

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Kirurgisk Afdeling P
Aarhus Universitetshospital**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	101
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 8. august-30. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	380
Besvarelser fra afdelingens patienter:	267
Afdelingens svarprocent:	70%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

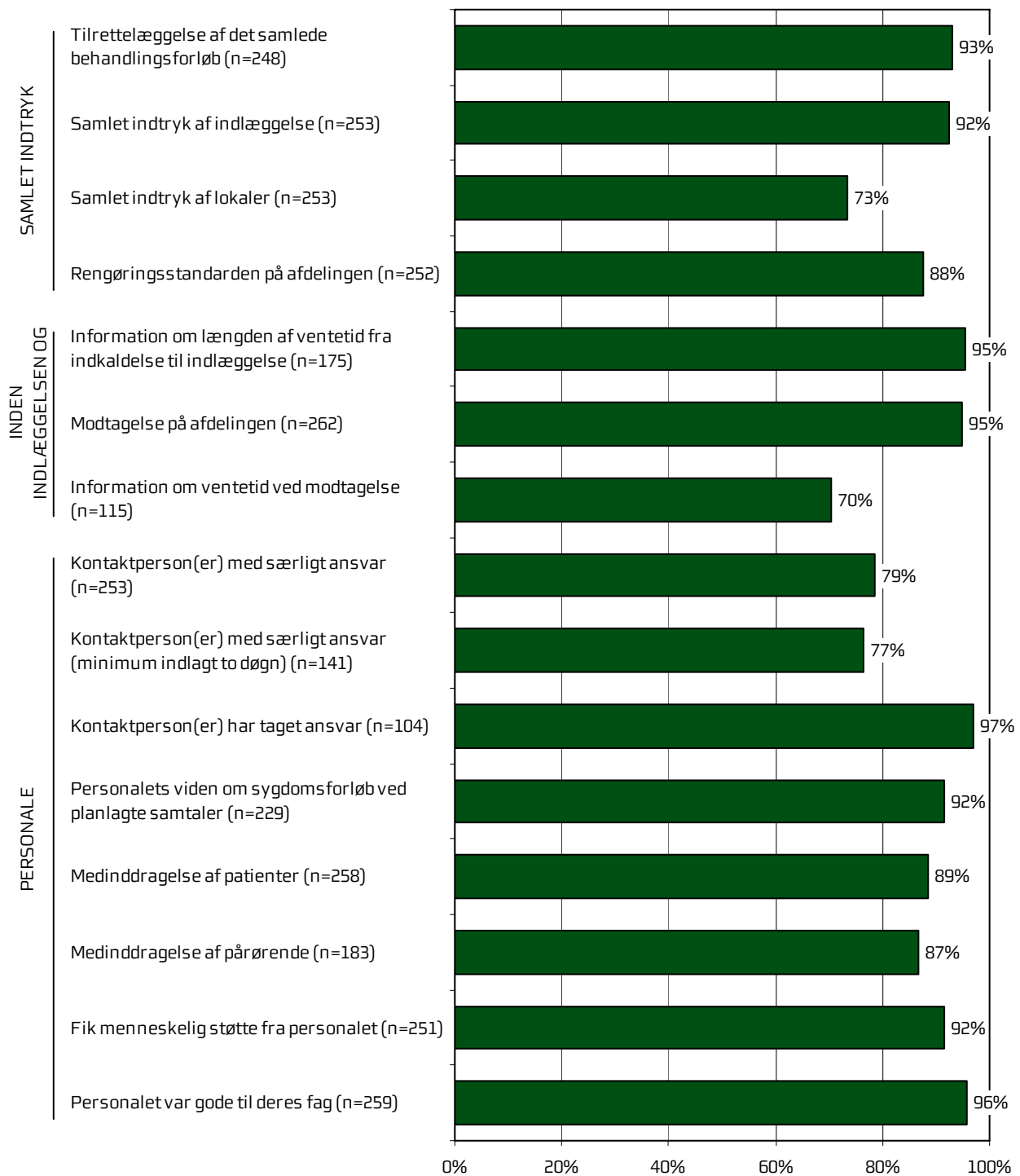
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

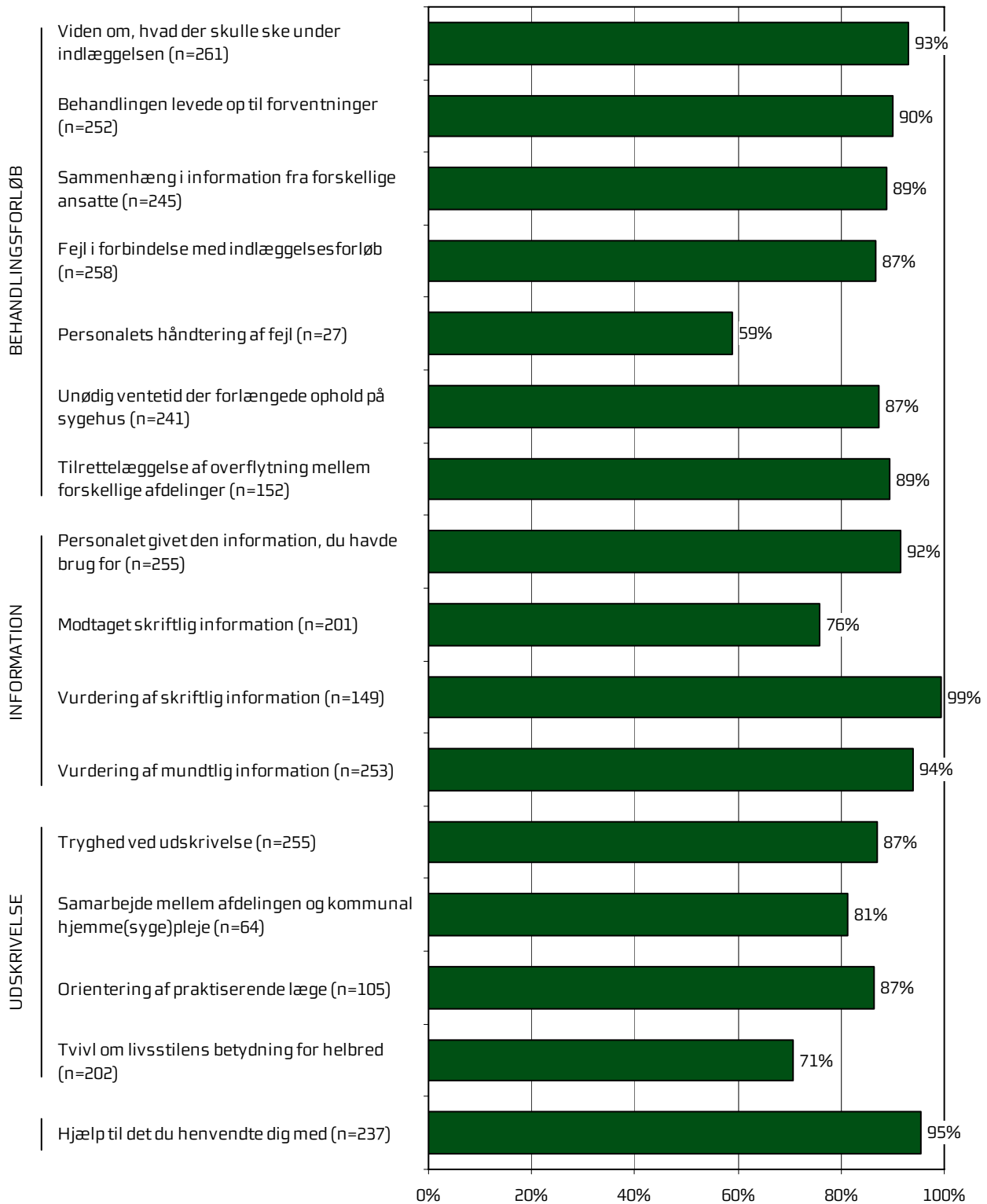
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Kirurgisk Afdeling P

2009-tallet er for: Kirurgisk Afdeling P

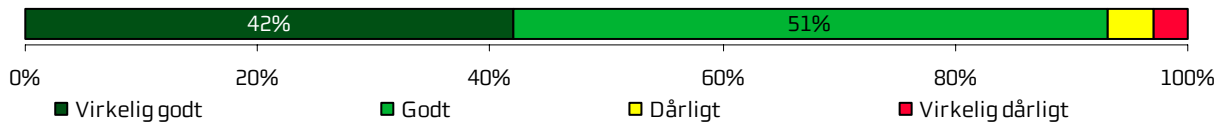
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

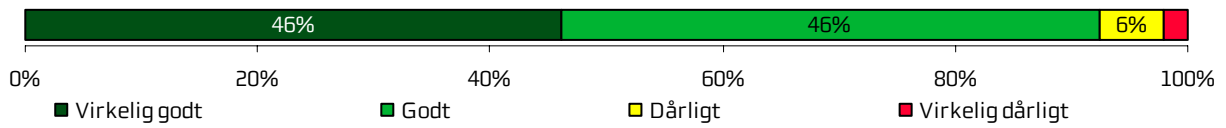
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

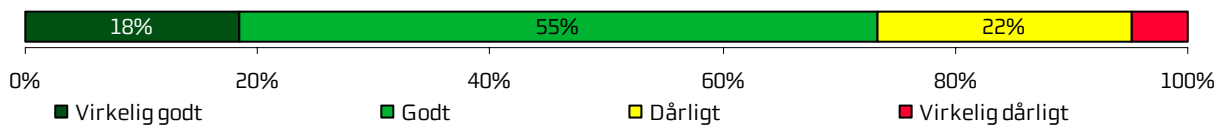
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=248)



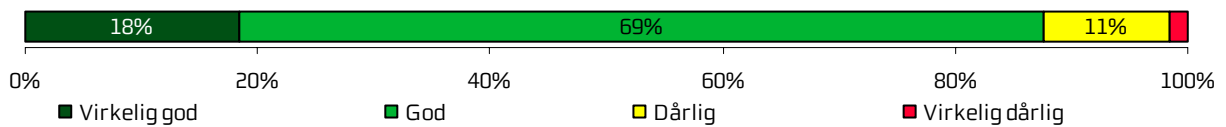
Samlet indtryk af indlæggelse (n=253)



Samlet indtryk af lokaler (n=253)



Rengøringsstandard på afdelingen (n=252)

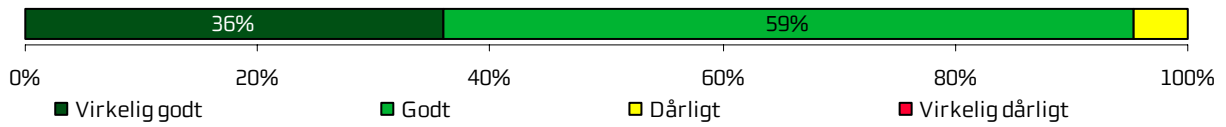


Sammenligning af afdelingens resultat

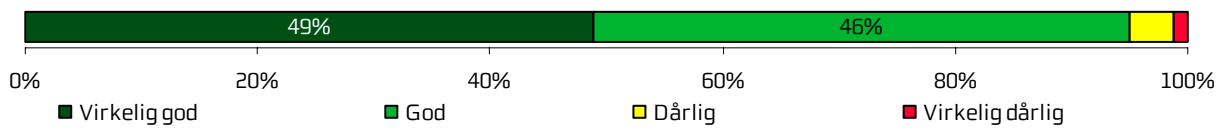
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	91 %	92 %	99 % *	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	92 %	92 %	95 %	100 % *	91 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	73 %	73 %	62 % *	98 % *	81 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	88 %	-	-	97 % *	86 %	91 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

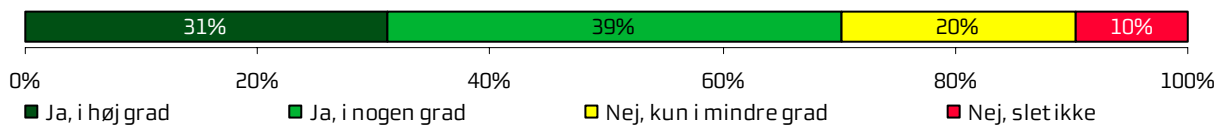
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=175)



Modtagelse på afdelingen (n=262)



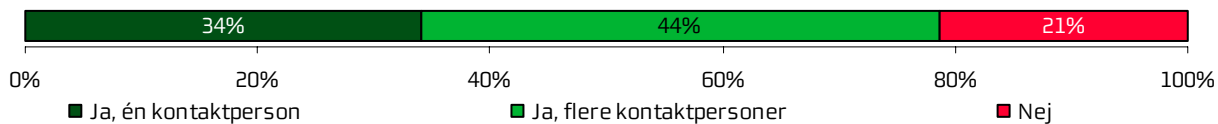
Information om ventetid ved modtagelse (n=115)



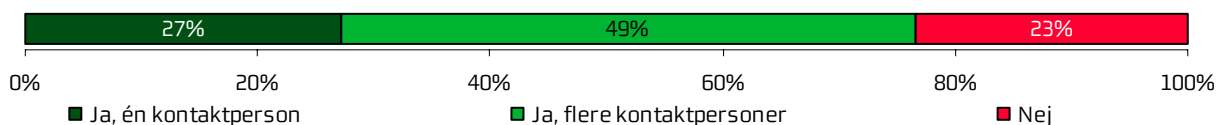
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	95 %	94 %	-	100 % *	85 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	95 %	96 %	93 %	100 % *	93 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	70 %	67 %	71 %	87 % *	61 %	76 % *

Personale

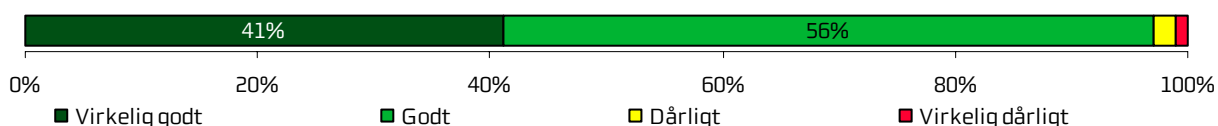
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=253)



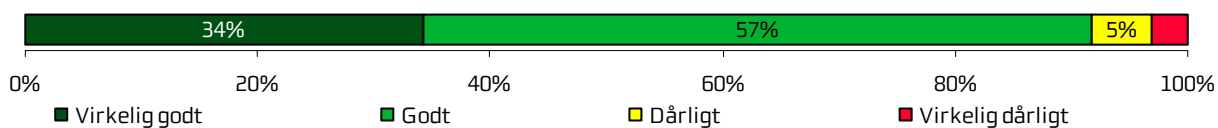
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=141)



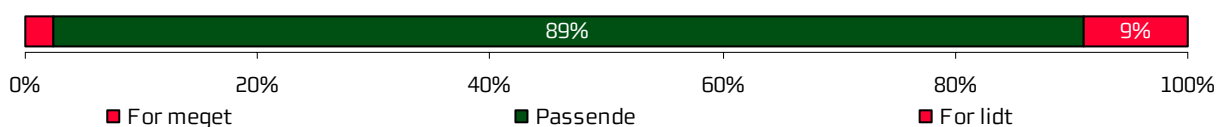
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=104)



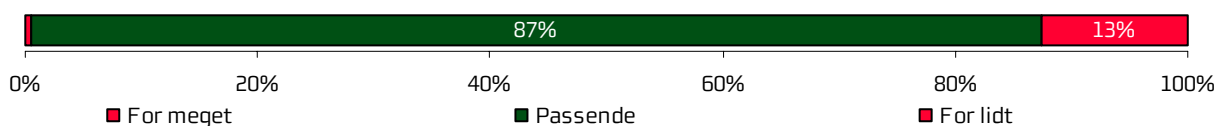
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=229)



Medinddragelse af patienter (n=258)



Medinddragelse af pårørende (n=183)



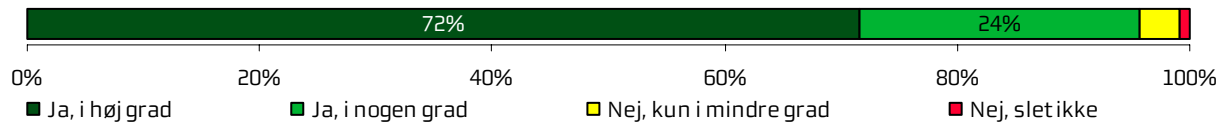
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=251)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	79 %	84 %	82 %	95 % *	70 % *	85 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	77 %	84 %	-	95 % *	67 %	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	-	-	100 %	96 %	99 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	91 %	91 %	99 % *	86 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89 %	90 %	89 %	98 % *	85 %	92 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	87 %	87 %	86 %	96 % *	83 %	89 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	92 %	90 %	85 % *	99 % *	89 %	94 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=259)

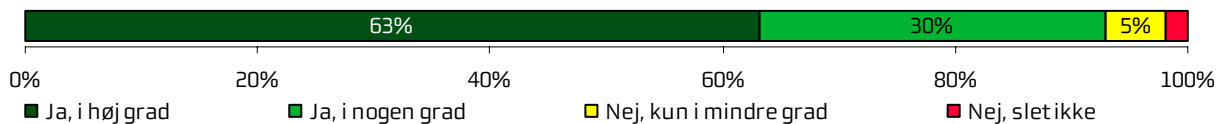


Sammenligning af afdelingens resultat

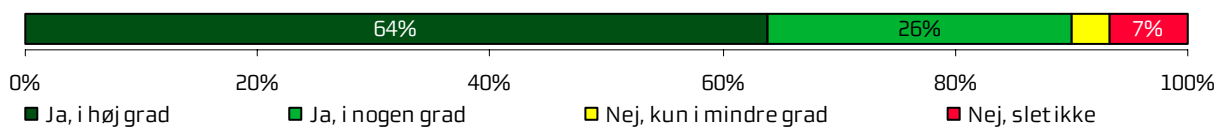
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	96 %	98 %	100 % *	95 %	98 %

Behandlingsforløb

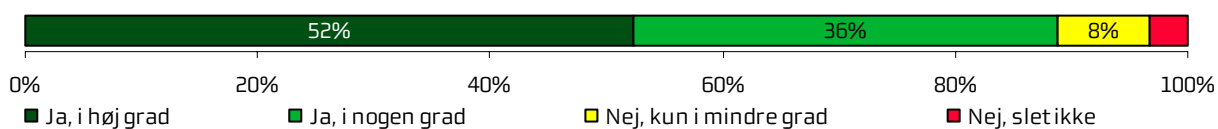
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=261)



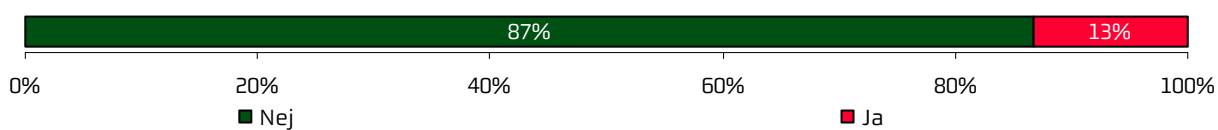
Behandlingen levede op til forventninger (n=252)



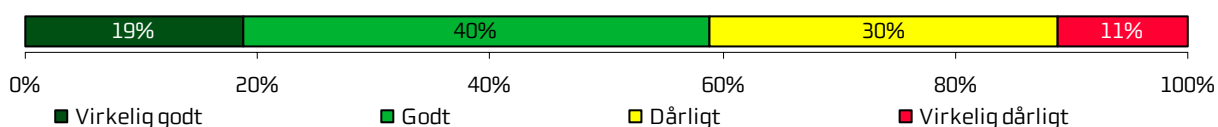
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=245)



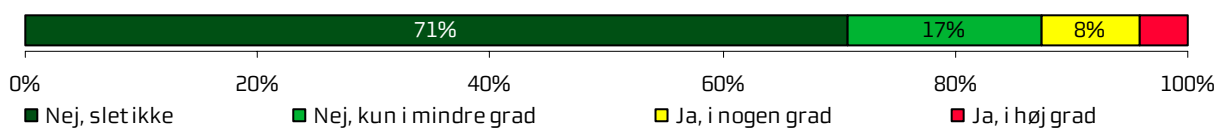
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=258)



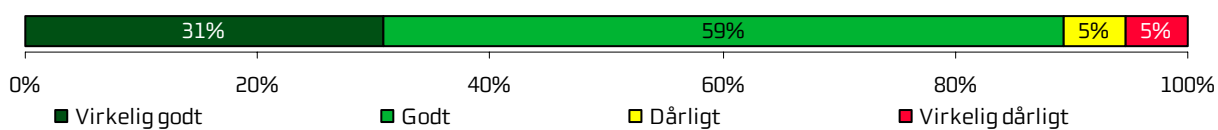
Personalets håndtering af fejl (n=27)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=241)



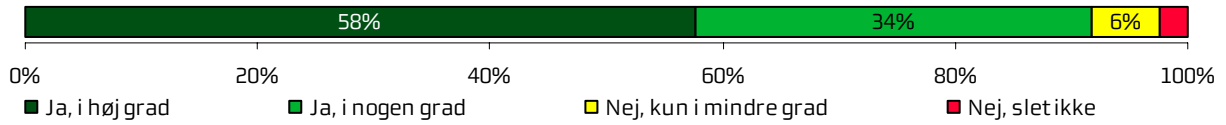
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=152)



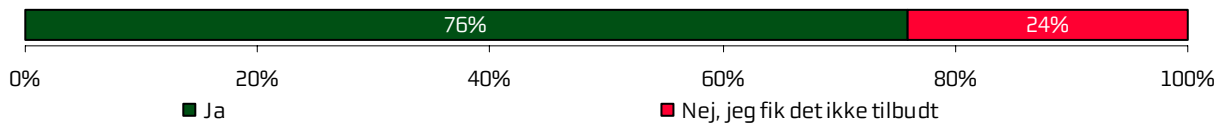
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	93 %	90 %	93 %	99 % *	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	89 %	92 %	99 % *	87 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	89 %	91 %	90 %	97 % *	81 % *	92 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	87 %	86 %	-	93 % *	81 %	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	59 %	72 %	-	83 % *	57 %	72 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	87 %	81 %	83 % *	95 % *	72 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	89 %	91 %	-	99 % *	88 %	94 %

Information

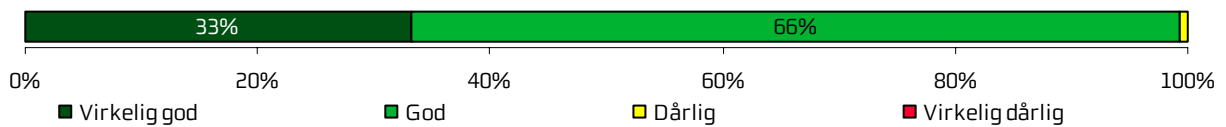
Personalet givet den information, du havde brug for (n=255)



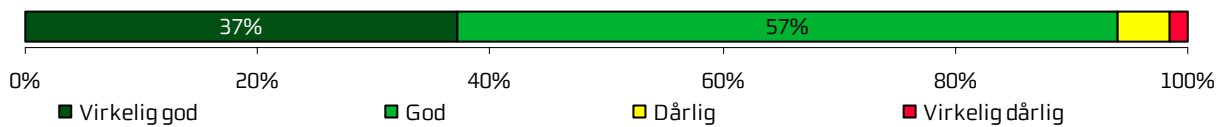
Modtaget skriftlig information (n=201)



Vurdering af skriftlig information (n=149)



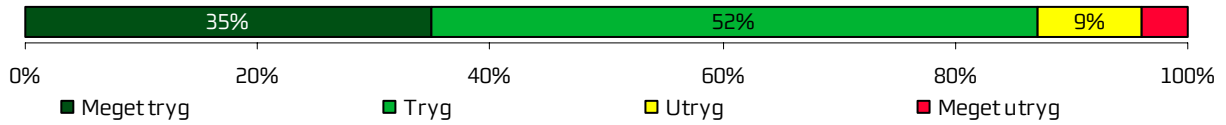
Vurdering af mundtlig information (n=253)



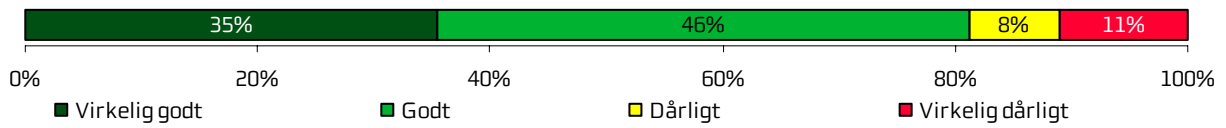
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	92 %	-	-	100 % *	88 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	76 %	69 %	-	88 % *	53 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	99 %	97 %	97 % *	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	94 %	91 %	92 %	100 % *	89 % *	95 % *

Udskrivelse

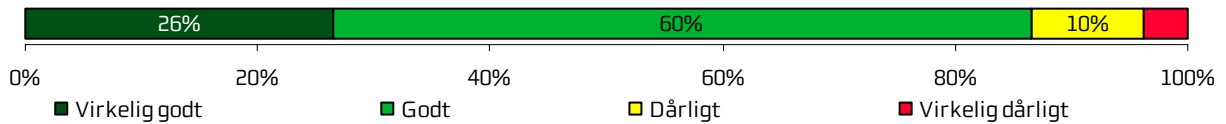
Tryghed ved udskrivelse (n=255)



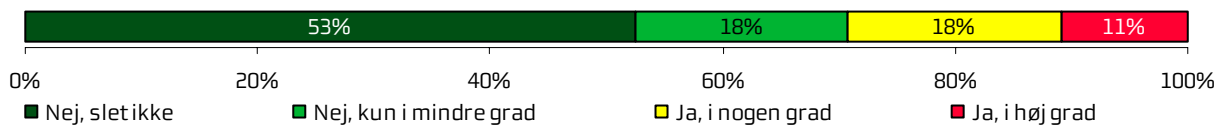
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=64)



Orientering af praktiserende læge (n=105)



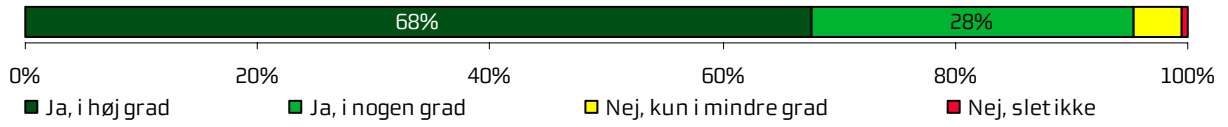
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=202)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	87 %	86 %	91 %	95 % *	85 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	81 %	86 %	87 %	99 % *	78 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	87 %	88 %	83 %	95 % *	78 %	89 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71 %	72 %	77 %	83 % *	63 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=237)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	95 %	-	-	100 % *	91 % *	96 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

24. oktober 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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. 9. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

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 2011, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. 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.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, 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
 <<Linje1>>
 <<Linje2>>
 <<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

6. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 8	
7. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	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. 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"/>	
9. 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"/>		
10. 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"/>	

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

INFORMATION

22. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter 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"/>	
23. 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 25	Gå til spørgsmål 25
24. 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"/>
25. 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"/>	
26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

UDSKRIVELSE

27. 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"/>		
28. 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"/>
29. 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"/>	
30. 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"/>	

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

32. 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"/>
33. 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"/>	
34. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
35. 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"/>	
36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

18. november 2011

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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. 2. december 2011**. 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.

>>ou15flet<<

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.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, 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. Tre til fire 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på hospitaler, ambulatorier og sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

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 8. august-30. oktober 2011 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 af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelin-

gerne 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 14.825 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 9.228 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 70 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 og 2010 hhv. 58 procent og 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som 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	70%	100%
Køn		
Mand	28%	31%
Kvinde	72%	69%
Aldersgruppe		
0-19 år	1%	1%
20-39 år	10%	14%
40-59 år	31%	32%
60-79 år	48%	43%
80- år	10%	10%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet, behandlingsforløbet og det samlede indtryk.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende tryk efter udskrivelsen, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre er således mindre trygge efter udskrivelsen, samt mere i tvivl om deres livsstilsbetydning for helbredet.

Patienter der har været igennem en planlagt indlæggelse synes ligeledes at være mere tilfredse end de øvrige patienter, hvilket er en generel tendens gennem hele spørgeskemaet.

Hvor køn, alder og indlæggelsesform har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for det enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

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 husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Jeg læste den ikke"

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 z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 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 2011. 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		267		100%
Køn				
Mand		75		28%
Kvinde		192		72%
Aldersgruppe				
0-19 år		3		1%
20-39 år		26		10%
40-59 år		82		31%
60-79 år		128		48%
80- år		28		10%
Skema udfyldt af				
Patienten		247		98%
Pårørende		5		2%
Modersmål				
Dansk		255		97%
Ikke dansk		8		3%
Indlæggelsesform				
Akut		78		29%
Planlagt		189		71%
Afsnitsnavn				
KIRURGISK AFD. P - FÆLLES		12		4%
P - HOTEL - NBG		48		18%
P260		92		34%
P280		114		43%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		1		0%

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	42	51	4	3	248	10
Køn						
Mand	41	54	5	0	68	4
Kvinde	42	50	4	4	180	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	24	68	0	8	25	1
40-59 år	39	52	7	3	77	3
60-79 år	47	49	3	2	120	6
80- år	48	39	9	4	23	0
Skema udfyldt af						
Patienten	42	52	3	3	233	9
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	41	52	4	3	239	10
Ikke dansk	62	25	13	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	30	53	10	7	68	5
Planlagt	47	50	2	1	180	5
Afsnitsnavn						
KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	18	82	0	0	11	0
P - HOTEL - NBG	53	44	2	0	45	3
P260	35	55	4	7	84	3
P280	45	49	6	1	107	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	46	46	6	2	253
Køn					
Mand	47	48	6	0	73
Kvinde	46	46	6	3	180
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	24	60	16	0	25
40-59 år	43	46	9	3	79
60-79 år	50	47	2	2	123
80- år	60	31	4	4	23
Skema udfyldt af					
Patienten	46	47	5	2	239
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	46	47	5	2	244
Ikke dansk	62	25	13	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	43	42	10	5	74
Planlagt	48	48	4	1	179
Afsnitsnavn					
KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	42	58	0	0	12
P - HOTEL - NBG	60	38	2	0	47
P260	39	47	9	5	85
P280	46	48	5	1	108
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	18	55	22	5	253
Køn					
Mand	16	58	21	6	73
Kvinde	19	54	22	5	180
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	12	60	12	16	25
40-59 år	17	54	26	3	81
60-79 år	21	52	22	5	120
80- år	16	67	17	0	24
Skema udfyldt af					
Patienten	18	55	23	5	237
Pårørende	20	80	0	0	5
Modersmål					
Dansk	19	54	22	5	244
Ikke dansk	13	87	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	16	49	30	5	74
Planlagt	20	57	19	5	179
Afsnitsnavn					
KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	42	42	17	0	12
P - HOTEL - NBG	45	49	6	0	47
P260	10	46	37	7	87
P280	12	65	17	6	106
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	18	69	11	2	252
Køn					
Mand	15	74	10	1	72
Kvinde	20	67	11	2	180
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	23	58	19	0	26
40-59 år	20	65	11	4	79
60-79 år	15	74	10	1	121
80- år	17	78	4	0	23
Skema udfyldt af					
Patienten	18	70	11	1	237
Pårørende	40	39	0	20	5
Modersmål					
Dansk	18	70	10	1	243
Ikke dansk	25	50	13	13	8
Indlæggelsesform					
Akut	21	68	9	1	75
Planlagt	17	70	11	2	177
Afsnitsnavn					
KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	17	67	8	8	12
P - HOTEL - NBG	33	60	7	0	45
P260	18	65	15	1	84
P280	14	75	9	2	110
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

Tabel 11. 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	36	59	5	0	175	6	78
Køn							
Mand	24	71	4	0	48	1	24
Kvinde	40	55	5	0	127	5	54
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	2
20-39 år	14	71	15	0	14	1	11
40-59 år	42	53	6	0	55	4	20
60-79 år	36	61	3	0	89	1	33
80-år	38	62	0	0	16	0	12
Skema udfyldt af							
Patienten	36	59	5	0	165	6	70
Pårørende	-	-	-	-	2	0	3
Modersmål							
Dansk	37	59	5	0	169	6	74
Ikke dansk	16	84	0	0	6	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	78
Planlagt	36	59	5	0	175	6	0
Afsnitsnavn							
KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	57	43	0	0	7	0	4
P - HOTEL - NBG	31	67	2	0	42	4	1
P260	34	62	4	0	50	1	38
P280	37	56	7	0	75	1	35
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	49	46	4	1	262
Køn					
Mand	54	42	4	0	74
Kvinde	47	48	4	2	188
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	35	58	8	0	26
40-59 år	50	41	6	3	81
60-79 år	50	48	2	1	126
80- år	53	43	4	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	49	47	4	1	245
Pårørende	20	60	0	20	5
Modersmål					
Dansk	48	47	4	1	253
Ikke dansk	62	25	0	13	8
Indlæggelsesform					
Akut	46	42	8	4	74
Planlagt	50	48	2	0	188
Afsnitsnavn					
KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	92	8	0	0	12
P - HOTEL - NBG	52	48	0	0	48
P260	44	48	7	1	90
P280	47	48	4	2	111
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

Tabel 13. 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	31	39	20	10	115	15
Køn						
Mand	26	44	15	15	34	3
Kvinde	33	37	22	7	81	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	12	38	31	19	16	2
40-59 år	38	34	23	5	39	6
60-79 år	36	43	10	11	48	2
80- år	20	30	40	10	10	4
Skema udfyldt af						
Patienten	34	38	19	10	106	14
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	30	41	19	10	110	15
Ikke dansk	60	0	40	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	24	38	24	15	34	4
Planlagt	34	39	19	7	81	11
Afsnitsnavn						
KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	-	-	-	-	3	0
P - HOTEL - NBG	43	29	21	7	14	5
P260	28	44	22	6	50	10
P280	31	35	19	15	48	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 14. 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	34	44	21	253
Køn				
Mand	34	47	19	71
Kvinde	34	43	23	182
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	15	54	31	26
40-59 år	24	46	30	80
60-79 år	45	41	14	118
80-år	31	50	20	26
Skema udfyldt af				
Patienten	35	43	22	236
Pårørende	40	40	20	5
Modersmål				
Dansk	35	44	22	244
Ikke dansk	25	62	13	8
Indlæggelsesform				
Akut	22	52	26	73
Planlagt	39	41	19	180
Afsnitsnavn				
KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	10	80	10	10
P - HOTEL - NBG	41	41	18	44
P260	28	46	26	89
P280	38	42	20	109
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

Tabel 15. 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	27	49	23	141
Køn				
Mand	33	44	23	40
Kvinde	25	51	24	101
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	19	56	25	16
40-59 år	17	48	35	43
60-79 år	38	45	17	64
80- år	17	65	18	17
Skema udfyldt af				
Patienten	27	49	24	131
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	28	49	23	138
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	17	57	26	47
Planlagt	32	45	22	94
Afsnitsnavn				
KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	10	80	10	10
P - HOTEL - NBG	17	56	28	18
P260	24	49	27	49
P280	34	44	22	64
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	41	56	2	1	104	3
Køn						
Mand	39	61	0	0	28	2
Kvinde	42	54	3	1	76	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	46	45	9	0	11	1
40-59 år	29	71	0	0	27	0
60-79 år	49	49	2	0	51	2
80- år	34	59	0	7	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	42	55	2	0	96	3
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	41	56	2	1	102	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	35	57	6	3	34	1
Planlagt	44	56	0	0	70	2
Afsnitsnavn						
KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	56	44	0	0	9	0
P - HOTEL - NBG	54	46	0	0	13	0
P260	38	53	6	3	34	1
P280	38	63	0	0	48	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 17. 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	34	57	5	3	229	27
Køn						
Mand	35	57	6	2	63	9
Kvinde	34	57	5	4	166	18
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	15	80	5	0	20	5
40-59 år	34	57	4	5	67	12
60-79 år	36	56	5	3	116	9
80- år	42	50	4	4	24	1
Skema udfyldt af						
Patienten	34	59	5	2	213	26
Pårørende	0	40	40	20	5	0
Modersmål						
Dansk	34	58	5	3	221	26
Ikke dansk	57	29	0	14	7	1
Indlæggelsesform						
Akut	24	63	5	8	61	12
Planlagt	38	55	5	1	168	15
Afsnitsnavn						
KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	50	40	10	0	10	1
P - HOTEL - NBG	43	55	2	0	44	4
P260	31	52	12	5	75	11
P280	31	65	1	3	99	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	2	89	9	258
Køn				
Mand	1	90	8	72
Kvinde	3	88	9	186
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	12	68	20	25
40-59 år	3	90	8	81
60-79 år	0	91	9	124
80-år	4	92	4	25
Skema udfyldt af				
Patienten	2	90	8	242
Pårørende	0	80	20	5
Modersmål				
Dansk	2	89	9	249
Ikke dansk	12	75	13	8
Indlæggelsesform				
Akut	0	84	16	74
Planlagt	3	91	6	184
Afsnitsnavn				
KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	0	100	0	12
P - HOTEL - NBG	0	98	2	46
P260	5	80	16	88
P280	2	91	7	111
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	87	13	183	78
Køn					
Mand	0	88	12	59	13
Kvinde	1	86	13	124	65
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	3	0
20-39 år	0	78	22	18	8
40-59 år	0	87	13	53	29
60-79 år	0	88	12	86	38
80- år	4	87	9	23	3
Skema udfyldt af					
Patienten	0	88	12	170	74
Pårørende	-	-	-	4	1
Modersmål					
Dansk	1	87	13	176	76
Ikke dansk	0	83	17	6	2
Indlæggelsesform					
Akut	0	70	30	53	22
Planlagt	1	94	5	130	56
Afsnitsnavn					
KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	0	91	9	11	1
P - HOTEL - NBG	0	92	8	26	21
P260	1	82	16	67	22
P280	0	88	12	78	34
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1	0

Tabel 20. 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	60	31	6	2	251	9
Køn						
Mand	60	32	7	0	71	2
Kvinde	60	31	6	3	180	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	54	34	12	0	26	0
40-59 år	53	36	8	4	78	2
60-79 år	67	26	5	2	120	5
80- år	62	34	4	0	24	2
Skema udfyldt af						
Patienten	61	31	6	2	234	9
Pårørende	20	60	0	20	5	0
Modersmål						
Dansk	60	32	7	2	242	9
Ikke dansk	75	12	0	13	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	57	31	7	5	75	1
Planlagt	62	31	6	1	176	8
Afsnitsnavn						
KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	67	33	0	0	12	0
P - HOTEL - NBG	73	22	4	0	45	2
P260	48	40	9	3	86	3
P280	64	28	6	2	107	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 21. 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	72	24	4	1	259	2
Køn						
Mand	73	23	4	0	70	1
Kvinde	71	24	3	1	189	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	50	46	4	0	26	0
40-59 år	66	25	9	0	79	2
60-79 år	80	18	1	2	126	0
80- år	73	27	0	0	26	0
Skema udfyldt af						
Patienten	72	24	3	1	242	2
Pårørende	20	60	20	0	5	0
Modersmål						
Dansk	72	24	3	1	250	2
Ikke dansk	62	25	13	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	63	30	5	1	74	0
Planlagt	75	22	3	1	185	2
Afsnitsnavn						
KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	92	8	0	0	12	0
P - HOTEL - NBG	83	15	2	0	48	0
P260	57	36	5	2	87	1
P280	76	21	4	0	111	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 22. 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	63	30	5	2	261	2
Køn						
Mand	58	39	3	0	74	0
Kvinde	65	26	6	3	187	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	46	34	16	4	26	0
40-59 år	55	38	6	0	81	0
60-79 år	72	24	2	2	125	2
80- år	61	27	8	4	26	0
Skema udfyldt af						
Patienten	64	30	5	2	244	2
Pårørende	0	60	40	0	5	0
Modersmål						
Dansk	63	31	5	2	252	2
Ikke dansk	87	0	13	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	50	32	15	3	75	1
Planlagt	68	29	1	2	186	1
Afsnitsnavn						
KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	67	33	0	0	12	0
P - HOTEL - NBG	65	33	0	2	48	0
P260	54	33	10	2	90	1
P280	69	25	4	2	110	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 23. 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	64	26	3	7	252	8
Køn						
Mand	63	29	3	6	70	2
Kvinde	64	25	3	7	182	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	42	39	8	12	26	0
40-59 år	59	32	0	9	78	2
60-79 år	70	22	3	5	119	6
80- år	73	19	4	4	26	0
Skema udfyldt af						
Patienten	65	26	3	6	236	7
Pårørende	20	40	20	20	5	0
Modersmål						
Dansk	64	26	3	7	243	8
Ikke dansk	62	25	0	13	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	46	33	8	14	74	2
Planlagt	71	24	1	4	178	6
Afsnitsnavn						
KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	67	17	0	17	12	0
P - HOTEL - NBG	76	20	2	2	45	3
P260	53	31	5	10	86	2
P280	67	26	3	5	108	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 24. 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	52	36	8	3	245	14
Køn						
Mand	49	41	7	3	69	4
Kvinde	54	35	8	3	176	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	46	34	19	0	26	0
40-59 år	48	40	8	4	76	4
60-79 år	57	35	5	4	116	8
80- år	54	38	4	4	24	2
Skema udfyldt af						
Patienten	53	36	7	3	229	13
Pårørende	0	39	20	40	5	0
Modersmål						
Dansk	52	37	7	3	236	14
Ikke dansk	62	13	25	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	43	36	14	7	72	4
Planlagt	56	36	5	2	173	10
Afsnitsnavn						
KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	73	27	0	0	11	1
P - HOTEL - NBG	68	27	5	0	41	6
P260	39	45	11	5	87	3
P280	55	34	7	4	105	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	87	13	258
Køn			
Mand	88	12	74
Kvinde	86	14	184
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	3
20-39 år	84	16	26
40-59 år	86	14	79
60-79 år	87	13	125
80- år	92	8	25
Skema udfyldt af			
Patienten	88	12	242
Pårørende	-	-	4
Modersmål			
Dansk	87	13	249
Ikke dansk	87	13	8
Indlæggelsesform			
Akut	79	21	75
Planlagt	90	10	183
Afsnitsnavn			
KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	83	17	12
P - HOTEL - NBG	100	0	46
P260	80	20	89
P280	87	13	110
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1

Tabel 26. 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	19	40	30	11	27	3
Køn						
Mand	25	62	0	13	8	0
Kvinde	16	31	42	11	19	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	33	22	33	11	9	1
60-79 år	16	53	24	8	13	1
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	22	43	26	9	23	3
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	19	42	27	12	26	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	8	38	38	15	13	2
Planlagt	29	42	22	7	14	1
Afsnitsnavn						
KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	-	-	-	-	2	0
P - HOTEL - NBG	-	-	-	-	0	0
P260	25	33	33	8	12	3
P280	15	38	31	15	13	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 27. 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	71	17	8	4	241	8
Køn						
Mand	62	22	9	6	67	4
Kvinde	74	14	8	3	174	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	43	35	9	13	23	2
40-59 år	67	19	12	3	76	2
60-79 år	79	13	5	3	118	4
80- år	72	14	10	5	21	0
Skema udfyldt af						
Patienten	71	16	8	4	225	8
Pårørende	40	0	40	20	5	0
Modersmål						
Dansk	71	17	7	4	233	7
Ikke dansk	57	0	43	0	7	1
Indlæggelsesform						
Akut	60	17	15	8	65	4
Planlagt	75	17	6	3	176	4
Afsnitsnavn						
KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	70	20	10	0	10	0
P - HOTEL - NBG	87	9	0	4	46	0
P260	62	21	14	3	77	7
P280	70	17	7	6	107	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 28. 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	59	5	5	152	7	95
Køn							
Mand	23	71	4	2	48	4	22
Kvinde	34	53	6	7	104	3	73
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	1
20-39 år	6	61	17	17	18	0	8
40-59 år	35	55	4	6	49	2	28
60-79 år	32	62	4	1	68	5	50
80- år	39	54	0	7	15	0	8
Skema udfyldt af							
Patienten	29	60	6	5	140	7	90
Pårørende	-	-	-	-	3	0	2
Modersmål							
Dansk	30	59	6	6	145	7	93
Ikke dansk	43	57	0	0	7	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	21	53	11	15	47	0	26
Planlagt	35	61	3	1	105	7	69
Afsnitsnavn							
KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	60	40	0	0	5	1	6
P - HOTEL - NBG	37	59	4	0	27	2	18
P260	19	62	10	10	52	1	34
P280	36	57	3	4	67	3	37
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	58	34	6	2	255
Køn					
Mand	50	41	8	0	71
Kvinde	60	31	5	3	184
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	33	54	13	0	24
40-59 år	51	38	9	3	80
60-79 år	66	30	2	2	123
80- år	64	24	4	8	25
Skema udfyldt af					
Patienten	58	35	5	2	238
Pårørende	20	20	60	0	5
Modersmål					
Dansk	57	35	6	2	246
Ikke dansk	75	12	13	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	47	38	9	5	74
Planlagt	62	32	4	1	181
Afsnitsnavn					
KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	55	45	0	0	11
P - HOTEL - NBG	68	30	2	0	47
P260	47	38	10	5	87
P280	61	32	5	2	109
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

Tabel 30. 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	49	17	10	24	201	46
Køn						
Mand	50	23	7	20	56	14
Kvinde	48	14	12	26	145	32
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	55	15	10	20	20	6
40-59 år	42	18	10	30	71	11
60-79 år	56	14	10	19	89	23
80- år	37	26	10	27	19	5
Skema udfyldt af						
Patienten	51	16	10	22	185	45
Pårørende	20	0	0	80	5	0
Modersmål						
Dansk	49	17	11	23	194	44
Ikke dansk	50	16	0	33	6	2
Indlæggelsesform						
Akut	18	26	4	51	49	22
Planlagt	59	14	12	15	152	24
Afsnitsnavn						
KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	50	38	0	13	8	2
P - HOTEL - NBG	53	16	26	5	38	6
P260	39	16	6	39	67	20
P280	54	16	8	22	87	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	66	1	0	149	1
Køn						
Mand	27	71	2	0	45	0
Kvinde	36	64	0	0	104	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	0	100	0	0	16	0
40-59 år	31	69	0	0	49	0
60-79 år	43	55	1	0	70	1
80- år	32	68	0	0	13	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	66	1	0	141	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	34	66	1	0	145	1
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	19	76	5	0	21	1
Planlagt	36	64	0	0	128	0
Afsnitsnavn						
KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	0	100	0	0	7	0
P - HOTEL - NBG	26	74	0	0	35	1
P260	28	73	0	0	40	0
P280	42	56	2	0	66	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 32. 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	37	57	4	2	253
Køn					
Mand	33	62	4	0	72
Kvinde	39	55	4	2	181
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	15	73	12	0	26
40-59 år	32	61	5	1	77
60-79 år	44	52	2	2	125
80- år	45	46	9	0	22
Skema udfyldt af					
Patienten	38	56	4	2	239
Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål					
Dansk	36	58	5	2	245
Ikke dansk	71	29	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	26	60	11	3	72
Planlagt	42	56	2	1	181
Afsnitsnavn					
KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	33	67	0	0	12
P - HOTEL - NBG	46	54	0	0	46
P260	30	57	8	5	86
P280	39	57	4	0	108
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	52	9	4	255
Køn					
Mand	30	62	7	1	74
Kvinde	37	48	10	5	181
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	31	50	12	8	26
40-59 år	37	51	10	3	79
60-79 år	35	55	7	3	124
80- år	40	47	9	4	23
Skema udfyldt af					
Patienten	36	53	8	3	239
Pårørende	0	60	20	20	5
Modersmål					
Dansk	34	52	9	4	247
Ikke dansk	57	43	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	19	58	15	8	75
Planlagt	42	50	7	2	180
Afsnitsnavn					
KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	25	67	0	8	12
P - HOTEL - NBG	46	41	11	2	46
P260	24	59	9	8	87
P280	39	50	9	1	109
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	35	46	8	11	64	12	175
Køn							
Mand	36	50	5	9	22	3	48
Kvinde	35	43	10	12	42	9	127
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	1
20-39 år	-	-	-	-	4	3	19
40-59 år	25	44	19	13	16	3	61
60-79 år	33	53	4	10	29	6	85
80- år	47	37	0	16	13	0	9
Skema udfyldt af							
Patienten	36	48	7	9	57	12	167
Pårørende	-	-	-	-	2	0	3
Modersmål							
Dansk	34	46	8	11	61	11	171
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	4
Indlæggelsesform							
Akut	25	45	8	21	24	5	46
Planlagt	42	46	8	5	40	7	129
Afsnitsnavn							
KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	50	33	0	17	6	3	1
P - HOTEL - NBG	55	36	9	0	11	2	33
P260	33	38	10	19	21	5	61
P280	27	58	8	8	26	2	79
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	1

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	60	10	4	105	147
Køn						
Mand	25	64	11	0	36	35
Kvinde	27	58	9	6	69	112
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	33	33	22	11	9	17
40-59 år	28	52	16	4	25	55
60-79 år	24	65	7	4	57	63
80- år	23	77	0	0	13	10
Skema udfyldt af						
Patienten	28	59	10	3	97	139
Pårørende	-	-	-	-	2	3
Modersmål						
Dansk	26	61	9	4	100	143
Ikke dansk	-	-	-	-	4	4
Indlæggelsesform						
Akut	19	62	11	8	37	39
Planlagt	31	59	9	1	68	108
Afsnitsnavn						
KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	29	71	0	0	7	5
P - HOTEL - NBG	43	50	7	0	14	33
P260	33	47	11	8	36	50
P280	17	71	10	2	48	58
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	18	18	11	202	57
Køn						
Mand	46	22	18	14	63	11
Kvinde	56	16	19	9	139	46
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	36	23	35	6	17	9
40-59 år	51	16	19	13	68	14
60-79 år	57	16	16	12	95	30
80- år	53	26	16	5	19	4
Skema udfyldt af						
Patienten	52	17	19	11	189	54
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	53	18	18	10	194	56
Ikke dansk	28	15	28	29	7	1
Indlæggelsesform						
Akut	48	21	18	14	57	18
Planlagt	55	17	19	10	145	39
Afsnitsnavn						
KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	63	25	13	0	8	3
P - HOTEL - NBG	44	25	16	16	32	15
P260	48	19	22	11	73	16
P280	58	15	17	10	88	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	28	4	0	237	6
Køn						
Mand	69	29	2	0	65	2
Kvinde	67	27	5	1	172	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	61	35	4	0	23	0
40-59 år	62	30	7	1	74	3
60-79 år	71	26	3	0	117	2
80- år	80	15	5	0	20	1
Skema udfyldt af						
Patienten	69	27	3	0	223	6
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	68	28	4	0	230	6
Ikke dansk	50	34	17	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	67	24	8	2	64	2
Planlagt	68	29	3	0	173	4
Afsnitsnavn						
KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	78	11	11	0	9	1
P - HOTEL - NBG	86	14	0	0	42	4
P260	60	31	9	0	81	0
P280	65	32	2	1	104	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

















Kirurgisk Afdeling P

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

ID	Kommentarer - KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	Samlet indtryk
4	Min indlæggelse er atypisk, fordi jeg deltog i et videnskabeligt forsøg og mødte dagen før samt overnattede på patienthotellet. Dette var planlagt før, med henblik på hjerteoperation ([flere] operationer). Kort efter udskrivelse akut indlæggelse på grund af [anden sygdom].	Virkelig godt
5	Blev akut indlagt [i sommeren] med tarmslyng og blev opereret ugen efter og fjernet et stykke af tyndtarmen.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - P - HOTEL - NBG	Samlet indtryk
1	Jeg var overrasket over, at jeg kunne komme til så hurtigt.	Virkelig godt
4	Jeg havde indflydelse på, hvornår det skulle være.	Virkelig godt
7	Via. analfysiologisk afdeling, hvor undersøgelse og information var helt i top.	Virkelig godt
10	Ja, ventetiden var for lang.	Godt
11	Kontaktede afdelingen []. Skulle gerne have fjernet pacemaker, så jeg kunne MR-scannes. Blev ringet op [senere på dagen], samtale [få dage efter], indlagt [kort efter] og opereret [en uge efter henvendelsen]. SUPER, SUPER fint arbejde.	Virkelig godt
12	Første indkaldelse blev annulleret og herefter fremskyndt.	Intet svar
13	Blev henvist fra første sygehus []. Var til samtale på Århus Universitetshospital [forår]. Blev, efter eget ønske, først opereret [efterår.]	Virkelig godt
16	Ingen ventetid.	Virkelig godt
22	Jeg fik en vældig god orientering og betjening på Patienthospitalet og afdelingen for behandling.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - P260	Samlet indtryk
1	Var lovet hurtig indkaldelse. Der gik 14 dage, hvorefter jeg rykkede flere gange. Fik at vide, journalen ikke var nogen steder. Dette gjorde mig nervøs.	Virkelig godt
2	Spurgte flere gange i telefonisk kontakt med sekretær [] og sygeplejerske [] om årsag til indkaldelse til "pakkeforløb", og om denne beslutning var truffet på baggrund af [undersøgelse]. Dette blev afvist, selvom jeg vidste, den var sendt til hastesvar. Fik [dagen inden indlæggelsen] brev, hvori der stod konstateret, at jeg HAVDE [kræft].	Godt
3	[] Bevidstløs ved indlæggelse samt efterfølgende dage.	Godt
4	Blev akut indlagt i den ene afdeling og efter to døgn overflyttet til den anden.	Dårligt
6	For tidlig indkaldelse.	Dårligt
9	Jeg blev overført fra et andet hospital.	Virkelig godt
16	Min indlæggelse blev flere gange udsat.	Virkelig godt
17	Frustrerende forløb med indlæggelse, udskrivelse, nye blødninger og uklarhed. En vagtlæge sendte mig akut af sted, og siger at: "dine tarme lyder helt forkerte. Vi skal have dig indlagt nu, så det ikke ender med [udrykning]". På Afdeling P mener de ikke, at det er akut, og siger, at jeg kan udskrives. MEGET frustrerende, MEGET utrygt. Var ked af det/bange. Følte mig meget utryk og ikke hørt.	Dårligt
19	Operationen var planlagt.	Godt

✎	20 Korttidsindlæggelse fra dag til dag efter henvisning fra egen læge.	Godt
✎	26 To møder på Kirurgisk Ambulatorium P. Hurtigere indlæggelse end ventet.	Virkelig godt
✎	28 Jeg ventede lang tid, da jeg ankom.	Dårligt
✎	29 Operation var i første omgang planlagt til [først på efteråret]. Jeg mødte op til forundersøgelse [dagen før] og fastede [på selve operationsdagen] for lidt over middag at blive meddelt, at operationen var aflyst og udsat [over to uger]. Dette var MEGET utilfredsstillende! Både rent arbejdsmæssigt for mig og min mand, samt i forhold til børnepasning, havde det konsekvenser. Der ligger en meget stor planlægning bag, når "mor" skal opereres og være "inhabil" i [flere] uger. Det resulterede i omplanlægning. Ikke kun for mig, men for en masse andre mennesker. Ressourcospild for os, vores arbejdspladser og ikke mindst for hospitalet! Det må kunne gøres lidt bedre!	Dårligt
✎	32 Eneste kritik var, at jeg ved en indledende/forberedende undersøgelse [] oplevede en lang ventetid, delvist med ophold på gangen. Mødte ind [om morgenen] og kom til [om eftermiddagen] og kunne ikke udskrives før [om eftermiddagen] næste dag, da man ventede på en læge/stuegang.	Virkelig godt
✎	35 Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
✎	39 Fik al den information, jeg havde brug for. Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
✎	44 Det gik hurtigt fra diagnose til operation. Virkelig dejligt, da jeg var stærkt smerteplaget.	Virkelig godt
✎	51 Min læge NN sendte henvisning til kikkertundersøgelse []. [Et par måneder senere:] Hospitalsenheden Horsens, Dagkirurgisk Center, Endoskopiafsnittet, tilbud herfra. Omvisiteret til andet sygehus. [Nogle dage forinden:] læge NN anbefaler koloskopi ved NN. [Ca. en måned senere:] andet sygehus: koloskopi ved NN. [Ca. en uge senere:] samme, NN.	Virkelig dårligt
✎	54 I korrespondancen har man misvejlet mig med hensyn til adressen.	Godt
ID Kommentarer - P280		Samlet indtryk
✎	1 Det var som at komme hjem til velkendte steder.	Virkelig godt
✎	4 Det bør sikres, at indkaldelse er nået frem. Fx ved telefonkontrol to til tre dage før indlæggelsesdagen.	Godt
✎	5 Man kunne ikke sige mig, hvor lang tid der ville gå inden operation. Alligevel blev jeg opereret 14 dage efter, diagnosen blev stillet.	Godt
✎	6 Ventetiden var meget lang. Og jeg følte ikke, jeg blev taget seriøst.	Dårligt
✎	9 Hurtigt og effektivt. Ti dage fra indkaldelse til indlæggelse.	Virkelig godt
✎	10 Jeg fik en meget grundig og tilfredsstillende information om behandlingsforløbet. Jeg var på intet tidspunkt bekymret for operationen.	Virkelig godt
✎	11 Jeg synes, det var dejligt at opleve det fungerede så fint fra ambulatorium til afdeling.	Virkelig godt
✎	12 Ved første besøg i ambulatoriet blev der givet meget grundig information om det planlagte forløb. Jeg fik samme dag taget blodprøver, og der blev skrevet anæstesijournal.	Virkelig godt
✎	15 Alle informationer og samtaler har været optimale.	Godt
✎	16 Fik en dybdegående orientering om forløbet af operationen og de positive/negative ting, der kunne opstå undervejs. Jeg synes, at det var trygt.	Virkelig godt
✎	21 Ventetiden var meget lang. Jeg var fastende, da jeg blev indlagt, men jeg kom først op på den afdeling, hvor jeg skulle være [længe efter indlæggelsen]. Jeg ventede ti timer inden jeg kom til, og jeg endte med at være fastende i halvandet døgn.	Godt
✎	22 Akut indlagt.	Virkelig godt

Bilag 5

























-  23 Lidt skuffet over, at man havde fået en dato, og det blev udsat pga. akut operation (det er hvad der kan ske), men blev lovet operation dagen efter. Blev kørt til operationsgangen, men det viste sig, der ikke var en læge til at udføre operationen. Godt
-  25 Jeg var til samtale med lægen, og der fandt han en tid til operation, så jeg kom bestemt hurtigere til, end jeg kunne forvente. Men forløbet inden jeg kom til samtale, følte jeg, var lidt anstrengende. Jeg følte der gik for lang tid fra jeg fik svar på min scanning, til jeg blev indkaldt til et videre forløb. Godt
-  27 Jeg havde ventetid på tre måneder, fra jeg var hos egen læge, til jeg kom i stråle- og kemobehandling på et andet sygehus. Det, synes jeg, er for lang tid, når det er en kræftsygdom. Og jeg blev til sidst meget utryg ved det. Da jeg sagde det, kom jeg dog hurtigt i behandling. Men det kunne Aarhus Universitetshospital ikke gøre for. Virkelig godt
-  28 Jeg havde i en uges tid haft smerter i maven, de sidste [] døgn stærkere og stærkere. []. Via min privatpraktiserende læge blev jeg akut indlagt et sygehus. Alle forløb [] foregik helt efter bogen. Der blev foretaget de relevante undersøgelser og konstateret, at den diagnose [], som egen læge havde stillet, var korrekt. Jeg skulle herefter overføres til en anden afdeling, hvor lægerne havde aftalt, at jeg skulle påbegynde IV-behandling med antibiotika. Jeg blev af en sygeplejerske på den første afdeling spurgt, om jeg ville have en liggende transport, eller om jeg kunne klare en siddende. Da jeg ved, hvad en liggende transport koster, tilbød jeg at tage mit eget tøj på og blive transporteret siddende i en taxa, hvilket beløb sig til ca. kr. 100. (Jeg sparede derved samfundet for en halv månedsløn til en sygeplejerske). Godt
-  29 Efter kemo og stråler skulle jeg [nogle] uger efter til scanninger. Da ugerne var gået, ringede jeg til afdelingen for at rykke angående tidspunkt. Afdelingen havde ikke modtaget besked fra den anden afdeling om, at jeg var færdig. Efter nogle opringninger fik jeg efter ønske telefonbesked med en dato og brev dagen efter. Herefter har alt været i top. Virkelig godt
-  31 Jeg har fået en hel fantastisk behandling. Har følt, at alle var meget velforberedte ved alle undersøgelser/behandlinger. Det er dejligt, at være et menneske og ikke et cpr-nummer. Godt
-  34 Der var planlagt hurtig indlæggelse. Blev indkaldt til forundersøgelse 14 dage før operationsdagen. Der opstod problemer den dag fra lægelig side. Måtte tage hjem igen INDEN forundersøgelse. Måtte derfor møde op en dag før operationen. Jeg kom til at bruge en hel dag uden at opnå noget. Godt
-  36 Var kun indlagt [kort tid]. Virkelig godt
-  37 Det var en meget dårlig oplevelse, at operationen to dage før første dato blev aflyst og udsat []. Godt
-  43 Meget bestemt. Der var jo ferie, og jeg havde ikke kræft. Godt
-  46 Der var ingen ventetid, MEGET KORT. Virkelig godt
-  48 Hospital modtog min "sag" i [foråret]. [En måned senere] ønskede man en MR-scanning, og [en måned efter] modtog de resultatet. Først da jeg rykkede [flere uger senere], fik jeg information. Og først da jeg kontaktede afdelingen for svar hver anden dag, fik jeg en kontakt, der kunne give nogle informationer. Blev herefter indkaldt til indlæggelse [i efteråret]. Intet svar
-  49 Jeg var heldig at komme ind på et afbud dagen efter :-)
-  51 Der blev vist empati og god omsorg. Godt
-  54 I forbindelse med en årsundersøgelse blev et større brok konstateret og anbefalet opereret snarest. Hjertekardiogram, blodprøve. Godt
-  55 Kort ventetid som yderligere blev forkortet med nye aftaler. Virkelig godt










Kirurgisk Afdeling P

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	Modtagelsen
1	Jeg blev modtaget af et smilende og imødekommende personale. Alt var forberedt til min ankomst. Lutter positive mennesker.	Virkelig god
3	God og venlig.	Virkelig god
4	Jeg kan kun prise hele personalet for dygtighed, venlighed og indfølelse. Det gælder begge mine to meget forskellige indlæggelser.	Virkelig god
7	Der var travlt, og vi måtte vente på gangen. Personalet vidste ikke rigtigt, at jeg kom.	God
ID	Kommentarer - P - HOTEL - NBG	Modtagelsen
1	Jeg blev mødt af en sød og smilende sygeplejerske (og ny?), som fortalte mig, hvad der skulle ske.	Virkelig god
3	Behageligt og professionelt personale.	Virkelig god
4	Smilende og hjælpsomme.	Virkelig god
7	Følte sig meget velkommen.	God
13	Tidspunktet for samtale forud for indlæggelsen var ændret, uden at jeg havde fået besked herom. Dette blev klaret, en af lægerne blev tilkaldt, så samtalen blev alligevel afviklet på det tidspunkt, jeg havde fået oplyst.	Virkelig god
19	De tog pænt imod mig.	Virkelig god
21	Plejepersonalet var super. Der var god tid til at stille spørgsmål og blive afklaret. Læge NN var ung og havde ikke den store erfaring i at kommunikere. Hilste bl.a. ikke på min pårørende.	Virkelig god
22	Jeg blev modtaget af et smil i modtagelsen og sygeplejersken, der skulle behandle mig.	Virkelig god
ID	Kommentarer - P260	Modtagelsen
4	Selv om der var aftalt overflytning, virkede det ikke forberedt.	Dårlig
7	Sygeplejesamtaler var gode. Men de kan ikke informere, hvornår læge NN eller læge NN kommer for at optage journal. Oplevet flere gange at have ventet i over seks timer, inden de kommer på afdelingen. Det er lang tid at sidde og vente.	God
10	Jeg følte mig tryk og velkommen.	Virkelig god
17	Jeg blev videresendt fra ét hospital med henblik på en kikkertundersøgelse [] på et andet hospital. Her fik jeg besked om, at jeg kunne udskrives og ville blive indkaldt ambulantly til et tredje hospital. Dette var i modstrid med den faglige vurdering, der blev foretaget af læge på det første hospital. Det var utrygt og forvirrende. Bedre kommunikation afdelingerne imellem er ønskeligt.	Dårlig
18	Jeg var på Intensiv Afdeling i [nogle] dage, afdeling OVITA D1. Jeg følte, at de kun havde mig som patient.	Virkelig god
19	Den sygeplejerske, der modtog mig, var venlig og imødekommende.	God
24	Jeg var under mistanke for multiresistente [bakterier] []. Personalet tog ikke beskyttelse på for at informere mig. Det foregik gennem en halvåben dør.	Virkelig dårlig
28	[]Jeg ventede i lang tid.	God

Bilag 5

 29	Modtagelsen ved den først planlagte operation [i efteråret] var fin! Men ved anden modtagelse [en måned senere] må modtagelsen betegnes som ringe. Der var travlt og ikke rigtig styr på, at jeg skulle komme. [Dagen efter] var modtagelsen fin.	Dårlig
 30	Alle var meget venlige og tog hånd om mig på en dejlig måde.	Virkelig god
 35	Alle var venlige og fortalte straks, hvad der skulle ske.	Virkelig god
 36	Altid venlige og søde.	Virkelig god
 38	Første gang, jeg var indkaldt til undersøgelse, blev jeg aflyst [om eftermiddagen]. Det, synes jeg, er kritisabelt, når man tænker på, at jeg ikke en gang måtte drikke noget to timer inden indkaldelsen, dvs. fra [tidligt] om morgenen.	Virkelig god
 39	Søde, smilende. Man følte sig virkelig velkommen og faldt hurtigt til.	Virkelig god
 50	En seddel ved skranken informerede mig om, at den læge, jeg skulle møde, var [] forsinket. Det har jeg aldrig tidligere oplevet. Positivt med sedlen.	Virkelig god
 51	Kom [tidligt om morgenen] og lå i sengen til [middagstid]. Fik at vide, at lægerne startede en time senere om onsdagen. Blev spurgt, om jeg havde badet. Det havde jeg kl. fire om morgenen.	God
 52	Der var ikke noget skilt til, hvor man skulle henvende sig, når man kom ind på afdelingen. Hvis der var, kunne jeg i hvert fald ikke se det.	God
 56	De vidste ikke helt, hvor jeg skulle hen, og havde meget travlt. Dog fik jeg en seng med det samme.	God
 58	Jeg stod ikke på listen for indlæggelser den dag, så man mente jeg havde læst forkert, dog havde jeg ret.	Dårlig
 60	Lang ventetid.	Virkelig god
 61	Var fortsat påvirket af narkose, så husker den ikke så godt.	Intet svar
ID	Kommentarer - P280	Modtagelsen
 1	Nej. Det var yderst behageligt.	Virkelig god
 2	Akut indlæggelse. Ok.	Virkelig god
 6	Det var ikke som før i tiden, jeg følte en stor forskel. En stor forskel mellem mig og de [andre patienter]. Jeg blev sat på en seng og måtte vente længe, til det en gang blev min tur.	Virkelig dårlig
 7	Fik ingen information på afdelingen angående spisetider, stuegang eller kontaktperson.	Dårlig
 11	Det var helt klart, at der var travlhed, men på trods af det, forsøgte personalet at finde alle kroge af muligheder med et smil.	Virkelig god
 12	Min oplevelse var, at jeg var ventet, ingen ventetid. Sygeplejersken, som skulle tage imod mig, var meget venlig og professionel.	Virkelig god
 15	Der var stor travlhed. Blev sendt hjem to gange på afbud. Derfor kan forløbet opfattes som lidt kaotisk.	God
 16	Blev modtaget af en kontaktsygeplejerske, som grundigt forklarede om de undersøgelser, jeg i dagens løb skulle gennemgå. Og fik mulighed for at stille spørgsmål.	Virkelig god
 18	Jeg blev sat i en stol og sad ellers der og ventede i en time uden forklaring eller noget.	Dårlig
 19	Meget søde og forstående personale. Der var ingen ventetid, da jeg blev den første på operationsbordet. Men jeg følte det som lang tid, da jeg lå og ventede udenfor operationsstuen. Måske var det fordi, jeg var meget nervøs og grædende.	Virkelig god
 22	Modtaget på anden afdeling. Følte, at personalet var usikkert i visse tilfælde.	Dårlig

-  23 God nok. God
-  24 Har ikke megen erindring derom, da jeg var temmelig syg og "dopet" af medicin, da jeg blev overflyttet fra andet sygehus. God
-  25 Jeg blev modtaget en søndag eftermiddag, og der var selvfølgelig travlt. God
-  28 Jeg ankommer til Afdeling P, mens der bliver uddelt aftenskaffe. Jeg kommer gående ind i eget tøj, med min taske, og bliver modtaget af en sygeplejerske, der modtager de medbragte papirer fra en anden afdeling og anviser mig en seng. Kort efter kommer endnu en sygeplejerske, der uddeler aftenskaffe. Jeg spørger om jeg må få noget, idet jeg har fastet siden aftenen før og har diabetes. Hvilket jeg så også tilbydes. Samtidig stiller sygeplejersken sig op og nedstirrer mig i den grad. Hun spørger, hvad jeg skal der? Jeg siger, at jeg skal have IV behandling, hvortil hun svarer "HERNEDE ER DET VORES LÆGER DER BESTEMMER!". Jeg svarer, at det er korrekt, men jeg ved det er aftalt med lægerne på den anden afdeling. Så sker der INTET, jeg bliver informeret om, at der er ventetid på lægen, da der er sket noget akut. Jeg får også at vide, at sygeplejerskerne vil komme senere, hvilket ikke sker. Efter lang tids venten, kommer lægen, der siger, at vedkommende har tænkt sig at udskrive mig. Jeg bliver i den grad vred, og siger at jeg i givet fald ringer 112, så snart jeg står på gaden. Lægen bliver lidt paf, og siger: "Jamen er du ikke selv kommet ind?". Sig mig en gang, hvad tror personalet? At man kommer ind direkte fra gaden og smider sig i en seng? Jeg forklarer, at jeg hele dagen har ligget på en anden afdeling til diverse undersøgelser, og der er blevet aftalt, at jeg skulle herved for at modtage IV behandling. Lægen siger, "men du har ingen feber, det har sygeplejersken sagt!". Jeg bliver i den grad vred. Jeg er end ikke blevet undersøgt af hverken sygeplejerske eller læge. Hverken blodtryk, temperatur eller lignende. Mine medpatienter siger, at jeg er blussende i ansigtet! Lægen spørger hvor mine papirer så er. Hvilket jeg jo ikke kan svare på, da jeg har afleveret dem til den sygeplejerske, der modtog mig på gangen. Lægen forlader stuen og kommer ind igen kort efter, hvor også sygeplejerspersonalet får MEGA travlt med at tage temperatur og blodtryk. Lægen siger, at jeg skal have den IV behandling, som der er planlagt. Virkelig dårlig
-  29 Der er altid travlt på en afdeling, så vi måtte vente to timer, inden jeg kom til samtale. God
-  34 Fin modtagelse, ingen ventetid og god information om, hvad der skulle ske. God
-  38 Blev godt modtaget på trods af kaotisk tidspunkt []. Overflyttet fra andet sygehus. Intet svar
-  46 Meget venlig og i høj grad kompetent. Virkelig god
-  54 Jeg var indkaldt til [en fredag i efteråret] og alle forundersøgelser igen. Hjem i weekenden. Skulle møde mandag [tidlig morgen]. Jeg ringede og fik at vide, at operationen var kl. [om eftermiddagen]. På afdelingen var man forbavset over mit tidligere klokkeslæt. God

Kirurgisk Afdeling P

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	Fejlhåndtering
2	Jeg havde ved samtlige samtaler med afdelingens personale gjort opmærksom på, at jeg har en protese. Alligevel blev denne utilsigtet ødelagt under operationen. Den skal så efterfølgende genetableres ved ny operation på andet sygehus.	Godt
7	[Den ene arm] blev beskadiget under operationen, og jeg er stadig [nogle måneder efter] plaget af stærke smerter og på stærk smertestillende medicin.	Godt
ID Kommentarer - P260		Fejlhåndtering
2	Fik besked om min diagnose i et brev og måtte så vente fra indlæggelsesdagen [om formiddagen] til [sen eftermiddag], inden der kom en læge og beklagede fejlen og konstaterede, at det var korrekt. Jeg havde fået [kræft]! Synes godt, man kunne have rettet lidt op på den fejl ved at sørge for en lægesamtale hurtigst muligt, uden seks timers ventetid oveni.	Dårligt
6	Røntgenfoto. Ingen oplysning inden.	Dårligt
8	Forkert medicin og dosis.	Dårligt
11	Der var besvær med at finde ud af, hvem jeg var. Jeg havde ikke fået indlæggelsesbrev tilsendt.	Godt
12	Mine sår blev ikke syet, hvilket har givet mindre pæne ar.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
21	Forkert kost.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
22	Var indkaldt til kikkertoperation af tumor [sidst på uge om morgen], og havde derfor ikke spist siden [to aftener inden]. Der blev INGEN operation [den aftale dag]. Blev sendt hjem, stadig fastende. Skulle møde til operation [næste] morgen, og blev kaldt til denne sidst på eftermiddagen. Det blev en smertefuld oplevelse. Jeg fik en indsprøjtning gennem et drop i hånden, der var helt uden indvirkning. Ved samtaler med læge og læge NN 14 dage tidligere blev jeg lovet fuld bedøvelse, og eftersom jeg havde ventet to dage på operationen, var der ikke nogen tid til protest. Mit kritik går på smerteoplevelsen, ikke på operationen.	Intet svar
24	Fokus blev rettet mod risikoen for bakterie og IKKE mod årsagen til min indlæggelse: Voldsomme smerter/feber. Ingen orientering om undersøgelser, ingen undersøgelser, blodprøver blev glemt, lægen kom ikke. Til sidst bad jeg om udskrivelse.	Virkelig dårligt
27	Meget dårlig information. Jeg blev indlagt om eftermiddagen, blev spurgt, hvornår jeg sidst havde spist, da de havde fundet ud af, at det [var] maven. Jeg fik at vide, at jeg ville blive scanneret i maven om aftenen. Jeg fik at vide, at der var lidt ventetid. Jeg spurgte flere gange, men blev først undersøgt dagen efter [om aftenen]. Personalet, der undersøgte mig, sagde, at de skulle vide, at jeg var der.	Intet svar
28	Kommunikationen mellem læger og sygeplejersker, og også imellem de forskellige læger, var mildt sagt ringe. Jeg blev tilset af [mere end ti] læger i den periode, jeg var indlagt. Og den første uge gik det helt galt, og det gik ud over mig. Jeg blev ikke hørt og blev behandlet ud fra en forventning om, hvordan man har det efter den operation, jeg havde fået foretaget og ikke ud fra mine symptomer. Det gjorde, at jeg blev meget dårlig, stort set ikke fik mad i 10 dage og var meget afkræftet og rigtig syg, før der blev lyttet til mig, og jeg blev undersøgt ordentligt. Der var [bakterier i en kropsdel], og det resulterede i [en del] dræn, hvor der i det første var næsten to liter betændt væske. Og der gik en uge fra jeg klagede over at kunne mærke noget der skvulpede, til jeg blev undersøgt og fik dræn. Traumatisk og smertefyldt.	Godt
37	Stomi var for lille og for kort og skæv.	Dårligt
45	Fik forkert indkaldelse. Blev indkaldt til operation til den forkerte dato.	Virkelig godt

✎ 46	Der bliver sagt, jeg skulle noget og så ikke alligevel. Det var lidt svært.	Godt
✎ 47	En enkelt gang blev jeg indkaldt til to sygehuse samtidigt.	Virkelig godt
✎ 50	Jeg fik brok i [den ene] side. Jeg blev lovet, at det kunne fjernes om et halvt år.	Godt
✎ 51	NN opererede, og komplikationer opstod senere, idet en LÆKAGE opstod []. Bughulen blev fyldt med [væske] og rester fra operationen (blod). MEGET, MEGET smertefuldt. Fik masser af morfin. [I efteråret 2010] blev der sat dræn ind [] af læge NN. Lettede utroligt på smerterne. [I efteråret 2011] ud på Urologisk, Skejby (foranlediget af læge NN). Fik [] kateder indsat og [foretaget andet indgreb] ved læge NN, Skejby, Urologisk Afdeling.	Virkelig godt
✎ 57	Ja, en fejl. Jeg synes, det var mærkeligt, at jeg slet ikke så eller talte med den læge, der udførte min operation.	Intet svar
✎ 61	Vedlægger klagebrev, som jeg aldrig har fået nogen tilbagemelding på. Så man kan ikke sige, at der er rettet op på noget [].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

ID Kommentarer - P280

Fejlhåndtering

✎ 6	Først fik jeg at vide, at jeg skulle være fastende, men før indlæggelsen gav en sygeplejerske mig noget at drikke plus piller, selvom jeg sagde, at jeg skulle være fastende. Igen blev det aflyst, og jeg måtte atter vente og være fastende til aften.	Dårligt
✎ 8	For meget væske. Hævede meget.	Dårligt
✎ 10	Lodret bikinisnit [samt tre andre fejl]. Fik at vide, at jeg havde været den uheldigste patient.	Virkelig godt
✎ 13	Jeg havde bedt om ikke at blive opereret af en læge, men var blevet sat på til at skulle opereres af denne person. Men det blev opdaget, så heldigvis blev der rettet op på det. Og det takker jeg meget for.	Virkelig godt
✎ 15	Begge operationer blev aflyst de pågældende datoer.	Godt
✎ 18	Ved ikke om det kan kaldes en fejl, men operationen blev større end først antaget. Fik intet at vide om, hvad det indebar. Derudover fik jeg det at vide LIGE, da jeg vågnede efter operationen og kunne derfor ikke huske det. Jeg fik det at vide af min kæreste dagen efter. Det kan ikke være meningen.	Dårligt
✎ 20	En arterie sprang op, mens jeg lå i opvågningen, så man måtte operere igen akut.	Godt
✎ 28	Kommunikationen mellem KVA og afdelingen er for ringe! Som beskrevet ovenfor, er det ikke rimeligt, at en sygeplejerske tillader sig at være tvivlende om en patient kommer ind på eget initiativ, fordi vedkommende kan gå ind selv, i eget tøj, og samtidig informerer hun lægen om, at jeg bare kan udskrives. Uden at hverken sygeplejerske og læge har undersøgt patienten. Jeg vil en anden gang bruge løs af de offentlige midler og lade mig transportere til langt dyrere beløb! Således at sygeplejerskerne ikke er i tvivl om, at jeg er syg. Jeg passede ikke ind i deres teorier og "PLEJEPLANER!" Jeg synes også, at sygeplejersken ikke lyttede til mig, hun udtalte: "HERNEDE ER DET VORES LÆGER DER BESTEMMER." Altså havde hun egenhændigt besluttet, at Jeg ikke fejlede noget og VAR KOMMET IND SELV uden at se mine papirer. Jeg er i den grad glad for, at jeg har lært at svare for mig selv!	Godt
✎ 31	Men jeg er nødt til at sige, at personalet havde meget travlt på afdelingen. Der var til tider lang ventetid på at få hjælp, og mit indtryk var, at de ikke kunne løbe stærkere. De var alle meget søde, dygtige og omsorgsfulde, men der er jo grænser for, hvad man kan.	Intet svar
✎ 33	Det ene stemmebånd blev ødelagt. Smertefulde eftervirkninger i [den ene] arm. Indvendige tråde fra sting kom ud af operationssåret, og som vi selv klippede af.	Intet svar
✎ 39	Blødninger efter operation, betændelse.	Godt
✎ 40	Selve operationen gik efter planen, men en aften sad jeg ved et vindue, hvor det trak ind, og radiatoren var iskold. Jeg var nyopereret og frøs meget. Ringede efter hjælp, men der kom ingen, hvilket medførte, at jeg fik en blærebetændelse, som jeg stadig lider af.	Dårligt
✎ 45	Man havde ikke oplyst sygeplejerskerne om (eller også glemte de det), at patienten skulle	Virkelig dårligt

Bilag 5

udtømmes inden undersøgelsen. Hvilket betød forsinkelse af diagnose på [flere] dage, samt mange dages unødigt fasten for en i forvejen svækket patient.




















- | | | |
|---|---|------------------|
| ✎ | 46 Lidt bedre rådgivning om træning af stemmebånd. | Intet svar |
| ✎ | 48 Den planlagte operation blev aflyst, fordi et andet sygehus ikke havde fulgt op på situationen. Sagen "cyklede rundt" imellem flere sygehuse [], så tiden blev forpasset. Fra [foråret] til [efteråret]. Der kunne have været taget højde for den situation, der opstod. Det ansvar mener jeg, at en anden afdeling har. | Intet svar |
| ✎ | 49 Min hovedvene blev skåret over under operationen, så det blev en åben operation. [] Min morfinpumpe gik i stykker, så jeg var uden smertedækning i flere timer. Her var det MEGET svært at få hjælp fra personalet. Min familie var ude flere gange for at anmode om assistance, og klokken blev der ikke reageret på. Morfinpumpen kom ikke til at virke igen, og man kunne tilsyneladende ikke få fat i en ny! Fik først efter [mange timer] lov til at få smertebehandling oralt, da min mave endnu ikke var kommet i gang. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 56 Mit dræn blev fejlagtigt lukket af en sygeplejerske i et stykke tid, indtil tøjet blev blodigt. | Godt |

Kirurgisk Afdeling P

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	Samlet indtryk
1	Meget tilfreds med hele behandlingsforløbet.	Virkelig godt
2	Ifølge det udleverede materiale skulle svaret fra [] foreligge i løbet af 14 dage. Denne frist blev ikke overholdt.	Godt
4	[Jeg fik] tre hjerteoperationer, hvilket jeg oplevede, ikke som fejl, men som komplikationer.	Virkelig godt
8	Jeg blev ikke overflyttet til nogen anden afdeling, mens jeg var i Århus. Ved udskrivelsen fra Århus blev jeg overført til et andet sygehus, som havde henvist mig. Her skulle jeg fortsætte/afslutte behandlingsforløbet. Det synes jeg fik en dårlig start. En læge skulle skrive journal?! og ordinere fortsat antibiotikakur overfor [infektion]. Kom først på stuen dagen efter ankomsten. Stomisygeplejersken var på ferie. Ved lægens stuegang i ugens løb, blev der ikke foretaget tilsyn af stomierne eller allergireaktionen under poserne, ej heller sårene fra operationen. Efter hjemkomsten fra [andet sygehus], konstaterede min egen læge, at der var tilstødt stafylokokker i operationssåret [].	Godt
9	[] I nogen grad ventetid, fra der blev taget stilling til, at der skulle opereres, til operationen blev udført. [] Når det drejede sig om undersøgelser, skete det med det samme.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - P - HOTEL - NBG	Samlet indtryk
2	Yderst kompetent og dygtigt personale. Jeg følte, jeg var i de bedste hænder, der kan skaffes.	Virkelig godt
4	Jeg har [en kronisk sygdom], som de også var opmærksomme på. De lyttede til mig.	Virkelig godt
7	Jeg har været meget tilfreds med forløbet, også den opfølgning der var, og stadig er, med min kontaktsygeplejerske, da jeg stadig er i et behandlingsforløb.	Virkelig godt
12	Operationen: fjernelse af bryst og alle lymfeknuder, og efterforløbet er en meget hård behandling, hvor man tilsyneladende forventes selv at kunne varetage sin egenomsorg inden for 24 timer. Hvorefter man overflyttes til patienthotellet, hvor mulighed for hjælp er meget begrænset. Det har for mit vedkommende kun været muligt, fordi mit netværk kunne være til rådighed under forløbet.	Intet svar
13	Blev indlagt til operation som dagkirurgisk patient. Det efterfølgende ophold på patienthotel, med ledsagelse af en pårørende, var veltilrettelagt.	Virkelig godt
19	Det var en fornøjelse.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - P260	Samlet indtryk
4	Ubehageligt at få udsat en kikkertundersøgelse efter at have fastet over et døgn, og været blevet udtømt. Især når jeg har diabetes.	Dårligt
10	Man fornemmede travlhed hos personale og lang ventetid, selvom jeg havde brug for hurtig hjælp til toiletbesøg (at komme derud) dagen efter operationen. Det endte med, at jeg selv vaskede derud de [mange] gange, jeg havde brug for det den dag på grund af dårlig mave. Det følte meget utrygt.	Intet svar
17	Der er ikke meget kommunikation med lægen. Man venter længe på undersøgelser (dette er selvfølgelig ok, da der er akutte tilfælde), men det vil være fint med bedre dialog, hvor lægen LYTTET!	Dårligt
18	Jeg var meget imponeret af deres pleje og deres venlighed og omsorg. Den findes ikke bedre. Jeg fik massage og blev smurt ind i creme. Det var meget dejligt.	Virkelig godt
23	Selvom personalet ved/før indlæggelse var informeret om problemer med at tåle morfin og lign., fik jeg alligevel alt for meget med efterfølgende opkastninger til følge. Dette forlængede	Godt

Bilag 5

	opholdet med et døgn.	
	24 Trods bakterierisikoen blev jeg sendt i taxa! Med mundbind og nattøj!	Virkelig dårligt
	26 Forskellige læger til stuegang med hver sin opfattelse af behandlingsforløbet.	Virkelig godt
	28 Jeg håber aldrig, jeg skal indlægges på den afdeling igen. Men har et ønske om, at kommunikationsformen ville blive ændret, så de forskellige faggrupper kommunikerer bedre sammen. Og så ville jeg gerne have haft, de lyttede til min beskrivelse af symptomer, og at de havde ageret efter dem. På mig virkede det mere som en kamp mellem faggrupper, og om at have ret. Ikke så meget om at lytte til patienten. Der var ikke styr på, hvem der skulle tage sig af mig. Det var den læge, som nu var på vagt, der så til mig. Og jeg følte ikke de havde overblik. Det virkede mere som om, de lige skulle have prøvet det de plejer at trække op af posen. Da jeg tredje gang fik tilbudt sonde, som de første to gange ikke havde virket, nægtede jeg. Og først da, blev jeg hørt. Når jeg læser journalen, undrer jeg mig over, at de overhovedet kunne bevare bare en vis form for overblik, for der står ikke meget og slet ikke meget om, hvordan jeg beskrev, jeg havde det. Og som sagt, var det voldsomt traumatisk for mig, at blive så dårlig, før jeg kom i behandling. Lugten af den rådne væske, der kom ud fra min krop samt et [meget højt] infektionstal gjorde ikke, at jeg følte mig tryk. Tværtimod.	Dårligt
	29 Selve operationen samt informationsniveauet og kontakten til lægen/lægerne efter operationen var super. Mine kritikpunkter går udelukkende på afdelingen, og på første operationsaflysning!	Dårligt
	30 Planlagt kikkertoperation, som måtte ændres til et operativt indgreb, men det forløb fint.	Virkelig godt
	35 Jeg blev udskrevet [midt på ugen]. Men da jeg blev dårligt samme aften, fik jeg besked om at jeg bare kunne komme direkte til afdelingen, og herefter fik jeg den samme pleje og omsorg som i første forløb.	Virkelig godt
	36 Jeg var glad for det.	Virkelig godt
	47 Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
	51 Jeg er blevet skrækslagen ved vort sundhedssystems mangler. Får jeg varige men af komplikationerne med alt for mange tabletter blandet sammen? Jeg tror, at jeg har haft ætsninger op gennem kroppen. Kunne ikke ligge på ryggen ved scanninger!	Virkelig dårligt
	59 Da det var første gang, jeg var på sygehuset, synes jeg, jeg fik en god behandling.	Godt
	62 Jeg har været indlagt på Aarhus Sygehus til kontrol for celleforandringer [], som de nu kalder for en kronisk hudsygdom [].Tak.	Intet svar
ID	Kommentarer - P280	Samlet indtryk
	4 Manglende information i forbindelse med forlængelse af behandlingsforløbet.	Godt
	5 Er ked af at blive inddraget i beslutningen om brystbevarende operation eller ej. Valgte den brystbevarende, hvilket var et dårligt valg [].	Godt
	6 Jeg følte, at der blev gjort stor forskel mellem mig og de [andre] patienter. Jeg følte mig glemt mange gange og hjælpeløs til tider.	Dårligt
	9 Ved spørgsmål fik man hurtigt svar af både sygeplejerske og læge.	Virkelig godt
	11 Jeg blev indlagt subakut grundet en svær [sygdom], som var meget smertefuld. Derfor følte jeg mig slet ikke klar til udskrivning [få dage efter], for hvad skulle jeg gøre? Men der mødte jeg ikke nogen forståelse, og det var svært, og jeg var meget usikker.	Virkelig godt
	12 Meget professionel behandling og pleje.	Virkelig godt
	15 Alt har været fint hele vejen igennem, bortset fra nummer to aflysning, hvor jeg ventede på afdelingen [i flere døgn], og så blev sendt hjem pga. travlhed.	Godt
	16 Hvis der var tvivl om noget, blev en læge straks kontaktet, hvilket var meget beroligende.	Virkelig godt





















✎	19 Jeg er klar over, at der nok er praktiske årsager at tage hensyn til, men som patient ville det være rart/trygt at vide, hvilken kirurg der skulle operere!	Virkelig godt
✎	21 For lang ventetid.	Godt
✎	23 Kan kun være nogenlunde tilfreds. Hvis der var taget hånd om det noget før, var jeg meget længere fremme i forløbet.	Godt
✎	25 Ikke ud over, at jeg fik en god behandling.	Godt
✎	26 Der var høj grad af udveksling af relevant information mellem afdeling og medarbejdere på patienthotel. Det oplevedes trygt.	Virkelig godt
✎	29 Flytningen fra andet sygehus til Viborg Sygehus burde ikke finde sted på en fredag. Personalet var ikke informeret. Tog sig ikke tid til at orientere sig i papirerne fra det andet sygehus. Der var ingen fysioterapeut før mandag, og jeg skulle [] dagligt op og stå [], hvilket ikke kunne lade sig gøre anden gang fredag og heller ikke lørdag og søndag.	Virkelig godt
✎	31 Jeg har fået den bedste behandling. Alle vidste, hvad den anden lovede. Hele forløbet har været til UG. 1000 tak.	Godt
✎	32 Efter udskrivelsen kom jeg på afdelingen for at få tømt væske efter operationen. Der var utrolig lang ventetid, fordi ingen sygeplejersker kunne tømme det. Det vil være oplagt at uddanne nogle sygeplejersker heri. Desuden havde de ikke det rette udstyr fra MEK.	Dårligt
✎	34 Efter færdig behandling på afdelingen, boede jeg [i noget tid] på patienthospitalet. Det var en RIGTIG god ordning. Her fik jeg al den støtte/vejledning, som der ydes på patienthospitalet.	Godt
✎	38 Vedrørende flytning fra andet hospital: alt for meget parlamentering forud for min flytning til afdeling P. 280.	Virkelig godt
✎	41 Fastede i to døgn.	Godt
✎	45 Personalet beskrev fejlene i patientens journal, men orienterede ikke patienten eller pårørende, som ved en tilfældighed så journal med beskrevne fejl.	Dårligt
✎	53 Drop lagt forkert. Måtte påpege dette over for personale. Blev indkaldt til blodprøve []. Ankom [om morgenen], fik først besked [om eftermiddagen] og kunne så køre hjem igen (efter seks timer).	Godt
✎	55 Alle i personalet gav sig god tid til samtale og behandling til trods for stor travlhed og meget hurtige skridt på gangen.	Virkelig godt
✎	56 Helt i top!	Virkelig godt

Kirurgisk Afdeling P











Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	Samlet indtryk
4	Kun, at jeg hele vejen igennem, har været godt tilfreds, bl.a. når jeg taget mine skiftende "tilstande" i betragtning.	Virkelig godt
8	Her efter indlæggelsen kan jeg være i tvivl om, hvorvidt jeg alligevel har hørt/forstået al information. Jeg skal til samtale [til efteråret] på hospitalet i Århus, og her vil jeg gerne spørge yderligere til operationen. Ved samtale før operationen, hvor læge NN skitserer forløbet/omfanget, var der sådan set ingen tvivl, men man får alligevel spørgsmålet: "Har du spørgsmål?" Jah, joh, man er helt lammet og tom, så spørgsmålene ligger ikke lige på tungen.	Godt
9	Jeg er [gammel], og det var mit første hospitalsophold. Jeg var meget svag og forvirret, da jeg blev indlagt, og det er faktisk først efter, jeg er kommet hjem og har fået fornyede kræfter, jeg forstår det, der er foregået. Mine pårørende og jeg har været yderst tilfredse både med den skriftlige og mundtlige information.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - P - HOTEL - NBG	Samlet indtryk
1	Jeg fik hele tiden information om, hvad der skulle ske, så jeg var helt tryk.	Virkelig godt
4	Var lyttende over for spørgsmål.	Virkelig godt
19	Super.	Virkelig godt
21	I informationspjece mangler jeg et afsnit fra fysioterapeuten. Hvornår må man begynde og træne, hvordan begynder man osv. små øvelser det måske kan afhjælpe smerter. Noget om arvævsmassage. Mangler også et afsnit om ernæring.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - P260	Samlet indtryk
1	Efter indlæggelsen: Kontaktpersonen ringede de første dage til hjemmet, for at høre hvorledes det gik og gav gode råd. En virkelig god oplevelse.	Virkelig godt
2	Før: Havde ikke behov for at få at vide i et brev, at jeg havde kræft. Jeg var alene hjemme med mine [] børn. Ubehageligt! Det hører sig til i en lægesamtale :(Under: fin information :-)	Godt
4	Blev medicineret "hen over hovedet" på mig. Man kunne godt fortælle, hvilken medicin, man ændrer og til hvad og hvorfor. Måtte selv spørge ind til det, da piller så anderledes ud. Ved udskrivelsen måtte jeg insistere på at få recepter på den ændrede medicin, fik i stedet med til et par dage, så der var tid til at kontakte egen læge.	Dårligt
6	Rare plejere [].	Dårligt
7	Vi fik en fin modtagelse af sygeplejerske, der informerer om, at vi skal ud på en anden afdeling til en MR-scanning. Der kommer en taxa [om formiddagen] og henter os. Vi melder vores ankomst der og venter to timer. Vi spørger så, hvornår det bliver. Har først en tid [om eftermiddagen]. Venter så på taxaen og er tilbage på afdelingen [sidst på eftermiddagen]. Derefter [medicin og journal], så på patienthotel [om aftenen]. En lang dag for [en ældre dement patient].	Intet svar
10	Fin information inden operation og fra lægen, men sygeplejerskerne var meget uenige i de informationer, jeg fik. Hver gang, der kom en ny sygeplejerske, måtte jeg selv minde om mange ting [].	Intet svar
14	Ville gerne have haft information om forløbet på operationsdagen: Fx bad, hårvask, mad og drikke.	Godt
17	Efter udskrivelsen bløder jeg igen [nogle uger] efter og igen [nogle uger efter det]. På [afdelingen] vurderer en læge, at jeg skal i en ny udredning og henviser mig. Da jeg bliver indkaldt til samtale på sygehuset, ved lægen ikke, om jeg kommer til kontrol og virker meget forvirret. Vi	Dårligt

taler om nye blødninger [], men i samråd med en anden læge (som husker mig fra indlæggelsen) siger han, at de ikke går i gang med andre undersøgelser []. Så endnu en gang modstridende vurderinger fra læger på [forskellige afdelinger].

	19	Dårlig information op til operation og efter. Måtte selv spørge.	Godt
	20	Fik ingen skriftlig information.	Godt
	28	Der var både uddybende og perifer information. Synes jeg skulle trække noget af informationen ud af lægerne, måske fordi de ikke vidste, hvad der var grunden til, jeg var så dårlig. Da det var lokaliseret og behandlingen endelig kom i gang, var de meget om mig og informerede og plejede mig. Men den første uge var et smut i helvede. Både sygdomsmæssigt og informationsmæssigt.	Dårligt
	30	Meget kompetent og behagelig information hele vejen.	Virkelig godt
	34	De har for travlt og ind i mellem føler man, at de ikke taler sammen om patienten eller helt glemmer, hvad patienten spurgte om.	Intet svar
	35	Jeg blev forklaret, hvad der skulle ske i min behandling []. Det er også noget, jeg har prøvet tidligere, så det er ikke ukendt for mig.	Virkelig godt
	36	Specielt NN! Han er den dygtigste læge, jeg har mødt. (Og jeg har mødt mange i mit forløb).	Virkelig godt
	37	Da jeg var blevet opereret før, mente de nok, jeg vidste, hvad der skulle gøres.	Intet svar
	40	Personalet var for længe om at finde ud af, om jeg skulle have/måtte få specialkost.	Godt
	42	Tilfredsstillende mundtlig information før og under indlæggelsen. Skriftlig information efter indlæggelsen via post.	Godt
	51	Før indlæggelsen næsten for meget information. Efter indlæggelsen fik man det indtryk, at man var på et samleband i en fabrik. Vi skal spare, jo, men går det alligevel ikke lidt for hurtigt nogle gange? Da jeg blev udskrevet, var der ingen læge, der fortalte mig, hvordan mine INFEKTIONSTAL nu lå. Meget mangelfuldt, at man ikke blev "fulgt ud" af en læge.	Virkelig dårligt
	58	Jeg talte kun med læge NN i [FÅ] minutter, før jeg blev bedøvet, og han var MEGET uforskammet. Jeg spildte hans tid, mente han. Jeg så ham ikke siden! []	Dårligt
	ID	Kommentarer - P280	Samlet indtryk
	6	Jeg følte, jeg gentog mig selv mange gange, og jeg selv skulle fortælle dem informationerne. Flere af informationerne blandt lægerne og sygeplejerskerne hang ikke sammen.	Dårligt
	7	Jeg ville meget gerne selv have snakket med smerteklinikken, da jeg [har tarmproblemer], så de tabletter kommer hele ud igen. Så der er ingen virkninger med tabletterne. Det kunne jeg have fortalt, hvis jeg havde snakket med smerteklinikken, og det er jo mig, det drejer sig om og ikke bare en brik, men et menneske.	Virkelig dårligt
	11	Nej, jeg synes, at alle gav mig en meget fin og uddybende information, når jeg spurgte. Jeg oplevede en hel informativ indlæggelse.	Virkelig godt
	12	Jeg kunne foreslå, at der ved udskrivelsen blev udleveret materiale, omhandlende hvad man må og ikke må i forhold til mad og motion/løft.	Virkelig godt
	13	Jeg synes, man får for mange pjecer med hjem. Man kan godt blive lidt bange, når man læser i den fra Kræftens Bekæmpelse. Billederne er ikke for kønne, og man har just heller ikke lyst til at læse om begravelseshjælp, lige efter man har fået at vide, at man har brystkræft.	Godt
	14	Meget venlighed og imødekommenhed.	Godt
	16	Er indrettet sådan, at jeg helst vil vide alt om min situation, uanset om det er positive eller negative oplysninger. Og det fik jeg. Føler mig derfor helt rolig!	Virkelig godt
	20	Dog var den mundtlige information efter operationen særdeles dårlig omkring opfølgende kikkertundersøgelse [].	Godt

Bilag 5

- | | | | |
|--|----|---|---------------|
|  | 21 | Rigtig venlige og dygtige personaler, synd, de har så travlt. | Godt |
|  | 25 | Når jeg følte mig utryk, var personalet gode til at få fat på læge NN, som så kunne berolige mig med, at alt gik efter planen. | Godt |
|  | 28 | Jeg fik ikke megen information. Jeg har selv læst mig til oplysninger på nettet, og fået information via min pårørende. | Godt |
|  | 29 | Angående den skriftlige information om Wramlap, synes jeg ikke,, at den er uddybende nok. Bl.a. havde det været rart at vide, hvorfor en pude skulle være mellem benene. | Virkelig godt |
|  | 30 | Jeg synes, jeg har fået en fantastisk behandling, når det nu skal være! Jeg har aldrig mødt op uden at gå hjem med en ny tid i hånden og information om, hvad der skal ske. Det er dejligt at se, at det virkelig fungerer indenfor det danske sundhedsvæsen (som jeg også selv er en del af). Jeg har fået en masse pjecer udleveret. Tilbud om alt muligt. Det har været godt. Det er en helt anden verden, man kommer ind i, når man får en kræftdiagnose. | Godt |
|  | 35 | Muligvis lidt for megen information ;-) | Virkelig godt |
|  | 43 | Indkaldt til samtale med læge NN. Det fik jeg ikke, men jeg fik en orientering om forløbet. Det kunne klares pr. telefon på ti minutter, men jeg skulle bruge en fridag. | Godt |
|  | 47 | De sendte mig jo hjem næste middag. | Godt |
|  | 53 | Der var i sygehusets journal anført, at jeg skulle informeres skriftligt af sygehusets personale. Jeg modtog aldrig denne information. Blev bekendt med dette, da jeg gav min egen læge tilladelse til at se sygehusets journal. | Godt |
|  | 55 | Både mundtlig og skriftlig information var klart formuleret og let tilgængelig for mig. Stadige opfordringer til at spørge eller henvende sig efter udskrivelsen, om eventuelle problemer, var god beroligelse. | Virkelig godt |

Kirurgisk Afdeling P

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	Samlet indtryk
2	I forbindelse med hjemsendelsen modtog jeg en rørende omsorg fra sygeplejerske NN, som stod herfor, ligesom jeg fik meget fin hjælp af anden sygeplejerske NN.	Godt
8	Overflytning til andet sygehus. []. Jeg forestiller mig, at lægen har fået journalen overført elektronisk. Jeg har ikke talt med nogen om genoptræning, og sygehuset har ikke talt med mig om spørgsmålene. Det vigtige for sygehusene har været at få mig ud af sengen, gå en tur på gangen samt at lungefunktionen blev holdt i gang.	Godt
9	Ved selve udskrivelsen og hjemkomsten synes vi ikke, det fungerede ret godt med hjemmeplejen og den kommunikation, der havde været og var. Der skete for mange uheld og ups-situationer. Det virkede ikke som om, hjemmeplejen havde taget informationerne til sig, eller også har de været formuleret forkert over for dem, som kom her.	Virkelig godt
ID Kommentarer - P - HOTEL - NBG		Samlet indtryk
4	Jeg skulle bruge et røntgenbillede til fysioterapeuten, som jeg fik med hjem.	Virkelig godt
6	[Over to timers] ventetid på den sidste undersøgelse før udskrivelsen, fordi en havde kodet mig ind i et program, som ikke fandtes. Det burde ikke kunne lade sig gøre.	Godt
12	Afdelingens personale har været meget imødekommende og hjælpsomme til at modtage mig ambulantly med henblik på opfølgende sårpleje, tapning af væske m.v.	Intet svar
14	Da jeg er alene, var jeg utryk ved at skulle hjem og sove alene. Ville gerne være blevet et døgn mere.	Virkelig godt
18	Meget fin behandling over alt, operationsafdelingen, opvågning og hotellet. Alt forløb uden nogen former for problemer. Det samme gælder selvfølgelig som altid på [afdelingen].	Virkelig godt
20	Jeg blev overført til et andet sygehus, så udskrivelsen var der fra.	Virkelig godt
21	Jeg havde en informativ samtale med læge og sygeplejerske, som gjorde mig tryk.	Virkelig godt
ID Kommentarer - P260		Samlet indtryk
5	Jeg blev sendt hjem med [plaster og smertestillende piller], ingen hjemmehjælp op til lørdag/søndag, i en taxi, hvor man kun kunne sidde op. Det var [under to uger] efter operation []. Jeg havde [et åbent sår] og var øm bag i. Jeg havde sagt til personalet, at jeg havde meget ondt i ryggen efter indlæggelsen, men jeg blev bare sendt hjem i en almindelig taxi. Jeg var total knust, da jeg kom hjem.	Dårligt
7	God opfølgning efter udskrivelsen. Blev informeret om undersøgelserne enten pr. brev eller telefonisk af lægen, der foretog undersøgelsen.	Intet svar
15	Ventetiden på svar på undersøgelserne, synes jeg, er alt for lang.	Virkelig godt
20	Korttidsindlæggelse.	Godt
23	En dårlig oplevelse. En [] sygeplejerske gav hastig og lidt for dårlig information angående medicin og brug/skift af kateterposer. Nok grundet travlhed.	Godt
24	Jeg kunne ikke udskrives om aftenen efter en dag uden kontakt og orientering. Årsag: Når kontoret ikke var der, kunne det let glemmes at sende mig videre til kikkertundersøgelse []! Sagt af læge!	Virkelig dårligt
26	For tidlig udskrivelse. Indlæggelse igen med ambulance [samme dag].	Virkelig godt
28	Jeg blev udskrevet et par gange. Første gang en uge efter operation. Og jeg måtte indlægges	Dårligt

Bilag 5

med fuld udrykning og ambulance, hvilket ikke var specielt sjovt. Jeg var meget dårlig. Blev også sendt på patienthotel, selvom jeg havde det skidt og ikke kunne spise. Da jeg endelig skulle udskrives, var det en læge jeg ikke havde mødt før, og han havde slet ikke styr på, hvad der var foregået. Det fik han senere, da jeg blev indlagt igen.

29	Ringe information fra en meget usikker sygeplejerske. Jeg skulle selv stille meget uddybende spørgsmål (som måtte undersøges) samt forklare enkelte punkter på tjeklisten. (Ja, knibeøvelser ER supervigtige for en patient hvis endetarm har været ude af funktion meget længe... etc.) Information vedrørende medicinering var i top!	Dårligt
35	Jeg fik de hjælpemidler, jeg skulle bruge de næste dage. Og besked om at kontakte afdelingen, hvis jeg igen fik problemer med stomien, inden jeg skulle til kontrol på ambulatoriet.	Virkelig godt
37	Alt for tidligt. Blev også genindlagt [et par] dage senere.	Intet svar
39	Jeg må sige, at kommunikationen er blevet meget bedre mellem de forskellige afdelinger. Der sker ikke nær de fejl som før i tiden. Det kører bare fint nu.	Virkelig godt
51	Ventede en hel formiddag uden læge. Meget utrygt.	Virkelig dårligt
52	Jeg blev sendt hjem på "orlov", da jeg stadig havde ondt [], men de kunne ikke finde en egentlig grund. Jeg fik at vide, at hvis jeg stadig havde ondt næste dag, ville de gerne have mig ind igen, men da jeg ringede ind næste dag og havde mindre ondt, men stadig ondt, mente de, det var ok, og udskrev mig.	Dårligt
53	Jeg var kun indlagt i to dage til diverse undersøgelser. Herefter senere behandling på andet hospital. Ambulant.	Godt
ID	Kommentarer - P280	Samlet indtryk
5	Kunne godt have brugt hjemmepleje, da jeg bor alene. Det følte jeg ikke kunne komme på tale!	Godt
6	Jeg ville have været mere tryk ved at have været blevet mere informeret, inden jeg blev sendt hjem.	Dårligt
10	Efter ANDEN indlæggelse blev der givet meget dårlig orientering til hjemmeplejen vedrørende behandling i hjemmet, hvilket resulterede i TREDJE indlæggelse.	Virkelig godt
11	For mit vedkommende var der usikkerhed omkring mit smerteforløb, og hvordan jeg skulle klare det. Jeg fik den besked af læge NN, at de kunne ikke smertebehandle mig fuldt ud. Derfor var det svært at komme hjem. Hvad skulle jeg gøre? Det var svært.	Virkelig godt
16	Boede på patienthotel tre nætter før udskrivelsen, og det betød, at jeg kom af med "patientrolen" inden hjemkomsten. Hotellet var ualmindeligt hyggeligt og med rigtig delikat mad!	Virkelig godt
17	Min utryghed var psykisk betinget og til stede inden indlæggelsen. Super imødekommende sygeplejersker og sosu-assistenter, når jeg fortalte om min utryghed.	Virkelig godt
20	Informationen i forbindelse med udskrivningen var ikke til stede. Skriftlig information ville være ønskværdig til senere information.	Godt
25	Jeg har manglet noget orientering om, hvad der evt. kan hjælpe mig, i forbindelse med, at jeg har fået fjernet [bugmuskel], om der evt. er noget genoptræning, der kan være godt for mig.	Godt
26	Der var helt klare aftaler om opfølgende kontrol og sårpleje.	Virkelig godt
28	Jeg påtalte sagen over for den sygeplejerske, der udskrev mig, at jeg ikke synes, de modtog mig særlig godt. Samtidig påtalte jeg, at jeg [med] meget stor sikkerhed var beskrevet i deres notater som en besværlig patient, hvilket jeg faktisk var træt af, fordi en af de modtagende sygeplejersker ikke er sin opgave voksen. Fejlen er jo ikke min!	Godt
29	Jeg synes, at man bør undgå at flytte patienter på en fredag, da afdelingen er underbemandet. Det havde været fint, hvis én person havde sat sig ind i, hvad patienten måtte få at spise, hvilken medicin man skulle have, og at man skulle op mindst to gange dagligt.	Virkelig godt
34	Jeg måtte vente [FLERE] timer på udskrivelse. Jeg var slet ikke sat på deres liste, selvom jeg	Godt

fortsat var indlagt på afdelingen (boede på patienthotellet). Fik efter [FLERE] timer fem minutter med en læge. Dette var ganske uacceptabelt. Udskrev medicin, morfin, [], som jeg slet ikke havde behov for. Desværre gav dette et dårligt indtryk af afdelingen.

- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 35 | Læge NN gav information om nyfundet sygdom [], kendte den ikke. Gav mig en seddel og bad mig google det! Troede, jeg skulle dø! Det er sgu ikke okay, så må man sgu sætte sig ind i den nye sygdom, eller finde nogen, der ved noget! | Virkelig godt |
| ✎ 37 | Jeg er ked af og skuffet over, at jeg ikke efter operationen og inden udskrivelsen fik en opfølgende samtale med den læge, der operede mig. Jeg havde forventet, at jeg så fik muligheden ved den efterfølgende kontrol, men det blev en læge, jeg ikke tidligere havde truffet. | Godt |
| ✎ 38 | Ja. Kunne have ønsket den sidste [undersøgelse] overstået, mens jeg var udtømt, da dette er en belastende ting. Bliver meget dårlig af det. Besvimelse mm. Mere trygt på hospitalet end hjemme. | Virkelig godt |
| ✎ 45 | Skulle være overført til anden afdeling, men denne afdeling var ikke orienteret. Derfor blev patienten sendt hjem med en uheldelig sygdom og uden opfølgning eller information. Den måtte vi selv indhente gennem egen læge. | Dårligt |
| ✎ 55 | Afdelingens positive respons på ønsket om at komme hjem i stedet for en nat på patienthotellet var fin []. | Virkelig godt |

Kirurgisk Afdeling P

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

ID	Kommentarer - KIRURGISK AFD. P - FÆLLES	Samlet indtryk
1	Afdelingen bærer præg af meget kompetente mennesker, der gør alt for, at patienterne skal føle sig godt tilpas.	Virkelig godt
2	At min operation mislykkedes i første forsøg accepterer jeg som et hændeligt uheld. Jeg var informeret om, at der er [en vis risiko]. Jeg vil gerne rose læger og plejepersonale for en meget fin omsorg og pleje. Alle uden undtagelser mødte mig med et venligt smil og ofte med en opmuntrende bemærkning. Tak for det!	Godt
3	God behandling. Personalet var flinke og smilende.	Virkelig godt
6	Der er alt for lidt sygeplejepersonale, de løber alt for stærkt. Der skal ikke meget akut til, før det hele vakler. Det må vi kunne gøre bedre. Rengøring skal tilbydes nogle flere timer.	Godt
8	Jeg har jo været indlagt på to sygehuse og har løbende suppleret mine kommentarer. Det er vel ikke overraskende, at jeg synes, Århus har været det bedste.	Godt
ID	Kommentarer - P - HOTEL - NBG	Samlet indtryk
1	Jeg frøs, da jeg lå på opvågningen, men sygeplejersken kom med et dejlig varmt tæppe. Senere kom hun og spurgte, om jeg havde fået varmen. Det kneb lidt, så hun kom med en varmeblæser med et rør, som hun stak ind under dynen. DET VAR RIGTIG GODT. TAK!	Virkelig godt
5	Det var en utrolig god oplevelse at være indlagt på patienthotellet. Min mand skulle være indlagt sammen med mig, og det var rigtig godt. Vi blev modtaget på hotellet af en imødekomende sygeplejerske, der informerede os godt. Standarden på hotellet, synes vi, var rigtig god.	Virkelig godt
6	På patienthotellet virkelig godt. Afdelingens venteværelse: Gamle, grå spindelvæv. De var der også en måned efter, da jeg var til kontrol.	Godt
7	Det var et behageligt sted at være. Opholdsstue m.m. var roligt og stille. Det var rart, at patienter var i almindeligt tøj, således man ikke følte sig "syg". Maden var også ok, og det var fint, hvis man sad i opholdsstuen og læste, at der var fri kaffe, frugt m.m. For mig var det en god og rar oplevelse at være på patienthotellet.	Virkelig godt
8	Den sygeplejerske, som var kontaktperson, lovede en plan til [kontrol] om mit videre forløb. Men da jeg kom til kontrol, var der ikke afsat tid. Men læge NN var meget fleksibel og fik det gjort.	Godt
9	Vi var for mange om baderum. Der var kø hele formiddagen.	Godt
12	Min indlæggelse i sengeafdelingen var kortvarig dvs. under 24 timer. Jeg delte stue med tre andre, som var opereret i mave/tarm. Af hensyn til infektionsrisiko burde [andre] opererede ikke placeres tæt sammen med mave/tarmpatienter. Det er mit indtryk, at afdelingens personale gjorde alt, hvad de kunne og mere til inden for de ressourcer, som var til rådighed. Stor tak for det.	Intet svar
13	Et helt igennem veltilrettelagt forløb. Alt fungerede, som jeg havde fået oplyst, og der var ingen ventetider. Meget uddybende information fra lægelig side. Absolut omsorgsfuld sygepleje.	Virkelig godt
15	Det var dejligt, at det var det samme personale og ikke ti forskellige, og at de kunne svare på spørgsmål om min sygdom. De var gode til at lytte til en, selvom de havde travlt.	Virkelig godt
17	Alle var parate med både ros og opmuntring.	Virkelig godt
19	De var søde, imødekomende og hjælpsomme.	Virkelig godt

✎ 21	Jeg kunne godt have brugt en kort samtale 14 dage efter jeg var kommet hjem. Der opstod mange spørgsmål i forbindelse med smerter, fysisk genoptræning og fordøjelse.	Virkelig godt
✎ 22	Jeg var indlagt på Patienthotellet, hvor mad, rengøring, hygiejne og betjening var helt i top.	Virkelig godt
✎ 23	Alle var søde, imødekommende, venlige og hjælpsomme.	Godt
✎ 24	Hovedpuden var meget dårlig med klumpet fyld, så det var svært at sove.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - P260	Samlet indtryk
✎ 1	Afdelingens personale gjorde alt, hvad de kunne, for at forbedre min situation, når jeg havde det dårligt. KUN ROS. Blev rost af personalet for al aktivering man udførte.	Virkelig godt
✎ 4	Stuerne er MEGET små, og der er alt for få toiletter. Især på en afdeling, hvor mange skal tømmes ud før operation. Opholdsrum meget mangelfulde.	Dårligt
✎ 6	Oplyse.	Dårligt
✎ 7	Ingen hensyn til [ældre] patient, der møder fastende [tidligt om morgenen] og så er nummer syv på operationsprogram. Undersøgelsen/indgreb [over middag tog femten minutter og patienten] bor to timers kørsel fra Århus. Råd: se på ADRESSE og patientens ALDER. Fleksible MØDETIDER. Jeg savner tidspunkter på, hvornår diverse læger kommer. De ved jo, man kommer til afdelingen og må kunne planlægge det, da det er måneder før indkaldelsen.	Intet svar
✎ 8	Dagvagt på Afdeling 260 var virkelig forvirrende. Man kunne have spørgsmål eller behov, som aldrig blev opfyldt, selv efter flere henvendelser. Overhovedet ingen opfølgning efter udskrivelse. Det kunne være rart med et kald på telefon. Aftenvagterne var helt fantastiske.	Intet svar
✎ 9	Med de rammer afdelingen har (bygning), kan de ikke gøre det bedre.	Virkelig godt
✎ 10	På badeværelserne var der beskidt med blod og afføring på toiletsædet og gulvet. Mange gange kom jeg ud på (alle tre toiletter) og fandt fyldte urinkolber og sågar en kande med afføring. Undskyld, men det var meget ulækkert.	Intet svar
✎ 13	Personalet virkede omhyggelige og professionelle. Alt i alt en positiv oplevelse.	Virkelig godt
✎ 14	Sygeplejerske NN var vældig god til at få mig til at drikke mere. Tak til hende!	Godt
✎ 17	Forbedre kommunikationen mellem afdelingerne omkring behandlingsforløbet, så der ikke opstår modsatrettede oplysninger. Ligeledes en bedre kommunikation lægerne imellem på afdelingen, herunder også afstemning af udmelding til patient, så der heller ikke her fremkommer modstridende udsagn. Det er utrygt, når en læge vurderer, at en given undersøgelse er nødvendig, og en anden læge afviser dette. Min utryghed og mine smerter blev ikke taget alvorligt af den første læge, som ville sende mig hjem igen. Derpå fulgte nye blødninger og en ny indlæggelse, hvor jeg fik kikkertundersøgelsen. Jeg føler, at jeg ellers er blevet affejet forløbet igennem (gælder kun Afdeling P og IKKE andet sygehus).	Dårligt
✎ 19	Afdelingen bærer præg af en del vikarer, så vidt jeg kan vurdere. De sætter sig ikke nok ind i patienternes forhold.	Godt
✎ 23	Afdelingen er en meget kompetent og velfungerende afdeling. Personalet er veluddannet og dygtigt. Man er absolut i gode hænder og føler sig tryk. MEN grundet overbelægningen føler man sig lidt "glemt". Lidt mere hjælp kunne være påkrævet, når man som jeg brugte den første dag på at kaste op. Man kan jo godt se, at personalet ligger vandret, så man vil ikke forstyrre for "bagateller". Jeg ville ønske, at I fik en ny afdeling med bedre plads til både patienter og personale.	Godt
✎ 24	Orienterer om forløbet. Jeg fik f.eks. ikke at vide, at jeg skulle aflevere tre afføringsprøver, eller at jeg pludselig kun måtte få flydende kost. Eller at lægen ikke kom alligevel. Og resultatet af laboratorieprøverne måtte mit eget lægehus ringe om seks gange!	Virkelig dårligt
✎ 25	Generelt synes jeg, at man møder smilende personale. Oplever at der er en enorm respektfuld kultur mellem alt personalet trods profession. Og det medvirker til, at jeg som patient ikke følte mig til besvær og kunne være med til at løfte en hård indlæggelse.	Godt


Bilag 5

✎	26 Personalet opmuntrende og med godt humør.	Virkelig godt
✎	28 Jeg fik tildelt en kontaktperson, som jeg aldrig talte med igen. Det kunne have været fint, hvis det var en der havde fulgt mig. De skal kommunikere bedre sammen, lytte til patienten og ikke køre på autopilot. Journalen skal være mere udførlig, så den næste læge bedre kan sætte sig ind i, hvad der foregår. Og så skal de ikke sende patienten hjem eller på patienthotel, når patienten er rigtig dårlig. Jeg oplevede at lægerne tog beslutningen henover hovedet på både patient og plejepersonale. Jeg fik en del støtte af plejepersonalet og det havde jeg også hårdt brug for. Desværre var det midt i sommerferien, så jeg følte ikke, jeg kunne tale så meget med dem, som jeg havde brug for. Har været til et par efterfølgende samtaler, og der har jeg følt mig hørt og forstået. Det ville have været dejligt, hvis det også havde været sådan lige efter operationen.	Dårligt
✎	29 1. Der mangler smil, glæde og engagement på afdelingen. Personalet virker lidt triste og overfladiske. 2. Det virker som om, at det er en afdeling med mange nye, som mangler viden i forhold til de sygdomme/operationer, de har med at gøre. 3. Personale bør have større viden om, hvad der er vigtigt for patienterne i forhold til ernæring/væskeindtag. Eksempelvis: hvad må en nyopereret [patient] spise? (I hvert tilfælde ikke [den mad], jeg fik serveret. Jeg vidste heldigvis selv, at [det] var no go!) Derudover er væskeindtaget meget vigtigt for en [patient]. Det var der ikke fokus på. Heldigvis havde jeg en viden med mig fra tidligere forløb samt fra min sidste indlæggelse [], hvor indlæggelsesforløbet var LANGT bedre i forhold til personalets kompetenceniveau og engagement.	Dårligt
✎	30 Lokaler lidt trange og virker noget nedslidte.	Virkelig godt
✎	31 Personalet var kompetent og fungerede optimalt til trods for forældede ramme.	Virkelig godt
✎	32 Jeg har oplevet kompetent, venlig og rar behandling!	Virkelig godt
✎	33 Toiletterne var konstant urengjorte.	Godt
✎	35 Der mangler en god og rar opholdsstue. Men det kan personalet jo ikke klandres for. Det bliver bedre, når hospitalet flyttet til Skejby.	Virkelig godt
✎	36 Jeg lå på en seksmandsstue, hvor vi fik tømt stomiposer jævnlige. Når de blev tømt, stod bægeret med afføringen på et bord midt i rummet. MEGET ULÆKKERT. Skal ændres.	Virkelig godt
✎	39 Lidt bedre sortering af sengeliggende. Nogle personer kan bare ikke ligge på samme stue pga. støj, hygiejne, alder osv.	Virkelig godt
✎	40 Det er ikke godt, at en [ung] patient skal ligge med meget ældre mænd på en seksmandsstue.	Godt
✎	41 Jeg oplevede sygeplejerskerne som utroligt søde, opmærksomme og tålmodige. Dog var der et par natte-/aftenvagter, som var meget hårde og ikke tog hensyn til, at man var bange og havde ondt. Men generelt en god oplevelse.	Virkelig godt
✎	42 Der manglede nogle rum til samtaler.	Godt
✎	43 Jeg synes generelt, at sygeplejerskerne var meget kompetente, og jeg var fuldt ud tilfreds. Dog undrede det mig, at jeg under indlæggelsen ikke på noget tidspunkt talte med en læge. Jeg manglede, at læge NN, der opererede, kom 10 sekunder før og præsenterede sig for patienten, og ligeledes, [at lægen] kom efterfølgende og fortalte om forløbet af operationen. Forløbet føltes MEGET accelererende. Men bagefter kan jeg se, at det nok har gjort, at jeg kom hurtigt til hægterne.	Godt
✎	44 Alle i afdelingen gør det godt. Smil og venlighed. I en meget aktiv/travl hverdag er rart at opleve som patient. En stor tak til læge NN, der opererede mig. Uden den operation havde mit liv/ryg [] stadig været stærkt smerteplaget.	Virkelig godt
✎	48 Altid venligt, hjælpsomt og smilende personale.	Virkelig godt
✎	49 STØJ PÅ STUEN. Mange gæster som spiste aftensmad sammen med patienterne (kom selv med mad). Talte meget højt i ca. tre timer. Så ingen ro. Ellers dejlig ro om natten.	Virkelig godt
✎	50 Efter operationen var det temmelig smertefuld at løfte overkroppen for at stå ud af sengen. [Jeg vil derfor foreslå], at patienten før operationen øver sig i dette med mindst mulig brug af mavemusklernerne.	Godt

- 51 Det, der betød noget for mig, var lægerne som havde alt for travlt. Sådan er systemet åbent, men det går udover patienterne. Flere læger, mere rettidig omhu. Virkelig dårligt
- 52 Personalet var meget venligt og hjælpsomt, men lokalerne var slidte og beskidte. Der var heller ikke plads til mig, så jeg lå i et fællesrum. Badeværelserne kunne trænge til en gang renovering! Jeg ville ikke have lyst til at gå i bad der. Dårligt
- 53 Forholdene på Aarhus Sygehus Tage Hansens Gade er temmelig pauvre. Man måtte bruge et lille lokale med personalets spisebord til første samtale med læge og sygeplejerske. Seks-sengsstue. Men personalet var enestående. Efter endt undersøgelse: Samtale med læge og mine pårørende. Kunne dog foregå i et lukket rum, som var meget spartansk og lille. Sygeplejerskerne måtte stå op. Godt
- 55 Lidt småt med sengeplads, men det har ikke betydning, jeg kunne sove alle steder. Det, der betød noget, blev der taget hånd om. Godt personale. Virkelig godt
- 58 Jeg følte ikke, at der var en god tone personalet imellem. De studerende var alle i tvivl om deres opgaver. Nogle fungerede ikke på egen hånd. Én fungerede virkelig godt, da vedkommende faktisk havde et godt overblik. Dårligt
- 61 Jeg kom til ambulans operation i Dagkirurgisk [i efteråret], hvor det var meningen, at jeg skulle have [indgreb]. Dette efter aftale med læge NN 1 tidligere på året []. Min forventning var efter vores snak, at det var et mindre indgreb, og at det skulle foretages af læge NN 1 (hvilket også fremgår af journalen). I stedet dukker læge NN 2 op til operation (den eneste læge jeg havde en meget dårlig oplevelse med, da jeg var indlagt [tidligere]). Nå, men jeg tænker, at han forhåbentlig er en dygtig læge, og spørger også efter læge NN 1, men får at vide, at han ikke er på arbejde. Havde foretrukket at blive mødt af læge NN 1 som aftalt []. Efterfølgende ser jeg i journalen, at det er en helt tredje læge, der under supervision opererer, uden jeg har givet mit samtykke til dette. Jeg håber virkelig, at det bliver pænt, for jeg er utryk ved at lægge mig under kniven igen. Og desuden er det jo noget [], jeg skal leve med resten af mit liv. Det er svært at sige fra som patient, når man allerede ligger klar på lejet til bedøvelse. Vågner op efter operation og får efterfølgende ingen information om, hvorfor man har valgt at lave [ét bestemt indgreb] og ikke [det planlagte]. Dette fremgår ej heller af journalen. Spørger flere gange efter denne information, men får den ikke. Det er vel almindelig pli, at man informerer patienten, når der er sket en ændring i det planlagte indgreb []. Det fremgår af journalnotat [], at jeg skulle være informeret om operationen. Dette er ikke korrekt. Denne information modtager jeg først, da jeg selv tager kontakt til sygeplejerske NN [], hvor jeg får en akuttid dagen efter. Jeg har i de efterfølgende 14 dage efter operationen haft mange smerter og været nødt til at supplere [med ekstra smertestillende]. Dette var ikke oplyst forinden. Og efterfølgende får jeg besked om, at [specialkost] anbefales de første 14 dage efter dette indgreb. Heller ikke her er der givet information. Jeg kunne ikke forstå, jeg havde så ondt, da der i pjecen [] stod, at man ikke skal forvente smerter []. Endvidere er det normalt, at sygeplejerske NN tilser patienten, når [indgrebet] foretages, med henblik på andre [materialer] på grund af hævelse og andet. Sygeplejerskerne havde rig mulighed for at kontakte sygeplejerske NN [], da jeg var indlagt hele dagen []. Dette har jeg først fået udleveret [over en uge senere] ved besøg hos sygeplejerske NN, [og operationsområdet] er nu ved at være pænere. Endvidere har ovenstående medført, at jeg har måttet sygemelde mig fra mit job trods det, at jeg har fået at vide, at det var et lille indgreb, og at jeg ikke skulle regne med, at det kom til at påvirke mit arbejde. Har nu været sygemeldt i [nogle uger]. Ud fra mit synspunkt er der flere steder brist i informationen, hvilket er meget uheldigt, da jeg mener, jeg kunne have været forskånet for en smerteproblematik samt utryk ved ikke at vide noget! Jeg vil endvidere gøre opmærksom på, at der er flere fejl i journalen. Specielt i data om min tilstand. Endvidere er det ikke korrekt, at jeg ikke havde kvalme ved indlæggelsen []. Det havde jeg haft siden operationen. Jeg føler også, at jeg er nødt til at gøre opmærksom på smertebehandlingen i afdelingen eller mangel på samme. Selvom jeg gav udtryk for smerter flere gange, måtte jeg selv bede om smertestillende ved udskrivelsen og blev ikke under indlæggelsen tilbudt noget for at afhjælpe det. Selvom jeg har [sundhedsfaglig uddannelse], kan det være rart med omsorg. Jeg er patient, når jeg er indlagt med min kroniske lidelse. Jeg ved ikke, hvad den manglende information skyldes, men jeg ved, at når man er syg og specielt kronisk syg, så har man behov for at kunne kontrollere noget, for sygdommen har man ikke kontrol over. Denne kontrol bliver taget fra én, når man ikke informeres. [] Jeg kan kun sige, at jeg er utrolig ked af dette indlæggelsesforløb, og det var meget utryk at blive sendt hjem uden viden om, hvad der helt præcist var lavet, samt hvilke restriktioner jeg skulle være opmærksom på. Trods det at jeg havde spurgt gentagne gange. Det er ikke for at være et "brokkehoved", men jeg synes, min frustration skal ud til de rigtige, ellers bliver vi jo aldrig klogere eller har mulighed for at forbedre os. Hvis ovenstående skyldes de besparelser, [] alle har været underlagt gennem den senere tid, synes jeg også, at [mine




















Bilag 5

udtalelser] har sin relevans [].

-  61 Afdelingen bærer præg af, at den er gammel. Specielt på toiletterne. Men de KAN ikke gøres mere rene. Ellers så der pænt nok ud. Virkelig dårligt





ID Kommentarer - P280

Samlet indtryk

-  1 Det var overvejende godt og rart. Jeg var kun indlagt to dage. Virkelig godt
-  2 Dårlige fysiske forhold på afdelingen i det hele taget. TRÆNGER TIL MODERNISERING! Virkelig godt
-  3 Jeg synes, at jeres seksmandsstuer er som at blive lukket i små bure, som er ved at kvæle en helt, når man i forvejen er syg. Godt
-  5 Jeg synes, at afdelingen gør et stort stykke arbejde. De er dygtige; læger, sygeplejersker og assistenter. Alt i alt har jeg haft en god indlæggelse. Er taknemmelig for det, man har gjort for mig. Selvfølgelig kan forholdene optimeres, men personalet er engagerede, dygtige og medmenneskelige. Godt
-  6 Jeg blev meget ked af det, da jeg bad om hjælp/støttende hånd fra sygeplejersken, og hun højtråbende sagde "NEJ!" Derudover gik jeg skuffet tilbage fra toilettet uden at kunne gå derind, da jeg havde set blodpletter på gulvet. Dårligt
-  7 Angående madvognen er det utrolig stressende, at man skal flytte sig, når der er nogen, der skal forbi. Man bliver hele tiden afbrudt, mens man bestiller mad. Virkelig dårligt
-  11 Som patient følte jeg, at jeg blev hørt og at jeg blev taget alvorligt. Det var kun min udskrivelse, der ikke var så god. Der var jeg glad for, at jeg havde et godt netværk til at samle mig op. Virkelig godt
-  12 Jeg oplevede, at der meget at tiden både i dagtiden og om aftenen var en sygeplejerske på stuen, det er efter min mening fantastisk positivt. Jeg lå på en sekssengsstue, der var ro om natten. Jeg tror, én af grundene var, at vi blev passet så godt resten af døgnet, samt at nattevagterne gik stille og roligt rundt. Personalet som helhed var altid venlig og hjælpsom. Virkelig godt
-  13 Jeg mangler en mere fast sygeplejerske. Jeg havde hver gang en [ny], og der blev sagt forskellige [ting] fra gang til gang. Bl.a. var der en, der bare sagde, jeg kunne gå hjem og smide mit undertøj ud, for det ville jeg ikke kunne bruge, mens en anden sagde, det kom an på, hvilken protese jeg fik. Også omkring englehud fik jeg to forskellige informationer. Men ellers er alle jo meget søde og rare. Godt
-  14 Personalet virkede presset, men det gik ikke ud over patienterne. Godt
-  15 Information, omsorg og behandling samt pleje fungerede fint. Godt
-  16 Afdelingen gjorde meget for at få patienterne til at føle sig velkomne og godt tilpas! Plads var der ikke meget af, men det gik fint alligevel! Virkelig godt
-  17 For få toiletter plus bad. Sommetider var badeværelserne reserveret til en patient. Lidt irriterende, når der i forvejen var få toiletter. Men alt fungerede selv om det er en gammel afdeling. Virkelig godt
-  19 Stor ros til personalet af deres søde og professionelle måde at modtage mig på. Jeg ankom utryk og grædende, men jeg følte hurtigt, at jeg var i trygge hænder. Virkelig godt
-  20 Der var ingen tilrettelæggelse, da jeg blev indlagt akut. Godt
-  21 Kunne godt trænge til en modernisering. Modtagelsesafdelingen Tage Hansens Gade er jo rigtig slidt og gammel. Godt
-  22 Savnede for første gang et bidét. Virkelig godt
-  23 For mange senge på stuen. Godt
-  25 Det var en god og travl afdeling, der var meget hurtig udskiftning af patienter, og det er nogle dårlige forhold personalet arbejder under, men de er altid positive, og man kan trygt henvende sig til dem, hvis man en dag ikke har det så godt, så tager de den tid til omsorg, man har brug for. Godt

- 26 Sengestuer o.k. Ventearealer nedslidte og dårligt ventilerede. Toiletter manglede maling og almindelig vedligeholdelse. Virkelig godt
- 27 Jeg synes, at stort set alle var meget venlige og imødekommende og gjorde deres arbejde virkelig godt. Det bevirkede, at jeg følte mig i gode hænder og næsten udelukkende tryk, selv om sygehusvæsenet er ret nyt for mig. Fysioterapeuten der tog mig med ud at gå, gjorde også et fint stykke arbejde. Jeg fik at vide, hvad jeg skulle passe på med og fandt under turen ud af, at jeg kunne en del mere, end jeg troede. Det var godt for humøret. Stor ros til afdelingen fra en taknemmelig patient. Virkelig godt
- 28 [Personalet skal] lære at tænke sig om, og ikke være afvisende over for patienter. Jeg kan fortælle, at vi normalt ikke bruger sundhedssystemet, ej heller egen læge, vi klarer os selv så godt vi kan, specielt når min [ægtefælle] selv er [sundhedsuddannet]. Når vi henvender os i systemet, er det ting vi eller min [ægtefælle] ikke selv kan klare. Jeg er i den grad skuffet over den behandling jeg fik. Godt
- 29 Afdelingens personale arbejdede meget professionelt. Alt var i top. Også ros til kontorets personale, der var venlige og meget hjælpsomme, hver gang jeg ringede og spurgte til en dato og et tidspunkt. Virkelig godt
- 30 Det er lidt besværligt, at [de to afdelinger] ligger så langt fra hinanden, mest for personalet, som må gå mange skridt hver dag efter journaler m.m. Også for os patienter, som skal til kontrol [] og derefter videre til patienthotellet. Seksmandsstuer ER for store, der er ikke ro nok, når man er nyopereret. Godt
- 31 Personalet havde meget travlt. Der var tider på døgnet, hvor de havde så travlt, at de glemte at komme som aftalt ("kommer om fem minutter", [men de kom efter] en halv time eller 45 minutter). Det synes jeg var synd for personalet. Der var for travlt. Godt
- 32 Sekssengsstuer er ikke ok, når man er nyopereret. Det var en STOR lettelse at komme på patienthotellet. Læge NN signalerede stor professionalisme, hvilket gav tryghed. Dårligt
- 34 Sørge for, at der er tid til patienterne ved udskrivningen, og at man ikke skal tilbydes en stol og sidde og vente kort tid efter en større operation []. Afdelingens personale var hele vejen igennem professionelt, bortset fra udskrivelsen. Godt
- 38 På trods af gamle, nedslidte lokaler var alt pænt og rent. Personalet var meget imødekommende og venlige og samtidigt kompetente. Følte der blev taget hånd om hver enkelt patient. Det er væsentligt for indlagte og deres pårørende. Rød tråd, orden, hjælpsomhed og tjek på tingene. Nærhed og empati overalt på afdelingen. Virkelig godt
- 40 Undlade at pudse vinduer i middagssøvnstiden. Intet svar
- 42 Jeg var på en sekssengsstue. Én af patienterne var meget dårlig i løbet af natten. Det betød megen uro, og dermed var det svært at få ro til at sove, men jeg var der kun én nat. Hvis det skulle være et længere forløb, kunne man blive meget træt pga. mangel på søvn. Godt
- 44 En venlig læge ved mødet efter hjemsendelsen fra Amtssygehuset fortalte, hvordan operationen var gået, men var svær at forstå. Jeg spurgte flere gange, hvad han sagde. Det var dårligt. En sygeplejerske var der, men sagde ikke noget. Intet svar
- 45 Kommunikere internt. Adskillige misforståelser på grund af manglende intern kommunikation. Dårligt
- 46 Sengestuen var meget lille i forhold til, at der var seks personer, hvoraf nogle havde det meget dårligt. Opholdsstue og toilet o.k. Virkelig godt
- 47 De var søde og venlige i det halvandet døgn, jeg var der. Godt
- 48 Jeg ville gerne have haft kontakt med afdelingen tidligere i forløbet. Da jeg først fik kontakt, synes jeg, at det var kompetente forklaringer, jeg fik. Intet svar
- 49 Bortset fra døgn med dårlig smertedækning og personale, der var svære at få hjælp fra, var personalet gode til eksempelvis at "få mig hurtigt ud af sengen" :) Fin hjælp til personlig pleje. Godt
- 50 Personalet gør det rigtig godt, og det er både sekretærer, sygeplejersker og læger. De er fagligt dygtige og meget omsorgsfulde. Virkelig godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 52 | Jeg var på tremandsstue, hvor der ikke var meget plads. | Godt |
|  | 54 | At være indlagt på en sekssengsstue er noget forvirrende. Senge med dagpatienter eller patienter, der skulle overføres til hotellet. Ca. 12 hver dag. | Godt |
|  | 55 | Særlig godt: Samme læge til begge operationer og alle lægesamtaler. Trods gammel og upraktisk bygning var personalet altid venlig og hjælpsom. | Virkelig godt |
|  | 56 | Mest indtryk af den ene afdeling, da det var det længste forløb: fornemt! Anden afdeling: Knap et døgn og to korte konsultationer fra patienthotellet, står ikke så stærkt i erindringen. Dog var [der sket en fejl med mit dræn] af sygeplejersken i længere tid. En fadæse, som vedkommende erkendte! | Virkelig godt |

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.² Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens 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, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens 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.