

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T
Skejby Sygehus**



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	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.....	90
	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:	280
Besvarelser fra afdelingens patienter:	216
Afdelingens svarprocent:	77%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

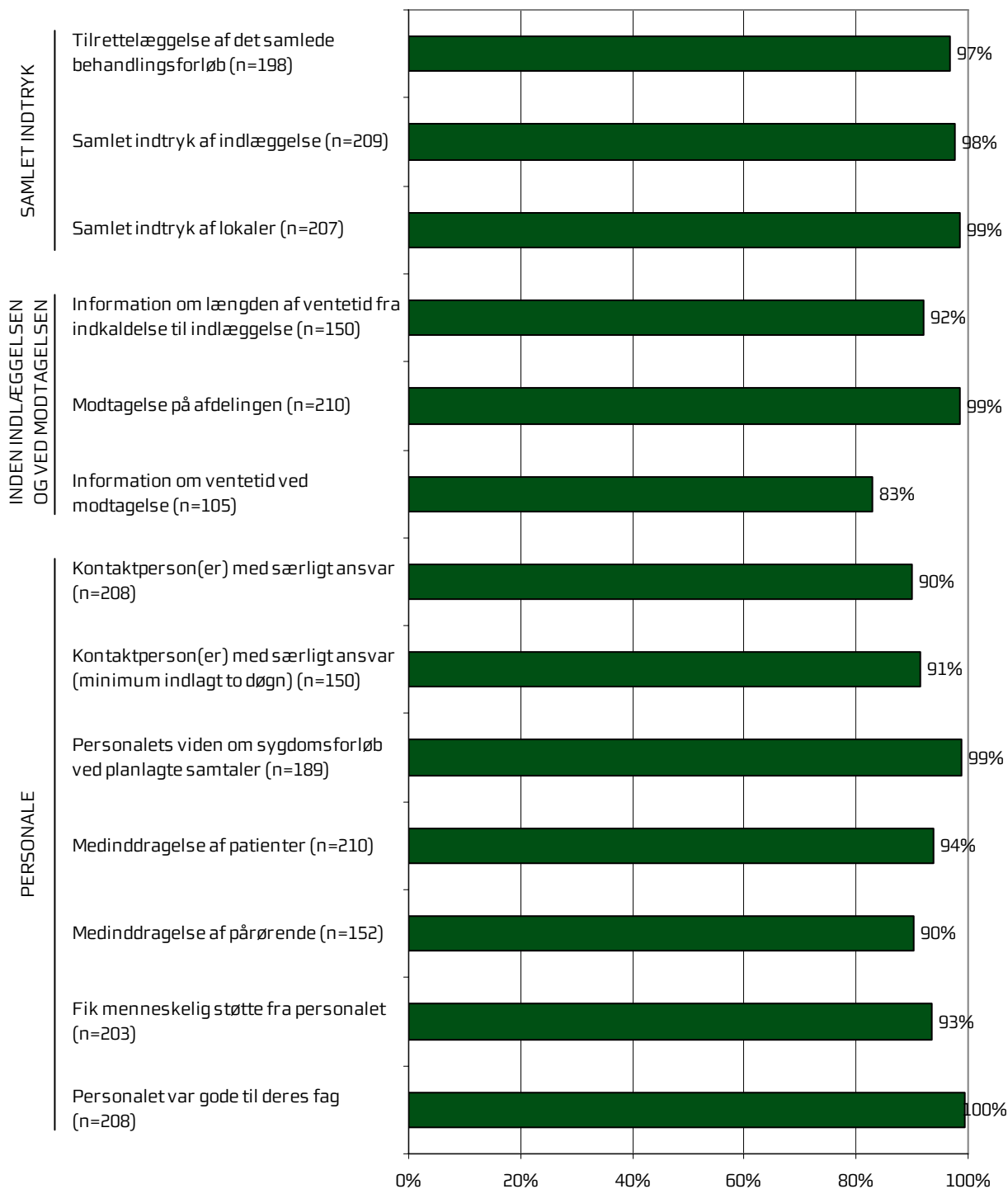
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

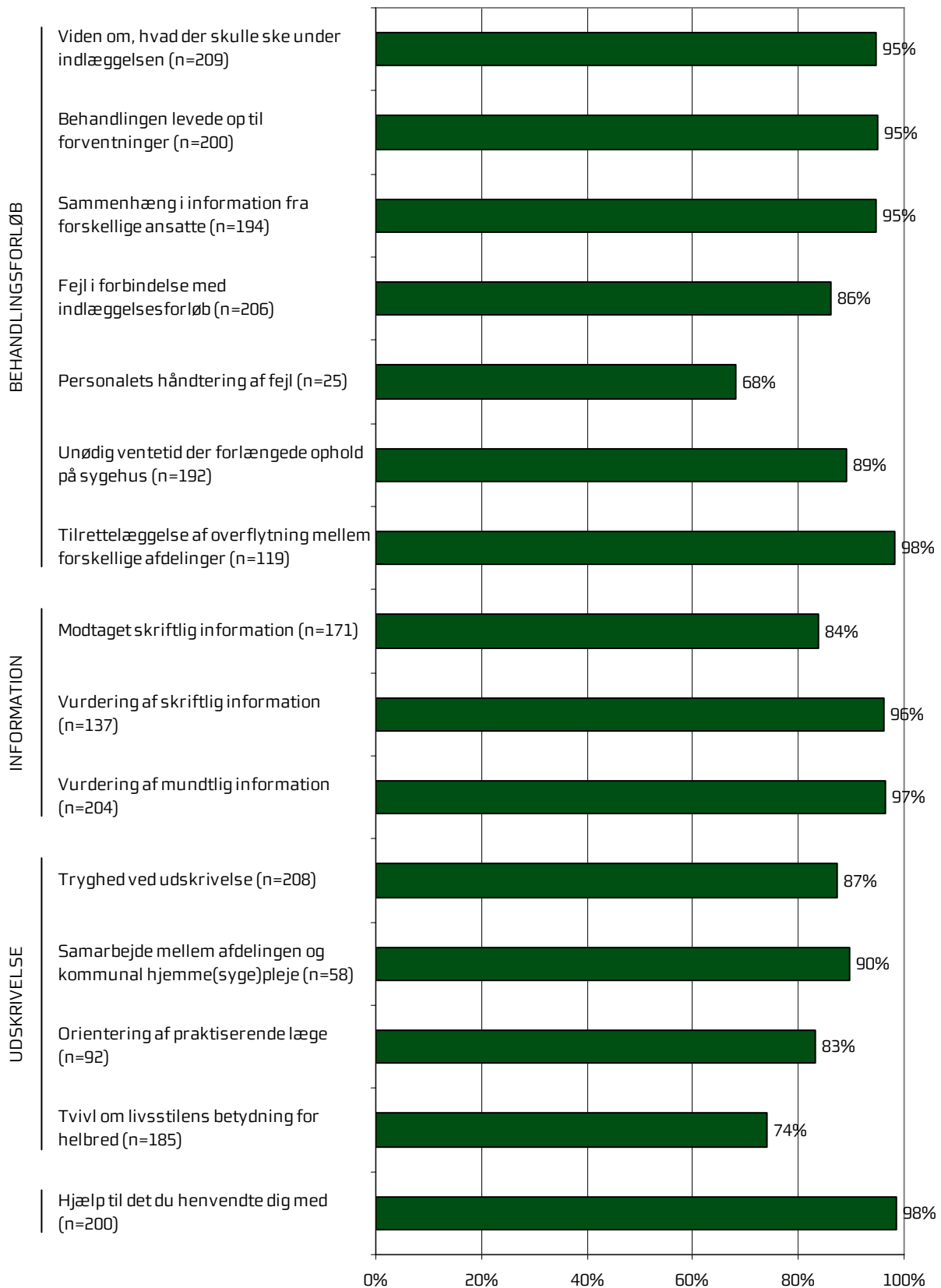
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

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

Venstre side

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

Højre side

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

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

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T

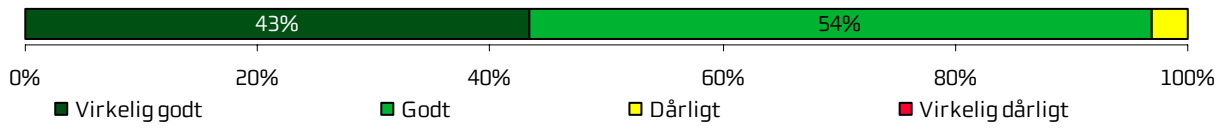
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

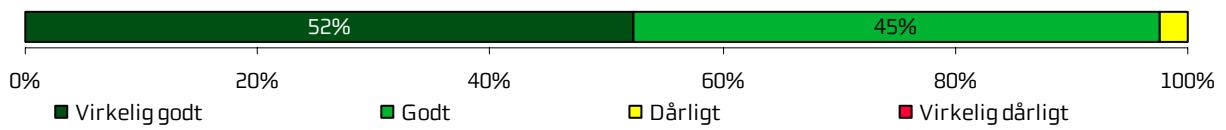
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

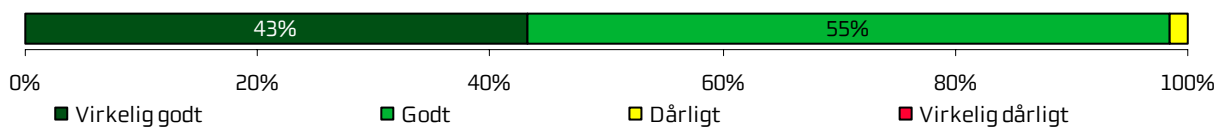
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=198)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=209)



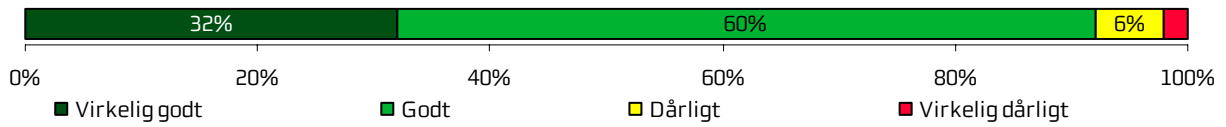
Samlet indtryk af lokaler (n=207)



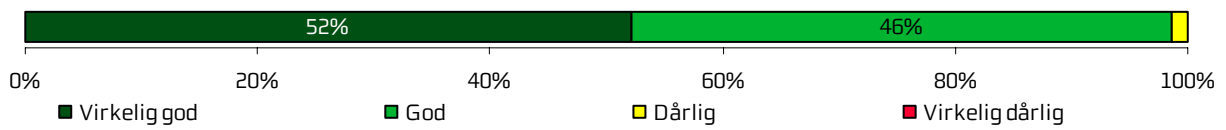
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		97 %	97 %	98 %	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		98 %	94 %	98 %	93 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		99 %	96 %	98 %	91 %	95 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

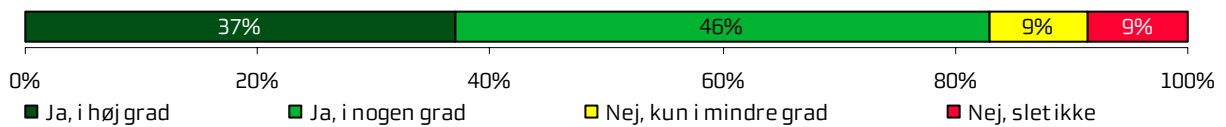
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=150)



Modtagelse på afdelingen (n=210)



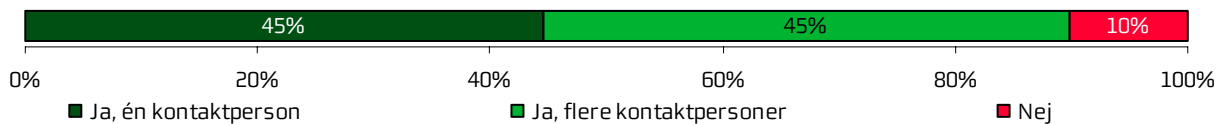
Information om ventetid ved modtagelse (n=105)



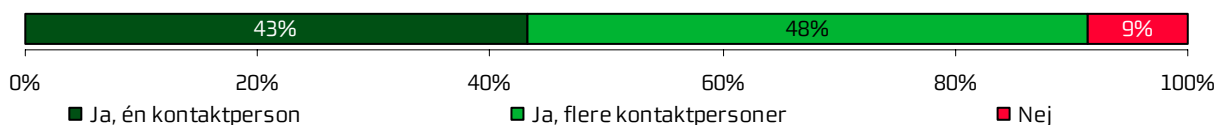
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		92 %	-	96 % *	89 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		99 %	97 %	99 %	95 %	98 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		83 %	77 %	84 %	73 %	79 %

Personale

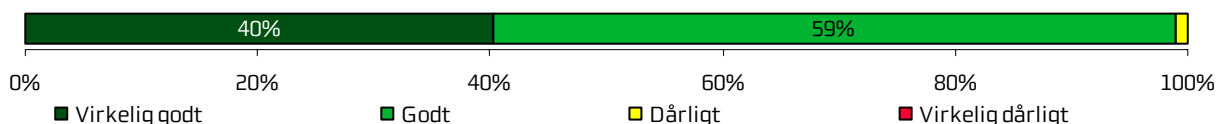
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=208)



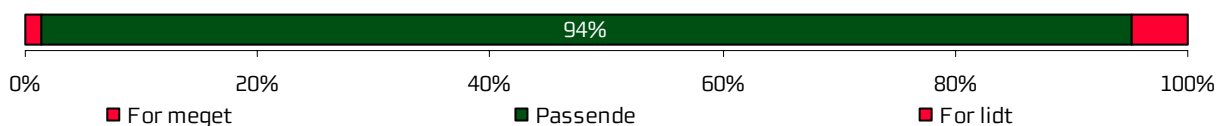
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=150)



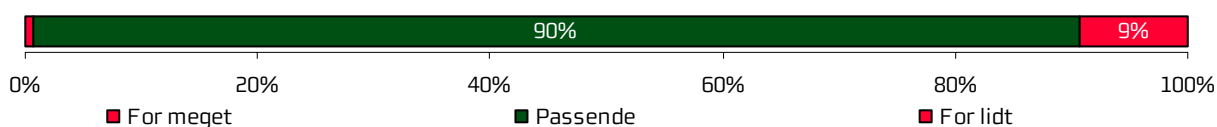
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=189)



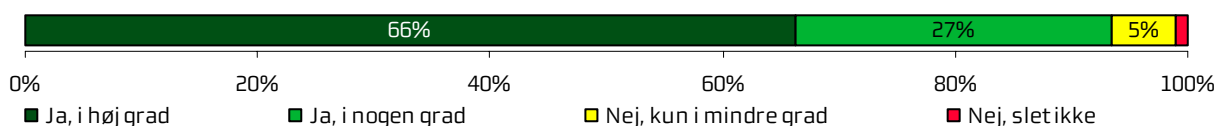
Medinddragelse af patienter (n=210)



Medinddragelse af pårørende (n=152)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=203)



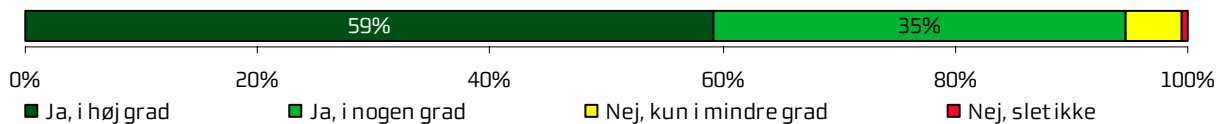
Personalet var gode til deres fag (n=208)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		90 %	85 %	92 %	83 %	88 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		91 %	-	91 %	82 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		99 %	95 %	97 %	90 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		94 %	93 %	96 %	89 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		90 %	92 %	95 %	88 %	91 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		93 %	94 %	96 %	90 %	94 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	96 %	100 %	96 %	98 %

Behandlingsforløb

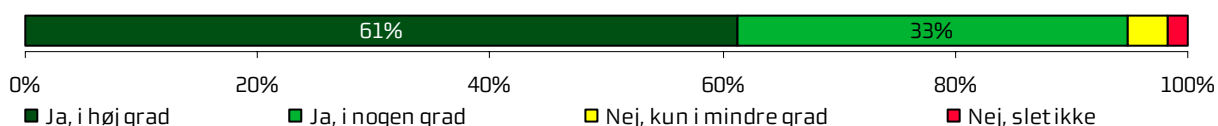
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=209)



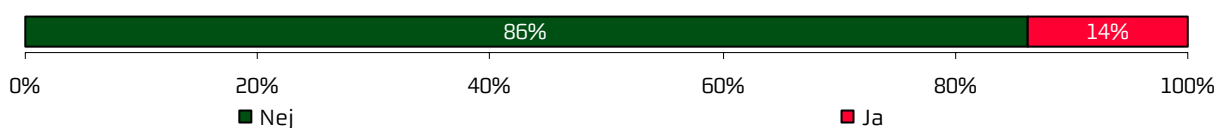
Behandlingen levede op til forventninger (n=200)



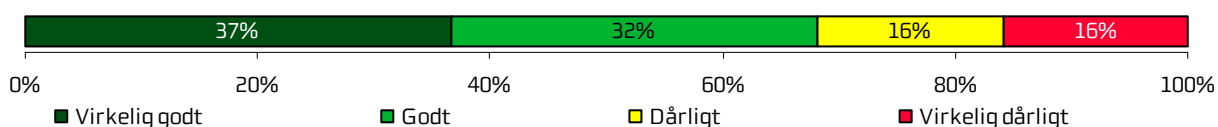
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=194)



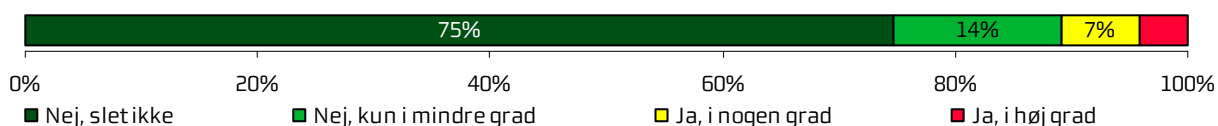
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=206)



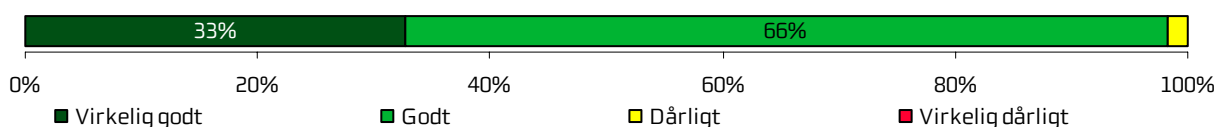
Personalets håndtering af fejl (n=25)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=192)



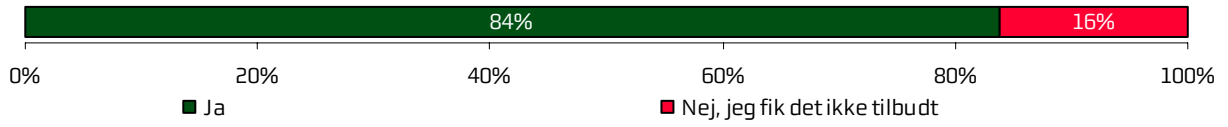
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=119)



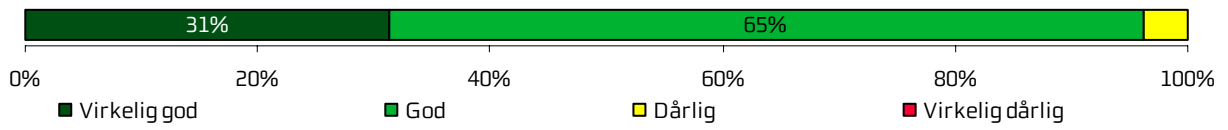
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		95 %	97 %	96 %	80 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		95 %	91 %	95 %	90 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		95 %	95 %	96 %	88 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		86 %	-	92 % *	83 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		68 %	-	82 %	58 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		89 %	87 %	90 %	76 %	85 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		98 %	-	97 %	89 %	94 %

Information

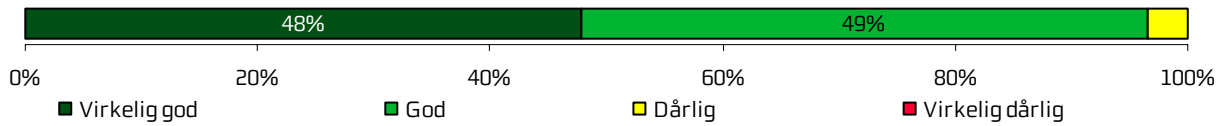
Modtaget skriftlig information (n=171)



Vurdering af skriftlig information (n=137)



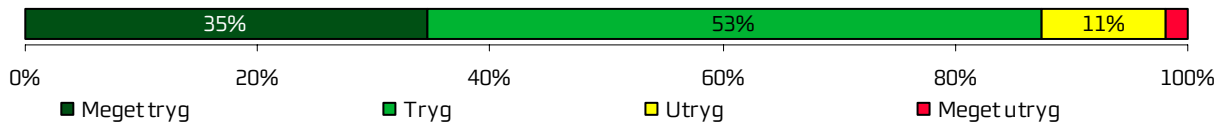
Vurdering af mundtlig information (n=204)



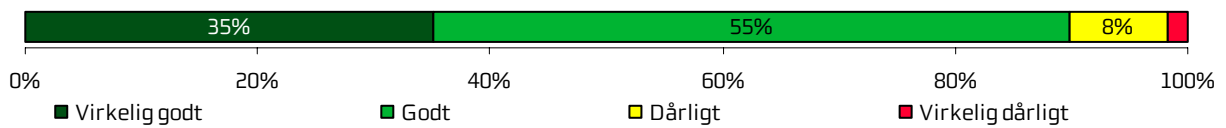
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		84 %	-	89 %	51 %	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		96 %	100 %	99 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		97 %	98 %	97 %	93 %	95 %

Udskrivelse

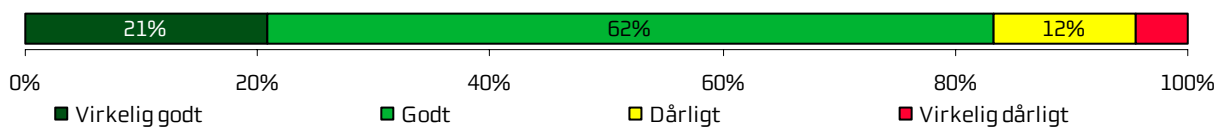
Tryghed ved udskrivelse (n=208)



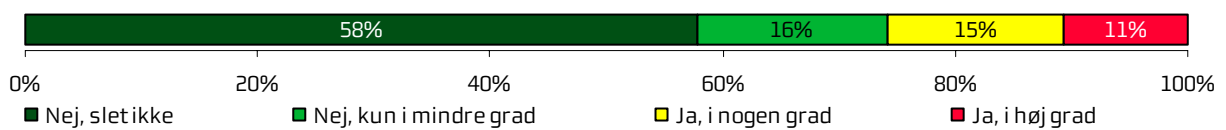
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=58)



Orientering af praktiserende læge (n=92)



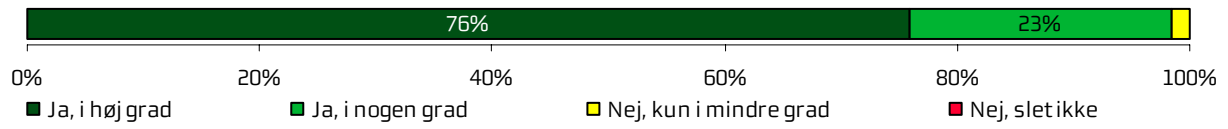
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=185)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		87 %	83 %	95 % *	92 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		90 %	73 %	98 %	85 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		83 %	84 %	92 % *	77 %	86 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		74 %	70 %	80 %	74 %	76 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=200)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?		98 %	96 %	99 %	94 %	97 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

4. oktober 2010

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

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

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

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

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

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

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

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

12. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
13. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
14. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 18	
16. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
17. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
18. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
19. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke overflyttet <input type="checkbox"/>

20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

14. december 2010

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

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

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

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

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

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 77 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. 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	77%	100%
Køn		
Mand	69%	68%
Kvinde	31%	33%
Aldersgruppe		
0-19 år	9%	11%
20-39 år	8%	8%
40-59 år	17%	18%
60-79 år	56%	53%
80- år	10%	10%

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

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det husker jeg ikke"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

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

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

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		216		100%
Køn				
Mand		148		69%
Kvinde		68		31%
Aldersgruppe				
0-19 år		20		9%
20-39 år		17		8%
40-59 år		37		17%
60-79 år		121		56%
80- år		21		10%
Skema udfyldt af				
Patienten		178		87%
Pårørende		26		13%
Modersmål				
Dansk		200		96%
Ikke dansk		9		4%
Indlæggelsesform				
Akut		53		25%
Planlagt		163		75%
Afsnit				
Afsnit T2		50		23%
Afsnit T3		78		36%
Afsnit T4		81		38%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		7		3%

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	43	54	3	0	198	12
Køn						
Mand	45	52	3	0	136	8
Kvinde	40	57	3	0	62	4
Aldersgruppe						
0-19 år	58	37	5	0	19	1
20-39 år	20	66	14	0	15	0
40-59 år	31	69	0	0	35	1
60-79 år	47	51	2	0	110	9
80- år	48	47	5	0	19	1
Skema udfyldt af						
Patienten	42	55	3	0	165	11
Pårørende	46	50	4	0	24	1
Modersmål						
Dansk	44	54	3	0	187	10
Ikke dansk	26	61	13	0	8	1
Indlæggelsesform						
Akut	38	57	5	0	42	8
Planlagt	45	53	3	0	156	4
Afsnit						
Afsnit T2	48	52	0	0	46	3
Afsnit T3	36	58	6	0	69	5
Afsnit T4	45	52	3	0	77	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	6	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	52	45	2	0	209
Køn					
Mand	49	48	3	0	145
Kvinde	59	39	2	0	64
Aldersgruppe					
0-19 år	36	58	5	0	19
20-39 år	41	46	14	0	15
40-59 år	54	46	0	0	37
60-79 år	58	41	1	0	117
80- år	43	52	5	0	21
Skema udfyldt af					
Patienten	54	44	2	0	174
Pårørende	38	58	4	0	26
Modersmål					
Dansk	53	45	2	0	196
Ikke dansk	33	56	12	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	49	49	2	0	50
Planlagt	53	44	3	0	159
Afsnit					
Afsnit T2	57	43	0	0	49
Afsnit T3	37	59	4	0	75
Afsnit T4	64	33	3	0	78
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	43	55	1	0	207
Køn					
Mand	46	54	1	0	142
Kvinde	37	59	3	0	65
Aldersgruppe					
0-19 år	25	70	5	0	20
20-39 år	31	63	6	0	16
40-59 år	32	68	0	0	37
60-79 år	53	46	1	0	113
80- år	34	66	0	0	21
Skema udfyldt af					
Patienten	46	53	1	0	172
Pårørende	26	70	4	0	26
Modersmål					
Dansk	43	55	1	0	194
Ikke dansk	33	56	12	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	47	50	2	0	48
Planlagt	42	57	1	0	159
Afsnit					
Afsnit T2	33	67	0	0	48
Afsnit T3	32	65	3	0	74
Afsnit T4	56	42	1	0	78
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7

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	32	60	6	2	150	2	57
Køn							
Mand	33	60	6	1	106	2	38
Kvinde	29	60	7	4	44	0	19
Aldersgruppe							
0-19 år	40	60	0	0	20	0	0
20-39 år	24	67	9	0	12	0	5
40-59 år	19	72	5	4	22	0	13
60-79 år	34	58	5	3	82	2	34
80- år	35	44	21	0	14	0	5
Skema udfyldt af							
Patienten	31	60	7	2	123	2	48
Pårørende	28	68	0	4	21	0	4
Modersmål							
Dansk	32	60	6	1	143	2	50
Ikke dansk	32	53	0	16	6	0	3
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	53
Planlagt	32	60	6	2	150	2	4
Afsnit							
Afsnit T2	27	62	8	3	37	0	9
Afsnit T3	34	62	2	2	50	1	25
Afsnit T4	36	55	7	2	58	1	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	0	5	0	2

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	52	46	1	0	210
Køn					
Mand	55	44	1	0	144
Kvinde	47	52	2	0	66
Aldersgruppe					
0-19 år	45	50	5	0	20
20-39 år	25	69	6	0	16
40-59 år	45	55	0	0	35
60-79 år	57	43	1	0	118
80- år	67	33	0	0	21
Skema udfyldt af					
Patienten	55	44	1	0	175
Pårørende	34	62	4	0	26
Modersmål					
Dansk	53	46	1	0	197
Ikke dansk	32	56	12	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	44	53	2	0	49
Planlagt	54	44	1	0	161
Afsnit					
Afsnit T2	53	45	2	0	47
Afsnit T3	39	58	3	0	76
Afsnit T4	66	34	0	0	80
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	46	9	9	105	2
Køn						
Mand	39	47	7	8	77	2
Kvinde	32	43	14	10	28	0
Aldersgruppe						
0-19 år	33	60	7	0	15	0
20-39 år	18	64	9	9	11	1
40-59 år	38	48	5	9	21	0
60-79 år	41	39	10	10	51	1
80- år	41	30	15	15	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	40	46	9	6	88	2
Pårørende	25	42	9	25	12	0
Modersmål						
Dansk	38	48	8	5	95	2
Ikke dansk	37	13	13	37	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	31	38	15	15	13	1
Planlagt	38	47	8	8	92	1
Afsnit						
Afsnit T2	45	41	5	9	22	1
Afsnit T3	33	53	7	7	43	1
Afsnit T4	34	42	13	11	38	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	45	45	10	208
Køn				
Mand	44	48	8	143
Kvinde	46	40	14	65
Aldersgruppe				
0-19 år	45	50	5	20
20-39 år	44	43	13	16
40-59 år	39	45	16	36
60-79 år	48	42	10	116
80- år	34	66	0	20
Skema udfyldt af				
Patienten	44	46	10	173
Pårørende	50	39	11	26
Modersmål				
Dansk	44	47	9	195
Ikke dansk	56	22	22	9
Indlæggelsesform				
Akut	36	48	16	50
Planlagt	47	44	8	158
Afsnit				
Afsnit T2	46	44	10	48
Afsnit T3	38	50	12	76
Afsnit T4	51	42	8	77
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	43	14	7

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	43	48	9	150
Køn				
Mand	41	52	7	109
Kvinde	49	39	13	41
Aldersgruppe				
0-19 år	42	53	5	19
20-39 år	42	49	9	12
40-59 år	43	42	15	26
60-79 år	47	44	9	76
80- år	28	72	0	17
Skema udfyldt af				
Patienten	43	49	8	124
Pårørende	46	43	11	19
Modersmål				
Dansk	43	49	8	143
Ikke dansk	67	33	0	6
Indlæggelsesform				
Akut	34	54	11	35
Planlagt	46	46	8	115
Afsnit				
Afsnit T2	43	48	10	42
Afsnit T3	39	49	11	61
Afsnit T4	51	44	4	45
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

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	40	59	1	0	189	18
Køn						
Mand	40	60	1	0	134	9
Kvinde	42	56	2	0	55	9
Aldersgruppe						
0-19 år	61	39	0	0	18	2
20-39 år	15	85	0	0	14	2
40-59 år	33	67	0	0	33	3
60-79 år	40	59	1	0	105	10
80- år	53	41	5	0	19	1
Skema udfyldt af						
Patienten	41	58	1	0	158	14
Pårørende	25	75	0	0	24	2
Modersmål						
Dansk	41	58	1	0	178	16
Ikke dansk	23	77	0	0	8	1
Indlæggelsesform						
Akut	34	66	0	0	41	10
Planlagt	42	57	1	0	148	8
Afsnit						
Afsnit T2	34	66	0	0	44	2
Afsnit T3	37	61	1	0	67	9
Afsnit T4	48	51	1	0	71	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	94	5	210
Køn				
Mand	1	94	4	145
Kvinde	1	92	6	65
Aldersgruppe				
0-19 år	10	80	10	20
20-39 år	0	87	13	16
40-59 år	0	89	11	36
60-79 år	1	97	2	117
80-år	0	100	0	21
Skema udfyldt af				
Patienten	1	95	4	175
Pårørende	7	85	7	26
Modersmål				
Dansk	2	95	4	198
Ikke dansk	0	66	34	9
Indlæggelsesform				
Akut	0	94	6	50
Planlagt	2	94	4	160
Afsnit				
Afsnit T2	2	94	4	48
Afsnit T3	3	91	7	76
Afsnit T4	0	96	4	79
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	7

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	90	9	152	56
Køn					
Mand	0	93	7	108	34
Kvinde	2	82	16	44	22
Aldersgruppe					
0-19 år	0	95	5	20	0
20-39 år	0	91	9	11	4
40-59 år	0	83	17	23	12
60-79 år	0	91	9	81	36
80- år	6	88	6	17	4
Skema udfyldt af					
Patienten	0	91	9	122	52
Pårørende	4	84	12	23	2
Modersmål					
Dansk	0	92	8	141	54
Ikke dansk	10	56	34	9	0
Indlæggelsesform					
Akut	0	91	9	33	17
Planlagt	1	90	9	119	39
Afsnit					
Afsnit T2	3	90	8	40	6
Afsnit T3	0	91	9	58	18
Afsnit T4	0	88	12	51	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3	4

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	27	5	1	203	7
Køn						
Mand	65	29	4	2	139	5
Kvinde	69	23	8	0	64	2
Aldersgruppe						
0-19 år	50	35	10	5	20	0
20-39 år	46	33	21	0	15	1
40-59 år	71	27	3	0	34	2
60-79 år	70	25	3	1	115	2
80- år	69	26	5	0	19	2
Skema udfyldt af						
Patienten	68	25	6	1	170	5
Pårørende	51	40	4	4	25	1
Modersmål						
Dansk	66	27	5	1	191	6
Ikke dansk	50	37	13	0	8	1
Indlæggelsesform						
Akut	64	32	4	0	47	3
Planlagt	67	26	6	1	156	4
Afsnit						
Afsnit T2	70	28	2	0	46	2
Afsnit T3	55	37	7	1	73	3
Afsnit T4	75	18	6	0	77	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	14	0	14	7	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	81	18	0	0	208	4
Køn						
Mand	83	16	1	0	144	1
Kvinde	78	22	0	0	64	3
Aldersgruppe						
0-19 år	80	15	5	0	20	0
20-39 år	55	45	0	0	16	0
40-59 år	78	22	0	0	36	0
60-79 år	86	14	0	0	115	4
80- år	86	14	0	0	21	0
Skema udfyldt af						
Patienten	83	17	0	0	174	3
Pårørende	69	27	4	0	26	0
Modersmål						
Dansk	82	17	1	0	195	4
Ikke dansk	54	46	0	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	79	21	0	0	48	3
Planlagt	82	17	1	0	160	1
Afsnit						
Afsnit T2	89	11	0	0	46	2
Afsnit T3	74	25	1	0	76	1
Afsnit T4	86	14	0	0	79	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	35	5	0	209	4
Køn						
Mand	61	34	6	0	145	1
Kvinde	56	39	3	2	64	3
Aldersgruppe						
0-19 år	50	50	0	0	20	0
20-39 år	32	61	6	0	16	0
40-59 år	59	38	3	0	37	0
60-79 år	67	29	5	0	115	4
80- år	47	34	14	5	21	0
Skema udfyldt af						
Patienten	61	34	5	0	174	4
Pårørende	46	46	4	4	26	0
Modersmål						
Dansk	62	33	5	0	196	4
Ikke dansk	23	77	0	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	52	40	9	0	48	3
Planlagt	62	34	4	1	161	1
Afsnit						
Afsnit T2	61	37	2	0	46	3
Afsnit T3	47	48	5	0	77	0
Afsnit T4	68	25	5	1	79	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	0	14	0	7	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	71	24	4	1	200	11
Køn						
Mand	72	24	3	1	140	5
Kvinde	68	24	5	3	60	6
Aldersgruppe						
0-19 år	65	30	5	0	20	0
20-39 år	44	37	19	0	16	0
40-59 år	75	25	0	0	33	4
60-79 år	74	22	3	2	111	6
80- år	75	20	0	5	20	1
Skema udfyldt af						
Patienten	73	22	4	1	167	9
Pårørende	62	34	4	0	24	2
Modersmål						
Dansk	73	22	3	2	188	10
Ikke dansk	43	46	12	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	66	25	7	2	45	5
Planlagt	72	24	3	1	155	6
Afsnit						
Afsnit T2	78	17	0	4	46	3
Afsnit T3	65	30	5	0	74	3
Afsnit T4	72	23	4	1	74	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	6	1

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	33	4	2	194	16
Køn						
Mand	62	33	4	2	137	8
Kvinde	60	35	3	2	57	8
Aldersgruppe						
0-19 år	55	30	10	5	20	0
20-39 år	25	50	12	13	16	0
40-59 år	63	34	3	0	35	1
60-79 år	72	26	2	0	103	15
80- år	40	60	0	0	20	0
Skema udfyldt af						
Patienten	65	33	2	1	162	14
Pårørende	39	39	13	9	23	2
Modersmål						
Dansk	63	33	3	1	183	15
Ikke dansk	32	34	10	24	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	53	42	2	2	45	6
Planlagt	64	31	4	1	149	10
Afsnit						
Afsnit T2	58	38	4	0	45	3
Afsnit T3	56	37	4	3	70	6
Afsnit T4	70	27	3	0	73	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	33	0	17	6	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	86	14	206
Køn			
Mand	86	14	141
Kvinde	86	14	65
Aldersgruppe			
0-19 år	70	30	20
20-39 år	69	31	16
40-59 år	92	8	37
60-79 år	87	13	112
80- år	100	0	21
Skema udfyldt af			
Patienten	86	14	172
Pårørende	88	12	25
Modersmål			
Dansk	87	13	193
Ikke dansk	68	32	9
Indlæggelsesform			
Akut	88	12	50
Planlagt	86	14	156
Afsnit			
Afsnit T2	92	8	48
Afsnit T3	81	19	74
Afsnit T4	88	12	77
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	7

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	37	32	16	16	25	1
Køn						
Mand	40	27	16	16	18	1
Kvinde	28	43	15	15	7	0
Aldersgruppe						
0-19 år	60	20	20	0	5	1
20-39 år	41	0	39	20	5	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	25	41	9	25	12	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	39	28	14	19	21	0
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	39	28	14	19	21	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	51	16	17	17	6	0
Planlagt	32	37	16	16	19	1
Afsnit						
Afsnit T2	-	-	-	-	4	0
Afsnit T3	46	15	23	15	13	1
Afsnit T4	14	71	0	14	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	75	14	7	4	192	12
Køn						
Mand	75	14	8	3	132	10
Kvinde	74	17	3	7	60	2
Aldersgruppe						
0-19 år	100	0	0	0	19	1
20-39 år	63	19	12	6	16	0
40-59 år	66	22	9	3	33	2
60-79 år	77	11	8	4	105	8
80- år	58	31	0	11	19	1
Skema udfyldt af						
Patienten	75	14	7	4	161	8
Pårørende	64	22	9	4	22	4
Modersmål						
Dansk	75	15	7	3	180	11
Ikke dansk	64	0	0	36	8	1
Indlæggelsesform						
Akut	81	12	2	5	44	6
Planlagt	73	15	8	4	148	6
Afsnit						
Afsnit T2	67	21	5	7	42	4
Afsnit T3	71	19	6	4	72	4
Afsnit T4	80	7	10	3	71	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	7	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	33	66	2	0	119	8	74
Køn							
Mand	34	65	1	0	85	5	49
Kvinde	29	68	3	0	34	3	25
Aldersgruppe							
0-19 år	54	46	0	0	11	1	7
20-39 år	9	71	20	0	10	0	5
40-59 år	31	69	0	0	22	2	10
60-79 år	33	67	0	0	61	5	49
80- år	34	66	0	0	15	0	3
Skema udfyldt af							
Patienten	33	65	2	0	99	7	63
Pårørende	27	73	0	0	15	1	7
Modersmål							
Dansk	34	65	1	0	110	7	72
Ikke dansk	27	58	15	0	7	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	27	70	3	0	33	3	13
Planlagt	35	64	1	0	86	5	61
Afsnit							
Afsnit T2	32	65	3	0	34	4	9
Afsnit T3	27	71	2	0	45	3	25
Afsnit T4	41	59	0	0	37	1	37
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0	3

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	57	17	10	16	171	26
Køn						
Mand	56	16	12	16	118	18
Kvinde	60	19	4	17	53	8
Aldersgruppe						
0-19 år	64	5	26	5	19	0
20-39 år	27	37	26	10	11	5
40-59 år	46	28	7	19	28	7
60-79 år	63	14	7	16	97	12
80- år	56	13	0	32	16	2
Skema udfyldt af						
Patienten	57	16	9	17	143	24
Pårørende	52	19	15	15	21	2
Modersmål						
Dansk	59	15	10	16	161	24
Ikke dansk	28	43	0	29	7	2
Indlæggelsesform						
Akut	20	42	5	32	35	10
Planlagt	67	10	11	12	136	16
Afsnit						
Afsnit T2	49	22	20	9	45	2
Afsnit T3	50	15	10	25	60	12
Afsnit T4	73	15	3	8	60	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	17	0	50	6	1

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	31	65	4	0	137	2
Køn						
Mand	29	67	4	0	98	1
Kvinde	38	59	3	0	39	1
Aldersgruppe						
0-19 år	50	50	0	0	18	0
20-39 år	20	50	30	0	10	0
40-59 år	23	77	0	0	21	1
60-79 år	25	72	3	0	79	0
80- år	79	21	0	0	9	1
Skema udfyldt af						
Patienten	32	64	4	0	114	1
Pårørende	34	66	0	0	17	1
Modersmål						
Dansk	31	66	3	0	132	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	20	75	5	0	20	1
Planlagt	33	63	3	0	117	1
Afsnit						
Afsnit T2	35	63	3	0	40	0
Afsnit T3	42	51	7	0	43	1
Afsnit T4	22	76	2	0	51	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	48	49	3	0	204
Køn					
Mand	51	47	3	0	140
Kvinde	42	53	5	0	64
Aldersgruppe					
0-19 år	55	40	5	0	20
20-39 år	20	80	0	0	15
40-59 år	45	52	3	0	35
60-79 år	53	43	4	0	115
80- år	37	63	0	0	19
Skema udfyldt af					
Patienten	49	49	2	0	170
Pårørende	40	53	8	0	25
Modersmål					
Dansk	49	48	3	0	191
Ikke dansk	32	57	10	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	34	64	2	0	47
Planlagt	52	44	4	0	157
Afsnit					
Afsnit T2	49	47	4	0	49
Afsnit T3	38	60	3	0	72
Afsnit T4	57	39	4	0	76
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7

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	35	53	11	2	208
Køn					
Mand	38	53	9	1	143
Kvinde	28	53	15	5	65
Aldersgruppe					
0-19 år	45	40	10	5	20
20-39 år	19	62	19	0	16
40-59 år	41	45	8	6	36
60-79 år	34	58	8	0	116
80- år	25	45	25	5	20
Skema udfyldt af					
Patienten	36	52	10	2	174
Pårørende	24	60	12	4	25
Modersmål					
Dansk	36	53	10	2	195
Ikke dansk	10	56	23	10	9
Indlæggelsesform					
Akut	32	55	10	2	49
Planlagt	35	52	11	2	159
Afsnit					
Afsnit T2	32	57	9	2	47
Afsnit T3	32	56	11	1	75
Afsnit T4	41	47	10	3	79
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	57	29	0	7

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	35	55	8	2	58	12	134
Køn							
Mand	43	51	6	0	35	9	97
Kvinde	22	60	13	4	23	3	37
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	3	1	16
20-39 år	0	83	17	0	6	2	8
40-59 år	33	51	15	0	6	2	27
60-79 år	48	43	6	3	32	6	74
80- år	19	71	10	0	11	1	9
Skema udfyldt af							
Patienten	37	56	5	2	41	12	118
Pårørende	26	50	24	0	12	0	13
Modersmål							
Dansk	40	52	6	2	49	10	133
Ikke dansk	12	64	25	0	8	1	0
Indlæggelsesform							
Akut	38	57	5	0	21	2	25
Planlagt	33	53	10	3	37	10	109
Afsnit							
Afsnit T2	15	70	15	0	20	5	22
Afsnit T3	31	56	13	0	16	5	53
Afsnit T4	53	42	0	5	19	2	55
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0	4

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	21	62	12	4	92	110
Køn						
Mand	17	65	13	5	61	76
Kvinde	29	57	10	3	31	34
Aldersgruppe						
0-19 år	29	71	0	0	7	13
20-39 år	11	39	24	26	8	7
40-59 år	23	53	24	0	13	22
60-79 år	21	68	8	4	54	59
80- år	21	59	21	0	10	9
Skema udfyldt af						
Patienten	22	59	14	5	75	95
Pårørende	26	64	9	0	11	13
Modersmål						
Dansk	20	63	12	5	83	106
Ikke dansk	39	61	0	0	5	4
Indlæggelsesform						
Akut	18	69	9	4	23	26
Planlagt	22	60	13	4	69	84
Afsnit						
Afsnit T2	14	82	5	0	22	27
Afsnit T3	29	47	18	6	34	38
Afsnit T4	19	66	9	6	32	42
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	3

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	58	16	15	11	185	23
Køn						
Mand	57	17	15	10	126	15
Kvinde	59	14	15	12	59	8
Aldersgruppe						
0-19 år	57	25	12	6	16	4
20-39 år	55	22	16	7	13	3
40-59 år	68	6	25	0	32	4
60-79 år	57	17	13	13	108	9
80- år	42	20	12	26	16	3
Skema udfyldt af						
Patienten	59	15	15	11	158	17
Pårørende	51	23	11	15	18	6
Modersmål						
Dansk	59	16	14	11	174	21
Ikke dansk	46	13	28	13	7	2
Indlæggelsesform						
Akut	56	16	18	11	45	6
Planlagt	59	17	14	11	140	17
Afsnit						
Afsnit T2	58	13	13	16	45	4
Afsnit T3	61	16	16	8	64	11
Afsnit T4	57	17	14	11	70	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	33	33	0	6	1

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	76	23	2	0	200	5
Køn						
Mand	75	23	2	0	140	2
Kvinde	78	22	0	0	60	3
Aldersgruppe						
0-19 år	65	30	5	0	20	0
20-39 år	57	37	6	0	16	0
40-59 år	77	23	0	0	35	1
60-79 år	83	17	0	0	110	3
80- år	63	31	5	0	19	1
Skema udfyldt af						
Patienten	77	22	1	0	166	5
Pårørende	63	32	4	0	25	0
Modersmål						
Dansk	76	22	2	0	189	3
Ikke dansk	60	40	0	0	8	1
Indlæggelsesform						
Akut	76	24	0	0	46	3
Planlagt	76	22	2	0	154	2
Afsnit						
Afsnit T2	74	26	0	0	46	2
Afsnit T3	65	32	3	0	74	2
Afsnit T4	88	11	1	0	74	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	6	0

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.

Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Afsnit T2	Samlet indtryk
1	Lægerne bør altid begynde med konklusionen af en undersøgelse og herefter forklare detaljerne. Enkelte gange kom redegørelsen først, og jeg hørte ikke efter, for jeg var spændt på konklusionen.	Virkelig godt
2	Man bør tage højde for, hvem man lægger på stue sammen. Især når der er ledige stuer. Jeg var på stue med en dement (eller lignende person), som konstant var urolig og gjorde, at jeg ikke kunne finde hvile. Jeg blev udskrevet til andet sygehus. Her bruger man et "pandetermometer" (som bevæges fra pande og ned bag øret). Jeg forstår ikke, at der på afdeling T2 bruges et gammeldags termometer.	Godt
7	Som pårørende (kone og datter) vil vi gerne, at man på operationsdagen får navngivet en kontaktperson, som man kan snakke med, og som kan berolige og informere én. DET SKETE IKKE!!!	Godt
8	Der var et utroligt godt samarbejde mellem læger/kirurger og sygeplejersker. Personalet havde tid til at tale med patienten (mig), ligeledes når jeg mødte kirurgen, spurgte man altid til mig. Det var meget betryggende.	Det kan jeg ikke vurdere
11	Jeg var indlagt i [næsten en uge] og fik først kontakt til den sygeplejerske, der var udpeget som min særlige kontaktperson, på den tredje dags aften, hvilket var for sent.	Godt
12	Maden på sygehuset er efter min mening dirkede dårlig, men sygeplejerskerne var særdeles hjælpsomme med at få bestilt noget, skal vi sige, næsten spiseligt mad hos kokken, det var jeg rigtig glad for.	Virkelig godt
16	Personalet på afdelingen var meget professionelt - tog sig altid tid til at forklare, så snart de mærkede, der var et behov for det, og det var gældende for både mig og mine pårørende.	Virkelig godt
17	En enkelt af sygeplejerskerne var ikke klar over, at når en patient siger nej til at for eksempel at modtage mere []behandling, så er det ene og alene patienten der bestemmer.	Godt
18	På Skejby Sygehus havde jeg voldsomme mareridt efter operationen. Havde to, for mig, voldsomme tilbagefald. En ung [] sygeplejerske satte sig ved min seng, holdte mig i hånden og talte med mig. Jeg var meget langt nede. Spurgte om jeg kunne lide musik, så ville han skaffe en radio til CD, hvis jeg kunne skaffe beroligende musik. Det brugte jeg i to nætter, sov ikke, men blev roligere (der var ikke andre på to-sengs stuen). Jeg er ham stor tak skyldig. Efter tilbagefaldene ville jeg ikke leve længere. Læge NN kom ind og talte med mig, satte sig ned ved min seng. Gav et eksempel på, hvordan jeg kunne komme videre. Spurgte om jeg havde set, når fugleunger skal ud på egen hånd, så sidder moren bagved og puffer på. "Du har jo ingen mor, men nu puffer jeg på dig, så du kommer videre". Det var et meget flot eksempel. Så jeg lovede, at jeg skulle videre. Lægen er et meget fint og behageligt menneske, som jeg aldrig vil glemme.	Virkelig godt
19	Efter udskrivelse skulle min journal videresendes til Århus Amtssygehus for videre kontrol. Den nåede først frem, efter både jeg og Amtssygehuset havde rykket gentagne gange.	Godt






Bilag 5

	21	Da jeg blev indlagt på stuen, var jeg alene - men det forandrede sig, da der kom en medpatient, som var [ældre]. Han ville ikke sove uden, at lyset var tændt og om dagen var han konfus. Han fik også [medicin], så det var dejligt at komme på et andet hospital. Men der var så en patient, som lå i korte ærmer og når sygeplejersken ville lukke frisk luft [ind], frøs han og gik op og lukkede vinduet. Han skulle have haft besked på at tage langærmet trøje på. Jeg gik så ned og fik frisk luft et andet sted.	Godt
	22	På TV så jeg en udsendelse fra hjertelungekirurgisk afdeling på New Yorks Universitetshospital. Det bemærkelsesværdige var den mere moderne operationsmetode, man anvendte, men allermest bemærkede jeg, at to læger til to forskellige patienter ved udskrivningen sagde: "Hvis der bliver et eller andet, så ring til mig". Citat slut. Dét kalder jeg patientomsorg. Men den citerede sætning har jeg aldrig hørt en læge sige til mig på Skejby Sygehus, og jeg er jo desværre kommet der en del. Jeg mener naturligvis, at Skejby Sygehus godt kunne lære en del mht. patientomsorg af ovenstående.	Godt
	23	Der kunne godt være lidt mere atmosfære på stuen i form af eventuelt malerier. Desuden et tv, man selv kunne nå at betjene.	Godt
	24	Tak for kærlig pleje til alle på T2. Det kan ikke gøres bedre.	Virkelig godt
	25	Jeg havde en rigtig god oplevelse med sygehuset og dets personale. Alle var søde til at informere og hjælpe til. For mit vedkommende er der ikke noget negativt at sige.	Virkelig godt
	26	Der var altid urin foran toilet.	Godt
	27	Jeg havde problemer med højt snorkende medpatienter, hvilket førte til dårlig nattesøvn. De udleverede ørepropper var ikke til nogen særlig hjælp. Jeg stod derfor op om natten satte mig i opholdsstuen, men fik den klare opfattelse, at det var til stor gene for personalet.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit T3		Samlet indtryk
	1	Der er virkelig hjertevarme, og jeg blev husket af mange fra tidligere indlæggelse. Mærkede at jeg var "mig", og ikke bare en ny patient. Badeværelserne trænger til renovering. De virker snuskede, selvom der bliver gjort rent hver dag. (Det er IKKE kritik af rengøringen).	Virkelig godt
	1	Det er en rigtig god afdeling at være indlagt på, bl.a. virker det som om, de gør meget for at kalde en ved navn (fornavn/efternavn efter, hvad patienten ønsker). Rart at blive genkendt, når man er indlagt der flere gange. Man er ikke kun en ny patient. Flere af de ansatte har også overskud til at være bare lidt for mine børn, da de var på besøg.	Virkelig godt
	2	Jeg var meget glad ved den måde, sygeplejersken håndterede min reaktion på den "informations-fejl" jeg fik ved modtagelsen [i efteråret]. Hun informerede mig nøje, beklagede fejlen, kontaktede læge NN, som kom og talte med mig, så jeg kunne være fuldstændig tryk. Flot og imødekommende forløb.	Virkelig godt
	4	Være mere konkrete i forhold til hvilke personer, der skal tales med på dagen før operationen, så man ikke sidder og venter uden at vide, hvad man venter på. Være mere klar på at modtage børn og unge mennesker, ellers skal man nok lade dem være på børneafdelingen. Lade være med at så tvivl om forældres beslutninger, når man først står på operationsgangen. Enhver, der har skullet ligge sit barn i narkose, ved, hvilken følelse man har, og så er det sidste, man har brug for, sygeplejersker der mener, at man skulle have valgt ikke at få lavet operationen på barnet! I forhold til at man får en kontaktperson, kunne det være ønskeligt, om man så vedkommende mere end kun om morgenen	Dårligt

for at sige goddag, og nu skal du så vente i rigtig lang tid. Det kunne være ønskeligt, om de kom og spurgte ind til barnet, og at de rent faktisk havde bare lidt tid.








- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 5 | Godt: Kommer meget hurtigt, når man "kalder". Tager smerter meget alvorligt og seriøst. | Godt |
| ✎ | 6 | Der bruges megen tid af læger og plejepersonale til at sætte sig ind i patientens sygdomsforløb, hvilket er stærkt medvirkende til, at der løbes meget stærkt af de ansatte. Kunne sagtens bedres ved, at en enkelt læge forestod stuegang og behandlingsforløb. Ved fravær o. lign. kunne "afgivende" læge give mundtlig overlevering til den "overtagende" læge, bistået af journalen. | Godt |
| ✎ | 9 | Bedre information om bivirkninger ved indtagelse af medicin ved udskrivelsen. Specielt [ved et bestemt præparat]. Men i det store var det en god oplevelse og behandling. | Virkelig godt |
| ✎ | 12 | Der er kun et toilet til fire personer, men sådan er det jo desværre på afdelingen. | Godt |
| ✎ | 14 | Jeg synes, at det meste blev gjort rigtig godt på afdelingen. | Virkelig godt |
| ✎ | 15 | Klart en fordel for mig at have en sundhedsfaglig uddannelse [], som jeg oplevede, at man tog i betragtning ved information, behandling, udskrivelse osv. Stor ros til personalet generelt på T3 (læger, sygeplejersker, SOSUer m.fl.). Også stor ros til de involverede afdelinger, som spørgeskemaet IKKE giver mulighed for at vurdere []! | Godt |
| ✎ | 19 | Jeg har fået en god behandling, men der har været for dårlig information. | Dårligt |
| ✎ | 20 | Mere information om, hvilke eftervirkninger jeg skulle forvente, ville have været godt. Dejlig positiv atmosfære og overskueligt afsnit/afdeling. Kompetente læger og sygeplejersker. | Godt |
| ✎ | 21 | Enorm arrogance fra en enkelt sygeplejerske, NN, hun havde ikke forståelse for noget som helst og svarede hver gang virkelig arrogant! ENORMT SKUFFENDE. | Dårligt |
| ✎ | 22 | Mit indtryk af den afdeling, jeg lå på, er der kun positivt at sige om. Søde og flinke mennesker. Ynder en særlig ro og harmoni. | Virkelig godt |
| ✎ | 26 | Ved en ambulans kontrol kom jeg til at vente i flere timer på afdelingen, inden det lå klart, at man ikke havde tid til den [scanning], som var bestilt samme dag. | Virkelig godt |
| ✎ | 27 | Alt i alt en god oplevelse! :) Noget, der undrer mig! Der er meget fokus på hygiejnesprit m.m. Med mange timers venten i dagligstuen oplevede vi utallige urinposer, der var i kontakt med køleskabet, når folk selv må tage derfra. På min arbejdsplads har vi stofposer med velcrolukning om urinposer. Det var bare en tanke. | Virkelig godt |
| ✎ | 28 | Indlæggelsen på [første afdeling] på [første sygehus] var upåklageligt, men dagene på [anden afdeling] var under al kritik med meget stor mangel på respekt for min privatsfære, stress, jag og en tåbelig fordeling af patienter og lokaler, evig uro og modsatrettede informationer (hvilket jeg i øvrigt tydeligt påtalte). Herefter blev en enkeltstue tildelt mig (hvilket jeg i øvrigt mener, flere andre patienter havde meget mere brug for), og kommunikationen blev efterhånden ok!!! Jeg blev overført til [andet sygehus], og det føltes som at komme i himlen!!! ALT VAR FANTASTISK!!! STOR TAK TIL HELE DETTE SYGHEUS OG EN EKSTRA STOR TAK TIL PERSONALET PÅ [AFDELINGEN]. Venlig hilsen. | Intet svar |
| ✎ | 30 | Det var godt, at min mor kunne overnatte på patienthotel. | Godt |

Bilag 5

-  33 Alle var bare så søde. Information til pårørende, ret vigtigt at den ikke svigter. Ellers perfekt. Fantastisk at blive plejet og passet af kompetente og søde mennesker. Virkelig godt
-  35 Toiletter til pårørende manglede. Virkelig godt
-  36 Det er mit indtryk, at tværfagligt samarbejde og gensidig respekt er højt prioriteret på Skejby. Patienternes velbefindende er uhyre afhængig deraf. Hvis normeringer og tillid til den enkelte medarbejders ansvarlighed bliver for "tyndt", er selve grundlaget i fare! Godt
-  37 Der kunne tages mere hensyn til maden til de unge mennesker, der bliver opereret for [lidelse]- Der er ikke rigtig noget, der frister dem, af det udvalg der er. Der skal være en stor tak til NN på afdeling T3, han har et godt og professionelt tag på de unge drenge, helt uundværlig. Vi var så tilfredse med hans pleje og viden og ikke mindst hans gode humør. Godt
-  39 NN1 var årsag til, at patienten turde blive opereret. Han vandt patientens tillid fuldstændigt og mange tak for det. Patienten var så tryk i hans hænder. NN2 er en kæmpe gave for afdelingen. Patienten strålede som en sol, når NN2 kom, og NN2 kunne som den eneste få patienten ud af sengen. Generelt set var der flere personaler, der gjorde det godt, men det er primært NN1 og NN2, vi husker ved navn. Godt

ID Kommentarer - Afsnit T4

Samlet indtryk

-  1 Var indlagt på stue 101, toilettet blev benyttet af patienter fra andre stuer, ligesom besøgende/pårørende også benyttede det. Sikkert fordi, det er nærmeste toilet til spiseafdelingen. Toilettet var, som følge af de mange toiletbesøg, uhumsk, og man var nervøs for at bruge det af hensyn til evt. infektioner (i operationssår). Godt
-  6 For koldt på afdelingen pga. for megen ventilation. Godt
-  7 Jeg oplevede min udskrivelse som meget frustrerende, da jeg slet ikke følte mig klar til at komme hjem. Måske kunne der lyttes mere til patienten, end at lægerne beslutter, at nu er patientens KVOTE af dage opbrugt. Sygeplejerskerne var alle fantastiske - det føltes, som om der var god tid til den enkelte (trods travlhed). Godt
-  8 For ringe information om det, man MÅ FORVENTE af gener, indtil, for mit tilfælde, blodcirkulationen i benet har normaliseret sig (før man bliver hjemsendt). Godt
-  9 Jeg har været hospiterende mange gange i mit liv, men aldrig før oplevet et så sødt, venligt, imødekommende og smilende personale som på T4, trods deres store travlhed. De flyver jo nærmest rundt. Virkelig godt
-  10 Overordnet har jeg været fantastisk tilfreds med den behandling, jeg har modtaget på afdeling T4 - lige fra den akutte indlæggelse og operationer til hjemsendelse fra anden afdeling. Jeg har oplevet et fantastisk højt fagligt niveau hos alle, jeg har haft kontakt med, såvel læger som sygeplejersker og assistenter. Har jeg haft spørgsmål, de ikke umiddelbart har kunnet svare på, er spørgsmålet blevet undersøgt, inden de har ville svare mig. Jeg har kun MEGET STORE ROSER til personalet på afdeling T4 og det tilhørende ambulatorium. Virkelig godt
-  11 Ja, jeg syntes ventetiden på halvandet år er alt for lang tid, og man ofrer mange penge på fysio- Godt

rapeuter og medicin, så livskvaliteten bliver MEGET forringet i ventetiden. Man ved egentlig ikke nok om forløbet før og efter operationen.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 12 | Accepterer patientens egen medbestemmelse, uden at det får konsekvenser/påvirker behandlingsmulighederne. | Dårligt |
| ✎ | 14 | Alt personale gjorde alt til ug. De leverer varen på en meget professionel måde. Kun 12-taller til alle. NN får to gange 12. | Virkelig godt |
| ✎ | 16 | Badeværelsesgulv var glat. | Godt |
| ✎ | 18 | Jeg lå det meste af tiden på forskellige intensivstuer. Der var travlt. | Godt |
| ✎ | 19 | Manglende gulvvask på stuen. Nullermændene havde det godt bag ved døren. Toilet under al kritik - manglende rengøring af håndvask og daggamle pletter af afføring på gulvet. Mangel: beholder til brugte bleer i stedet for papirkurv! Opholdsstue og spisestue ok. | Godt |
| ✎ | 23 | På indlæggelsesdagen blev jeg modtaget af en sød og imødekommende sygeplejerske, hendes information var i top (super). Lægernes attitude var noget overlegen, idet de hævdede, at det var en BANAL operation. Operationen har ikke afhjulpet mit problem, og har dermed et stigende medicinforbrug til smertelindring. | Godt |
| ✎ | 24 | Jeg mener, at [der på sengene skal være noget] udover lagen, da burde der være et mellemstykke mellem madras og lagen, da jeg synes, det er ubehageligt, når man sveder. Når jeg vågende, var jeg drivvåd, der mangler noget, der kan afværge dette, for det er meget ubehageligt. | Virkelig godt |
| ✎ | 25 | Det skuffede mig lidt at materiellet ikke levede op til den ellers gode standard. Jeg tænker her på sådan en bagatel som at få repareret afbryderen på læselampen, der også oftest var vanskelig at nå for sengeliggende. Venstre håndbremse på rollatoren blev aldrig repareret og var ubrugelig. | Virkelig godt |


















ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit



















Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|---|--------------------------|
| ✎ | 3 | Ved anden indlæggelse stod et hold af læger m.m. klar, da jeg ankom med ambulancen. | Det kan jeg ikke vurdere |
|---|---|---|--------------------------|

Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T, Skejby Sygehus

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


















ID	Kommentarer - Afsnit T2	Samlet indtryk
 1	Jeg var indlagt på Silkeborg Sygehus, men indkaldelsen blev sendt til min privatadresse, uden at Silkeborg Sygehus blev underrettet. Derved blev informationen forsinket.	Virkelig godt
 3	Der gik kun ca. 14 dage, fra jeg fik indkaldelsen, og til jeg blev undersøgt.	Virkelig godt
 4	Meget tilfreds.	Godt
 5	Blev udsat 14 dage.	Godt
 8	Fuld udrykning, ingen bevidsthed.	Det kan jeg ikke vurdere
 9	Efter forundersøgelser fik jeg hurtigt en dato for operationen. Denne dato blev overholdt.	Virkelig godt
 10	Da jeg ikke synes, jeg havde fået tilstrækkelig information om de lange ventetider på selve indlæggelsesdagen, synes jeg, det var en utrolig lang og hård dag!	Godt
 12	Der står intet om ventetid i indlæggelsesbrevet.	Virkelig godt
 13	Akut indlagt.	Virkelig godt
 15	Var ikke indlagt.	Intet svar
 16	Der var ingen information om ventetid.	Virkelig godt
 17	En stressende oplevelse, da jeg i bund og grund kun skulle have en ballonudvidelse der endte med en by-pass.	Godt
 18	Rykkede for indkaldelse, fik så at vide jeg skulle ind [i efteråret], men der kom ingen indkaldelse. Rykkede igen, fik at vide, at det ingen steder stod, jeg skulle ind [den dato], men [en uge senere og opereres dagen efter], og det kom til at passe.	Virkelig godt
 19	Akut indlagt.	Godt
 23	Jeg kom til afdelingen efter []operation.	Godt
 25	Mit ønske om at få flyttet operationen blev hørt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit T3	Samlet indtryk
 1	Der var ingen ventetid. Blev indkaldt [nogle] dage før indlæggelsen. Var blevet indstillet til operation ca. 14 dage før indlæggelsen.	Virkelig godt

	1	Jeg fik brev om indlæggelse ugen før, så der var ingen ventetid forud for indlæggelsen.	Virkelig godt
	2	Jeg blev indkaldt efter henvisning fra anden afdeling. Det var okay.	Virkelig godt
	5	Ja, kirurgen havde slet ikke fortalt noget om forløbet (henvisende læge).	Godt
	7	Blev efter lægelig vurdering overført fra et sygehus til et andet.	Godt
	8	Weekenden - besked fra sygehus om, at jeg er indstillet til operation på nyt sygehus. Hverdag ugen efter - ringer sygehuset: "Kan du komme med det samme". Mit spørgsmål: "Er jeg så syg?" - der var ingen indkaldelse kommet. "Åh undskyld, men det er fordi, vi har fået afbud" - men i sådan en situation bliver man først frustreret og derefter o.k. Man vil gerne have det overstået, men jeg havde jo immervæk [flere] timers kørsel til det nye sygehus, men det var o.k., fik jeg at vide. Fin fin modtagelse på det nye sygehus, og der blev taget hånd om mig med det samme - og fin orientering af NN. TAK.	Godt
	9	Jeg er meget tilfreds i forbindelse med min indlæggelse før operation.	Virkelig godt
	12	Indlagt akut med blødning i lungehinde.	Godt
	13	Overført fra [andet hospital].	Godt
	14	Vi blev nødt til at ringe én gang, for at få nogle informationer.	Virkelig godt
	15	Akut indlagt [om eftermiddagen]. Afdelingen orienteret om modtagelse [kort inden], derfor ingen information forud.	Godt
	16	Jeg havde været indlagt en gang, hvor jeg efter to dage blev sendt hjem på grund af noget akut. Jeg fik at vide, at jeg ville få en ny tid indenfor [et par uger], men der gik [nogle uger mere], inden at jeg fik en ny tid. Synes ikke det kan være rigtigt, at man kommer bag i køen igen, når man ufrivilligt sendes hjem.	Intet svar
	19	For dårlig information angående hvad der skulle foretages under indlæggelsen.	Dårligt
	20	Ringede for at spørge om forventet indlæggelsestid og efterfølgende rekreationsperiode, men fik ikke korrekt svar, da man ikke vidste, hvad jeg skulle opereres for. Fik to forskellige svar.	Godt
	24	Nej, kun positivt.	Virkelig godt
	26	Akut overflyttet.	Virkelig godt
	28	Jeg blev overført fra [andet sygehus].	Intet svar
	32	Blev ringet op [en dag] og kom til [et par dage efter].	Godt
	33	Jeg blev bare så godt modtaget og informeret om en stor operation.	Virkelig godt

ID Kommentarer - Afsnit T4

**Samlet
indtryk**

Bilag 5



















	2	Jeg ændrede selv på indlæggelsestidspunktet pga. arbejde []. Det gik fint.	Virkelig godt
	4	Operationen blev aflyst første gang efter fremmøde, herefter blev der indkaldt med ny dato.	Godt
	6	Jeg blev overført fra Århus sygehus.	Godt
	9	Var indlagt to gange, da jeg fik feber efter at være gjort operationsklar, og jeg følte, ventetiden fra start til endelig operation var uendelig lang i betragtning af operationens farlighed, som jeg var blevet "rigeligt" oplyst om ved første operations samtale.	Virkelig godt
	10	Jeg blev indlagt akut pga. [komplikationer] efter []operation [].	Virkelig godt
	11	At man skal gå [over et år] med SMERTER, og at ens livskvalitet bliver forringet (ingen informering).	Godt
	13	Virkelig godt tilfreds.	Virkelig godt
	14	Alle var yderst kompetente, venlige og imødekommende.	Virkelig godt
	15	Ventetiden fra sygdommen blev konstateret [(i sommeren)] til operationen [(i efteråret)] følte rigtig lang. Og man går og er nervøs for, at noget alvorligt kunne ske.	Godt
	17	Indlagt akut.	Virkelig godt
	19	Et meget langt forløb på over [nogle] år, hvor jeg ikke har følt tilstrækkelig anerkendelse af alvoren af min sygdom.	Godt
	20	Dagen før aftalte operation blev det meddelt, at den var udsat MINDST 14 dage.	Det kan jeg ikke vurdere
	21	Jeg blev indlagt akut en sen nattetime.	Godt
	23	Skulle selv spørge.	Godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1	KOMPETENTE, PROFESIONELLE, IMØDEKOMMENDE, OMSORGSFULDE.	Virkelig godt
	2	Fik [i sommeren] at vide jeg stod først på listen. Fik senere tid [i efteråret].	Godt
	3	Indlæggelse pga. [sygdom].	Det kan jeg ikke vurdere


Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T, Skejby Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit T2	Samlet indtryk
1	Modtagelsen var meget professionel og skabte god tryghed.	Virkelig godt
2	Det var rart, at der var én bestemt sygeplejerske som kontaktperson hele den første dag.	Godt
3	Både patienten og os pårørende fik en venlig og god modtagelse.	Virkelig godt
7	Sygeplejersken der modtog os burde have informeret bredere om dagens program, og det blev oplevet som noget forjaget. De fleste personer vi mødte på førstedagen var ellers yderst kompetente og imødekommende.	Godt
8	Hasteindlagt med hjertefejl.	Det kan jeg ikke vurdere
10	Da jeg forinden indlæggelsesdagen HAVDE udfyldt informationskema om mit funktionsniveau, overraskede det mig meget, at personalet ikke var mere forberedt. Ligeledes at jeg selv skulle gøre opmærksom på, at jeg var i midlertidig []behandling, til trods for, at Skejby selv havde foranstaltet denne behandling.	Godt
12	Jeg sad cirka to timer i venteværelset, før der skete noget - det er lang tid.	Virkelig godt
13	Okay.	Virkelig godt
16	Personalet var venlige og imødekommende, men der var ingen information om, hvad der skulle foregå udover den skriftlige før indlæggelse. Det virkede lidt forvirrende, og personalet havde meget travlt.	Virkelig godt
18	Sov første nat på patienthospitalet. Sov virkelig godt. Blev ringet op, som aftalt [om morgenen], men det blev så aflyst. Ringet op igen, om jeg kunne være klar [senere på morgenen], blev hentet [lidt efter]. Så det blev som planlagt. Fik en fin modtagelse.	Virkelig godt
20	Ingen ventetid.	Virkelig godt
23	Jeg kan ikke huske så meget. Mine børn synes, at jeg og de blev godt modtaget.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit T3	Samlet indtryk
1	Jeg skulle møde [om morgenen], samme tid som der var "konference". Nu er jeg kendt med afdelingen, så det gjorde ikke noget, men med fordel kunne mødetiden rykkes lidt, så det ikke falder sammen med konference/morgenmøde.	Virkelig godt
1	Jeg skulle møde samme tid, som de havde konference/rapport. Kender afdelingen, så det gjorde ikke så meget, men mødetid kunne med fordel måske være [på andet tidspunkt] i stedet, så det ikke	Virkelig godt

Bilag 5

	falder sammen.	
	4 Når det nu er et barn, havde jeg måske forventet lidt mere tid og omsorg for barnet.	Dårligt
	5 Da vi (min kæreste og jeg) ikke vidste ret meget, fik sygeplejersken hurtigt fat i den læge, der skulle operere mig dagen efter. Og vi fik de svar, vi havde brug for og det var skønt.	Godt
	12 Kan ikke huske ret meget fra de første dage.	Godt
	13 Ingen ventetid	Godt
	15 Som uddannet sygeplejerske, diagnose kendt og behandling påbegyndt fra anden afdeling. Meget fint, at information blev givet i forhold til ovenstående.	Godt
	20 Meget ventetid på førstedagen, men fint at jeg kunne overnatte hjemme inden operationsdagen.	Godt
	25 Alle tog virkelig godt imod mig.	Virkelig godt
	27 Det var en lang dag med mange timers ventetid. Vi var forberedte. Vi nåede ikke at snakke med lægen, da det faldt sammen med en anden samtale. Ærgerligt.	Virkelig godt
	28 Det var helt fantastisk: trygt og roligt med en fantastisk respekt og omsorg. Al utryghed blev bare blæst væk!!	Intet svar
	33 Perfekt. Personlig og med stor indlevelse i min situation.	Virkelig godt
	39 Patienten og en anden dreng skulle have taget blodprøve, og de var skrækslagne, og de blev sat på gangen til frit skue. Den ene (store) dreng græd, og det var meget ydmygende og synd for ham. Der var ingen medfølelse fra hende, der tog blodprøven. Det var jo "ikke noget", som hun sagde, og det gik jo så hurtigt. Det var alt andet end i orden. Bortset fra denne oplevelse var de øvrige personer (som vi mødte på indlæggelsesdagen) og deres adfærd i orden.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit T4	Samlet indtryk
	3 Meget god.	Godt
	7 Underligt at få en KONTAKTPERSON, som jeg kun så den ene gang.	Godt
	9 Dejligt og venligt personale, som gav sig tid til at forklare alt om indlæggelsen trods travlhed.	Virkelig godt
	10 Da jeg ankom til [afdelingen] efter nogle dage på [andre afdelinger], fik jeg en hjertelig velkomst på afdelingen (hvor jeg også lå fra [for år tilbage]).	Virkelig godt
	13 Virkelig godt tilfreds.	Virkelig godt
	14 Til trods for svær sygdom, og risikoen for at vågne op uden venstre ben, følte det hele tiden trygt.	Virkelig godt
	25 Jeg ankommer [om eftermiddagen] og melder min ankomst til en [] elev eller sygeplejerske. Fra dette tidspunkt sker der intet i ca. halvanden time, hvilket følte frustrerende. Det lød til, at vedkommende havde haft temmelig travlt med at komme hjem.	Virkelig godt





 26 Blev akut indlagt.

Godt

Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T, Skejby Sygehus






Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit T2	Håndtering af fejl
2	Et par dage efter operationen ville en narkoselæge pludselig gå imod, hvad tre narkoselæger dagen før operationen havde besluttet om smertebehandling.	Dårligt
7	På intermediær afdeling foretog en læge en fejl diagnose og kommunikerede den ud til mine pårørende og mig. Det blev senere afkræftet/rettet af den ansvarlige kirurg. Der var ikke planlagt samtaler, men de skete ad hoc, som behovet opstod.	Virkelig dårligt
17	Et lidt for vedholdende forsøg på at udføre [et indgreb], der til slut endte med, at nogle blodkar brast, og som følge heraf måtte man ty til en bypass operation.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit T3	Håndtering af fejl
2	Ved modtagelsen (dagen før operationen) blev jeg oplyst om operationsforløbet. Jeg fik at vide, at det var en mere vidtgående operation, end jeg på forhånd var informeret om.	Intet svar
4	Der blev taget blodprøver på gangen på en dreng, der var skrækslagen for nåle. Der blev ikke udleveret beroligende medicin til tiden forinden operation. Der blev fra personalets side sået tvivl om, hvorvidt beslutningen for valg af operation var korrekt!	Dårligt
5	Det var ikke nogens fejl, men epiduralen holdt op med at virke.	Virkelig godt
6	Fejludlevering af medicin bestemt til anden patient. Blev nærmest negligeret af personalet!	Dårligt
11	Blev kort efter min operation placeret på et forkert værelse. Dette betød dog ikke spor for mit vedkommende!	Virkelig godt
14	Da jeg var blevet opereret, vidste portøren ikke helt, hvilken stue jeg skulle ligge på.	Virkelig godt
17	Jeg blev indlagt på sygehuset og fik dræn []. Den første gang lå det forkert, og fik kørt op på en stue, og var ved at falde i søvn. Så skulle jeg indlægges på et andet sygehus, og blev kørt dertil og fik nyt dræn i.	Virkelig godt
18	Jeg havde fået krampe i brystkassen og skulle have en pille, og den sygeplejerske der stod for det, hævede rygstøtten med det resultat, at jeg fik kæmpe smerter og krampen ikke ville stoppe.	Godt
21	Forkert medicinering. For tidlig udskrivelse, enorme smerter den første periode, da medicineringen var en katastrofe.	Virkelig dårligt
23	Pumpen til [instrument] blev ikke startet igen efter et skifte. Jeg (mor) kender til systemet (efter min mands sygdom) og startede den. Skulle måske have nævnt det på det tidspunkt... men der var travlhed og ja... jeg er vant til at kigge efter.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

-  26 Et vådt badeværelsesgulv og brækket [legemsdel], men det er måske mere en utilsigtet hændelse end en fejl. Virkelig dårligt
-  33 Lægen, der opererede mig, glemte som lovet at ringe til min kone, da operationen var godt overstået. Det betød to timers venten i uvished. En sygeplejerske forsøgte at få mig ud af sengen en dag efter operationen. Det var nær gået galt, da jeg var ved at besvime. Godt
-  38 De udskrev mig for tidligt. Mine blodprøver var IKKE I ORDEN. Og på røntgenbilledet viste det, at jeg stadig havde [problemer med] lungen inden udskrivelse. Dårligt
-  39 Den dag patienten skulle have morfinkateteret ud af ryggen, fik han morfinpiller vel ca. en halv time før det skulle ud, og det gik fint med at fjerne kateteret. Efter vel ca. 4 timer skulle han åbenbart have haft smertestillende igen, men det fik han ved en fejl ikke. Han hylede og skreg at han ville dø, og en sygeplejerske sagde, (lidt overlegent) at den dosis han havde fået plejede at virke; men at han jo så måtte have noget mere. Det var en virkelig barsk oplevelse for patienten, for han havde jo lige netop ikke fået noget. Efter den oplevelse satte jeg mig fuldstændigt ind i hvornår og hvad, han skulle have af medicin, for det skulle vi ikke opleve igen. Jeg klagede min nød til lægen, da han mødte på job og han sagde, at han ville læse i "kardex" og han kom tilbage meget ærligt og sagde, at medicinen stod og var hældt op, men ikke nået ind til patienten, og det beklagede han rigtig meget". Jeg satte stor pris på lægens ærlighed. Han var guld for patientens og i den grad medvirkende til, at patienten også synes, det var til at holde ud at være på sygehuset. Virkelig godt

ID Kommentarer - Afsnit T4

Håndtering af fejl

-  4 Aflysning første gang. Godt
-  6 Udskrivningen trak ud på grund af medicineringsfejl. Godt
-  15 Dog skete der dette ved operation, at blodomløb til [organer og legemsdele] blev blokeret, hvilket har gjort, at jeg har haft svært ved at gå ret langt, før jeg fik ondt i [legemsdele] og måtte stoppe op, før jeg kunne gå videre. Dette er dog langsomt ved at blive bedre. Jeg havde netop valgt denne form for operation, hvor jeg havde fået at vide, at der var mindst risiko for at ovenstående kunne ske. Intet svar
-  16 Glemte at oplyse om faste før en undersøgelse. Godt
-  23 Utilstrækkelig bedøvelse, idet jeg gjorde opmærksom på smerter under sidste del af operationen, samt en sjusket syning, der gav gener langt ind i helingsforløbet. Virkelig dårligt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit









Håndtering af fejl

-  3 Indlagt [den ene dag]. Hjembragt [dagen efter]. Indlagt igen [næste dag]. Fejl? Virkelig godt

Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T, Skejby Sygehus










Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit T2	Samlet indtryk
7	Overflytning til stamsygehus blev udskudt pga. [] reoperation i fuld narkose.	Godt
12	Jeg var utrolig glad for at få lejlighed til at takke lægen for en yderst vellykket operation både på stuen og efterfølgende ved den første scanning af mit nyopererede hjerte. Jeg er meget, meget, meget taknemmelig for livet.	Virkelig godt
17	Personalet gjorde alt for at hjælpe mig efter den vanskelige operation.	Godt
18	Følte jeg blev presset til overflytning til andet hospital. Var angst og utryg ved det. Men fik en meget fin modtagelse på det andet sygehus. Nogle meget søde, flittige sygeplejersker. Rart at det var samme sygeplejerske ved skifte.	Virkelig godt
22	Alt for lidt efterfølgende og opfølgende information fra den læge som opererede mig.	Godt
24	Super, super godt.	Virkelig godt
25	Tilfredshed!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit T3	Samlet indtryk
1	Lægen, der opererede mig, virker meget kompetent og har hjertet på rette sted!	Virkelig godt
1	Oplevede en virkelig kompetent læge med hjertet på rette sted, og en masse dygtigt/omsorgsfuldt sygeplejefagligt personale.	Virkelig godt
3	Jeg kunne godt have ønsket at se røntgenbillede og fik noget at vide før operation, fx hvad der skal fjernes. Meget gerne se røntgenbillede efter der blev fjernet noget fra operation.	Det kan jeg ikke vurdere
4	Jeg er fortvivlet over, at der ikke er mere overskud til at tage sig af et barn på afdelingen. At man ikke er mere obs på, at barnet får en god oplevelse med systemet frem for at blive skræmt	Dårligt
5	Da epiduralen ikke virkede, fik jeg voldsomt ondt. Dette blev taget meget seriøst, og selvom smerterne var hæslige, følte jeg mig meget tryk.	Godt
6	Blev indlagt af to omgange. Hjemsendt uden egentlig behandling og efterfølgende indlagt akut, da med den nødvendige behandling.	Godt
12	[] jeg blev indlagt akut og forløbet/undersøgelser skete efterhånden, som forløbet skred frem.	Godt
15	Fra sygdom opstod til behandling og udskrivning, gik der 36 timer. At det kan lade sig gøre fra egen læge [og igennem en masse forskellige afdelinger] er meget flot!	Godt

	16	Jeg fik stort set ingen information om, hvordan min operation var gået. Jeg så lægen, der havde opereret mig, én gang i ca. 30 sekunder, hvor han kom og sagde, at det var ham, der havde opereret i stedet for den oprindelige læge. Manglede RIGTIG meget information om hvordan operationen var gået - den info jeg fik, fik jeg fra min mor som var blevet kontaktet efter operationen.	Intet svar
	25	Personalet var dygtige og kompetente til deres arbejde. Altid i godt humør og altid klar til lidt sjov.	Virkelig godt
	28	Jeg føler en dyb beundring og taknemmelighed for den måde, hele mit behandlingsforløb har været. Såvel plejepersonale samt sygeplejersker og læger var dybt professionelle og desuden hjælpsomme og varme.	Intet svar
	31	Ja, min mand døde [i efteråret] efter mange sygehusbesøg. Han var ej tilfreds med Horsens Sygehus. Han mente ikke, han blev trænet nok, og tabletterne blev ej kontrolleret.	Intet svar
	33	STOR tak til alle. I var bare så fantastiske. Jeg har skrevet og rost jer til Regionsrådet.	Virkelig godt
	34	Der var lidt problemer med medicineringen, fordi de piller, jeg fik, kastede jeg op af.	Godt
	36	Maden er underlødige.	Godt
	39	Hvis vi ikke havde mødt den respektløse måde at tage en blodprøve på, og hvis ikke NNs meget vigtige smertestillende medicin var blevet glemt, så havde vi kun godt at sige om NNs forløb på Skejby Sygehus, og det er vi taknemmelige for.	Godt


ID Kommentarer - Afsnit T4

Samlet indtryk

	2	Var kun overflyttet fra afdeling, til operation, til intensiv, til afdeling.	Virkelig godt
	6	Er særdeles tilfreds med speciallægenes og kirurgernes orientering.	Godt
	9	Ved første operationssamtale fik jeg oplyst, at man ville skære tværs over maven i et lige snit under navlen, samt begge sider i lysken. Ved anden samtale fik jeg oplyst, at man ville skære skråt øverst fra venstre side af brystkassen og skråt ned. Det gjorde mig temmelig utryk, at de forskellige læger ikke var enige om operationsmetoden, hvilket gjorde mig endnu mere bange for operationen.	Virkelig godt
	10	Jeg kan kun anføre, at jeg til alle tider har følt, at jeg var i gode hænder. Komplikation [] blev håndteret fornuftigt indtil overflytning til anden afdeling.	Virkelig godt
	11	Angående ballonudvidelse [], da det gjorde meget ondt, da den blev pustet op, men bagefter var smerterne væk. Skulle have haft information om det.	Godt
	12	Mit forløb blev afsluttet brat pga. manglende effekt af behandling, vurderet af personale. Personligt mener jeg, at der var effekt, da jeg nu har bevægelighed i mine tæer.	Dårligt
	14	Jeg ønsker personligt at takke alle, fordi de gav mig livet tilbage.	Virkelig godt
	19	Det var overvældende at have kontakt med otte-ni forskellige læger fra forløbets start til udskrivning. Manglende empati fra lægerne.	Godt
	25	Jeg oplevede indlæggelsen som værende omgivet af fuldt professionelt personale i alle henseen-	Virkelig godt

Bilag 5

der.












ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1 Den samme operation blev udført tre gange, og hver gang blev den kontrolleret, og hver gang udtalte en læge, at resultatet var godt. Det er tankevækkende, at lægernes egenkontrol ikke er bedre. Jeg kunne være udskrevet efter 24 timer, hvis den første operation var udført korrekt. Sygehuset kunne altså have sparet næsten en uges indlæggelse og en del besvær, og jeg en del smerte.	Virkelig godt

Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T, Skejby Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?






ID	Kommentarer - Afsnit T2	Samlet indtryk
2	Det, der gjorde mig tryk ved udskrivelsen var, at jeg på udskrivelsesdagen talte med en speciallæge, og at jeg fik min journal med og en indkaldelse til kontrol med. Sådan at få besked om og styr på det videre forløb var meget betryggende. Dog var dette på eget initiativ.	Godt
4	For hurtigt hjem.	Godt
6	Nej.	Virkelig godt
8	Der manglede lidt koordination mellem de to sygehuse.	Det kan jeg ikke vurdere
12	Jeg var indlagt [nogle] dage længere end nødvendigt pga. ventetid. Dels et røgtgenbillede, udskrivningspapir og et lægemøde.	Virkelig godt
14	Blev ikke udskrevet til hjemmet, men til [andet sygehus] med henblik på indoperation af pacemaker.	Virkelig godt
16	Efter udskrivelsen bør afdelingen sikre sig, at resultatet af opfølgende undersøgelser bliver meddelt hurtigt til patienten. Jeg oplevede en meget lang ventetid på et akut røntgensvar (selv efter telefonopringninger). Jeg var i perioden meget usikker og følte, at jeg var helt overladt til mig selv.	Virkelig godt
18	Blev indlagt akut [] med smerter i bryst og tænder og indlagt et døgn. Blev indlagt [et par uger senere] et døgn, knap så mange smerter, men diarre og opkast, var ved at besvime. Det overrasker mig meget med de tilbagefald. Om aftenen [] kom der en læge og tog hjertekardiogram, og det var ok, men lægen kom med en bemærkning om, at Falckfolkene tog det nok lidt for alvorligt. Det var jo nok kun et ildebefindende, jeg havde. Men hvad gør jeg, når jeg er ved at besvime og alene og urolig? Jeg ønsker overhovedet ikke at komme på sygehuset.	Virkelig godt
23	Da jeg blev visiteret til hjælp, før jeg blev udskrevet, blev jeg lovet fysioterapi - det har jeg ikke fået endnu.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit T3	Samlet indtryk
1	Igen omsorgsfuldt personale der bl.a. sørgede for, jeg fik lidt at spise inden en lang køretur hjem, da jeg blev hentet af en taxa kort før et måltid. Ellers god info om evt. efterforløb, og hvor jeg kunne henvende mig med eventuelle spørgsmål.	Virkelig godt
1	Ved ikke hvilken information min praktiserende læge har fået. Tidligere har der været god information fra afdelingen til min læge.	Virkelig godt
3	Utryk, fordi jeg gik hjem med et dræn, som [sad i min krop] i flere uger.	Det kan jeg ikke vurdere





Bilag 5

	4	Vi tog hjem uden at få operationen. Den eneste, vi umiddelbart føler os trygge ved, er lægen. De øvrige har sået tvivl om kompetence, fordi de mener at være dem, der skal rådgive og vejlede om, hvorvidt en operation skal foretages, når nu patienten ligger klar.	Dårligt
	5	Det gik lidt hurtigt, men der var styr på alting.	Godt
	6	Afdelingen besidder meget høj kompetence, men et gammelt ordsprog siger: Mange kokke fordærver maden. Også her: Der er alt for mange læger, som skal sætte sig ind i journal m.v. og på det grundlag giver forskellige meldinger, hvilket er tidsspilde for alle.	Godt
	7	Meget lang hjemtransport: Turen [gik over mange byer].	Godt
	10	Fik kun svage smertestillende med hjem, som ikke virkede på mig. Jeg tror ikke, min læge er blevet orienteret om mit behandlingsforløb.	Godt
	14	Jeg synes godt, at afdelingen på en eller anden måde kunne have hjulpet med transporten hjem.	Virkelig godt
	16	Synes det var meget hurtigt, at man blev sendt hjem, og det virkede mest af alt, som om det var pga. sengemangel. Måske utrygheden lige så meget havde med manglende information at gøre.	Intet svar
	20	Har været i tvivl om, om jeg skulle genoptrænes efter operation [], som gav smerter og inflammation []. Opsøgte egen læge og fysioterapeut.	Godt
	24	Jeg har ikke haft brug for kontakt.	Virkelig godt
	26	Efter tre ugers sengeleje, blev jeg sendt hjem i taxa og læsset af ved toget. Hvis der ikke havde været en flink person, som hjalp med billetkøb i ventehuset og ombordstigning, var jeg aldrig kommet hjem.	Virkelig godt
	28	Ved min første hjemsendelse fungerede det ikke godt, men sidste gang var det forbilledligt!	Intet svar
	29	Lægen, der udskrev mig, vidste ikke, hvad de havde foretaget af prøver på mig, da jeg stillede spørgsmål om resultatet.	Godt



ID Kommentarer - Afsnit T4

Samlet indtryk

	5	Hilsen og tak til NN og Co.!!	Virkelig godt
	7	Jeg havde stadigvæk utrolig mange smerter, da de ville sende mig hjem med en stor pose forskellige, som svært at styre midt i smertehelvede.	Godt
	9	Min diarré og mit besvær med at holde på vandet var ikke slut, da jeg blev udskrevet, så jeg følte mig lidt usikker, især over at maven ikke fungerede ordentligt.	Virkelig godt
	10	Jeg har endnu ikke haft kontakt til min praktiserende læge.	Virkelig godt
	11	Man skulle have haft at vide, at de sovende og stikkende fornemmelser blev ved, når man kom hjem og forløbet heraf.	Godt

	12	Jeg var lidt forundret over det bratte behandlingsophør, da det ikke stemte med den skriftlige information jeg havde modtaget om behandlingen. Har i efterforløbet oplevet dårlig kommunikation mellem forskellige afdelinger (sygehuse).	Dårligt
	14	Efterfølgende har jeg tænkt på, at det ville have været rart at tale med en, som havde gennemgået det samme. Var uendelig svag og træt efterfølgende, og dermed også meget usikker.	Virkelig godt
	18	[I efteråret] var jeg på Skejby sidst og skulle indkaldes til kontrol efter tre måneder. Det vil sige [vinter], endnu ingen tid.	Godt
	22	Jeg har ikke talt med min praktiserende læge vedrørende min indlæggelse. Hverken før eller efter.	Godt

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

	1	Der var fejl i udskrivningspapirerne. Den korrekte medicinering var ikke angivet. Jeg havde ikke fået den medicin, der var angivet. I mit tilfælde var det ligegyldigt, men det kunne have alvorlige konsekvenser.	Virkelig godt
	4	Jeg ville godt have haft bedre orientering om, hvad der blev gjort ved mig. [Patienten er i tvivl om indgrebet].	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.² Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

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

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

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

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