

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Ortopædkirurgisk Afdeling
Hospitalsenheden Vest**



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.....	99
	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:	552
Besvarelser fra afdelingens patienter:	353
Afdelingens svarprocent:	64%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

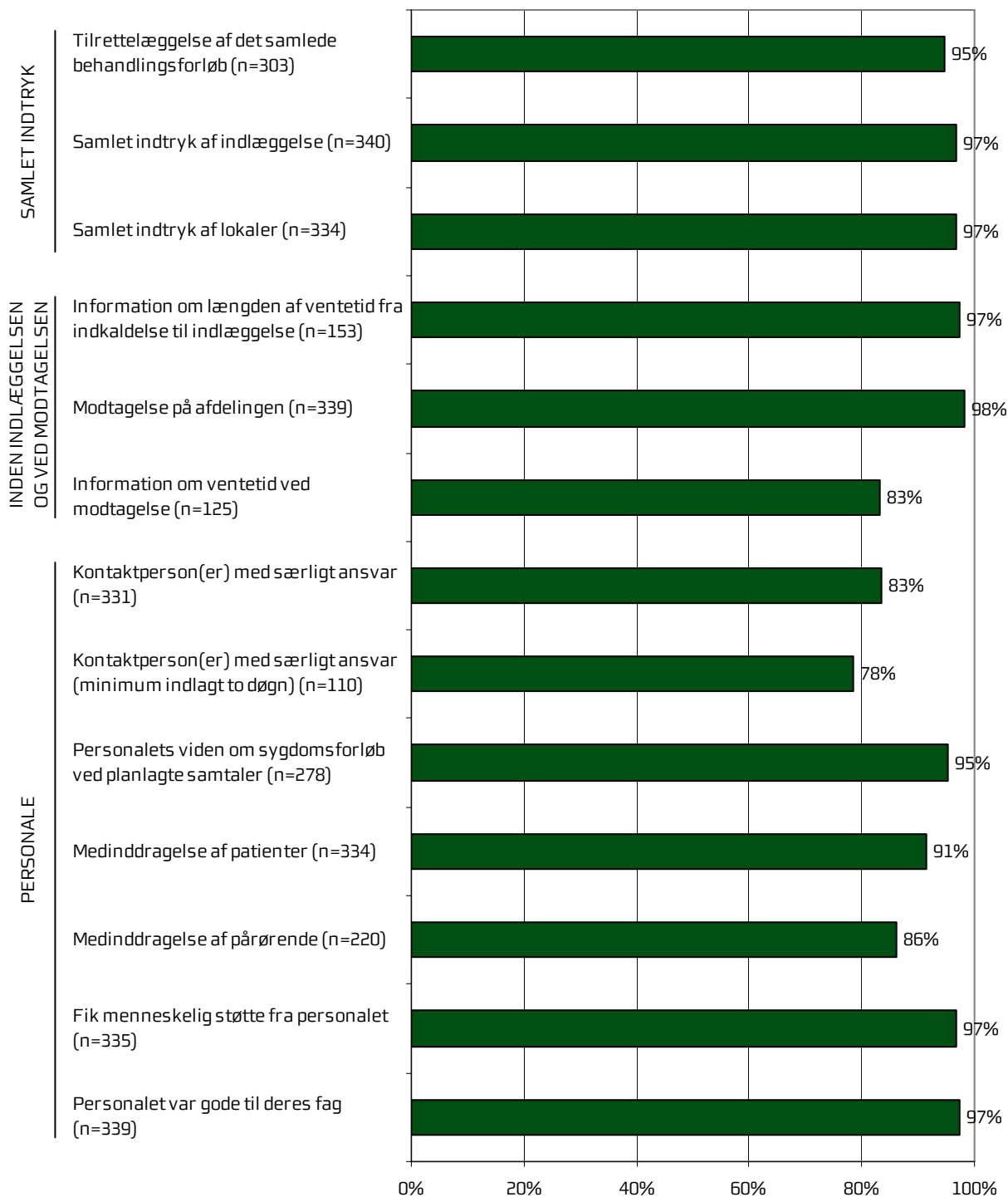
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

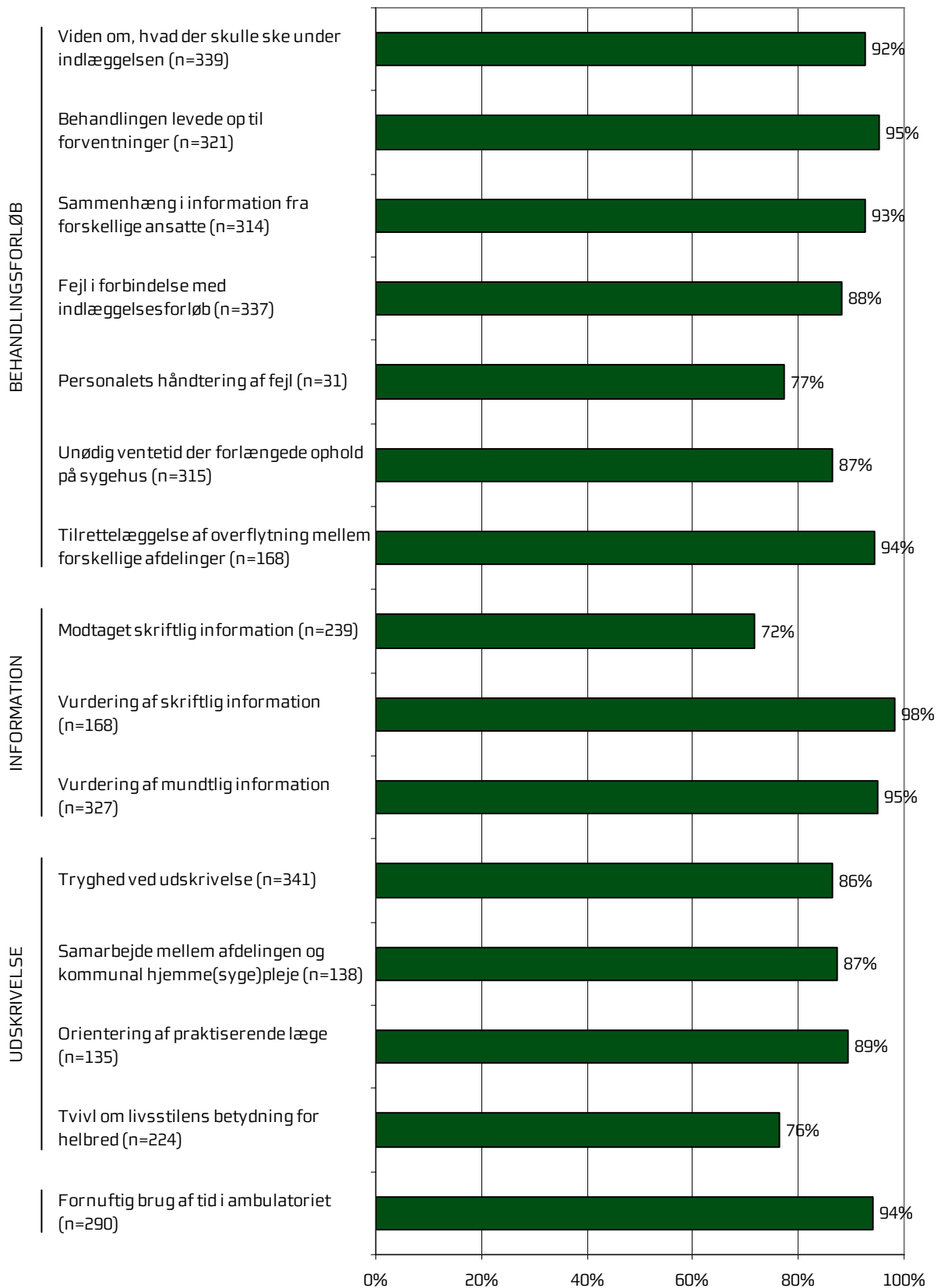
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

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

Venstre side

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

Højre side

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

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

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

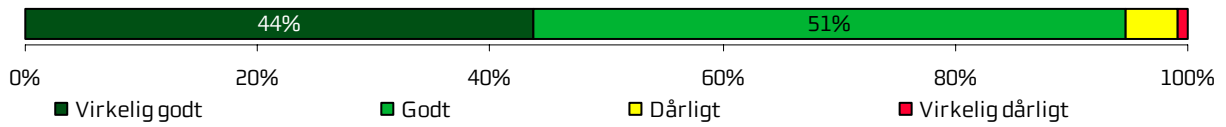
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

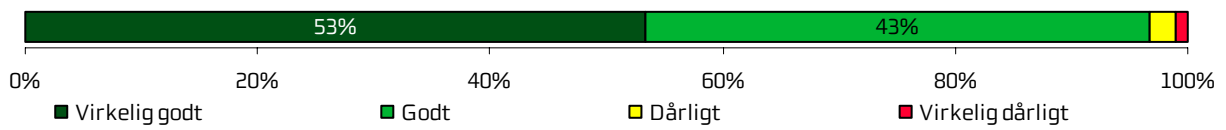
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

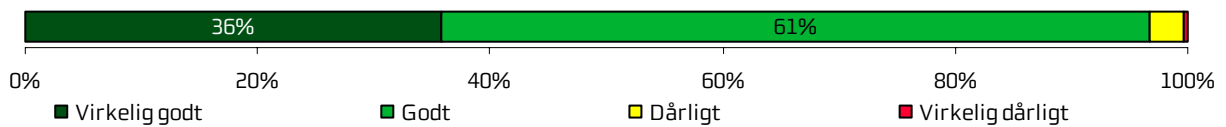
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=303)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=340)



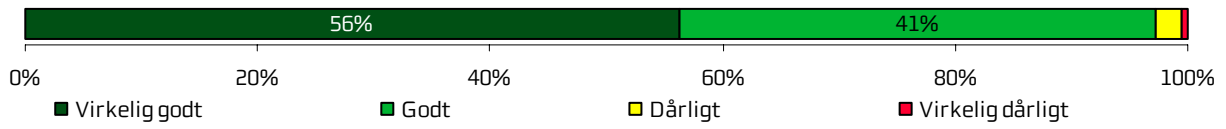
Samlet indtryk af lokaler (n=334)



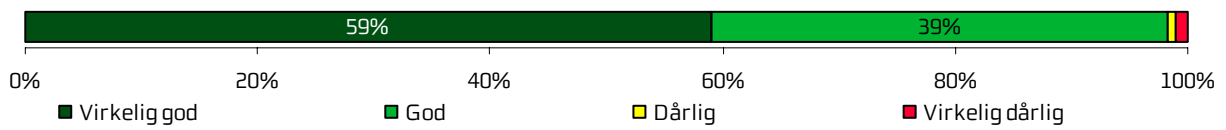
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		95 %	94 %	99 %	89 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		97 %	96 %	99 %	91 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		97 %	92 %	100 %	87 %	92 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

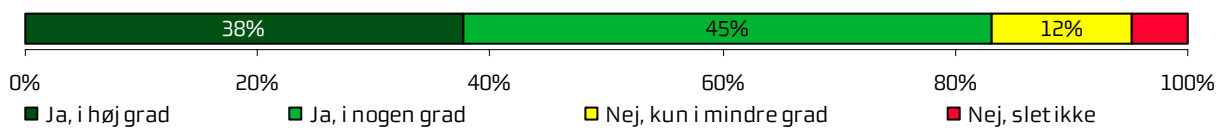
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=153)



Modtagelse på afdelingen (n=339)



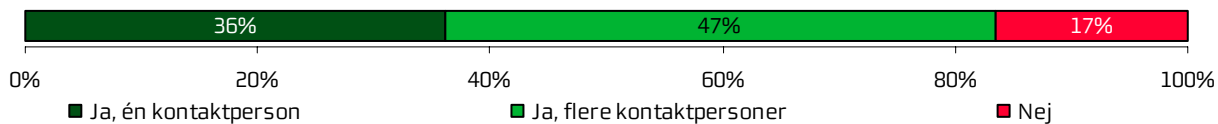
Information om ventetid ved modtagelse (n=125)



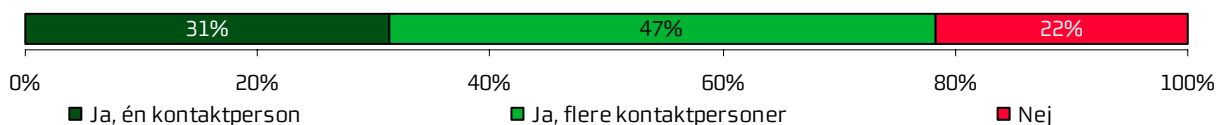
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		97 %	-	100 %	89 %	97 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		98 %	98 %	100 %	94 %	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		83 %	71 %	80 %	61 %	71 %

Personale

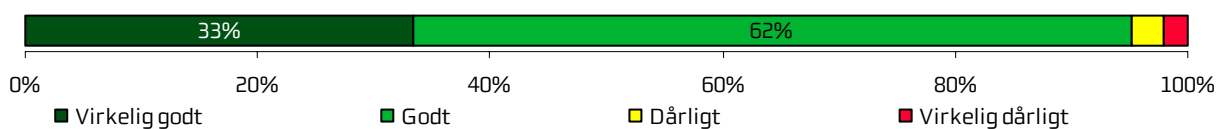
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=331)



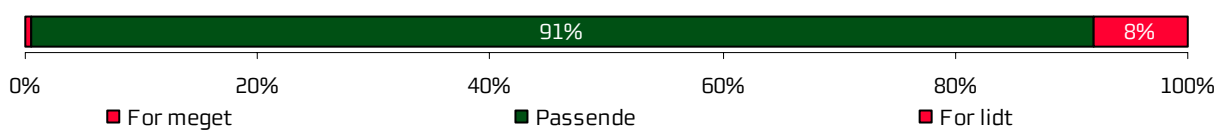
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=110)



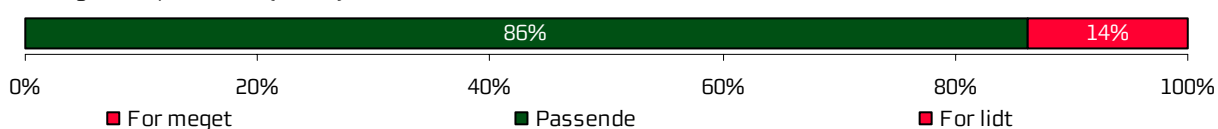
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=278)



Medinddragelse af patienter (n=334)



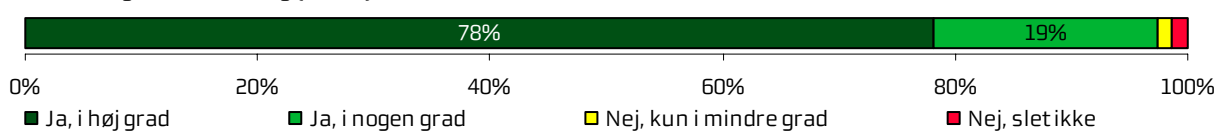
Medinddragelse af pårørende (n=220)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=335)



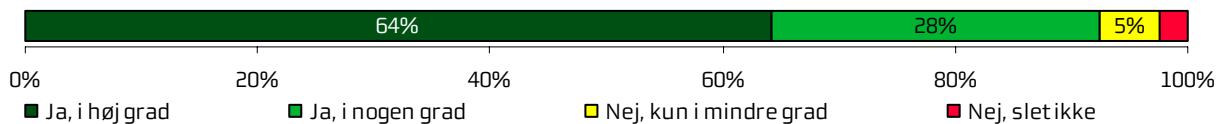
Personalet var gode til deres fag (n=339)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		83 %	80 %	92 % *	80 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		78 %	-	91 % *	74 %	83 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		95 %	93 %	97 %	86 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		91 %	91 %	96 % *	85 %	89 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		86 %	84 %	95 % *	80 %	86 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		97 %	93 %	97 %	87 %	91 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	98 %	100 %	94 %	97 %

Behandlingsforløb

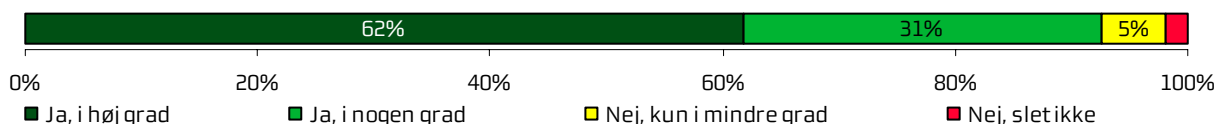
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=339)



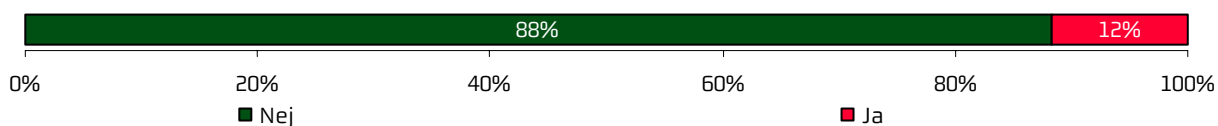
Behandlingen levede op til forventninger (n=321)



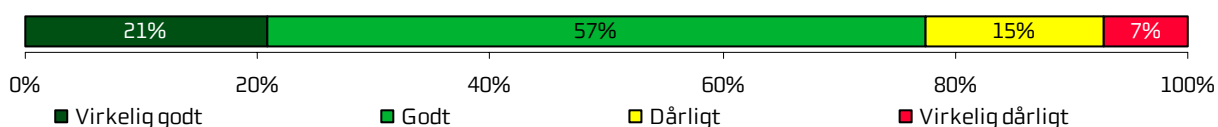
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=314)



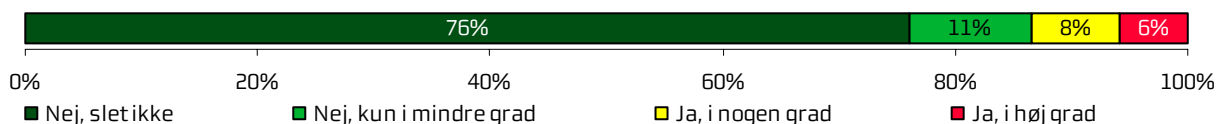
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=337)



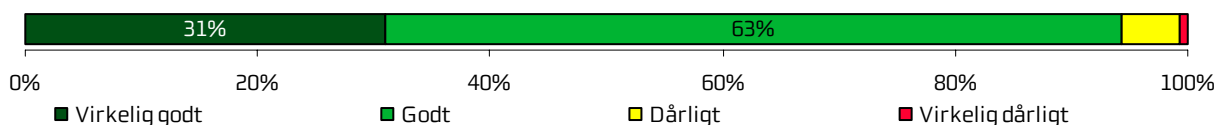
Personalets håndtering af fejl (n=31)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=315)



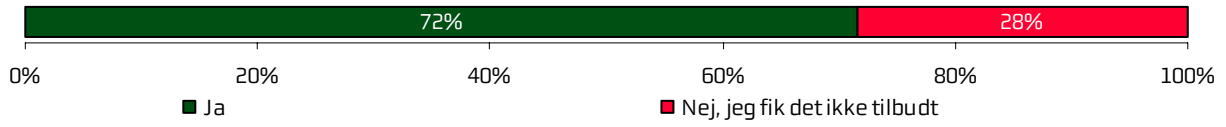
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=168)



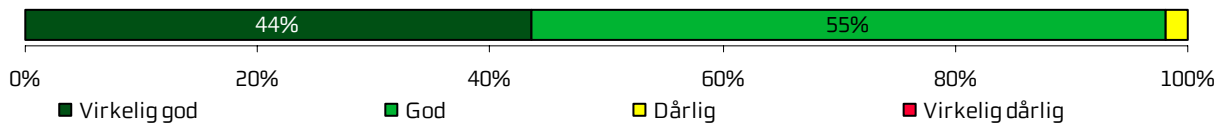
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		92 %	93 %	96 %	75 %	82 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		95 %	92 %	96 %	87 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		93 %	92 %	95 %	86 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		88 %	-	93 % *	88 %	91 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		77 %	-	75 %	61 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		87 %	84 %	93 % *	73 %	83 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		94 %	-	97 %	87 %	91 %

Information

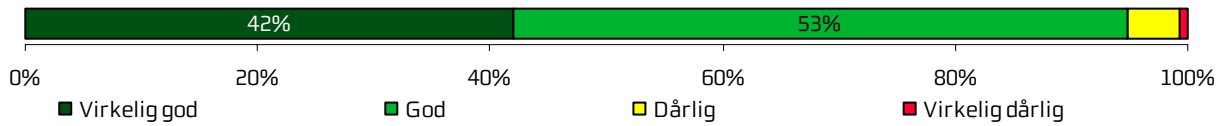
Modtaget skriftlig information (n=239)



Vurdering af skriftlig information (n=168)



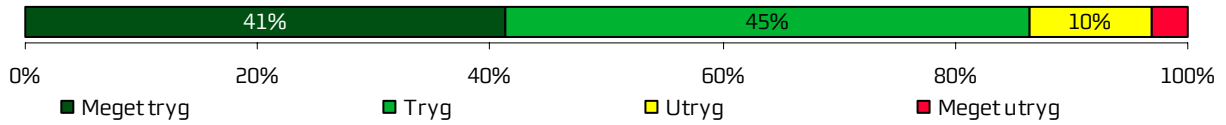
Vurdering af mundtlig information (n=327)



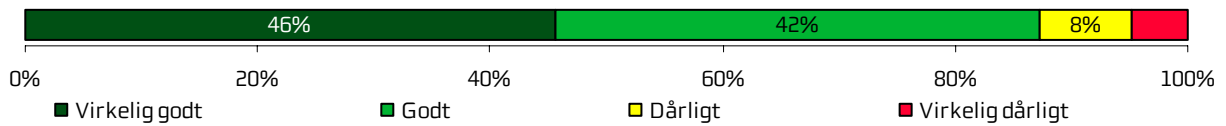
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		72 %	-	91 % *	48 %	59 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		98 %	98 %	99 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		95 %	94 %	98 %	86 %	92 %

Udskrivelse

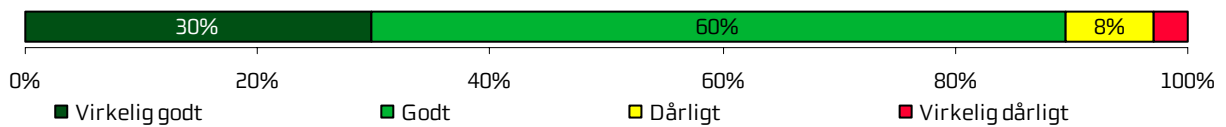
Tryghed ved udskrivelse (n=341)



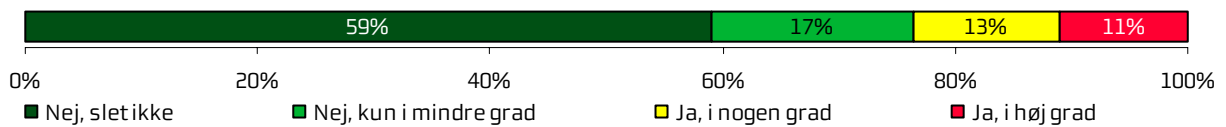
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=138)



Orientering af praktiserende læge (n=135)



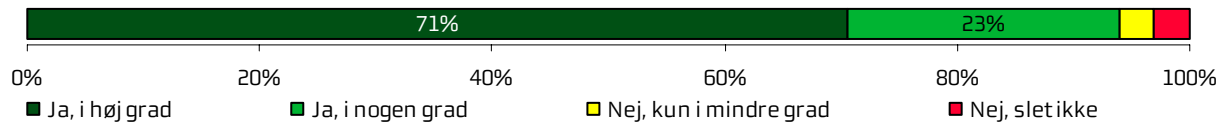
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=224)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		86 %	84 %	95 % *	85 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		87 %	86 %	96 % *	90 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		89 %	80 %	97 %	77 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		76 %	69 %	79 %	66 %	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=290)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?		94 %	93 %	97 %	84 %	90 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

4. oktober 2010

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

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

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

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

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

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

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

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>løbnr<<

PERSONALE

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

22. 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 24	Gå til spørgsmål 24	
23. 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"/>
24. 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

25. 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"/>		
26. 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"/>
27. 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"/>	
28. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	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"/>	
29. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?						

SAMLET INDTRYK

30. Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
31. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
32. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

14. december 2010

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

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

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, 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) 64 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	64%	100%
Køn		
Mand	46%	48%
Kvinde	54%	52%
Aldersgruppe		
0-19 år	7%	11%
20-39 år	7%	11%
40-59 år	23%	21%
60-79 år	49%	41%
80- år	14%	16%

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		353		100%
Køn				
Mand		163		46%
Kvinde		190		54%
Aldersgruppe				
0-19 år		25		7%
20-39 år		26		7%
40-59 år		80		23%
60-79 år		173		49%
80- år		49		14%
Skema udfyldt af				
Patienten		304		91%
Pårørende		31		9%
Modersmål				
Dansk		340		98%
Ikke dansk		8		2%
Indlæggelsesform				
Akut		187		53%
Planlagt		166		47%
Diagnose				
DM169		43		12%
DM179		58		16%
Øvrige		252		71%
Afsnit				
Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning		87		25%
Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro		176		50%
Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning		71		20%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		19		5%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	44	51	4	1	303	35
Køn						
Mand	43	53	4	0	142	20
Kvinde	45	49	5	1	161	15
Aldersgruppe						
0-19 år	37	58	5	0	22	3
20-39 år	20	57	17	5	21	4
40-59 år	36	56	7	0	70	9
60-79 år	52	45	2	1	155	11
80- år	43	57	0	0	35	8
Skema udfyldt af						
Patienten	45	50	5	0	265	28
Pårørende	44	56	0	0	26	4
Modersmål						
Dansk	44	52	4	1	294	35
Ikke dansk	51	23	26	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	35	55	8	2	144	30
Planlagt	52	46	1	0	159	5
Diagnose						
DM169	65	35	0	0	42	0
DM179	62	38	0	0	56	2
Øvrige	36	57	6	1	205	33
Afsnit						
Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	28	62	8	3	65	19
Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro	57	40	3	0	159	7
Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning	36	59	5	0	64	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	60	7	0	15	4

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	53	43	2	1	340
Køn					
Mand	56	41	2	0	161
Kvinde	51	45	2	2	179
Aldersgruppe					
0-19 år	37	63	0	0	25
20-39 år	35	57	3	5	24
40-59 år	45	49	5	1	79
60-79 år	65	33	1	1	166
80- år	47	50	3	0	46
Skema udfyldt af					
Patienten	54	43	2	1	294
Pårørende	62	38	0	0	31
Modersmål					
Dansk	54	43	2	1	330
Ikke dansk	44	43	13	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	44	51	3	2	177
Planlagt	65	34	1	0	163
Diagnose					
DM169	76	24	0	0	42
DM179	76	21	4	0	57
Øvrige	46	51	2	1	241
Afsnit					
Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	37	60	1	2	82
Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro	66	30	3	1	169
Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning	53	44	3	0	70
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	68	0	0	19

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	61	3	0	334
Køn					
Mand	34	64	1	1	160
Kvinde	37	58	5	0	174
Aldersgruppe					
0-19 år	30	70	0	0	23
20-39 år	35	61	4	0	25
40-59 år	31	65	3	1	79
60-79 år	40	57	4	0	164
80- år	35	63	2	0	43
Skema udfyldt af					
Patienten	37	60	3	0	293
Pårørende	33	67	0	0	26
Modersmål					
Dansk	35	61	3	0	325
Ikke dansk	52	48	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	35	62	3	0	173
Planlagt	37	60	3	1	161
Diagnose					
DM169	32	65	3	0	40
DM179	47	51	2	0	57
Øvrige	34	62	3	0	237
Afsnit					
Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	30	67	4	0	84
Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro	40	57	2	0	164
Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning	33	63	3	1	67
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	47	5	0	19

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	56	41	2	1	153	1	192
Køn							
Mand	61	35	4	1	69	0	93
Kvinde	53	46	1	0	84	1	99
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	4	0	21
20-39 år	-	-	-	-	3	0	22
40-59 år	34	62	4	0	31	1	47
60-79 år	67	31	2	0	101	0	68
80- år	52	48	0	0	14	0	34
Skema udfyldt af							
Patienten	56	41	2	1	142	1	155
Pårørende	41	59	0	0	7	0	24
Modersmål							
Dansk	57	40	2	1	150	1	182
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	5
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	187
Planlagt	56	41	2	1	153	1	5
Diagnose							
DM169	58	42	0	0	43	0	0
DM179	71	29	0	0	56	1	0
Øvrige	41	52	6	1	54	0	192
Afsnit							
Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	-	-	-	-	0	0	87
Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro	63	37	1	0	112	1	59
Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning	42	52	6	0	31	0	37
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	50	0	10	10	0	9

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	59	39	1	1	339
Køn					
Mand	60	40	1	0	157
Kvinde	58	39	1	2	182
Aldersgruppe					
0-19 år	54	42	0	4	25
20-39 år	35	61	0	5	24
40-59 år	52	46	1	0	76
60-79 år	68	30	1	1	168
80- år	54	46	0	0	46
Skema udfyldt af					
Patienten	60	39	1	1	294
Pårørende	66	34	0	0	30
Modersmål					
Dansk	59	39	1	1	327
Ikke dansk	60	40	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	51	47	1	1	176
Planlagt	69	30	1	1	163
Diagnose					
DM169	69	31	0	0	42
DM179	84	16	0	0	58
Øvrige	52	45	1	1	239
Afsnit					
Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	40	57	1	2	81
Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro	72	27	1	0	171
Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning	59	40	0	1	68
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	47	0	0	19

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	38	45	12	5	125	16
Køn						
Mand	34	47	14	4	72	7
Kvinde	42	43	9	6	53	9
Aldersgruppe						
0-19 år	53	39	0	8	13	1
20-39 år	15	62	23	0	13	2
40-59 år	35	49	12	5	38	3
60-79 år	47	35	14	4	50	5
80- år	17	64	11	8	11	5
Skema udfyldt af						
Patienten	37	46	13	3	110	12
Pårørende	43	45	0	12	9	3
Modersmål						
Dansk	38	45	13	4	120	16
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	33	50	12	5	79	13
Planlagt	46	36	13	5	46	3
Diagnose						
DM169	69	15	15	0	13	0
DM179	45	36	9	9	11	0
Øvrige	33	50	12	5	101	16
Afsnit						
Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	28	58	13	3	40	6
Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro	55	30	9	6	53	4
Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning	27	50	15	8	26	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	17	0	6	3

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	36	47	17	331
Køn				
Mand	30	52	18	159
Kvinde	42	43	16	172
Aldersgruppe				
0-19 år	31	60	8	25
20-39 år	8	59	32	25
40-59 år	29	47	24	80
60-79 år	43	44	13	160
80- år	46	43	11	41
Skema udfyldt af				
Patienten	38	47	15	288
Pårørende	30	55	15	28
Modersmål				
Dansk	36	47	17	321
Ikke dansk	40	49	11	8
Indlæggelsesform				
Akut	25	52	23	171
Planlagt	50	42	8	160
Diagnose				
DM169	53	37	9	43
DM179	49	43	7	55
Øvrige	31	50	20	233
Afsnit				
Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	24	50	26	82
Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro	43	45	12	164
Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning	38	48	14	66
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	53	16	19

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	31	47	22	110
Køn				
Mand	30	45	24	40
Kvinde	32	48	20	70
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	0	65	35	6
40-59 år	15	47	38	19
60-79 år	37	45	18	58
80- år	41	48	11	24
Skema udfyldt af				
Patienten	32	49	18	94
Pårørende	25	28	47	8
Modersmål				
Dansk	31	46	22	107
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	13	58	29	60
Planlagt	55	33	12	50
Diagnose				
DM169	45	36	18	11
DM179	61	28	11	18
Øvrige	24	52	24	81
Afsnit				
Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	9	61	30	23
Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro	44	42	15	55
Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning	32	43	25	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	62	3	2	278	55
Køn						
Mand	35	59	4	2	133	23
Kvinde	32	64	2	2	145	32
Aldersgruppe						
0-19 år	22	78	0	0	19	4
20-39 år	24	48	22	6	17	6
40-59 år	29	62	3	5	61	17
60-79 år	40	58	1	1	148	18
80- år	26	74	0	0	33	10
Skema udfyldt af						
Patienten	35	61	3	2	249	41
Pårørende	19	81	0	0	20	10
Modersmål						
Dansk	33	62	3	2	272	51
Ikke dansk	60	40	0	0	5	3
Indlæggelsesform						
Akut	20	73	3	4	130	40
Planlagt	47	51	2	0	148	15
Diagnose						
DM169	52	48	0	0	37	5
DM179	62	34	4	0	53	4
Øvrige	23	71	3	3	188	46
Afsnit						
Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	10	79	5	7	61	19
Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro	48	48	3	1	141	23
Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning	32	68	0	0	62	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	71	7	0	14	5

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	91	8	334
Køn				
Mand	1	91	8	159
Kvinde	0	92	8	175
Aldersgruppe				
0-19 år	0	96	4	25
20-39 år	0	79	21	24
40-59 år	0	90	10	80
60-79 år	1	93	6	164
80- år	2	91	7	41
Skema udfyldt af				
Patienten	1	91	8	292
Pårørende	0	94	6	28
Modersmål				
Dansk	1	92	8	324
Ikke dansk	0	77	23	8
Indlæggelsesform				
Akut	0	88	12	172
Planlagt	1	96	4	162
Diagnose				
DM169	2	98	0	42
DM179	0	95	5	57
Øvrige	0	90	10	235
Afsnit				
Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	0	88	12	83
Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro	1	93	5	164
Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning	0	91	9	68
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	95	5	19

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	86	14	220	115
Køn					
Mand	0	94	6	104	54
Kvinde	0	79	21	116	61
Aldersgruppe					
0-19 år	0	100	0	23	2
20-39 år	0	78	22	14	10
40-59 år	0	84	16	46	34
60-79 år	0	88	12	108	56
80- år	0	76	24	29	13
Skema udfyldt af					
Patienten	0	87	13	184	108
Pårørende	0	90	10	26	5
Modersmål					
Dansk	0	87	13	213	112
Ikke dansk	0	64	36	5	3
Indlæggelsesform					
Akut	0	84	16	108	64
Planlagt	0	89	11	112	51
Diagnose					
DM169	0	100	0	28	14
DM179	0	89	11	44	14
Øvrige	0	83	17	148	87
Afsnit					
Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	0	90	10	52	31
Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro	0	87	13	108	56
Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning	0	79	21	48	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	92	8	12	7

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	67	30	2	1	335	10
Køn						
Mand	62	35	2	1	154	7
Kvinde	71	25	2	1	181	3
Aldersgruppe						
0-19 år	44	52	4	0	25	0
20-39 år	46	45	4	4	24	1
40-59 år	55	38	3	3	72	6
60-79 år	79	19	1	1	167	2
80- år	70	30	0	0	47	1
Skema udfyldt af						
Patienten	69	28	2	1	289	9
Pårørende	66	30	4	0	30	1
Modersmål						
Dansk	67	30	2	1	323	10
Ikke dansk	74	26	0	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	59	35	3	3	176	5
Planlagt	76	23	1	0	159	5
Diagnose						
DM169	86	14	0	0	42	1
DM179	77	21	2	0	58	0
Øvrige	62	34	2	2	235	9
Afsnit						
Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	51	43	1	5	80	3
Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro	77	20	2	0	168	5
Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning	66	32	1	0	68	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	32	5	0	19	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	78	19	1	1	339	6
Køn						
Mand	78	20	1	1	158	2
Kvinde	78	19	1	2	181	4
Aldersgruppe						
0-19 år	72	23	4	0	25	0
20-39 år	62	28	5	5	23	0
40-59 år	67	29	2	3	75	4
60-79 år	86	13	1	1	168	2
80- år	83	17	0	0	48	0
Skema udfyldt af						
Patienten	78	19	2	1	294	5
Pårørende	94	6	0	0	30	1
Modersmål						
Dansk	79	19	1	1	328	6
Ikke dansk	63	37	0	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	72	24	2	2	178	2
Planlagt	86	14	1	0	161	4
Diagnose						
DM169	91	9	0	0	43	0
DM179	89	11	0	0	56	2
Øvrige	74	22	2	2	240	4
Afsnit						
Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	63	30	4	4	83	1
Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro	85	14	1	1	168	4
Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning	84	16	0	0	69	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	79	21	0	0	19	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	64	28	5	2	339	5
Køn						
Mand	65	29	4	1	156	3
Kvinde	64	27	6	3	183	2
Aldersgruppe						
0-19 år	54	33	8	4	25	0
20-39 år	48	27	11	13	24	1
40-59 år	49	40	11	0	79	0
60-79 år	78	20	1	1	166	1
80- år	59	32	5	4	45	3
Skema udfyldt af						
Patienten	65	28	5	2	297	1
Pårørende	64	32	4	0	27	4
Modersmål						
Dansk	65	27	5	3	328	5
Ikke dansk	49	40	11	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	50	36	9	5	174	5
Planlagt	81	19	0	0	165	0
Diagnose						
DM169	88	12	0	0	43	0
DM179	86	14	0	0	58	0
Øvrige	56	34	7	3	238	5
Afsnit						
Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	40	44	11	5	82	2
Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro	78	18	2	1	169	2
Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning	66	30	3	1	70	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	72	17	6	6	18	1

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	70	25	2	2	321	22
Køn						
Mand	70	25	2	3	151	9
Kvinde	70	26	2	2	170	13
Aldersgruppe						
0-19 år	77	23	0	0	21	3
20-39 år	50	32	9	10	22	3
40-59 år	54	38	3	4	74	5
60-79 år	79	18	2	1	162	5
80- år	72	28	0	0	42	6
Skema udfyldt af						
Patienten	70	25	3	2	282	15
Pårørende	73	27	0	0	26	5
Modersmål						
Dansk	70	25	2	2	310	22
Ikke dansk	74	15	0	11	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	63	29	4	5	163	15
Planlagt	78	21	1	0	158	7
Diagnose						
DM169	93	7	0	0	43	0
DM179	77	21	2	0	57	1
Øvrige	65	29	3	3	221	21
Afsnit						
Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	60	31	4	5	75	8
Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro	76	21	2	1	162	8
Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning	70	27	0	3	67	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	17	2

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	62	31	5	2	314	22
Køn						
Mand	58	31	9	2	148	9
Kvinde	65	31	3	2	166	13
Aldersgruppe						
0-19 år	39	52	5	4	23	2
20-39 år	38	46	9	7	24	1
40-59 år	60	27	12	1	75	3
60-79 år	70	27	2	1	155	9
80- år	64	28	5	2	37	7
Skema udfyldt af						
Patienten	64	28	6	2	276	16
Pårørende	41	50	4	4	25	6
Modersmål						
Dansk	62	31	5	2	303	22
Ikke dansk	60	29	11	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	54	35	9	3	161	13
Planlagt	72	26	1	1	153	9
Diagnose						
DM169	81	17	0	2	41	2
DM179	73	26	2	0	55	3
Øvrige	56	34	7	2	218	17
Afsnit						
Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	55	31	12	3	78	5
Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro	70	27	2	1	157	10
Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning	54	40	4	1	67	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	17	8	8	12	5

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	88	12	337
Køn			
Mand	86	14	159
Kvinde	90	10	178
Aldersgruppe			
0-19 år	91	9	24
20-39 år	66	34	24
40-59 år	84	16	77
60-79 år	91	9	165
80- år	96	4	47
Skema udfyldt af			
Patienten	87	13	293
Pårørende	96	4	29
Modersmål			
Dansk	88	12	327
Ikke dansk	87	13	7
Indlæggelsesform			
Akut	86	14	175
Planlagt	91	9	162
Diagnose			
DM169	90	10	42
DM179	95	5	58
Øvrige	87	13	237
Afsnit			
Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	83	17	82
Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro	91	9	168
Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning	88	12	68
Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	19

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	21	57	15	7	31	3
Køn						
Mand	23	56	15	5	20	1
Kvinde	16	57	16	11	11	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	13	63	10	13	8	0
40-59 år	0	69	31	0	9	2
60-79 år	26	51	12	12	10	1
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	22	55	16	7	30	3
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	21	58	13	7	30	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	11	56	23	11	20	2
Planlagt	42	58	0	0	11	1
Diagnose						
DM169	-	-	-	-	3	0
DM179	-	-	-	-	2	1
Øvrige	15	59	18	8	26	2
Afsnit						
Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	17	50	17	17	12	1
Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro	42	33	25	0	12	2
Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning	0	100	0	0	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	76	11	8	6	315	20
Køn						
Mand	74	13	9	4	150	11
Kvinde	78	8	7	7	165	9
Aldersgruppe						
0-19 år	56	12	25	7	25	0
20-39 år	44	35	4	17	24	1
40-59 år	72	15	6	8	71	7
60-79 år	85	6	7	2	156	7
80- år	84	2	5	9	39	5
Skema udfyldt af						
Patienten	78	10	7	5	275	16
Pårørende	62	13	21	3	25	4
Modersmål						
Dansk	76	11	7	6	305	20
Ikke dansk	60	0	25	15	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	66	15	10	8	159	14
Planlagt	87	5	5	3	156	6
Diagnose						
DM169	95	3	3	0	40	1
DM179	93	2	3	2	56	2
Øvrige	69	14	9	8	219	17
Afsnit						
Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	64	16	9	11	75	10
Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro	87	6	4	3	157	6
Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning	68	14	12	6	65	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	0	11	6	18	1

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	31	63	5	1	168	15	145
Køn							
Mand	31	65	4	0	83	8	68
Kvinde	31	61	6	1	85	7	77
Aldersgruppe							
0-19 år	33	57	10	0	21	0	4
20-39 år	17	60	16	6	17	1	7
40-59 år	36	64	0	0	37	7	34
60-79 år	36	60	3	0	72	5	83
80- år	14	82	4	0	21	2	17
Skema udfyldt af							
Patienten	35	61	3	1	144	14	127
Pårørende	5	84	11	0	17	1	10
Modersmål							
Dansk	31	64	5	1	161	13	144
Ikke dansk	42	58	0	0	7	1	0
Indlæggelsesform							
Akut	24	68	7	1	98	11	61
Planlagt	43	55	2	0	70	4	84
Diagnose							
DM169	47	53	0	0	19	0	21
DM179	54	46	0	0	22	2	33
Øvrige	26	67	6	1	127	13	91
Afsnit							
Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	25	67	6	2	52	5	27
Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro	42	57	1	0	69	4	86
Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning	23	69	8	0	39	3	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	50	13	0	8	3	7

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	34	22	16	28	239	82
Køn						
Mand	32	20	15	33	114	43
Kvinde	35	23	17	24	125	39
Aldersgruppe						
0-19 år	21	20	6	53	16	9
20-39 år	24	30	0	46	17	8
40-59 år	25	21	17	37	62	17
60-79 år	45	18	21	16	116	41
80- år	24	35	8	34	28	7
Skema udfyldt af						
Patienten	35	21	17	27	210	68
Pårørende	27	28	11	34	18	11
Modersmål						
Dansk	34	22	16	28	232	79
Ikke dansk	19	19	19	44	5	3
Indlæggelsesform						
Akut	13	33	3	52	99	63
Planlagt	51	13	27	10	140	19
Diagnose						
DM169	54	5	33	8	39	2
DM179	57	4	33	6	51	6
Øvrige	23	30	7	40	149	74
Afsnit						
Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	10	29	0	61	49	33
Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro	47	17	25	11	131	23
Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning	32	25	14	30	44	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	20	13	33	15	4

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	44	55	2	0	168	3
Køn						
Mand	46	51	3	0	74	1
Kvinde	42	57	1	0	94	2
Aldersgruppe						
0-19 år	42	58	0	0	8	0
20-39 år	21	79	0	0	9	0
40-59 år	43	54	2	0	39	0
60-79 år	49	49	2	0	95	2
80- år	30	70	0	0	17	1
Skema udfyldt af						
Patienten	43	54	2	0	149	3
Pårørende	35	65	0	0	12	0
Modersmål						
Dansk	43	55	2	0	164	3
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	30	68	2	0	45	2
Planlagt	49	49	2	0	123	1
Diagnose						
DM169	60	40	0	0	35	0
DM179	59	39	2	0	47	0
Øvrige	30	67	2	0	86	3
Afsnit						
Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	29	71	0	0	17	1
Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro	48	50	2	0	113	0
Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning	41	55	3	0	29	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	9	1

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	42	53	4	1	327
Køn					
Mand	40	55	4	1	157
Kvinde	44	51	5	0	170
Aldersgruppe					
0-19 år	23	77	0	0	25
20-39 år	26	48	26	0	24
40-59 år	41	51	5	3	76
60-79 år	50	47	3	0	162
80- år	35	65	0	0	40
Skema udfyldt af					
Patienten	43	52	4	1	285
Pårørende	36	64	0	0	27
Modersmål					
Dansk	42	53	5	0	316
Ikke dansk	51	37	0	11	8
Indlæggelsesform					
Akut	32	59	7	1	169
Planlagt	54	45	1	0	158
Diagnose					
DM169	61	39	0	0	41
DM179	62	36	2	0	55
Øvrige	35	58	6	1	231
Afsnit					
Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	25	65	9	1	80
Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro	53	43	4	1	160
Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning	43	56	1	0	68
Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	63	0	0	19

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	41	45	10	3	341
Køn					
Mand	46	44	6	4	158
Kvinde	37	46	14	3	183
Aldersgruppe					
0-19 år	59	41	0	0	25
20-39 år	53	47	0	0	24
40-59 år	50	39	10	1	78
60-79 år	38	45	13	4	167
80- år	18	59	15	8	47
Skema udfyldt af					
Patienten	42	45	10	3	295
Pårørende	41	46	11	2	31
Modersmål					
Dansk	41	45	10	3	330
Ikke dansk	37	48	15	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	36	50	9	4	178
Planlagt	47	39	12	2	163
Diagnose					
DM169	47	37	16	0	43
DM179	43	41	12	4	56
Øvrige	40	47	9	4	242
Afsnit					
Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	38	56	5	1	82
Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro	40	42	14	4	170
Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning	49	40	7	4	70
Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	32	26	5	19

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	46	42	8	5	138	15	177
Køn							
Mand	40	48	4	8	51	10	95
Kvinde	49	38	11	3	87	5	82
Aldersgruppe							
0-19 år	24	76	0	0	8	2	15
20-39 år	37	63	0	0	8	1	15
40-59 år	38	49	8	5	20	0	57
60-79 år	55	34	5	6	67	8	85
80- år	41	39	17	3	35	4	5
Skema udfyldt af							
Patienten	45	44	7	4	110	13	162
Pårørende	38	56	6	0	16	2	13
Modersmål							
Dansk	45	42	8	5	133	14	172
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	4
Indlæggelsesform							
Akut	42	41	11	5	81	7	86
Planlagt	51	42	3	4	57	8	91
Diagnose							
DM169	30	64	0	6	17	1	23
DM179	57	29	14	0	14	4	37
Øvrige	46	40	8	5	107	10	117
Afsnit							
Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	38	50	6	6	34	2	45
Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro	44	41	14	2	64	10	89
Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning	61	30	0	9	33	2	33
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	71	14	0	7	1	10

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	30	60	8	3	135	193
Køn						
Mand	35	57	4	4	57	100
Kvinde	26	62	10	2	78	93
Aldersgruppe						
0-19 år	34	66	0	0	11	14
20-39 år	10	58	21	11	10	15
40-59 år	25	67	2	5	36	40
60-79 år	35	50	13	2	55	104
80- år	31	69	0	0	23	20
Skema udfyldt af						
Patienten	30	58	9	4	114	169
Pårørende	25	75	0	0	16	15
Modersmål						
Dansk	30	59	8	3	131	186
Ikke dansk	-	-	-	-	3	5
Indlæggelsesform						
Akut	23	66	7	4	75	97
Planlagt	39	51	8	2	60	96
Diagnose						
DM169	63	38	0	0	8	31
DM179	33	44	17	6	18	37
Øvrige	27	63	7	3	109	125
Afsnit						
Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	12	74	9	6	34	45
Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro	33	56	7	4	57	106
Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning	41	51	8	0	39	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	13

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	59	17	13	11	224	105
Køn						
Mand	61	19	13	7	106	51
Kvinde	58	16	12	15	118	54
Aldersgruppe						
0-19 år	61	32	8	0	13	12
20-39 år	40	41	13	6	17	8
40-59 år	51	17	17	15	50	27
60-79 år	65	13	11	11	113	48
80- år	62	11	14	14	31	10
Skema udfyldt af						
Patienten	58	18	13	11	199	87
Pårørende	72	13	8	6	14	15
Modersmål						
Dansk	60	17	12	11	214	105
Ikke dansk	29	11	34	26	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	53	22	11	14	104	66
Planlagt	65	13	14	8	120	39
Diagnose						
DM169	68	10	13	10	31	10
DM179	66	13	8	13	48	8
Øvrige	55	20	14	11	145	87
Afsnit						
Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	49	22	14	16	51	30
Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro	64	14	12	10	127	37
Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning	59	21	13	8	39	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	14	14	0	7	9

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?						
	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	23	3	3	290	48
Køn						
Mand	65	28	3	3	134	27
Kvinde	75	19	3	3	156	21
Aldersgruppe						
0-19 år	45	37	8	9	22	3
20-39 år	29	61	0	11	18	7
40-59 år	61	26	8	5	66	13
60-79 år	82	17	0	1	149	17
80- år	82	14	3	0	35	8
Skema udfyldt af						
Patienten	72	23	2	3	254	40
Pårørende	76	24	0	0	24	5
Modersmål						
Dansk	70	24	3	3	281	47
Ikke dansk	74	11	15	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	61	30	4	5	142	33
Planlagt	81	17	1	1	148	15
Diagnose						
DM169	90	7	2	0	41	1
DM179	89	11	0	0	53	4
Øvrige	63	29	4	4	196	43
Afsnit						
Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	48	37	7	7	67	18
Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro	87	11	1	1	151	13
Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning	65	32	0	4	57	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	27	7	0	15	4

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.












Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest







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

ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	Samlet indtryk
3	Der kan ikke spares mere på pleje (de løber hurtigt i dag). Giv sygeplejerskerne mere råderum i relation til lægerne.	Virkelig godt
4	Meget venlige og hjælpsomme mennesker var gode til at forklare og ikke mindst berolige, når det var nødvendigt. Lod min mor være der hos mig under hele forløbet, både nat og dag, hvilket jeg bare havde brug for.	Godt
6	Personalet burde sige op eller strejke, indtil der blev ansat en kompetent ledelse, som kan tænke i andet end besparelser. Men eftersom ledelsen ikke selv kan se det, gider jeg ikke bruge mit krudt på det hér. Så skulle man jo starte forfra med at forklare, hvad menneskelige værdier og hensyn er!	Virkelig dårligt
8	Det eneste jeg har at sige: Tusind, tusind tak. Jeg har nydt opholdet hos jer, selvom min skade var alvorlig.	Virkelig godt
10	Der kunne godt være servering/mulighed for mad og drikke i de lange ventetider.	Virkelig godt
11	Personalet tog sig virkelig godt af mig under min indlæggelse.	Virkelig godt
13	Skydedør til toilet er ikke til at bruge, når man er gigtpatient og er blevet opereret i en arm.	Virkelig godt
14	Da jeg skulle hjem, det skulle jeg selv sørge for, men kunne ikke komme ind i egen bil, så der blev ringet efter en taxa, men det blev ikke bedre, så jeg blev til sidst, efter flere timers venten på den ene vogn og efter den anden vogn, sendt hjem i en ambulance, det var ikke særlig rart at sidde at vente i flere timer efter at have forsøgt at komme ind i bilerne flere gange.	Det kan jeg ikke vurdere
16	Jeg skulle møde fastende på sygehuset, fordi jeg skulle opereres i knæet. Bagefter jeg blev opereret, var jeg nødt til selv at spørge, om jeg kunne få noget mad. Der var gået 26 timer fra sidst, jeg havde fået mad og væske. Der kunne de godt have tilbudt mad, dengang man kom tilbage på afdelingen. Der gik en time, inden jeg spurgte, om jeg kunne få noget at spise. Regnede da med, at de spurgte.	Dårligt
17	Alt i alt var det en god oplevelse. Hurtig behandling og flink personale. Som sagt kun kommunikationen med lægen ved de opfølgende møder, der har været svære.	Godt
23	Sygeplejerskerne og SOSU-assistenterne var virkelig dygtige, og de gjorde alt for mig i de [] dage, jeg var indlagt.	Godt
27	Jeg tror, jeg har givet udtryk for det, jeg gerne ville i den forbindelse. Jeg vil også sige, at jeg igennem forløbet, som jo er ret beskedent, har haft kontakt med mange forskellige personer, og jeg vil gerne sige, at alle, og jeg mener alle, har været rigtig flinke og rare, og jeg har været tryk hele vejen igennem. En stor ros til de enkelte personer, men lidt ris til koordineringen af behandlingsforløb (spise eller ikke spise) koordinering af tidshorisonten (seks eller fem uger) og så også lige fortælle afdelingen, der opererer, at der på hospitalet findes noget godt materiale, som de godt må udleve-	Det kan jeg ikke vurdere

Bilag 5

















re lige efter operationen. Tak.

-  28 Undersøge sagen til bunds! Dette fremmer helbredsprocessen, så en ellers ihærdig person på arbejdsmarkedet og kerne i sin familie, kan optage sit "gamle" levemønster. Diagnosticeringen og evt. behandlingen er ikke afsluttet den dag i dag og jeg føler mig efterhånden mere som et ligegyldigt nummer, i stedet for et menneske med følelser, som MEGET gerne snart vil tilbage på arbejdsmarkedet!! Selve modtagelsen af sygeplejersken og den omsorg, hun gav mig fra starten, var rigtig god. I starten blev jeg også besøgt af en læge, som var nærværende og gav de nødvendige informationer. Det var efter blodprøverne var taget, at den timevis lange ventetid startede, som jeg syntes, var yderst generende og hvor jeg overhovedet ikke var blevet forberedt på det! Dårligt
-  31 Jeg kunne godt blive tilbudt at få kopi af min korte indlæggelse. Det kan jeg ikke vurdere
-  32 Alle virkede kompetente og hjælpsomme, selv da vi blev irriterede over ventetiden ved resultatet af røntgen og scanning. Fra vores side var det alt i alt en god oplevelse, når vi nu skulle til undersøgelse. Positivt, at hospitalet inddrog eksperter [] til at tolke billeder, før behandlingen blev endeligt besluttet. Det kan jeg ikke vurdere
-  32 Vi (min kone var med) kom ind [om morgenen]. Jeg blev rimelig hurtigt undersøgt og røntgenfoto-graferet, men ventede så til [om eftermiddagen] med en besked på røntgen. Der var intet at se, hvorfor vi blev sendt hjem. Ca. en time efter at vi var kommet hjem, blev vi pr. telefon anmodet om at komme ind igen til en scanning. Det gjorde vi, og jeg blev rimelig hurtigt scannet, men først [sent om aftenen] blev scanningen tolket. Jeg havde beskadiget [flere dele i kroppen]. Det kunne man godt have set hurtigere end efter [så mange timer]. Det kan jeg ikke vurdere
-  34 Jeg synes, personalet gjorde meget for de ældre patienter. Det kan jeg ikke vurdere
-  35 Mere observation af, at bruddet var lejret rigtigt! Utrolig søde og hjælpsomme sygeplejersker og ved udskrivelse god information til hjemmeplejen og fysioterapeut. Godt
-  36 Kunne gøres bedre, hvis personalet snakkede sammen og aftalte, hvem der gjorde hvad. Jeg er i tvivl, om der var en afdelingsleder - ingen tog ansvar. Dårligt
-  37 Jeg synes, alt på afdelingen var perfekt i forbindelse med min knæoperation. Dog vil jeg sige, at information og planlægning af genoptræning hos fysioterapien er alt for dårlig. Jeg bor i Holstebro, blev opereret i Herning og skulle gå til genoptræning i Herning, men man kan ikke køre bil efter operationen, og du kan gå til samme genoptræning i Holstebro. Det synes jeg, I skal koordinere bedre til fordel for patienterne og ikke tænke på prestige, specialister, og omsætning/penge. Virkelig godt
-  38 Meget dårligt, at alle skal møde op kl. syv om morgenen og så sidde i timevis og vente. Dårligt
-  43 Noget underholdning ville være godt. Havde brækket benet, så kunne ikke gå ud i tv-stuen, andre lokaler eller på gangen. Noget radio eller tv ville være godt for dem, der ikke kan rejse sig. Måske noget trådløst net. Der var en læge, som jeg ikke helt forstod, eller jeg forstod ikke noget, han sagde. Og jeg kan ikke engang skrive hans navn, hvis jeg ville, fordi jeg forstod intet. Godt
-  44 Jeg fik en god behandling, venlige plejere m.m., men skulle vækkes hver time. God behandling af hjernerystelse. Virkelig godt

	46	Det var nogle meget søde mennesker, der tog imod samt passede hende dagen efter.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro			Samlet indtryk
	1	Dem på operationsstuen var bare super. En meget fin modtagelse fik jeg. De fortalte mig jo alt, bedre kunne det ikke være gjort. Jeg har været særdeles godt tilfreds på Holstebro Sygehus. Sygeplejerskerne løber jo stærkt for at nå, det de skal.	Intet svar
	3	Jeg er fuld af beundring over hele forløbet på Holstebro Sygehus, og når jeg har fortalt andre om det, har de sagt: "Ja, de er dygtige i Holstebro".	Virkelig godt
	4	Min opfattelse af Holstebro Sygehus er absolut god, et godt sted at være patient. Dejlig atmosfære, venlige og kompetente læger og øvrigt personale. Jeg vil være tryk ved blive indlagt på Holstebro Sygehus, såfremt det skulle være nødvendigt.	Virkelig godt
	5	Alt i alt synes jeg mit forløb var godt, dog mener jeg, personalet har for travlt. Dernæst mener jeg, det hele er gået så stærkt at folk med en svag psyke, vil have det dårligt.	Godt
	6	Jeg oplevede indlæggelsen som en god oplevelse, alle var så hjælpsomme og meget venlige, altid med et smil på.	Godt
	7	Plejepersonalet gjorde et godt arbejde. De var venlige og altid behjælpomme. Doseringen af medicinen havde man ikke styr på, så man havde mange unødvendige smerter, som kunne være undgået. Man glemte at tage hensyn til, at man havde været på smertestillende medicin i flere år.	Godt
	8	Meget venlige og dygtige plejere. Super godt. Tak!	Virkelig godt
	11	Efter [operation]... For hårdhændet [behandling] under indlæggelsen. Formodentlig fordi speciallægen ikke var orienteret godt nok om min operations særlige forløb. Medicinsk opfølgning efter udskrivning ok. Fysiurgisk opfølgning efter udskrivning kunne ønskes langt mere intensiv.	Godt
	13	Toiletforhold for kørestolsbrugere for små.	Godt
	15	Da jeg, i forbindelse med min knæoperation, kun var indlagt [få] dage, er det begrænset, hvad jeg kan mene om sygehuset. Men min vurdering er, at det er et ualmindeligt dygtigt, kompetent og venligt personale. Man føler sig tryk på Holstebro Sygehus. [Tidligere] var jeg i længere tid indlagt på Onkologisk Afdeling. Jeg blev efter lange [] behandlinger [], erklæret rask. Kun ros til Onkologisk Afdeling på Holstebro Sygehus.	Godt
	16	God, venlig, professionel tone sygeplejerskerne imellem - som også skabte god stemning på "stuen". Jeg fik de informationer, jeg bad om, fra jeg blev indlagt, til jeg blev udskrevet.	Godt
	17	Dele mænd og kvinder op!	Godt
	19	Jeg fik enestue, så jeg ikke behøvede at tænke på medpatienter, da jeg ikke kunne sove den nat, jeg blev indlagt - og ikke behøvede at tænke på besøgstider. Det var dejligt. Maden var fortrinlig, og jeg fik også noget at spise den nat, jeg blev indlagt og efter operationen på opvågningsstuen. Jeg fik opvarmede tæpper, som kunne dæmpe smerterne, mens jeg ventede på at få smertebehandling ved indlæggelsen. Den hurtige udskrivelse og besked om at jeg kunne starte på arbejde efter fire uger, gjorde jeg fik startet for tidligt på arbejde, så jeg måtte sygemeldes igen. Jeg overbelastede,	Godt

Bilag 5








så jeg fik information omkring senetilhæftningen. Behandlet med gigtmicin, derpå akupunktur og er lige startet på optræning af bevægelighed og styrke (stadig sygemeldt).

- | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | 20 | MANGLENDE INFORMATION FRA FYSIOTERAPEUTER! Efter [operation for et par år siden] blev vi indkaldt til aflevering af hjælpematerialerne, og blev instrueret i ti øvelser for resten af livet. Vi fik samtidig en brochure/et hæfte med de ti øvelser. Indkaldelsen, som kom senere, blev vi informeret om ved udskrivelsen. Hvis proceduren er ændret i mellemtiden er det OK, men så mangler jeg at blive orienteret herom. | Virkelig godt |
|  | 23 | Sekretær i ambulatoriet mente ikke, at det kunne betale sig at søge om kørselsgodtgørelse, og var ikke særlig villig til at gøre det. Jeg havde [knoglebrud] og kunne ikke selv køre. Jeg insisterede - og fik godtgørelse! Dette kunne godt have været tacklet på en mere imødekommende og venlig måde. | Virkelig godt |
|  | 24 | Jeg synes, REGIONEN burde give os hoftepatienter et tilbud på genoptræning gennem kommunen. Det gør man andre steder, uden man skal søge om det. Det betaler sig i den sidste ende. Vi skal jo helst holde i mange år, og da kan det blive dyrt. | Virkelig godt |
|  | 26 | Der burde kun serveres mad på stuerne for de sengeliggende, da det lugter kvalmende for dem, som ikke kan spise. Og glemmer man så udluftningen efterfølgende, er det ikke sjovt. | Virkelig godt |
|  | 29 | Jeg har været meget tilfreds. | Virkelig godt |
|  | 30 | Jeg synes læger og sygeplejesker/personale var utrolig rare, flinke, hjælpsomme, og maden var rigtig god. Der er ingenting at klage over. Jeg synes det hele var til UG. | Godt |
|  | 31 | Jeg var meget tilfreds med den pleje, jeg fik, men om der kunne gøres mere, kan jeg ikke svare på. | Virkelig godt |
|  | 32 | Særlig god. En stor tak til læge NN for en veloverstået operation. Og en stor tak til personalet på afdeling O. Og til køkkenpersonalet stor tak for lækker mad. | Virkelig godt |
|  | 33 | Jeg har været meget godt tilfreds med de gange, jeg har været indlagt, og synes, at alt fungerer godt. | Godt |
|  | 34 | Personalet kiggede jævnlige ind til mig, om der var noget, de kunne gøre for mig. Alt i alt super. | Virkelig godt |
|  | 36 | Det er rigtig godt, at hjælpemidler udleveres i god tid før indlæggelse, så man kan få afprøvet og installeret tingene. | Virkelig godt |
|  | 37 | Jeg synes, toilettet var for lille, især den med gåstole, man kunne knap vende derinde. Angående personalet, de var ok, de var der bare, når man kaldte. | Virkelig godt |
|  | 37 | Toilettet var ikke for stort, men så havde man et bagegear. Jeg var så tilfreds med alle. De var bare så søde. Kaldte man, var de der bare. | Virkelig godt |
|  | 39 | Afdelingen har givet en meget god behandling. En særlig tak til læge NN og vellykket operation. I ønskes en god jul til alle. | Virkelig godt |
|  | 41 | God ide med blandet køn på stuerne. | Virkelig godt |
|  | 43 | ☐ Det er meget utilfredsstillende at sidde og vente, fastende, i 12 timer, men hvis man så i det mindste kunne få lidt mere at vide angående ventetiden. F.eks. kunne de jo komme og sige, at der | Dårligt |

måske ville gå tre timer, så vidste man dét, og kunne gå en tur. Det er temmelig hårdt, bare at sidde i en hospitalsseng og vente - helt uvidende. Jeg spurgte sygeplejerskerne, et par gange, om de ikke kunne sige noget om, hvornår jeg kom til, men det kunne de ikke. Det ville have været rigtig dejligt, hvis de havde haft mulighed for at kontakte lægen/afdelingen og få nogle svar.








- | | | | |
|---|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| ✎ | 44 | [] Den ene afdeling har ikke haft meget med min operation at gøre. [] Men har i øvrigt ingen klager. Hvis det havde været spørgeskema til anden afdeling, havde svaret været: Virkelig godt! | Intet svar |
| ✎ | 45 | Afdelingen kørte efter en målrettet linje. Hele vejen var den effektiv. | Virkelig godt |
| ✎ | 47 | Smilende sygeplejersker og god behandling. | Virkelig godt |
| ✎ | 50 | Jeg synes, dem der var hos mig, var af høj kvalitet. De var der altid, når man havde brug for dem, så rigtig meget ros til afdelingen. | Virkelig godt |
| ✎ | 51 | Fik en virkelig god behandling af personalet og vil gerne give den højeste karakter, der kan opnås. | Godt |
| ✎ | 52 | Jeg er meget tilfreds med min nye hofte og det forløb, som gik fra jeg kontaktede min læge, til jeg havde en ny hofte. Cirka tre uger. Jeg oplevede et venligt og fagligt dygtigt personale hele vejen igennem. Tak for det. | Virkelig godt |
| ✎ | 53 | Fysioterapi. Synes det var svært, at få rollator eller gangstativ med hjem, da man skulle klare sig med krumstokke. Da jeg er alene, var det svært at bære noget. | Godt |
| ✎ | 57 | Plejepersonalet var generelt venlige, men havde for lidt tid til sygepleje. Smertebehandlingen var ikke god nok, men da jeg var indlagt i ét døgn, vil jeg ikke generalisere. | Godt |
| ✎ | 58 | Jeg synes, at personalet behandlede os godt på stuen. Kom med det [samme] nogen ringede efter hjælp, og de var utrolig flinke, selvom man kunne se, de havde meget travlt. | Godt |
| ✎ | 59 | Jeg havde en god oplevelse med min indlæggelse på Holstebro Sygehus med venligt personale og god forplejning og god orientering om forløbet af operation og hvad der skulle ske efter udskrivelsen. | Virkelig godt |
| ✎ | 60 | Super dejlig afdeling i Holstebro. | Godt |
| ✎ | 61 | Selve operationen er en god oplevelse, da bruddet er helet korrekt. Indlæggelsen på sengeafdelingen krævede stor humoristisk sans med alle de forglemmelser, personalet bidrog med lige fra glemte blodtryksmålinger til glemte måltider. Sluttelig anbragte de mig på en sengestue blandt to mænd og jeg er altså en kvinde. | Dårligt |
| ✎ | 63 | Afdelingen var virkelig hurtig og god, da jeg skulle videre i systemet til Herning. | Godt |
| ✎ | 65 | Ville gerne på forhånd have været orienteret om, at jeg skulle overnatte på en "blandet" stue med både mænd og kvinder. | Virkelig godt |
| ✎ | 67 | Jeg synes, personalet var søde mennesker. Det var en god og rolig måde, jeg oplevede operationsgange og stuen på. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 68 | Den skriftlige medicinvejledning ved udskrivelsen kunne være tydeligere formuleret. Hvis jeg ikke havde lidt kendskab til min medicin, kunne der opstå tvivl. | Virkelig godt |




















Bilag 5

-  69 Jeg har været heldig - efter første knæoperation i foråret 2010 - at deltage i et forskningsprojekt omkring genoptræning, som bl.a. indebærer to konsultationer hos en fysioterapeut efter fire ugers kontrollen. Disse konsultationer har givet genoptræningen et væsentligt løft, som jeg godt kunne unde alle mine lidelsesfæller. Men det ligger måske uden for afdelingens ansvarsområde? Virkelig godt
-  71 Al personale (læge, sygeplejerske m.m.) virkede meget fortravlede. Det ville være godt, om lægerne og plejepersonalet kunne/ville udvise lidt mere omsorg og forståelse for patienterne. En lille snak i ro i fred kan betyde utrolig meget, når man er indlagt på hospital! Godt
-  72 At der er både herre og dame på stuerne, gør ikke noget, men helst halv af hver, så er det mest hyggeligt. Men det er godt nok med lidt liv omkring os. Det er hyggelige stuer og søde og hjælpsomme mennesker omkring os, og det giver meget tryghed. Men det var dejligt, hvis der var toiletter til både herre og dame, når det skal være blandet. Godt
-  73 En ualmindelig god og kvalificeret behandling. Jeg har kun godt at sige! Virkelig godt
-  74 I hæftet med gymnastikøvelser mangler jeg besked om antal gange, de skal foretages. Godt
-  77 Tage hensyn til at ligge på stue med modsatte køn. Er det ønskeligt eller ikke ønskeligt? Godt
-  78 Der er ingen indvendinger over hele forløbet. Personalet var/er rigtig søde mod mig. Helt igennem personligt og professionelt/fagligt arbejde fra hele hospitalets side. Tusind tak til hele personalet. Intet svar




ID Kommentarer - Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning

Samlet indtryk

-  1 Jeg blev via skadestuen indlagt akut. Skulle opereres hurtigst muligt. Blev virkelig godt modtaget på afdelingen, hvor forbehandlingen straks blev iværksat. Alt i alt en særdeles positiv oplevelse. Det kan jeg ikke vurdere
-  2 Sødt og rart personale samt fagligt dygtigt. De var også gode til at vejlede i fagligheden ved de elever, de havde med sig rundt. Jeg har været meget tilfreds med mine ophold på sygehuset og har gerne kørt dertil frem for [et andet sygehus i byen], hvor jeg bor. (Der er de sikkert også dygtige, men kunne godt lide forholdene på [det foretrukne] sygehus). Virkelig godt
-  3 Jeg blev opbevaret og observeret på ét sygehus - jeg undrer mig over, at det ikke kunne foregå på et andet sygehus. Operationen foregik jo på et tredje sygehus. Det kan jeg ikke vurdere
-  4 Jeg var kun patient et døgn, og det var et godt døgn. Godt
-  7 De var meget venlige. Godt
-  8 Der var for langt til toilettet. Stuen var fin. Godt
-  9 Jeg blev modtaget meget godt på afdelingen. Stille og roligt fik jeg at vide, hvad der skulle ske dagen før operationen. En bestemt sygeplejerske brugte ca. to timer på at tale med mig, så jeg følte mig tryk ved operationen, som skulle ske næste dags morgen. Meget dygtige læger, sygeplejersker og SOSU-assistenten gjorde arbejdet i fællesskab. Det var en behagelig overraskelse. Der blev talt pænt mellem personalet og ikke talt ned til patienten. Skønt. Det kunne andre afdelinger lære noget af og andre sygehuse. Virkelig godt

	10	God og meget opmærksomhed fra sygeplejersker.	Godt
	11	Synes, man skulle operere akillesener om natten, hvis det er muligt.	Virkelig godt
	12	Jeg har mødt personalet som faglige, humoristiske, nærværende, engagerede, hjælpsomme mennesker. Og så skylder jeg at sige tak for den dejlige mad.	Virkelig godt
	12	Jeg synes kun, jeg mødte venlige, kompetente mennesker, der gav indtryk af at interessere sig for mig og mine medpatienter, og så gjorde det ikke noget, at maden var så dejlig.	Virkelig godt
	18	Vi som pårørende blev godt modtaget på afdelingen. Vi mødte stor venlighed også når vi ringede og hørte til vores mor. Min mor var glad for personalet.	Virkelig godt
	19	Når man sidder med to [brud] og ingenting kan, er det ikke rart at skulle ligge og vente i lang tid, når man har ringet efter hjælp.	Godt
	21	Måske ikke helt optimalt med fire[mands]stuer.	Virkelig godt
	22	Dygtige medarbejdere :-)	Virkelig godt
	23	Toiletforholdene, synes jeg, er dårlige. Wc er for lave.	Det kan jeg ikke vurdere
	24	Enestuer er optimalt, men kan jo ikke altid lade sig gøre.	Virkelig godt
	25	De var alle rigtig søde, og behandlede mig godt. Men der var et tidspunkt, hvor jeg "ringede" efter dem, mens jeg lå i store smerter, hvor der gik ca. en time, før en af dem kom.	Godt
	26	Jeg synes de var rigtig gode til at hjælpe mig, både nat og dag. De var alle rigtig søde.	Virkelig godt
	30	Lidt bedre røntgenbilleder, fordi de blev taget forkert en af gangene.	Godt
	31	For lille sengestue, når man er [bevægelseshæmmet], og har brug for [hjælpebidler] og lignende. Besværligt for personalet, der må rokeres rundt med både seng og andre møbler.	Godt
	33	Rigtig godt tilfreds med afdelingen. Manglede kun mere information om, hvad jeg måtte da jeg kom hjem.	Godt
	34	Afdelingen gjorde det særligt godt. Det var som på et hotel.	Virkelig godt
	36	Jeg er tilfreds.	Godt
	40	Jeg synes, det plejende personale var virkelig godt. Altid smilende og venlige og hjælpsomme. Også rigtig dejlige personer med god forklaring og beroligende, både ved bedøvelse og på opvågning. Det største minus var den læge, som ikke gav mig en ordentlig forklaring på, hvad der blev lavet ved min skulder, som jeg siden har måttet få en ordentlig forklaring under genoptræning af min fysioterapeut. Jeg synes, der skal en dansk sygeplejerske med rundt på stuebesøg, så vi kan spørge og få en forståelig forklaring. Tak.	Godt
	42	Oplevede kun hjælpsomhed og omsorg og stor kompetence - positiv kritik anført tidligere i denne besvarelse.	Godt

Bilag 5





	44	Fire personer om ét bad/toilet er for meget. Alle skal have hjælp - og det ikke fordi, at det ikke er okay at vente på hinanden, men at man ligefrem skal ind på en anden stue for at komme på toilet, er måske lige i overkanten.	Intet svar
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	1	Syntes at der skulle være TV ved hver seng. Jeg fik et TV, så jeg var glad.	Godt
	3	ALT virkelig godt PÅ NÆR MADEN. Levede ikke op til nutidens krav om sund mad (frugt, grønt, fedtfattigt). Ikke lækkert.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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















ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	Samlet indtryk
2	Jeg blev indlagt efter fald [i efteråret].	Godt
6	Blev kørt akut af Falck. De var mere professionelle end noget andet sundhedspersonale, jeg mødte på Herning Sygehus.	Virkelig dårligt
12	Det, jeg husker, var godt.	Godt
15	Indlagt pga. ulykke.	Godt
19	Akut indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
22	En virkelig fin modtagelse på skadestuen og overført i ambulance til Herning af professionelle folk.	Virkelig godt
23	Blev indlagt akut.	Godt
25	Akut inlæggelse med infektion.	Det kan jeg ikke vurdere
26	Jeg lå tre timer på skadestuen med højre skulder af led, før den blev sat på plads, mener det var en unødvendig pinefuld tid.	Godt
27	Jeg kom til skade [med foden] Dagen efter kontaktede jeg lægevagten, som opfordrede mig til at køre til lægevagten på Herning sygehus. Her blev jeg velmodtaget, og det blev hurtigt konstateret, at [der var tale om en bestemt skade]. Jeg fik at vide, at jeg skulle opereres, og at det ikke tog ret lang tid. Jeg fik også at vide, at operationen foregik ved lokalbedøvelse, så jeg spurgte til noget at spise, da jeg var blevet sulten. Havde kun fået morgenmad. Jeg fik at vide, at da operationen skulle foregå i lokalbedøvelse, måtte jeg gerne spise, og jeg spiste en banan. Jeg blev kørt ind på en stue, og da en sygeplejerske kom for at lægge et drop, fortalte min kone hende, at jeg havde spist en banan kl. 14.00. Det var ikke så godt, for jeg måtte ikke have spist indtil seks før en operation, så jeg kunne tidligst blive opereret kl. 20.00. Surt for en sølle banan, og en dårlig information. Nå, der var ikke andet for end at ligge og vente, og det gjorde jeg så. Kl. 19.00 kom en læge, blot for at fortælle mig, at jeg ikke kunne blive opereret denne dag. Jeg tog så hjem og kunne komme igen dagen efter, fastende. Det gjorde jeg så, og jeg blev opereret hen under middag.	Det kan jeg ikke vurdere
29	Akut indlæggelse efter færdselsuheld.	Godt
32	Der var ingen ventetid. Jeg blev kørt ind i ambulance og blev taget imod med det samme.	Det kan jeg ikke vurdere
32	Indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere

Bilag 5

	37	Var til fælles instruktion inden indlæggelse. Fint at holde det fælles, og dermed spare på ressourcerne, men synes I skal sørge for der er stole og plads til alle.	Virkelig godt
	39	Min skade var en læsion [], som krævede en syning af såret. Jeg blev akut kørt af Falck til skadestuen og blev udskrevet dagen efter.	Godt
	41	Rare og hjælpsomme Falckreddere. Mange tak for det! Man følte, man var i gode hænder.	Det kan jeg ikke vurdere
	43	Jeg havde brækket [legemsdel] og havde fået meget medicin, så det er lidt sløret. Men er ikke utilfreds. Jeg kom hen, hvor jeg skulle.	Godt


















ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro


Samlet indtryk

	3	Det hele var i orden.	Virkelig godt
	4	[I slutningen af 2009] blev jeg opereret og fik isat [skinne] efter brækket lår/hofteben. Efter otte og en halv måned blev det besluttet at fjerne det indsatte og skifte ud til "ny hofte".	Virkelig godt
	10	Akut indlagt efter fald.	Godt
	12	Blev overført fra [andet sygehus] akut.	Det kan jeg ikke vurdere
	16	Det var rigtig godt med en fælles informationsformiddag, og at ægtefællerne var inviteret med til den! Grundig og saglig orientering og god tid til at tale med de øvrige indkaldte. Men dem savnede jeg kontakt med EFTER operationen. Jeg har manglet en SPARRINGSPARTNER. Måske kunne man ved orienteringen arrangere - frivilligt - adresse og telefonnummerliste, så vi kunne følge hinanden efter operationen. Spørge en, der er i samme "fase" om smerter, medicin, krykker, sove på ryggen og så videre!	Godt
	18	Akut indlæggelse. Derfor ikke muligt at informere før indlæggelse.	Godt
	19	Kom akut ind efter brud på lårbenshals.	Godt
	22	Ekstremt hurtig indlæggelse: undersøgelse [sidst på sommeren], orienteringsmøde [to dage senere], indlæggelse og operation [efter en uge]. Super orientering fra læge NN og andet personale.	Virkelig godt
	32	Grundet [uheld] var det svært.	Virkelig godt
	34	Straks efter tilskadekomst.	Virkelig godt
	35	Jeg blev indlagt aftenen før operationen. Modtagelsen var venlig og i god atmosfære.	Virkelig godt
	36	Forløbet var rigtig godt tilrettelagt. God orientering før første undersøgelsesdato.	Virkelig godt
	37	Jeg ventede efter eget valg efter en hel uges ferie, fordi jeg ville opereres på et bestemt sygehus.	Virkelig godt
	37	Ventede i tre uger efter eget valg, efter ferie.	Virkelig godt

✎	39	Mødet med læge NN angående operationen og dernæst informationsmødet ved læge NN, ergoterapeut og fysioterapeut, hvor operation og genoptræning og det videre forløb blev gennemgået. Meget professionelt. Humøret blandt personalet var der ikke noget at klage over.	Virkelig godt
✎	40	Lidt stressende.	Virkelig godt
✎	43	I forbindelse med et trafikuheld [i sommeren], fik jeg besked fra sygehus 1 om at møde på sygehus 2 [nogle dage efter] fastende til operation. Da de ikke havde tid, blev jeg sendt hjem igen og skulle møde den næste dag.	Dårligt
✎	45	Der var næsten ingen ventetid.	Virkelig godt
✎	49	Kun god information.	Virkelig godt
✎	54	Jeg blev indlagt på grund af []ulykke og var kun indlagt et døgn.	Godt
✎	57	Der var stort set ingen ventetid.	Godt
✎	58	Efter behandling på skadestuen var jeg informeret om, at operation kunne blive aktuel efter morgenmøde [dagen efter]. Ulykken skete [dagen før], [patient blev indkaldt til to dage efter].	Godt
✎	60	Det var dejligt, at der ikke var så lang ventetid. Især når man har mange smerter.	Godt
✎	61	Akut [behandlingsbehov]. Meget fin behandling i akutmodtagelsen.	Dårligt
✎	62	Blev akut indlagt.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	64	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
✎	67	Jeg skulle til en undersøgelse for, om jeg kunne blive opereret. Glad blev jeg, da jeg allerede kunne få operationen en uge efter. Samme dag var der informationen om forløbet, så det gik jeg glip af, undtagen foredraget om selve operationen.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	68	Det var virkelig rart, at lægen på ambulatoriet ikke var optaget af en computer, men tog sig tid til at se patienter.	Virkelig godt
✎	69	Tryghedsskabende og udbytterigt informationsmøde på afdelingen.	Virkelig godt
✎	70	Var kun indlagt én nat efter en ambulant operation i finger [].	Virkelig godt
✎	75	Blev overført fra [et andet sygehus].	Godt
✎	76	Vi blev indkaldt i hold og informeret samlet over en halv dag. Samtidig blev vi undervist i brugen af hjælpemidlerne i teori og praksis, hvorefter vi kunne hente hjælpemidlerne, inden vi tog hjem. Fin, fin måde at gøre det på.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning	Samlet indtryk
✎	6	Jeg var indlagt på børneafdelingen.	Virkelig godt


Bilag 5


	9	Fra jeg talte med den første læge NN, til jeg kom ind, gik der under en uge. Det var rimelig tjept, syntes jeg, når jeg tager alle operationer med, som var planlagt. Jeg blev "klemt" ind. Meget fint.	Virkelig godt
	10	[] Jeg bliver lagt i en hospitalsseng. En [] læge informerer mig om, at bruddet er "kaotisk eller kaos eller kompliceret" - jeg husker ikke helt ordvalget. Jeg forstår, at det muligvis skal opereres. Jeg venter nogen tid, så kommer en [anden] læge og kigger lidt på kravebenet. Og jeg får slynge på, bliver sendt hjem og får besked om at komme igen om [lidt over en uge]. Efter få dage får jeg brev om at møde på sygehuset [om morgenen nogle dage efter]. Der bliver taget nye billeder. Jeg får besked om, at der skal være en operation til. Jeg spørger - kunne man ikke have set det, [da jeg var indlagt]. Jo, det kunne man måske godt - var beskeden. Jeg blev opereret [om morgenen dagen efter].	Godt
	12	Klar information.	Virkelig godt
	14	Jeg kom ind med en brækket [kropsdel]. Kompliceret blev der sagt. Der gik fem dage, inden det kunne opereres og [næsten en uge] derefter, inden at jeg kom hjem. Men jeg fik en god behandling på alle måder.	Intet svar
	16	På grund af smerter i maven vidste de ikke hvilken diagnose.	Godt
	19	Akut indlæggelse efter fald.	Godt
	20	Blev ikke indkaldt, da det var et færdselsuheld.	Virkelig godt
	24	Blev indlagt en dag efter indkaldelse.	Virkelig godt
	25	Jeg blev flere gange kaldt ned, hvor jeg blev stillet de samme spørgsmål om og om igen, selvom lægen selv svarede på nogle af spørgsmålene, den første gang jeg var der.	Godt
	29	Der blev ikke snakket om ventetid, da jeg var den første, der skulle opereres pga. pludselig skade.	Godt
	33	Indlagt fra trafikuheld med ambulance.	Godt
	34	Der gik kun 11 dage.	Virkelig godt
	35	Kun en ting var dårligt, og det var, da vi fik hormonerne til NN, som han skulle have hos lægen, var der ingen informationsseddel ved.	Virkelig godt
	38	Blev akut indlagt [].	Dårligt
	39	ULYKKEN SKETE [OM EFTERÅRET]. Først skulle jeg til egen læge og så på det første sygehus for at få taget røntgen af [bruddet]. De sendte mig hjem med store smerter og lidt smertestillende medicin, og jeg fik at vide, at jeg skulle faste mandag aften [] fordi jeg skulle til [andet sygehus dagen efter] og [det andet sygehus] ringede op [samme dag] og jeg fik at vide, at jeg skulle komme [dagen efter igen]. DET ER MEGET LANG TID MED SÅ STORE SMERTER FRA [BRUDDET].	Godt
	40	Kom hurtigt ind på et afbud.	Godt
	40	Kom ind på afbud med en dags varsel. Otte dage fra forundersøgelsen.	Godt


 42 Ankom med brækket ankel en eftermiddag. Fik oplyst en ventetid på ca. 45 minutter til en time. Blev konsulteret af læge over fire timer senere, hvor foden var så hævet, at operation ikke var mulig. Godt


ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

 2 Blev overflyttet fra andet sygehus. Godt

 4 Jeg blev kørt ned og husker derfor ikke meget. Men jeg mener ikke at kunne huske, at jeg blev informeret om ventetiden. Virkelig godt

















 5 Det drejede sig om en akut indlæggelse, der i alt varede ca. et halvt døgn. Det kan jeg ikke vurdere

















 7 Blev indkaldt tre gange, hvor de to af gangene var forgæves. Virkelig dårligt. Dårligt

 8 Indlagt akut. Det kan jeg ikke vurdere

Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest






Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	Samlet indtryk
 6	[Personalet] havde for travlt.	Virkelig dårligt
 10	Der var meget lang ventetid på skadestuen. Skyldes formodentlig, at der kom en del tilskadekomne i ambulancer.	Virkelig godt
 21	Lang ventetid, inden der kom én, fra jeg kom op.	Det kan jeg ikke vurdere
 25	Ventede cirka fem timer, inden at jeg kom på akutsengeafdeling.	Det kan jeg ikke vurdere
 26	Alle procedurer så ud til at være på plads. Følte det foregik meget professionelt.	Godt
 27	Nu er vi så kommet til modtagelsen den dag, jeg så blev opereret, og de personer, jeg mødte, var rigtig flinke og rare.	Det kan jeg ikke vurdere
 31	Husker det meget svagt.	Det kan jeg ikke vurdere
 32	Super. Søde, venlige og kompetente.	Det kan jeg ikke vurdere
 37	Super søde sygeplejersker der tog imod.	Virkelig godt
 41	Der var styr på tingene, så det var rart.	Det kan jeg ikke vurdere
 42	Et godt oplagt personale, som var flinke og behjælpelige med alt.	Godt
 43	Dem, der var på afdelingen var gode. Hvis jeg skulle have hjælp, var den der med det samme.	Godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro	Samlet indtryk
 3	Alle var så søde og imødekommende.	Virkelig godt
 6	Alle var hjælpsomme og flinke og viste tilrette.	Godt
 7	Man blev modtaget af et venligt personale og fik de informationer, man havde brug for.	Godt
 16	Venlig - blev budt på the - en sygeplejerske var hele tiden opmærksom på mit velbefindende, selv om der var ventetid.	Godt














	19	Jeg oplevede et venligt personale, som var klar til at give den hjælp, som jeg havde behov for.	Godt
	22	Rolig og okay.	Virkelig godt
	25	Lige efter modtagelsen på afdelingen, blev jeg spurgt, hvornår jeg troede, at jeg kunne komme hjem. Det synes jeg er forkert at spørge om. Så føler man sig lidt dårligt tilpas og er man til besvær.	Intet svar
	29	Alle var søde og omsorgsfulde.	Virkelig godt
	31	Meget venlig og god orientering.	Virkelig godt
	32	God service.	Virkelig godt
	34	Venlig og meget hjælpsom.	Virkelig godt
	36	Personalet var søde og rare.	Virkelig godt
	48	Jeg fik en ekstra dag, men fik god informering af et flinkt personale og god mad.	Virkelig godt
	49	God og venlig.	Virkelig godt
	58	Fik en seng med det samme og blev holdt orienteret om, hvad der gjorde, at der blev lidt ekstra ventetid.	Godt
	62	Husker kun, at de var flinke, og at jeg fik en god modtagelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	67	Jeg synes, det var stressende. Jeg skulle møde [tidligt om morgenen]. Jeg tror, der var vagtskifte. Da jeg var i bad, ville der komme en sygeplejerske og vaske mig på ryggen. Jeg ringede nogle gange, inden hun kom, og jeg kom til at fryse meget.	Det kan jeg ikke vurdere
	68	Blev godt informeret om det videre forløb indtil operationen.	Virkelig godt
	75	Blev modtaget med venlighed.	Godt
	81	Alle er meget søde og omsorgsfulde.	Virkelig godt

ID Kommentarer - Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning

Samlet indtryk

	2	Jeg fornemmede, at de var rigtigt godt forberedte ved modtagelsen, og at der var klargjort.	Virkelig godt
	3	Akut 112.	Det kan jeg ikke vurdere
	6	Vi manglede information om, hvor man kunne spise, men ellers ikke andet :-)	Virkelig godt
	9	Den var bare helt i top. Særlig flinkt personale. P.s. Maden var til ug, meget frugt og grønt.	Virkelig godt
	12	Venlig - kompetent - nærværende.	Virkelig godt

Bilag 5

	12	Venlig, kompetent, rolig.	Virkelig godt
	15	Nej, kan intet huske fra da jeg kom.	Godt
	21	Første indtryk var - her er styr på tingene! Det kører på skinner. Information. Klargøres til operation. Smertebehandling på opvågning. Anden afdeling tager over med pleje. Information. God udskrivelse.	Virkelig godt
	22	Venlig, smilende og imødekommende. Højt humør, altid klar med en god kommentar. Følte, at jeg var velkommen.	Virkelig godt
	25	De sendte mig på børneafdelingen, hvor vi skulle gå og lede efter en sygeplejerske for at få af vide, vi skulle et helt andet sted hen.	Godt
	26	De var rigtig søde og flinke.	Virkelig godt
	33	Alle var venlige. Jeg følte, at jeg fik den bedste og hurtigste behandling.	Godt
	35	Alle var gode. Søde sygeplejersker.	Virkelig godt
	36	Godt tilfreds.	Godt
	39	Jeg blev sendt til en narkoselæge, fordi jeg skulle vide, hvordan jeg skulle bedøves. Der ventede jeg i næsten to timer i venteværelset, og det er for dårligt med så lang tid, med så store smerter i knæet.	Godt
	40	Indkaldt [tidligt om morgenen]. Kom for [nogle timer senere] (fastende). Kunne godt være indkaldt til senere modtagelse.	Godt
	40	Kalder ind [tidligt om morgenen], selvom der er en stor operation først - synes godt, de kunne vente til senere.	Godt
	42	Oplevede travlhed i systemet.	Godt















Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	Håndtering af fejl
4	Blev kaldt op til røntgen af brystkasse/hjerte (jeg havde brækket benet), men det var en fejl, og jeg blev sendt tilbage til afdelingen igen.	Godt
5	De glemte at tage en blodprøve, men er helt i orden.	Virkelig godt
6	Der var ikke kendskab til min medicin. Fejl i overflyttelse ved afdelingsskifte. De reagerede ikke på klokken, da jeg var faldet på toilettet.	Virkelig dårligt
7	Ingen.	Intet svar
12	Sygeplejerskerne var rigtig søde, men nogle af lægerne var rigtig stride og vakte unødigt grund til uro!	Intet svar
14	Fik for meget medicin. Fik også medicin, som jeg fandt ud af, at jeg ikke kunne tåle, og personalet fortsatte med at udlevere tre gange, selvom min svigerdatter havde snakket med personalet om det. Jeg fik underlige tanker og så mærkelige ting.	Virkelig dårligt
18	De glemte at give mig drop på de fastlagte tidspunkter.	Godt
24	Jeg skulle oplyses om insulin.	Dårligt
26	De 3 timers ventetid før min skulder blev sat på plads.	Godt
27	Der var fejl i informationen, om hvorvidt jeg måtte spise eller ej før operationen. Der var også forskelle i den tid jeg fik information om, at forløbet med min "støvle" efter operationen ville vare. Først fik jeg at vide, at jeg skulle gå med støvlen på og ikke måtte støtte på benet i seks uger. Senere blev det lavet om til fem uger. Da jeg så kom efter fem uger, fik jeg at vide, at jeg da skulle gå med den i seks uger, så jeg måtte tage hjem og tage en uge mere med benet i støvlen.	Dårligt
30	Fik at vide af sygeplejerske, at jeg måtte belaste opereret ben med det samme, men efter egen vurdering lod jeg være. Ved udskrivelse af læge fik jeg oplyst, at benet først måtte belastes seks uger efter.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
32	Ingen fejl, men en meget lang ventetid for at få svar på en røntgenfotografering og senere en scanning. Vi måtte til sidst "true" med at tage hjem.	Intet svar
35	Blev for hurtigt udskrevet - lige op til weekend, hvor hjemmeplejen ingen informationer havde fået om behandling i hjemmet!! Havde ikke de nødvendige hjælpemidler til støtte for brækket [] - deraf endnu flere smerter!!!	Godt
36	Medicin, jeg skulle have, fik jeg ikke - kun hvis jeg selv sagde det. Det blev glemt.	Godt
40	Som pårørende: Det er kritisabelt, at vi som forældre, nærmeste pårørende, ikke blev underrettet	Intet svar

Bilag 5

om vores søns indlæggelse.

	43	De havde ikke helt styr over det, der hvor jeg skulle i narkose, fordi der hele tiden kom akutpatienter. Så jeg skulle vente. Lige der var jeg ret forvirret, men det var lægerne vist også.	Godt
	45	Ved første operation syede lægen såret sammen, men blev senere åbnet igen, det kostede et døgn ekstra på sygehuset.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro		Håndtering af fejl
	1	Ja, en lille fejl. Dagen efter operationen blev jeg ikke tilbudt, at blive vasket, så jeg spurgte så efter en vaskeklud, som jeg så klarede mig med den dag.	Intet svar
	2	Fik indsat [et instrument], men [sidst på sommeren] gik [instrumentet] løs. [Kort efter blev jeg opereret]. Nu går det fremad. Går stadigvæk til genoptræning.	Virkelig godt
	3	Jeg fik at vide, at jeg skulle tage de udleverede smertestillende tabletter, efter jeg var kommet hjem også. Det viste sig, at jeg ikke kunne tåle morfinen i tabletterne og kastede op, da jeg kom hjem og flere gange derefter, når jeg havde spist. Jeg havde jo ingen smerter, men fik indtryk af, at jeg skulle tage tabletterne.	Godt
	7	Før indlæggelsen udfyldte man et skema med oversigt over medicinforbrug. Disse oplysninger brugte man ikke, da man skulle smertestille efter operationen. Derved fik man unødige smerter i flere timer.	Godt
	9	Rygmarvsbedøvelsen var meget pinefuld, det tog lang tid inden "man ramte".	Godt
	14	Jeg fik morfin, som jeg ikke kan tåle, det var skrevet ned.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	23	Efter indlæggelse: Blev ikke sendt til fysioterapi, skulle til egen læge for at få henvisning.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	27	Bedøvelsen virkede ikke.	Virkelig godt
	28	En nat havde jeg stærke smerter og bad om noget smertestillende og fik en tablet, som overhovedet ikke hjalp. Næste morgen kom en "rigtig" sygeplejerske. Hun gav mig lov til at tage mine smertestillende piller en time før og kom oven i købet med en ekstra [pille]. Det var en [anden], jeg havde fået om natten, viste det sig - fjollet.	Virkelig godt
	32	Ingen.	Intet svar
	33	Jeg blev jo indlagt [om sommeren] med brækket lårben og blev opereret. Gik derefter hjemme i [nogle måneder], og trods optræning fik jeg det værre. Kom så ud og fik lårbenet fotograferet. Det viste sig så, at en skrue var skredet, så [om efteråret] blev jeg opereret igen og fik ny hofte. Jeg ved ikke, om det er en fejl, eller noget, der kan ske.	Intet svar
	43	Jeg ved ikke, om det kan defineres som en fejl, men da jeg mødte op til operation - fastende [om	Dårligt

morgenen], fik jeg at vide, at der nok ville være et par timers ventetid, men det blev til mere end et par timer, for jeg blev først kørt af sted til operation [om aften]. Jeg synes simpelthen, at det er umenneskeligt at lade folk sidde og vente fastende i næsten 12 timer før der sker noget, og jeg kunne intet få at vide, om, hvornår jeg kom til.

- | | | | |
|---|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ✎ | 56 | Blev opereret i []finger, og lægen fandt først bagefter ud af, at [anden] finger også var brækket, selvom det stod i journalen. Så synes måske, det havde været praktisk, hvis de havde læst den igennem. | Godt |
| ✎ | 61 | Ingen oplæring i injektion [af medicin]. | Dårligt |
| ✎ | 72 | Den dag jeg blev indlagt, havde jeg et hævet ben, som jeg var bekymret for. Sygeplejersken så på det, men manglede en læge til at tage beslutningen til, hvad der skulle ske. Det var svært at ligge på bordet og så pludselig skulle sendes hjem igen. Men godt de ikke tog en chance. En måned efter jeg fik en ny hofte, og alt gik godt. | Intet svar |
| ✎ | 76 | Rygmarvsbedøvelsen virkede ikke første gang, hvorefter den måtte foretages igen. Anden gang virkede den perfekt, så det var i orden. | Virkelig godt |
| ✎ | 79 | Jeg blev opereret på ét sygehus og videresendt til et andet sygehus. | Intet svar |
| ✎ | 80 | Der blev først lavet en operation på baggrund af forkerte antagelser. Det var først under operationen, at de fandt ud af, at der ikke var nogen fejl på den [del], de først troede der var noget i vejen med. Først efter operationen finder man ud af, at der er lavet en stor operation, hvorimod der inden operationen blev informeret om, at det var en mindre operation. | Dårligt |


ID Kommentarer - Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning

Håndtering af fejl

- | | | | |
|---|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| ✎ | 5 | Jeg indlægges [i efteråret] for at få en ballonudvidelse []. Behandlingen afbrydes imidlertid med bemærkning: "Ballonudvidelse unødvendig". | Godt |
| ✎ | 11 | Den eneste "ting" var, at jeg synes, det var træls, de ikke opererede om natten, når der var personale, men havde besluttet, at det ville de ikke. | Intet svar |
| ✎ | 17 | At jeg flere uger forinden var indkaldt til møde, hvor jeg bl.a. blev instrueret i brugen af den smertepumpe, jeg ville vågne op med. Da jeg vågnede, var den der ikke og efter at have spurgt lidt forskellige, fik jeg at vide, at det aldrig havde været meningen! | Godt |
| ✎ | 27 | I anden omgang vidste lægen ikke, at de skulle tage mere af benet. | Intet svar |
| ✎ | 29 | Blev informeret om, at jeg ville komme hjem samme dag, men pludselig måtte jeg ikke det. | Godt |
| ✎ | 37 | Jeg skulle til røntgen efter en operation på selve dagen, men man glemte mig til næste dag, meget dårligt. | Godt |
| ✎ | 38 | Fejlvurderet i [flere] døgn. Selvom vi havde forklaret, hvad der var galt - men det var i hvert fald helt hen i hegnet. Irriterende at man skal ligge [flere dage], før de prøver noget nyt i stedet for BARE penicillin og antibiotika, når de kunne se, at det ikke hjalp. | Godt |
| ✎ | 40 | Harde svært ved at få en fyldestgørende forklaring på operationen. Det var en [] læge. Da jeg | Intet svar |


Bilag 5

spurgte, hvad der var blevet lavet ved min skulder, fik jeg kun den besked: "Det, der var aftalt". Forundersøgelsen var en anden [] læge, og han sagde, der var flere muligheder, som de først kunne sige ved operationen.

-  42 Ved operation nummer to, hvor skinner og skruer skulle fjernes. Her var operation og bedøvelse berammet til ca. 30 minutter - bedøvelse doseret derefter - men da operationen varede ca. en time og fem minutter, var den sidste del af operationen meget smertefuld. Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Håndtering af fejl



















-  6 Jeg fik en [lammelse]. Sygeplejerskerne på afdelingen tog dette alvorligt, men vidste ikke, hvad det var! Den tilkaldte læge tog ikke mine symptomer alvorligt og var meget arrogant. Han imødekom ikke mit problem, hvilket også fremgik af min journaludskrift. Intet svar

















Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	Samlet indtryk
1	En læge [] svær at forstå. Gabte også, virkede ikke så engageret. ELLERS gode læger.	Godt
4	Det eneste, der var lidt utrygt/ubehageligt var, at jeg var kun 14 år, men blev lagt på en firemandsstue med en fulderik, som skældte ud og råbte/brokkede sig hele natten og en meget gammel mand, som ikke kunne høre noget. Men jeg fik min mor til at blive der om natten. Ville hellere have ligget på stue med nogle unge/børn.	Godt
6	Det er der på ingen måde plads til hér. DÅRLIG LEDELSE. Og her tænker jeg længere oppe end afdelingssygeplejersker!	Virkelig dårligt
9	Fik at vide [om morgenen] af en læge, at en anden læge skulle udskrive mig. [Et par timer senere] kom sygeplejersken og fortalte, at jeg måske skulle i røntgen. Lægen kom [et par timer efter] og sagde: Røntgen. Røntgen [om eftermiddagen]. Svar fra lægen [om aftenen]. Skulle hjem med krykker. [Et par timer senere] fik jeg krykker. Personalet var flinke og venlige. For mig var det en dag med masser af spildtid.	Dårligt
14	Afdeling ville sende mig hjem, selvom der ikke var styr på medicinen, men jeg fik lov til at blive en dag ekstra, da jeg bad om det.	Det kan jeg ikke vurdere
20	Det kunne have gået hurtigere, hvis der ikke lige var to biler, der havde valgt at køre sammen, men jeg kom ind :-)	Godt
23	Ville gerne have haft, at LÆGERNE havde samme mening om forløbet FØR de sagde, hvad der videre skulle ske.	Godt
28	Jeg synes, der gik utrolig lang tid fra, at selve undersøgelsen var foregået indtil svar. Overflytning til videre undersøgelse gik hurtigt og godt. Herefter gik der igen meget lang tid fra diagnosticeringen, til lægen kunne melde mig ud efter at give mig information, og hvorefter jeg kunne gå hjem.	Dårligt
32	Vi ventede meget længe på at høre resultat af først et røntgenfoto, senere en scanning.	Det kan jeg ikke vurdere
36	Da jeg havde klaget mig i [nogle] dage over en øm arm, blev den røntgenfotograferet. Der var to brud.	Dårligt
43	Dem der tog sig af mig, var gode ved mig, og gode til at få mig op af sengen, og gode til at hjælpe mig med mine ting.	Godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro	Samlet indtryk
3	Fik at vide, da jeg ringede til sygehuset, at jeg skulle stoppe med at tage de smertestillende tabletter. Det var godt.	Virkelig godt


Bilag 5

	10	Min indlæggelse sker [i weekenden]. Derfor kommer jeg til at ligge med stærke smerter [i flere døgn], pga. at der ikke laves operationer i weekenden.	Godt
	16	Jeg er tilfreds med mit behandlingsforløb. Men stadig kunne jeg godt have brugt kontakt til én, som var opereret samtidig. SPARRINGSPARTNER. Vi kender jo slet ikke hinanden ved informationsmødet og udveksler ikke adresser og telefonnumre.	Godt
	19	Jeg oplevede god behandling fagligt og menneskeligt hele vejen igennem, inklusiv portører, terapeuter...	Godt
	22	OBS: Hygiejnisk desinfektion af hænder ved besøg af personalet på stuen, TAK! Altid venlige og gode beskeder.	Virkelig godt
	28	Jeg fik [en ny legemsdel] i [vinter 2010] og fik det andet ordnet [efterår 2010], så jeg kendte forløbet. Går fint nu og er smertefri.	Virkelig godt
	31	Jeg kunne ønske bedre orientering omkring medicinering efter indlæggelsen.	Virkelig godt
	32	Meget godt tilfreds.	Virkelig godt
	35	Professionelt. Jeg fik en hård behandling og måtte selv klare at bade og klæde mig på dagen efter operationen. Det var hårdt, men bagefter kom det mig til gode. Jeg måtte/skulle klare mig selv.	Virkelig godt
	36	Forløbet har været super godt. STOR ROS til ortopædkirurgisk afdeling og ambulatorium Holstebro.	Virkelig godt
	38	Fint.	Virkelig godt
	39	Meget godt tilfreds. Blev udskrevet efter [et døgn].	Virkelig godt
	42	Godt forløb.	Virkelig godt
	43	Da jeg blev opereret så sent om aftenen, og først var tilbage på afdelingen omkring midnat, fik jeg ikke talt med lægen, der havde opereret mig, så jeg anede ikke, hvad der var sket. Så det var først, da jeg ca. fire uger senere fik gipsen af, at jeg fandt ud af at mit brud var sat sammen med to "søm".	Dårligt
	49	Måske for store forventninger.	Virkelig godt
	54	Jeg var kun indlagt et døgn.	Godt
	58	Jeg fik en meget god behandling, Jeg fik lov at blive til næste dag, da jeg blev dårlig af enten narkosen eller de stærke piller.	Godt
	62	Snakkede ikke med en læge under indlæggelsen, hvilket jeg var noget skuffet over.	Det kan jeg ikke vurdere
	66	Jeg blev ommedicineret flere gange. Dette måtte jeg fortælle sygeplejersken om, så jeg ikke fik forkert medicin.	Godt
	67	Jeg manglede informationsmødet med fysioterapeuten. Da jeg kom hjem og skulle gøre øvelser,	Det kan jeg

	lavede jeg en øvelse, som den stod beskrevet i hæftet. Da jeg var til tjekket ved fysioterapeuterne efter fire uger, var øvelsen forkert. Jeg [skulle udføre øvelsen anderledes], hvilket jeg fik meget ondt af. Jeg blev ved men er nu holdt op, og det er nu bedre.	ikke vurdere
	69 Et overordentligt venligt og omsorgsfuldt personale gjorde opholdet til en positiv oplevelse.	Virkelig godt
	77 Jeg lå på stue med modsatte køn. Det, syntes jeg ikke, var rart :(Godt
	81 Jeg fik en meget fin behandling.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning	Samlet indtryk
	1 Pga. travlhed på operationsgangen blev min operation udsat et døgn.	Det kan jeg ikke vurdere
	5 Efter afbrudt [operation] omgivet af personale, 3-4 personer, falder jeg og brækker [en knogle]. Delvist omtåget af bedøvelse.	Godt
	6 Ja, jeg savner NN fra C2.	Virkelig godt
	8 Vi ville gerne, at der var kommet en læge for at tilse patienten.	Godt
	9 Det gik trin for trin, jeg er meget tilfreds med min indlæggelse på afdeling T1 på Regionshospitalet Herning. Det var lige til ug (med kryds og slange).	Virkelig godt
	12 Jeg mødte alene venlige kompetente(så vidt jeg kan vurdere) mennesker.	Virkelig godt
	13 Jeg blev akut indlagt [på grund af skade]. Hurtigt behandlet/opereret samme dag og udskrevet næste formiddag. Fuldt professionelt og godt behandlet.	Godt
	14 Jeg følte, at både læge og personale var gode til deres arbejde.	Intet svar
	24 [Patienten] var indlagt for at få fjernet K-tråde [], operationen blev rykket [kort tid] pga. en akut, det er hvad man kan forvente og helt i orden med os. Alt i alt stor ros til alle, vi har været i kontakt med på Herning Sygehus.	Virkelig godt
	28 Vedrørende mit "korte" ophold på afdelingen. Tak for det. Jeg manglede måske lidt oplysninger angående efterfølgende - fysioterapi eller lignende - som måske kunne have hjulpet/lindret lidt på mine ømme , rygmuskler.	Godt
	33 Jeg ville gerne have haft lidt mere information om, hvor meget/lidt jeg måtte bevæge mig, og hvor meget jeg måtte løfte, da jeg har [haft et brud i nakken].	Godt
	41 Det var frustrerende at blive indlagt og gjort klar til operation for derefter at blive aflyst og måtte vente en uge før ny operation.	Godt
	42 Mange konsultationer med skiftende lægetilsyn. Virker ikke tryghedsskabende, da informationerne opleves forskellige, og nogle lidt vanskelige at forstå. Specielt første gang bliver man af mange forskellige spurgt om de samme informationer, selvfølgelig for sikkerhedens skyld, men det kan virke overflødigt at fortælle de samme ting plus cpr-nummer så mange gange. Det ville være rigtig	Godt

Bilag 5

godt, hvis der fra starten ved behandlingsforløbet blev knyttet en og kun en speciallæge på den samme patient.
















ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	6 Lægen, der havde opereret mig, tog mit []problem alvorligt, men var uforstående for, hvad der var godt. Problemet blev belyst, da egen læge efterfølgende henviste til [special]læge.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	Samlet indtryk
1	Sødt personale på den afdeling, jeg var indlagt på.	Godt
2	☐ Sygehuset lovede, at alle hjælpemidler var klar i hjemmet ved udskrivelse, men de kom først et døgn efter! Hvilket var til stort besvær for hjemmeplejen.	Godt
6	Restriktioner? Genoptræningsplan? Kontrol?	Virkelig dårligt
9	For meget ventetid. Skyldes nok manglende antal personale. Det personale, der var tilstede udførte deres job meget godt.	Dårligt
14	Fik at vide, at det ikke måtte gøre ondt. Personalet fortalte mig IKKE, at jeg skulle hvile mig hver 2-3 time, og dermed fik jeg et tilbagefald. Jeg manglede i høj grad et lille hæfte, som kunne fortælle, hvad jeg måtte og ikke måtte.	Det kan jeg ikke vurdere
17	Føler ikke, den læge jeg har talt med, har kunnet forstå mine spørgsmål, selv om jeg spurgte, om der var skade på mine ledbånd, snakkede han stadig om den skrue, der er sat i gennem begge knogler. Det er nu meget vigtigt for min genoptræning og for at sætte en tid på, hvornår jeg kan vende tilbage til sporten på eliteplan.	Godt
26	Skulle have haft besøg af en fysioterapeut, men han/hun kom aldrig forbi.	Godt
27	Da jeg fem uger efter operationen skulle til kontrol, fik jeg som tidligere skrevet at vide, at der da skulle gå seks uger. Først her, efter fem uger, fik jeg noget skriftligt patientinformation i form af en folder. I denne folder, stod der noget om den genoptræning, og at jeg godt måtte tage støvlen af, og smøre benet. Der stod noget om genoptræning/vedligeholdelse af lårmusklen og meget andet godt, som jeg rigtig gerne ville have vidst fra starten. Jeg bøvler nu med en genoptræning, som nok ikke havde været nødvendig i den udstrækning jeg må træne nu, hvis jeg havde fået denne vigtige patientinformation med hjem efter operationen. Fem uger efter er altså for sent.	Det kan jeg ikke vurdere
28	Jeg har stadig store gener mht. det problem, som jeg blev indlagt for. Dette skyldes, efter min mening, manglende undersøgelse af, hvordan lidelsen, som jeg ikke døjede med før ulykken, er opstået. Efterfølgende behandling går MEGET langsomt, da hver afdeling, efter min mening, arbejder særskilt. Hvorfor ikke følge patienten intensivt, indtil årsagen til generne er fundet, så patienten kan forholde sig til problemet? På denne måde bliver det en meget omkostningsfuld omgang, som sænker helbredsprocessen i allerhøjeste grad, og som også påvirker, at patienten bliver bremset i deltagelse på arbejdsmarkedet.	Dårligt
31	Fungerede fint med videre indkaldelse til kæbekirurgisk, som de havde planlagt til andet sygehus.	Det kan jeg ikke vurdere
32	Jeg har allerede fået indkaldelse til kontrol [i januar]. Fint.	Det kan jeg ikke vurdere

Bilag 5

	33	Jeg fik forskellige informationer om, hvornår jeg måtte støtte på benet efter operationen. Og ingen information om genoptræning af benet.	Det kan jeg ikke vurdere
	34	Jeg blev sendt hjem uden besøg af hjemmesygepleje med den besked, jeg skulle selv skifte forbinding, fik kun lidt plaster med, skulle selv købe på apotek (var meget dyrt). Såret blev meget stort og væskede meget. Kom først til kontrol 14 dage efter.	Det kan jeg ikke vurdere
	35	Anden udskrivelse blev der taget hånd om information til hjemmeplejen, som derfor kunne gøre det bedste for mig!! Fik nødvendige hjælpemidler med hjem!!	Godt
	43	Har ikke rigtig fået noget information efter mit ophold. Ved ikke, hvordan min fremtid ser ud.	Godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro		Samlet indtryk
	1	Jeg var meget utilpas, da jeg blev udskrevet, så jeg synes, at det måske var en dag for tidlig, eller to, for at komme alene hjem.	Intet svar
	3	Jeg synes, at det er i orden, at jeg ved at besvare denne skrivelse kan få rettet eventuelle fejl.	Virkelig godt
	7	Det virkede som om, man skulle hjem hurtigst muligt, så man overholdt statistikken. Dagen efter operationen, om morgenen, fik man allerede at vide, at man var klar til at komme hjem næste dag. Man havde slet ikke lavet nogle øvelser, så der var ikke noget at vurdere ud fra. Man blev sendt hjem, selvom man ikke havde nået gradmålet for bøjning af benet for at komme hjem. Man skulle bare hjem.	Godt
	10	Jeg har fået en rigtig god behandling på Holstebro Sygehus i forbindelse med hofteoperation, sengeafsnit O.	Godt
	14	Min egen læge var/er ikke informeret om, at jeg har fået morfin, som jeg ikke kan tåle.	Godt
	16	Hofteoperation: Jeg har af og til været i tvivl om, HVOR MEGET JEG skulle gå og øve for at hjælpe "helbredelsen" og hvor meget jeg skulle hvile. Har dog fundet nogle retningslinjer, generelt, i de uddelte pjecer.	Godt
	19	Jeg blev overrasket over den hurtige udskrivelse, men det betød, at jeg kom i gang. Fint at jeg blev kontaktet af en fysioterapeut, da jeg kom hjem.	Godt
	21	Men fysioterapeuten har forklaret det.	Godt
	22	Jeg har været glad for de seks ugers genoptræning på Thorshøj. Jeg var førhen bevidst om kost og motion - men havde ikke kunnet gå helt så hårdt til værks alene.	Virkelig godt
	28	Hjemmesygeplejen fungerede, men den brede hjælp til bad og hårvask udeblev - kom hjem fredag og mandag [formiddag] havde jeg intet hørt. Ringede til kommunen og fik at vide, at der nok ville komme en visitator en af dagene, så det endte med, at jeg klarede mig selv med gode venners hjælp.	Virkelig godt
	32	Meget god.	Virkelig godt













✎	35	Jeg følte mig ikke klar til udskrivning efter to dage. Bad om at måtte blive én dag mere, men man mente, at jeg kunne klare det. Det gik også godt, men jeg var meget utryg.	Virkelig godt
✎	36	Jeg oplevede medbestemmelse - tak for det.	Virkelig godt
✎	37	Måske et par dage for tidligt, men sådan er det, værst for dem, der er alene.	Virkelig godt
✎	40	Mangler information om, hvordan man skal leve med en kunstig hofte, og hvordan man kan bruge den i mange situationer. Dvs. der står man kan cykle efter tre måneder, men kan man svinge benet over sædet, som man gjorde før operationen, og flere oplysninger i den retning.	Virkelig godt
✎	46	Efter et hoftebrud er det dejligt, at personalet på plejehjem får information omkring f.eks. motion og træning.	Intet svar
✎	49	Er ikke blevet spurgt om hjemmepleje.	Virkelig godt
✎	55	I de to dage jeg var indlagt til [operation], mødte jeg kun søde mennesker, portører sygeplejersker, fysioterapeuter, ergoterapeuthjælpere. Jeg var helt tryk ved at komme hjem. Forløbet føles langt nemmere end [ved tidligere operation af samme art].	Godt
✎	60	Hjemmeplejen var der først til aften, fredag og lørdag/søndag var ikke optimal.	Godt
✎	61	Udskrevet uden øvelsesprogram for brud.	Dårligt
✎	62	Hjemmeplejen glemte mig flere gange i starten. De havde ikke et kaldeapparat til mig og hjælpemidler kom først i løbet af nogle dage. Ville meget gerne have været på ferieplads på plejehjem, indtil jeg var kommet lidt til kræfter igen.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	66	Jeg fik ingen konkret besked om, at jeg skulle kontakte fysioterapeut for genoptræning/genoptræningsplan. Jeg fik ikke oplyst, hvilke øvelser der var vigtige, at jeg lavede hver dag straks efter udskrivelsen.	Godt
✎	67	Jeg havde en fornemmelse af, at man helst skulle hjem med det samme. Jeg skulle have været hjemme dagen efter. Det nægtede jeg, da jeg skulle alene hjem. Jeg havde mistet min mand [].	Det kan jeg ikke vurdere
✎	72	Det er for tidligt at blive sendt hjem efter tre dage. Så ville vi gerne til eftersyn før de tre måneder er gået, for vi er meget i tvivl om, om vi trænede godt nok. Til træning på sygehuset to-tre gange i de tre måneder ville være en stor tryk og stor hjælp til at komme videre.	Godt
✎	74	Jeg blev udskrevet efter to dage. DET følte jeg var for hurtigt. På grund af morfin kneb det [for] mig at finde ud af medicineringen.	Godt
✎	79	Jeg skulle ikke hjem. Jeg skulle til [et andet sted].	Intet svar

ID Kommentarer - Otopædkirurgisk Sengeafsnit T, Herning

Samlet indtryk

✎	1	Skriftligt information til brug ved eventuelle komplikationer efter hjemkomst. Dog skal nævnes, at jeg var velkommen til at kontakte afdelingen, hvis der opstod problemer.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	3	Udskrevet uden at se på min situation som helhed og fremadrettet. Dvs. uden genoptræningsplan	Det kan jeg

Bilag 5

	og meget mangelfuld information til hjemmeplejen.	ikke vurdere
	5 Endelig har jeg mistet færdigheden. Går dårligt [].	Godt
	9 Det var om aftenen [], LIDT TRÆLS, når man har en [lang] køretur foran sig []. Min mand skulle først hjem fra job, men jeg var ikke nervøs for hjemkomsten.	Virkelig godt
	25 Vi fik intet af vide om at, mine sting selv forsvandt. Det skulle vi ringe ned og spørge om. Vi fik heller ikke af vide at, mine forældre kun kunne få kørselspenge for de ture, hvor jeg sad i bilen, og jeg skulle blive og overnatte mens de kørte de ca. 70 kilometer hver vej uden at få nogen form for kørselspenge.	Godt
	26 De var rigtig gode til at få mig sendt hjem.	Virkelig godt
	27 Det at få amputeret [en kropsdel] har da givet store livsstilsændringer.	Godt
	32 Jeg måtte have en unødvendig overnatning, da der ikke var nogen læge at tale med efter operationen. Dagen efter måtte jeg vente det meste af dagen for at komme til at tale med en læge og en specialist. Det kunne godt være gjort om formiddagen, da der både var læge og specialist på stuen.	Godt
	33 Det ved jeg ikke meget om, da jeg overgik til [andet sygehus] og lægerne der. Manglende information om, hvad jeg måtte, da jeg kom hjem.	Godt
	40 Havde svært ved at forstå lægens forklaring om operationen [].	Godt
	43 Kommunal visitorator arrogant. Ventetid på ergoterapeut er en uge. Ingen hensyn over for enlige patienter.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	2 Blev overflyttet til andet sygehus igen.	Godt
	7 Blev forskrækket ved snak med den første læge, da han mente, at jeg ikke kunne komme i gang med sport igen, men ved snak med anden læge følte jeg mig tryk.	Dårligt
	8 Blev kun tilfældigt informeret om udskrivelsestidspunkt. Min kone fik kun udskrivelsestidspunkt at vide, da hun direkte spurgte om det, men fik undskyldning for manglende information.	Det kan jeg ikke vurdere

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.