svar

















Man behandles, som om man udnytter deres (specielt sygeplejerskernes) hjælp. Udskrives for tidligt - ved dårlig mave udskrives man, inden man reelt har spist et måltid. Godt: fin information af lægerne.

- |   |    |  |                          |
|---|----|--|--------------------------|
| ✎ | 37 | Personalet kan være mere imødekommende og knapt så negative, som afspejles gennem hele afdelingens personale. Mere negativt indstillet samarbejde må man lede længe efter.   | Intet svar               |
| ✎ | 38 | Alle var virkelig søde og rare.  | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 39 | De kunne have opereret mig, da jeg ankom.  | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 40 | Jeg har fået rigtig god information og svar på mine spørgsmål.   | Virkelig godt            |
| ✎ | 41 | Meget rodet afdeling. Ingen orden nogen steder. På baderummene mangler alt. Når de har sat patienten på bænken, løb hjælperne efter dit og dat, lukkede døren for patienten, klokken helt nede i hjørnet, så de var sikre på patienten ikke kunne nå den. Ikke noget med hjælp selvom man kunne falde ned af bænken når som helst. Om aftenen når alt skulle være i orden, var der rod på gangene, gamle brugte glas rundt omkring på bordene og ikke et menneske at se. Rod på badeværelserne. Men så kom jeg på hjerteafdelingen. Der var orden, og personalet viste ikke alt det gode, de ville gøre for os. Om dagen kom de og spurgte, om man ikke kunne tænke sig et bad, hjalp os med det, kom med frugt. Der var system i tingene. Man kunne se, der var en leder, der havde overblik. Og personalet får ros i høje toner. | Virkelig dårligt         |
| ✎ | 42 | Mere personlig kontakt. Informere noget bedre.   | Dårligt                  |
| ✎ | 43 | Det var ønskeligt, at der var et lille fjernsyn til hver seng. Når man ligger ved vinduet, kan man ikke se det.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 45 | Man kunne fokusere lidt mere på rigtig sund mad, ellers var alt fint.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 47 | Jeg følte mig meget tryk og kunne ikke få en bedre behandling.   | Virkelig godt            |
| ✎ | 48 | Mere personale! Det er synd, at de har så travlt, at de ikke engang har tid til at smile, eller hjælpe en gammel dame på toilettet (min nabo endte med at gøre det i bukserne).  | Virkelig dårligt         |
| ✎ | 49 | På ingen måde ønskede jeg, der skulle ske mere eller mindre på afdelingen. Folk på et sygehus har mere end nok at se til. Folk glemmer, hvor heldigt stillede vi er. Jeg tager personligt hatten af for Randers Sygehus og takker mange gange for deres venlighed og glade smil.   | Godt                     |
| ✎ | 50 | Toiletterne var under al kritik. Uhumske!  | Godt                     |
| ✎ | 51 | Bliver først opereret [i efteråret]. Bliver kørt på operationsstuen tre gange, først fjerde gang lykkes det. Må ikke engang drikke og ingen smertestillende medicin. [Få dage efter] er der gået infektion i såret, hvor der bliver fjernet klammer i begge ender af såret. Ved udskrivning [yderligere et par dage efter], har læge NN frataget mig alt min vanlige medicin, som han ikke aner, hvad jeg får for, men min læge bevilliger mig det igen. Har startet op efter hjemkomsten med kvalmestillende tabletter. Dernæst penicillinur, som stadig ikke hjalp på infektionen. Egen læge tilser mig igen og fandt ud af, det er en [infektion], jeg har, så derfor, at såret ikke heler. Desuden har jeg fået en så forfærdelig facon, som om tarmene og maven er flyttet oven for taljen. Hvad der absolut kunne            | Virkelig dårligt         |

## Bilag 5

gøres bedre: At personalet behandlede patienterne bedre. Lægerne bedre orienteret om i forvejen sygdomme, så man ikke skulle være bange for indlæggelse igen og for tidlig udskrivelse.

✎	52	Mangel på hvilestole.	Godt
✎	53	Den korte tid, jeg var der, var positiv og sødt personale.	Intet svar
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Afsnit C6</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎	4	MERE PERSONALE, SÅ DER KAN BLIVE MERE TID TIL DET MENNESKELIGE ISLÆT. JEG SYNES, DET VAR RART AT KOMME PÅ PATIENTHOTELLET I STEDET FOR AT SKULLE OVERNATTE PÅ EN 4-MANDSSTUE, NÅR JEG NU IKKE VAR DÅRLIG.	Dårligt
✎	5	Koordinering af hjemsendelse. En eller anden form for tidsbestilling i forbindelse med operation for at mindske ventetid for fastende (ved godt det er svært).	Godt
✎	6	Alt fungerede. Dygtigt personale og gode fysiske rammer på afdelingen.	Virkelig godt
✎	8	Kirurgen var meget dygtig, og de var meget professionelle på opvågningsstuen. Ventede tre dage fastende på at få fjernet en []. Fik ingen information om mit forløb.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	9	Jeg havde en rigtig god og menneskelig sygeplejerske, der fik mig til at føle mig tryk.	Virkelig godt
✎	11	God behandling. Var ikke i tvivl om noget, da jeg hele tiden blev opdateret om forløbet/undersøgelser. Ikke noget at klage over.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	14	Jeg synes, at personalet på afdelingen gjorde det så godt, de kunne, taget i betragtning at det er en akutafdeling. Jeg kunne dog godt have ønsket mig, at jeg noget tidligere i forløbet var blevet orienteret om, at de blodprøver, der blev taget, var for at tjekke, om der var kræft []. Jeg blev først informeret om det, da jeg var til tjek i ambulatoriet, og det var noget af et chok. Efter operationen fik jeg at vide, at de ikke forventede, at der var noget i prøven fra cysten, og det blev senere bekræftet af egen læge, men de ville se mig på ambulatoriet, da blodprøven ikke var helt god. Jeg troede, at det havde noget med betændelse at gøre og forventede egentlig bare, at jeg skulle i penicillinbehandling. Ved ankomsten til ambulatoriet fik jeg at vide, at jeg skulle ultralydsscannes. Det vidste jeg ikke på forhånd. Efter det sagde lægen så, at de skulle have en ny blodprøve. Han diskuterede lidt med sig selv, om han egentlig ville have den nu, eller det kunne vente, hvortil jeg svarede, at jeg alligevel skulle til læge ca. 14 dage senere, om jeg ikke kunne få den foretaget der. Men det, mente han så, var for tidligt, hvilket jeg ikke kunne forstå (jeg tænkte jo stadig, at det var betændelse, de tjekkede for). Og så var det, at han sagde, at det var for at tjekke for kræft []. Så det var en meget lang uge, inden jeg fik svaret, som heldigvis var, at der ikke var noget galt. Jeg ville gerne have haft beskeden på hospitalet, inden jeg tog hjem, da lægen alligevel var ved at fortælle mig om operationen og testen af cysten. Så havde chokket ikke været så stort.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	15	Ved den daglige stuegang syntes jeg, nogle læger ikke informerede klart om ens sygdomsforløb og hvilke ting, der skal ske, men det måtte man spørge sygepersonalet om efter stuegang.	Godt
✎	16	Har fået en god behandling ved mine indlæggelser.	Virkelig godt
✎	17	De var nærværende og viste omsorg for den enkelte. De var professionelle på den gode, menneskelige måde. Jeg kan kun rose dem.	Det kan jeg ikke vurdere




-  18 Læger og sygeplejersker informerede og hjalp på den bedst tænkelige måde og fortjener ros, og jeg er dem taknemmelig. Virkelig godt
-  18 Trods overbelægning, blev jeg, mens jeg lå på "gangen", hele tiden taget hånd om og informeret. Virkelig godt
-  26 Manglede en lift. Svært når man er vant til at sidde på bækkenstol. Virkelig godt
-  28 Jeg synes, personalet var rigtig gode, og de gjorde, hvad de kunne gøre. Det er jo ikke deres skyld, AT DE IKKE ER FLERE PÅ JOB, NÅR MAN BLIVER INDLAGT OM NATTEN. Men dem, der var flinke og hjælpsomme og søde og rare. Godt
-  29 Tak for hjælp. Virkelig godt
-  30 Der var alt for meget ventetid. Dårligt
-  31 Hele forløbet var virkelig positivt. Flinkt og rart personale, der gjorde, hvad de kunne, for at man skulle føle sig godt tilpas under forløbet. Virkelig godt
-  32 Der er for lidt ro og for få sygeplejersker. Godt
-  35 Min indlæggelse på afsnit C6, Kirurgisk Afdeling K i Randers, blev en god oplevelse. Personalet var meget venlige og imødekommende og virkede meget kompetente. Godt
-  37 Ud over udskrivelsen fra sygeplejerske har jeg kun POSITIVT at skrive om. Jeg fik en super god behandling ved indlæggelsen og under operationen. Jeg følte mig tryk og rigtig godt behandlet under dette forløb. Jeg ville ikke være bange for at blive indlagt igen på Randers Sygehus. En kæmpe ros og tak til dem. Godt
-  38 [Jeg har selv udtrykt min taknemmelighed tydeligt] allerede to dage efter udskrivning, hvor jeg roste dem for deres måde at være på. Og det gælder hele vejen fra modtagelse, til narkose, til opvågning og sygepleje derefter. De ansatte viste mig, at de var der for mig. Jeg følte mig tryk hele tiden. Det kan jeg ikke vurdere
-  39 Personalet skal have megen ros for deres måde at være på, altid glade og venlige og en dejlig omgangstone. Jeg følte, at jeg havde kendt dem alle længe, og blev sendt hjem med alle gode ønsker fremover. Virkelig godt
-  40 Jeg synes, at afdelingen gjorde et rigtig godt stykke arbejde, og jeg blev rigtig godt taget imod. Der var utrolig meget hjælp. Jeg havde min tre måneder gamle datter med (da jeg stadig ammede). Hun blev indlagt sammen med mig. Min kæreste fik også lov at blive, så han kunne hjælpe mig med hende, da der var meget travlt på afdelingen. Var glad for at de kunne være på afdelingen sammen med mig. Rigtig god service :-)] Virkelig godt
-  42 Jeg synes, at når man bliver henvist efter en undersøgelse, som i mit tilfælde, må der ikke gå flere uger, hvor man intet hører. Det er ok med ventetid, men det ville være rart at vide, at sagen er overført. Godt
-  43 Bortset fra for lang tid inden der blev foretaget nogen undersøgelse, var det en rimelig behandling. Intet svar
-  46 Personalet var dygtige og meget venlige/imødekommende. Virkelig godt

## Bilag 5

- 47 Det er ikke nok at have faglig viden om sygdomme, når man arbejder som læge/sygeplejerske m.m. Det er STRENGT nødvendigt, at man også forstår, at det er MENNESKER, man har med at gøre og ikke en død vare. KOMMUNIKATION er altafgørende ligesom forståelse, nærvær og menneskelig interesse burde være en selvfølge. Da jeg eksempelvis for anden dag i træk blev sendt hjem uden at blive opereret, var der ingen, som "tog sig af mig". Jeg tudede, og da jeg ville have fat i en eller anden for at høre, hvordan jeg skulle forholde mig til smertestillende medicin, når jeg kom hjem, kunne jeg finde nærmest hele personalet på personalerummet i gang med at spise rundstykker. Virkelig dårligt
- 49 Super god laborant. En lille tuschtegning på plastret efter en blodprøve er magisk for en lille patient [] :)! God SOSU-assistent som var selskab for en lille, fastende patient, mens moren var i opholdsstuen for at spise. Sygeplejersker, SOSU'er og læge var rigtig gode til at tale med et barn. Det haltede måske lidt med den ene læge. Men der havde også været rigtig travlt på operationsgangen, og da han kom, var de værste symptomer overstået. Virkelig godt
- 50 Det var dejligt, at jeg som mor fik tilbudt et måltid mad, så jeg kunne blive hos min søn. Alt i alt vil jeg sige, at det var et godt ophold, vi/han havde på afdelingen. Vi fik god behandling af personalet. Men han er for ung til at ligge sammen med tre ældre mænd, der er så dårlige, at man ikke kan have fjernsynet tændt og kun kan hviske lidt sammen. Selvom han er en dreng, der er vant til at tage på lejr og sove blandt fremmede, var han ked af at skulle være på sygehuset "helt alene" om natten. Jeg sad stille i mørket og ventede, til han faldt i søvn, og kom igen tidligt næste morgen. Det kan jeg ikke vurdere
- 53 Jeg var meget træt af, at der hele tiden var en ny læge, der kom ind til mig, der skulle have historien igen. Og de skulle trykke på maven hver gang. Jeg er også træt af, jeg skulle faste i over et døgn, når jeg kunne nøjes med 6 timer. Godt
- 54 Jeg mangler en snak med lægen om, hvad/hvorfor jeg havde [betændelsestilstand], og kan den betændelse opstå igen???? Jeg fik skriftlig at vide, at der ikke var betændelse []. Hvordan og hvor opstod betændelsen, og har jeg betændelse til at flyde rundt i maven???? Godt
- 56 Jeg er utilfreds med mit langvarige [forløb], for jeg har været indlagt [flere] gange, inden I fandt ud af, at jeg skulle i en MR-scanner for at finde årsagen. Dårligt
- 58 [] Stuen rigtig god. Godt
- 58 Var indlagt på en prøvestue, hvor der var fjernsyn og radio til hver seng. Dejligt med afstemte farver på vægge. Virkelig dejligt. Godt
- 62 Utrolig dårlig oplevelse med at tage blodprøve. Personalet kunne ikke stikke mig. Så jeg fik væsken igennem hånden i stedet for armen. Det var en slem oplevelse. Dette var i forbindelse med CTR-skanning på Randers Sygehus. Godt
- ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**    **Samlet indtryk**
- 2 Efter det første døgn på afdelingen blev jeg overflyttet til patienthotellet. Det var en god beslutning, som jeg var meget glad for. Forholdene her er for mig at se optimale. Værelset var sagligt og smagfuldt indrettet. Her var ro i modsætning til opholdet på afdelingen. Der herskede travlhed, og der var absolut ingen form for privatliv mulig. At indlæggelsesjournalen skulle skrives på stuen i fuld offentlighed, fandt jeg overraskende. Det må kunne gøres bedre. Afslutningsvis vil jeg takke personalet på Kirurgisk Afdeling K, hvor jeg kun mødte hjælpsomme og venlige sygeplejersker og Godt























læger.

- |   |   |   |                          |
|---|---|---|--------------------------|
|  | 4 | Gøre sådan, at gamle kom på stue med gamle og unge med unge, for det er jo ikke lige det samme, som de ser på TV. | Godt                     |
|  | 5 | Det var en natsygeplejerske, hun var virkelig god.  | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 6 | Jeg boede på patienthotellet, og alt fungerede fint her.  | Virkelig godt            |





















## Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers og Grenaa


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

ID	Kommentarer - Afsnit B6	Samlet indtryk
1	Blev indlagt før end først udmeldt.	Dårligt
3	Ja, jeg blev indkaldt til klokken syv, men blev først hentet 7.40.	Godt
12	Nej, for jeg blev indlagt uden ventetid ("semi-akut").	Godt
15	Ambulance.	Virkelig godt
16	Blev indlagt ved et ambulans besøg.	Godt
17	Da dette er meget svært at svare på, sendes et resume af mit forløb - hvori jeg mener, det er mere fyldestgørende.	Det kan jeg ikke vurdere
20	Man bliver godt informeret.	Virkelig godt
21	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
23	Jeg var i en ulykke, så blev indlagt på den måde.	Godt
24	Blev indlagt på en åben indlæggelse.	Virkelig godt
27	Jeg blev indlagt akut [].	Det kan jeg ikke vurdere
28	INTET AT UDSÆTTE PÅ NOGEN ELLER NOGLE.	Godt
29	Indlagt akut med mavesår.	Godt
38	Akut indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
39	[Om formiddagen] konstaterede min huslæge [sygdom] og rekvirerede en ambulance.	Det kan jeg ikke vurdere
40	Meget hurtig indkaldelse.	Virkelig godt
41	Meget fin modtagelse til undersøgelse [om morgenen] på Kirurgisk Ambulatorium. God besked om undersøgelsen af en læge. Fik besked om indlæggelse [en uge senere] og blev opereret[ to dage herefter]. Alt meget fint.	Virkelig dårligt
44	Praktiserende læge kontaktede Randers Regionshospital for ambulans behandling, der bevirkede indlæggelsen.	Godt

	45	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
	49	Kommentaren måtte være, at andet sygehus virkelig kunne lære noget af jer i Randers. [Mange] gange var jeg under kniven på andet sygehus med uro og meget lidt styr på, hvad der skulle ske, og en gang hos jer med ro og fuld kontrol over tingene.	Godt
	51	Bliver indlagt [en nat i efteråret]. Bliver først opereret [tre dage senere]. Det var længe at ligge med mange smerter, kastede op konstant, inden de langt om længe finder ud af, [hvad det er].	Virkelig dårligt
<b>ID Kommentarer - Afsnit C6</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	4	Jeg skulle egentlig have kemo på et sygehus den dag, men grundet [komplikationer], blev jeg sendt til andet sygehus til dræning.	Dårligt
	6	Jeg oplevede virkelig at være i trygge hænder - meget professionelt.	Virkelig godt
	9	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
	11	Jeg blev indlagt akut af vagtlægen.	Det kan jeg ikke vurdere
	12	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
	14	Jeg blev indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
	18	Jeg blev indlagt akut på afsnit C6, Randers.	Virkelig godt
	19	Akut indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	20	Akut indlæggelse, derfor ingen kontakt.	Det kan jeg ikke vurdere
	22	Indlagt af vagtlæge.	Det kan jeg ikke vurdere
	23	Bedre information om ventetiden og viderebringning fra skadestuen til et værelse.	Godt
	24	Akut indlagt efter henvendelse til lægevagten, hurtigt og venligt.	Godt
	25	Min læge etablerede kontakten.	Godt
	26	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
	27	Akut indlæggelse.	Godt
	28	Jeg blev indlagt med tarmslyng og opereret dagen efter.	Godt
	29	Tilfreds.	Virkelig godt

## Bilag 5



















	30	Synes, der gik lang tid, før jeg fik en seng, selvom der var en ledig. Jeg måtte selv gå op og spørge personalet, om jeg ikke snart kunne få en pga. smerter. Synes også, det var for ringe, at jeg blev flyttet til patienthotellet allerede dagen efter operationen.	Dårligt
	31	Hurtig og venlig betjening på afdelingen, da jeg ankom.	Virkelig godt
	34	Akut indlæggelse.	Godt
	35	Jeg blev akut indlagt, medens jeg stod på venteliste.	Godt
	35	Jeg havde ingen ventetid, da jeg blev akut indlagt, inden jeg kom til forundersøgelse.	Godt
	37	Afdelingssygeplejersken, der opererede mig, behandlede mig yderst professionelt, varmt og meget behageligt, oplyste mig om, hvad der skulle ske.	Godt
	38	Blev henvist akut fra egen læge.	Det kan jeg ikke vurdere
	39	Blev indlagt direkte fra lægekonsultationen.	Virkelig godt
	41	Blev indlagt akut.	Godt
	42	Jeg var utroligt godt informeret.	Godt
	44	Jeg blev akut indlagt. Indlæggelsen var kortvarig [på nogle] timer.	Det kan jeg ikke vurdere
	47	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig dårligt
	57	Jeg blev akut indlagt. Blev indlagt onsdag aften, udskrevet fredag middag.	Intet svar
	59	Da jeg blev indlagt akut af vægtlægen, kan jeg ikke svare på det.	Det kan jeg ikke vurdere
	60	Jeg blev akut indlagt med [anfald]: Kom meget hurtigt i scanning, hvor de så fandt andre skavanker, som jeg siden har været på et andet sygehus til samtale om, hvor de så vil følge op på dem.	Virkelig godt
	61	Jeg blev indlagt akut, så jeg har ikke haft nogle "før"-samtaler!	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Indlagt akut.	Virkelig godt
	2	Jeg blev henvist til sygehuset efter besøg hos egen læge.	Godt
	3	Akut indlagt.	Godt
	4	VAGTLÆGEN REAGEREDE HURTIGT, FLOT.	Godt

-  5 Jeg syntes, det var for dårligt, at jeg skulle faste i over 24 timer pga. operation var udsat, dette har jeg stor forståelse for, da der jo kommer akut ind, men jeg har selv fået en gastrisk bypass, så det er vigtigt, at jeg får mad tit, da jeg har haft en del komplikationer, men det værste var, at jeg ikke fik noget at drikke. Så vidt jeg ved må man drikke indtil to timer før.
- Det kan jeg ikke vurdere






## Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Afsnit B6	Samlet indtryk
1	Jeg fik en såkaldt kontaktsygeplejerske. Jeg så hende i fem minutter under hele indlæggelsen.	Dårligt
4	Jeg ankom til aftalt tid sammen med min mand, men der gik mindst en time før der kom en sygeplejerske for at modtage mig. Min mand ville gerne informeres, men det kostede ham en ekstra arbejdstime. Først en sygeplejerske, derefter en læge og til sidst en narkoselæge, der alle tre tilsyneladende har samme skema der skal besvares med enslydende spørgsmål. Det må kunne effektiviseres.	Godt
10	Glemte, at jeg sad og ventede på at blive indlagt. Havde afleveret indkaldelse [midt på morgenen]. Kom ind [over en time efter], efter jeg havde spurgt, om de havde glemt mig.	Godt
23	I har alle været rigtig søde:)	Godt
24	God. Var ventet og de var klar til modtagelse.	Virkelig godt
25	Det var en rigtig sød sygeplejerske, der tog imod mig, sød og smilende, og god til at fortælle mig, hvad der skulle ske.	Intet svar
28	MEGET VENLIGE, GODE TIL AT BEROLIGE.	Godt
31	Venlig og imødekommende, hjælpsom.	Virkelig godt
34	Jeg er ikke klar over, om dette er før eller efter min operation. Jeg kom for tidligt hjem, hvis det var efter operationen.	Intet svar
37	Mundvigene hænger nedad. På ALLE. Afdelingen er gennemsyret af dårlig stemning.	Intet svar
41	Var tilsagt til at være på afdelingen [om formiddagen]. Var der præcis med patientbefordring. Fik meget ligegyldigt besked på at tage plads i venteværelset. Der gik to timer, så henvendte jeg mig igen, om de ikke havde glemt mig. Igen meget ligegyldig, men så kom der en sygeplejerske. Så kom jeg i seng langt om længe.	Virkelig dårligt
42	Manglede personalet tog sig tid til at "byde" velkommen til afdelingen.	Dårligt
45	Blev modtaget straks efter ankomsten og fik henvist en seng, fik tøj og information.	Virkelig godt
48	Jeg skulle være der klokken syv om morgenen, men sad og ventede utrolig lang tid. Vi var begyndt at tvivle på, at de overhovedet var klar over, at jeg skulle komme. Hvis de har meget travlt klokken syv med vagtskifte eller lignende, må de kalde folk ind halv otte til otte i stedet for.	Virkelig dårligt
49	Intet, alt var perfekt.	Godt
50	Det husker jeg ikke. Akut.	Godt

	51	Ved ikke så meget, da jeg var så syg. Jeg havde fået mange operationer, så jeg skulle ligge godt. De fandt en madras, der var ganske ubrugelig. Hovedpuderne følte som kartoffelsække, så jeg havde heldigvis min egen med.	Virkelig dårligt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Afsnit C6</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Super, meget flinke.	Godt
	7	Ventetiden er alt for lang.	Godt
	17	Der var lidt ventetid, men personalet var omsorgsfulde og nærværende.	Det kan jeg ikke vurdere
	19	Ventede for længe, inden jeg kom på afdelingen.	Det kan jeg ikke vurdere
	20	Det kan være svært at skelne mellem "god" og "virkelig god". Jeg var tilfreds, bestemt.	Det kan jeg ikke vurdere
	26	Var tilfreds.	Virkelig godt
	29	Tilfreds.	Virkelig godt
	33	Jeg blev modtaget af en meget venlig sygeplejerske, som informerede mig om, hvad der skulle ske, og hvordan det hele ville komme til at foregå, imens jeg var indlagt. Det gjorde, at jeg fra starten følte mig i gode og trygge omgivelser.	Godt
	37	Bliver jeg modtaget sådan som jeg blev ved indlæggelsen, selv om der var travlt, meget travlt, så er jeg ikke bange for, at blive indlagt på Randers Centralsygehus igen.	Godt
	38	Jeg blev rigtig godt modtaget og følte, at jeg var i gode hænder fra starten af.	Det kan jeg ikke vurdere
	39	Straks jeg kom på afdelingen, blev jeg vist ind på den stue, jeg skulle ligge på, og kunne straks ligge oven på dynen, til der kom én ind med tøj og viste mig tilrette. Dejligt.	Virkelig godt
	40	Rigtig imødekommende personale.	Virkelig godt
	42	Jeg var meget i tvivl om, hvor jeg skulle henvende mig, og så var der ventetid.	Godt
	44	Der var ikke ledig plads på afdelingen, så jeg blev lagt i en seng på gangen.	Det kan jeg ikke vurdere
	45	Har ikke været indlagt før (udover fødsler) og var i tvivl, om jeg skulle tage hospitalstøj på!	Godt
	48	Der var en del ventetid.	Det kan jeg ikke vurdere
	50	Lang ventetid i venteværelset, med det var okay.	Det kan jeg

## Bilag 5

			ikke vurdere
	52	Da jeg kom ind på stuen, gik der lang tid, før der kom en læge og undersøgte mig (7 timer) - og det er lang tid, når man har ondt.	Dårligt
	53	Jeg var bange og utryk ved det hele. De var gode til at snakke mig til ro igen.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Fin.	Virkelig godt
	2	Jeg var meget længe i tvivl, om jeg "kun" skulle undersøges og derefter ville blive sendt hjem, eller om jeg skulle indlægges.	Godt
	4	Dejlige, søde mennesker.	Godt














## Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers og Grenaa

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit B6	Håndtering af fejl
1	Morfinsprøjten i rygmarven faldt ud efter halvanden dag (skulle have siddet i fire dage) - blev erstattet med Panodil og morfinpræparat.	Dårligt
4	Jeg fik smertestillende medicin på opvågningen, på trods af at jeg havde meddelt, at jeg ikke kunne tåle det. Jeg måtte diskutere voldsomt med en sygeplejerske om aftenen for at slippe for smertestillende medicin, selvom jeg ikke havde smerter af betydning.	Dårligt
9	Efter indlæggelse med mistanke om, at det var blindtarmen, gik der [mere end et døgn før operation].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
12	Det dræn der var sat til afløb for min galdeblærebetændelse, måtte udskiftes (vel snarere et uheld end en fejl). Det smertestillende indlæg i min rygrad faldt ud. Der gik nogen tid inden jeg opdagede det. I stedet fik jeg smertestillende piller som jeg ikke kunne tåle.	Godt
17	Perforering af tarm. Udskrivning til andet sygehus, hvor jeg dehydrerer. Hjemsendelse med stafelokokker uden penicillin.	Dårligt
22	Jeg skulle have svar på prøver efter 14 dage. Jeg måtte selv rykke efter svar, de havde glemt dette.	Godt
26	Skulle vist have haft blodfortyndende medicin lørdag/søndag, hvilket ikke blev givet. Fik først igen mandag.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
27	Han gav mig en blodfortyndende tablet, da jeg skulle hjemsendes efter at have været indlagt i [flere] dage for en [indre blødning].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
30	Der skete fejl ved den første kikkertundersøgelse og de prøver, der blev taget i tyktarmen.	Virkelig godt
32	Den ansatte havde ikke taget "trykket" ordentligt af kateteret, inden det blev forsøgt fjernet fra min blære. Med stor smerte til følge.	Godt
39	Ankom [om formiddagen]. Blev først opereret [ti timer senere]. Hvorfor skulle jeg ligge en hel dag med mange smerter?	Virkelig dårligt
41	Efter operation ca. tre dage efter blødende mavesår, blev meget dårlig, fik intet at vide, kan heller ikke huske noget, men blev opereret 3 gange. [] Meget dårlig behandling, ingen hjælp til vask og lignende eller rystede pude eller noget. Blev flyttet rundt på forskellige afdelinger.	Intet svar
46	Min lungebetændelse blev først behandlet efter [flere] dage. Blev overflyttet til patienthospitalet alt for tidligt, var ikke en gang ved mine fulde fem.	Dårligt

## Bilag 5

	51	Blev udskrevet [i efteråret], som jeg var opereret [en uges tid inden]. Kom hjem til middag uden at være vasket. Forsøgte at spise to skiver rugbrød, men begyndte straks at kaste op, det fortsatte, blev genindlagt fem timer efter. [En person] tog med på sygehuset, lagde alt sengetøjet på, da jeg skulle i seng snarest. Og tog en sludder med personalet, en nødvendighed.	Virkelig dårligt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Afsnit C6</b>	<b>Håndtering af fejl</b>
	4	Den første sundhedsperson der talte med mig, troede jeg havde stomi, hvilket jeg aldrig har haft.	Dårligt
	13	Medicinseddel fra plejehjemmet kom ikke med fra skadestuen til afdelingen.	Godt
	21	Nu skal jeg ud og have min skulder i røntgen [i efteråret]. Tak for god behandling.	Intet svar
	36	Maven voksede ikke rigtigt sammen.	Godt
	37	Ved udskrivelsen: Da fik jeg besked fra den sure sygeplejerske, at jeg skulle rense alt selv, men min egen læge bestemte, at jeg fik hjemmesygeplejerske til hver dag at rense og bese såret. Hun var den eneste, der var negativ og sur.	Intet svar
	47	Fik besked om operation af en ansat - og et andet tidspunkt af en anden ansat - og endte med slet ikke at blive opereret.	Virkelig dårligt
	51	De glemte at give mig mit dosismedicin-skema med hjem. Det måtte eftersendes.	Virkelig godt
	54	Tidspres. Fik ikke tid til at tage støttestrømper ordentligt på.	Godt
	55	Blev genindlagt dagen efter, jeg kom hjem pga. blødning fra et kar, der sivede og medførte [komplikationer].	Godt
	56	Ja, i nogen grad blev jeg behandlet for det forkerte.	Intet svar














## Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers og Grenaa

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit B6	Samlet indtryk
1	Var på opvågningen i [mange] timer. [Om eftermiddagen] meget mangelfuldt tilsyn (drikkevarer plus mad). Efter lang ventetid på læge blev jeg endelig flyttet til afdelingen, hvor en pårørende til en anden patient måtte sørge for lidt mad.	Dårligt
2	Ventede for længe [operation fire dage efter indlæggelse].	Det kan jeg ikke vurdere
3	Ville gerne, at den læge, der opererede, kom før og efter til en information.	Godt
5	Var kun indlagt et enkelt døgn. Synes derfor ikke dette spørgeskema er særlig relevant.	Godt
7	Jeg var indlagt i ca. et døgn for at få tre poser blod.	Godt
9	Fik for sent oplyst, at jeg skulle på en anden afdeling efter operationen. Jeg mistede en trøje ved overflytningen.	Intet svar
12	Den dag jeg skulle opereres, fastede jeg [hele dagen], hvor operationen blev aflyst. Dagen efter fastede jeg [en halv dag], hvor operationen endelig fandt sted. Den første dag fik jeg intet, før jeg meget sent fik intravenøst saltvand. Den anden dag fik jeg intravenøst saltvand tidligt i ventetiden.	Godt
19	Blev sendt på hotellet før jeg var klar til det af lægen, og kom også tilbage på afdelingen senere på dagen, da sygeplejersken på hotellet også mente, det var helt forkert. Der var ikke plads på afdelingen.	Godt
26	Overflytning fra en afdelingen til en anden afdeling skete med fyldestgørende information fra den tilknytnings-sygeplejerske, der ledsagede mig til afdelingen. En for mig meget kompetent [] sygeplejerske, der i opvågningsforløbet skabte tryghed med sit høje, relevante informationsniveau. Opvågningspersonalet var kompetent i øvrigt.	Det kan jeg ikke vurdere
30	Fik en god og professionel behandling. Spurgte man om noget, fik man svar, og vidste de det ikke, vidste de, hvem man skulle spørge.	Godt
37	SOSUerne var venlige, men hygiejnen blev nedprioriteret. Vaskeservietter, oplyste de, var for dyre, så jeg fik ikke lov til at "vaske" hænder efter toiletbesøg. Toiletrensning på fire-mandsstuen var langt under middel (ulækre toiletter).	Intet svar
42	Ventetid på operation, uden der blev informeret. Følte mig alene uden omsorg fra personalet.	Dårligt
45	Jeg havde et godt behandlingsforløb.	Virkelig godt
48	Personalet var meget stresset og fortravlet. Man kunne ringe i 45 minutter, før der var en, der havde tid. Skulle man tisse, fik man besked på at vente. Skulle man have medicin, oplevede flere af mine medpatienter, at de enten ikke fik det eller fik det forkerte. Der var ingen smil, de fløj rundt	Virkelig dårligt

## Bilag 5






mellem os fire på stuen og havde ikke tid til nogen ting. Der blev ikke redt senge, man fik ikke det, man bad om. Jeg skulle f.eks. have noget afføringsmiddel i pulverform. Det fik jeg, men aldrig noget vand at røre det op i, trods gentagne forespørgsler. Dagen efter kom et nyt brev, men stadig ingen vand eller ske. Her kunne jeg dog selv hente.

	49	Det hele var kanon, alt fra læge til personale.	Godt
	51	Der var bestilt en taxa [en dag i efteråret], hvor jeg måtte klamre mig til sengehestene, da der står en sygeplejerske og siger, jeg skal hjem trods opkastning. Det er utroligt, der ingen kommunikation er mellem personalet og lægen.	Virkelig dårligt
<b>ID    Kommentarer - Afsnit C6</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	1	Kørte på en snor, ingen problemer.	Godt
	2	Behandlingsforløbet var fint, men der kunne godt gå meget lang tid, før man fik noget at vide omkring ens undersøgelse. For meget ventetid.	Intet svar
	4	Jeg blev sendt fra det ene sygehus til det andet (jeg var selvkørende), for at blive drænet for væskeansamling. Den første dag skete der intet, bortset fra en læge og en studerende trykkede mig på maven og konstaterede at der var væske. Efter den sene stuegang fik jeg tilbudt overnatning på patienthotel med besked om at møde næste morgen. Det gjorde jeg, og efter stuegang sidst på formiddagen, blev jeg sendt til ultralydsscanning over middag. Her fik jeg at vide, at der ikke var væske nok til dræning og blev sendt tilbage til afdelingen med besked på at vente på en læge. Da jeg stadig ikke var blevet kontaktet af en læge sidst på eftermiddagen, mente sygeplejersken, at jeg lige så godt kunne tage hjem, da der i hvert fald ikke ville være mere den dag. Så måtte jeg vente på nærmere besked fra sygehuset.	Dårligt
	5	Skulle akutopereres for [byld]. Vidste jeg kom i bagerste række til operation men fastede fra [aftenen] dagen før og blev opereret [om aftenen] dagen efter, altså næsten 24 timer uden føde! Det var MEGET længe.	Godt
	14	Jeg blev indlagt akut med mistanke om blindtarmsbetændelse. Da jeg ikke fik høj feber, vurderede man, at jeg skulle observeres. Næste dag mente en ny læge, at jeg skulle ultralydscannes, da hun ikke mente, at det kunne passe med blindtarmsbetændelse. Scanningen medførte, at jeg fik foretaget en kikkertoperation []. Blev udskrevet få timer efter.	Det kan jeg ikke vurdere
	16	Fik god behandling.	Virkelig godt
	18	Jeg blev grundigt informeret både før og efter operation.	Virkelig godt
	21	Jeg var jo kun indlagt et døgn. Vagtlægen indlagde mig, for han mente, jeg havde en begyndende [komplikation], men det havde jeg heldigvis ikke. Jeg havde væsketab, men det gik i orden.	Intet svar
	22	Faster fra søndag aften, da jeg skulle ultralydscannes i løbet af mandagen, men bliver i stedet udskrevet og indkaldt om onsdagen i stedet.	Det kan jeg ikke vurdere
	23	Skal blive bedre til at flytte patienter.	Godt
	26	Talte selv med lægen.	Virkelig godt

- 28 Jeg ville gerne have, at de gjorde noget for at fjerne de tarme, i stedet for at binde dem op inden i mig. Nu går jeg og døjer med smerter hver dag, og jeg går sygemeldt igen og igen. Det er træls. Så kunne de bare havde skåret dem væk og syet tarmen sammen igen. Godt
- 29 Tilfreds. Virkelig godt
- 41 Jeg var ikke tryk ved at blive anbragt og behandlet af lægerne på en kønsblandet afdeling, når der kun var plads på hospitalsgangen. Godt
- 42 Jeg blev ikke overflyttet, da jeg var indlagt, men i hele mit sygdomsforløb har jeg været kasterbold mellem to sygehuse. Flowet mellem sygehuse er meget dårligt, især ved akut indlæggelse. Godt
- 47 Blev efter 48 timers akut []anfald, indlagt akut [om eftermiddagen]. Efter at have ventet fastende (og talt først med en sygeplejerske og efterfølgende en [] læge), kom den vagthavende læge [om aftenen]. Ville vide, om JEG troede, de skulle operere?? Det blev besluttet, at det skulle jeg, og han ville finde en tid. Han kom dog aldrig tilbage og fortalte hvornår, og da en sygeplejerske fortalte, at hun da godt vidste, hvornår det skulle være, gik hun igen uden at fortælle mig noget?? Jeg fik dog efterfølgende at vide, at jeg kunne blive opereret [to dage senere], men man vidste ikke hvornår. [Næste dag] blev jeg flyttet på patienthotellet og mødte så op på afdelingen igen [om morgenen]. Her fik jeg udleveret nogle støttestrømper og særligt undertøj og blev lagt i en seng på gangen. Formiddagen gik, og trods flere forespørgsler kunne jeg stadigvæk ikke få at vide, hvornår jeg kunne blive opereret (jeg var fastende siden kl. 06.00). [Hen under aften] fik jeg lov at få et glas saftvand, for der ville gå mindst to timer, før jeg kunne blive opereret. [To timer senere] kom så en ny vagthavende læge og beklagede, at de desværre ikke kunne operere mig denne dag. Men jeg måtte tage hjem og sove og så komme igen [morgenen efter]. Jeg foreslog selv, om det evt. ville være bedre at vente til midt i ugen efter og så aftale et fast tidspunkt, men det, mente man, ikke var relevant. Man skulle nok operere mig [den næste dag]. Så jeg tog hjem og sov og kørte af sted igen [om morgenen], så jeg var på afdelingen [til aftalte tid]. Jeg blev vist ind på stuen og fik igen udleveret tøj, som jeg skiftede til og tog temperaturen og lagde mig til rette i sengen for endnu engang at vente. Denne gang dog kun fem minutter, inden en ny læge kom og fortalte, at man heller ikke kunne operere mig [denne dag]. Men hun ville få deres booker til at kontakte mig hurtigst muligt med en tid til en planlagt operation (i en bisætning bemærkede hun, at der typisk ikke var fuldt booket mandag og tirsdag). Så jeg tog endnu en gang hjem uden at være blevet opereret i en naiv forventning om, at man så ville ringe til mig [en af de kommende dage], at jeg kunne komme ind til operation mandag eller tirsdag. Jeg hørte dog intet [dagen efter]. Mandag morgen kontaktede jeg telefonisk afdelingen for at høre, hvad status var. Her blev jeg oplyst, at de jo lige skulle have lov at møde ind først, og sagen var endnu ikke sendt til deres booker. Vi aftalte, at de sendte journalen videre, og at de skulle ringe til mig med en tid (jeg var stadigvæk så naiv at tro, at hurtigst muligt betød 1-2 dage). Sidst på eftermiddagen om mandagen ringer jeg igen til afdelingen for at høre, hvad status var. Nu var svaret så, at bookeren altså havde fri om mandagen. Så opgav jeg. Tre uger senere fik jeg brev med en tid ca. 14 dage efter. Men på dette tidspunkt var jeg på vej på privathospital for at blive opereret. Jeg har til trods for ovenstående forløb forståelse for, at personalet med deres lægefaglige baggrund vurderede, at andre patienter havde mere AKUT behov for at blive opereret, end jeg havde. Jeg har også forståelse for, at da jeg blev akut indlagt, var det i efterårsferien, hvor der var nedsat bemanning både på afdelingen og på operationsgangen. Det, jeg SLET ikke kan acceptere, er den EKSTREMT dårlige og mangelfulde kommunikation, samt det faktum at snarest muligt i det offentlige sygehus' regi betyder tre uger senere. Virkelig dårligt
- 48 Fik fra den ene dag til den anden en tid i ambulatoriet. Det viste sig, at jeg skulle indlægges og opereres. Det blev jeg samme dag. Dog blev jeg først opereret over midnat, men jeg er meget tak- Det kan jeg ikke vurdere


## Bilag 5

nemmelig for, at jeg ikke blev skubbet bag i køen også dagen efter. Tak for det.

- |   |    |   |                          |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 49 | Behandlingsforløbet var en observation for blindtarmsbetændelse. Der var fire timers ventetid til første undersøgelse af en læge pga. travlhed på operationsgangen. Pga. tiltagende smerter i den periode virkede dette lidt voldsomt, når patienten kun var [barn]. Jeg har forståelse for, at der var travlt, smerterne begyndte at falde efter fem-seks timer, så der skete jo heller ikke noget ved det. Kan man se her bagefter :)                                   | Virkelig godt            |
|  | 50 | Min søn bliver indlagt med forventet blindtarmsbetændelse, og da det viser sig, ikke er tilfældet, bliver han sendt hjem igen. Det er for dårligt, at man ikke forsøger at stille en anden diagnose. Han har nu haft mavesmerter i over seks uger. Vores praktiserende læge har taget blodprøve, og han har været til samtale hos en psykolog. Men det her - det går bare alt for langsomt... Jeg tror ikke, det er psykisk, og der SKAL altså snart stilles en diagnose. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 51 | Det var en rigtig dejlig oplevelse at være indlagt på afsnit C6 Kirurgisk afdeling K, Regionshospitalet Randers.  | Godt                     |
|  | 59 | Jeg fik tyktarmen scannet dagen efter indlæggelse og kom hjem derefter, uden behandling, da man skønnede, det var på retur. Skal senere have en kikkertundersøgelse af tyktarmen.   | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 64 | Ja, det er et dejligt hotel, I har :-)  | Godt                     |

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

### **Samlet indtryk**

















- |   |   |   |      |
|---|---|---|------|
|  | 4 | Jeg blev hjemsendt med sikkerhed om, at der ikke var brug for indlæggelse, og med recept på medicin, som viste sig at være unødig og forkert. Først om aftenen fik jeg et opkald om, at de nu havde modtaget svar på en af mine prøver, der viste, at jeg skulle indlægges og have en helt anden medicin. | Godt |
|---|---|---|------|

## Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers og Grenaa

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit B6	Samlet indtryk
1	Måtte med hjælp fra min datter bede om at tale med en læge - ikke den opererende!! Da min datter undrede sig over, at operationen var anderledes, end det man havde stillet mig i udsigt. Jeg er tilfreds med denne operation, da "skaden" tilsyneladende er udeblevet.	Dårligt
2	Ved min udskrivelse [i sommers], fik jeg af kontaktsygeplejersken besked om, at hvis der var nogen problemer skulle jeg inden [midnat] ringe til afdelingen. [Ca. tre uger senere] ringede jeg til afdelingen og berettede om blod i urinen, som min egen læge ugen inden havde behandlet []. Nu var lægen imidlertid inde på, at det var en beskadigelse [], som var årsag til blod i urinen. Svaret fra afdelingen på Regionhospitalet var, at jeg skulle kontakte egen læge.	Det kan jeg ikke vurdere
12	Jeg savnede i høj grad information om min KOST efter fjernelse af [mit organ] og mine tidligere mange [anfald]. Mit sygehus har senere informeret mig om, at jeg skal holde mig fra voldsomt fed mad, men ellers kan leve normalt sundt. Her burde sygehuset have EN FOLDER om kost i forbindelse med [pågående sygdomme].	Godt
13	JEG ER KLAR OVER, JEG HAR ET SÅKALDT LIVSSTILSPROBLEM OG HAR VIDST DET OVER EN LÆNGERE PERIODE. JEG HAR DOG ÆNDRET RADIKALT PÅ DET.	Godt
20	Personale sørger for, at man kommer godt hjem. Dejligt.	Virkelig godt
25	Jeg synes, der gik umenneskelig lang tid, før jeg blev underrettet om, det var lykket for sygehuset i Århus at sætte dræn i.	Intet svar
31	Kæmper stadig for at få maven til at fungere, er utryk fordi jeg er bange for, at jeg får flere akuttillfælde.	Virkelig godt
33	Alt hjælp fra egen læge.	Godt
35	Indlagt akut []. Sidste undersøgelse blev afsluttet [over middag, tre dage senere]? Der blev stillet i udsigt, at jeg kunne udskrives, når lægen havde vurderet denne. Havde besøg af ægtefælle, afstand [ca. en times kørsel]. Vi ventede til [om aftenen] uden besked. Ved "rykker" kom en læge, som ikke var underrettet om forløbet, men som meddelte, at udskrivelse så måtte vente til næste dag. [Om formiddagen] næste dag kom aktuel læge med meddelelse om, at jeg kunne udskrives. Kontakt til ægtefælle, som så kørte [næsten en time] for at hente mig. Det virkede ikke helt logisk.	Det kan jeg ikke vurdere
37	Kom på B6 en tirsdag aften, sengeliggende onsdag, torsdag. Fredag får jeg mit tøj udleveret - skal klæde mig på, og udskrives til eget hjem. Svag, [syg], og bor alene!	Intet svar
38	Ville have været mere tryk ved at blive et par dage mere.	Det kan jeg ikke vurdere
39	Jeg har ikke røget, siden jeg blev indlagt. Jeg vil tro, at indlæggelsen samt min rygmarvsbedøvelse har taget de værste abstinenser. Jeg røg 20 cigaretter om dagen.	Det kan jeg ikke vurdere

## Bilag 5

	41	Der var visitator på sygehuset, der kom til mig på afdelingen, og fortalte hvordan og hvorledes, og jeg tænkte "lad mig komme ud af dette galehus og tog hjem". Det kunne ikke blive værre. Opereret i maven. Men jeg er gudskelov ved at have det lidt på afstand.	Virkelig dårligt
	45	Jeg har fået den fineste behandling og et godt forløb efterfølgende.	Virkelig godt
	46	Ved ikke, om min læge har fået besked, har ikke hørt noget.	Dårligt
	47	Jeg er blevet så godt orienteret af den læge, der opererede mig, at jeg ikke har talt med min praktiserende læge om behandlingsforløbet.	Virkelig godt
	51	[I efteråret] fjernes kramperne, 30 stk. Arret ser meget hævet ud. Kort tid efter sprænger operationsarret. Et traumatisk syn jeg aldrig glemmer, da jeg ser alle tarmene. Og jeg skal ligge helt stille til operationen [sent om aftenen].	Virkelig dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Afsnit C6</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	3	Min læge fik først udskrivningsbrev, efter at have rykket tre gange på halvanden måned.	Dårligt
	4	Jeg synes, at jeg blev sendt hjem med manglende svar/konklusion fra en læge.	Dårligt
	5	Jeg skulle hjem efter at have overnattet. Da det var en "nem" operation, ville jeg gerne køre på arbejde om morgenen, men måtte vente til et personalemøde var overstået fra otte til ti, før jeg kunne komme hjem. Det var utilfredsstillende!	Godt
	9	Fik en god behandling.	Virkelig godt
	10	Jeg synes, det er trygt, at man kan ringe direkte til afdelingen eller henvende sig inden for første døgn.	Godt
	14	Jeg skulle få taget en blodprøve hos min egen læge, som jeg senere fik svaret på hos egen læge. Herefter blev jeg indkaldt til undersøgelse på ambulatoriet og ny blodprøve, som jeg fik svaret på per brev.	Det kan jeg ikke vurdere
	21	Jeg blev udskrevet [en torsdag aften], men ellers skulle jeg hjem fredag formiddag, men jeg ville gerne hjem til min mand. Han er [gammel] og kan ikke klare sig selv. Men min hjemmehjælper sagde de nok skulle se til ham flere gange om dagen og lægge ham i seng om aftenen.	Intet svar
	28	Ja, jeg [blev opereret], og jeg dør stadig med mange mavesmerter hver dag og dør med at løfte og spise. Det gør ondt i maven og der, hvor [jeg er opereret].	Godt
	29	Havde nogen at komme hjem til, ellers havde hjemmeplejen sikkert taget over.	Virkelig godt
	34	Ingen hjemmepleje. Ikke talt med læge.	Godt
	37	Hende, der udskrev mig, var meget sur og negativ. Nægtede, at jeg kunne få hjemmesygeplejerske, men det mente min læge samt de hjemmesygeplejersker, der derefter kom. Resten af personalet fortjener en kæmpe ros og en stor tak, da jeg blev indlagt. Tusind tak.	Godt



✎	38 Manglede information om, hvornår jeg kunne påbegynde arbejde igen, og hvornår jeg kunne begynde at løbe igen.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	39 Lægen fik uddybende besked om forløbet af mine indlæggelser.	Virkelig godt
✎	42 Mit problem var, at jeg blev meget dårlig ved hjemkomst, hvor jeg ikke vidste, hvad jeg skulle stille op. Dernæst skulle jeg være henvist til anden afdeling, og her flere uger efter har jeg intet hørt, og jeg er stadig dårlig.	Godt
✎	50 Utryg ved udskrivelse pga. manglende diagnose!!	Det kan jeg ikke vurdere
✎	51 Afdelingen glemte at give min hjemkommune [] besked om, at jeg var udskrevet. Virkning: Min hjemmehjælp kom ikke.	Godt
✎	55 Jeg var utryg med hjemsendelsen første gang, men helt tryk ved hjemsendelsen efter genindlæggelsen.	Godt
✎	62 Nej.	Godt
✎	63 Nej.	Godt

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

**Samlet indtryk**

✎	2 Jeg oplevede kun unødigt ventetid i forbindelse med min udskrivelse. Jeg fik foretaget blodprøve på afdelingen [tidlig morgen] og forventede at blive udskrevet efter almindelig stuegang. [Hen mod middag] "rykkede" jeg for svar. Jeg fik at vide, at der ville blive ringet til patienthotellet efter mig. [Ved middagstid] fik jeg besked om at møde på afdelingen [to timer senere]. Da [der var gået [en halv time længere] rykkede jeg på ny for svar og fik så at vide, at nu skiftedes der nok vagt. Det blev der, og [halvanden time senere] blev jeg så udskrevet. Udskrivningen varede imellem et og to minutter og foregik i øvrigt på gangen uden for opholdsstuen. Det var en træls dag.	Godt
---	---	------

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

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

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

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

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

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

---

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