

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Ortopædkirurgisk Afdeling E
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.....	109
	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:	617
Besvarelser fra afdelingens patienter:	431
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

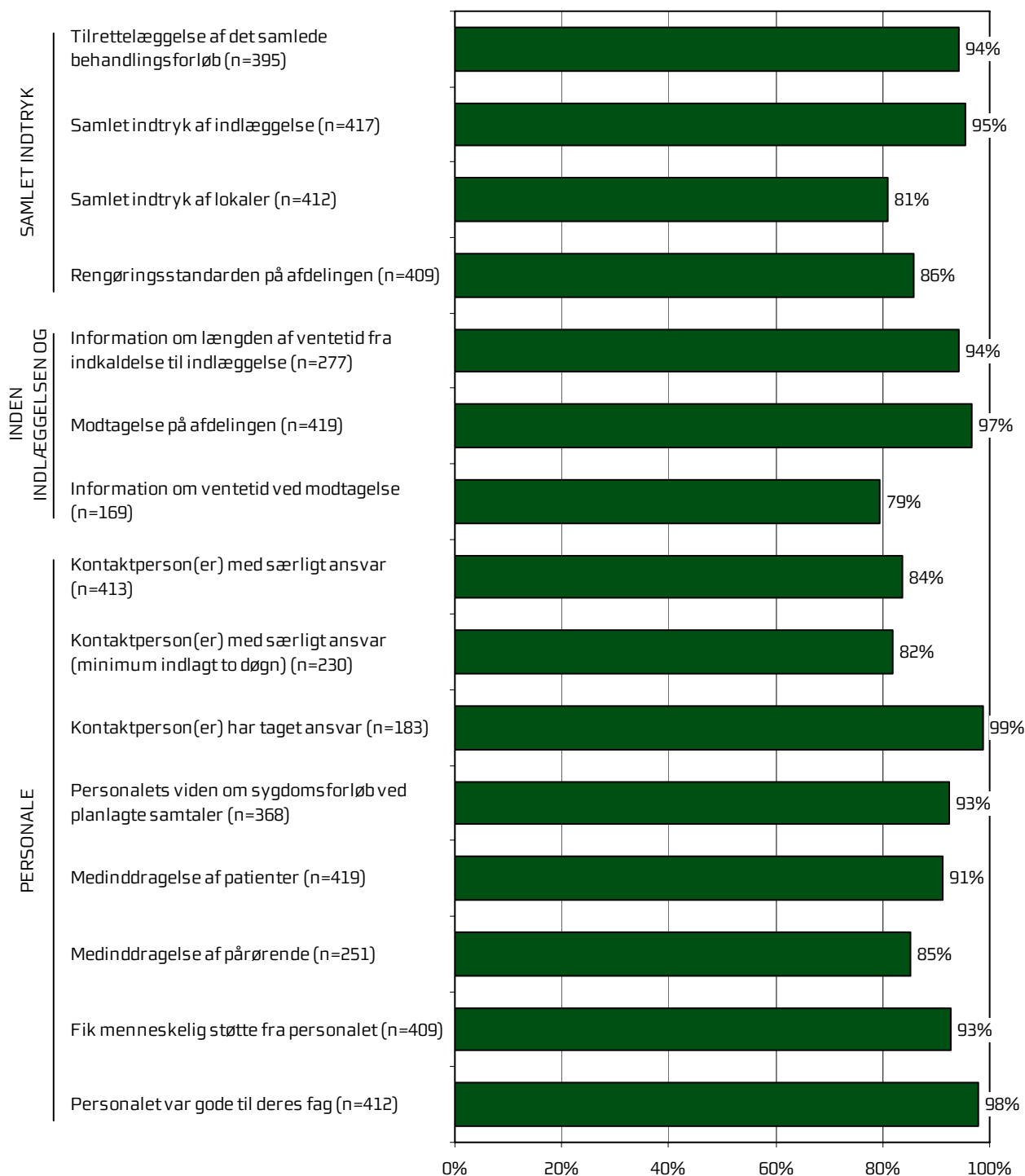
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

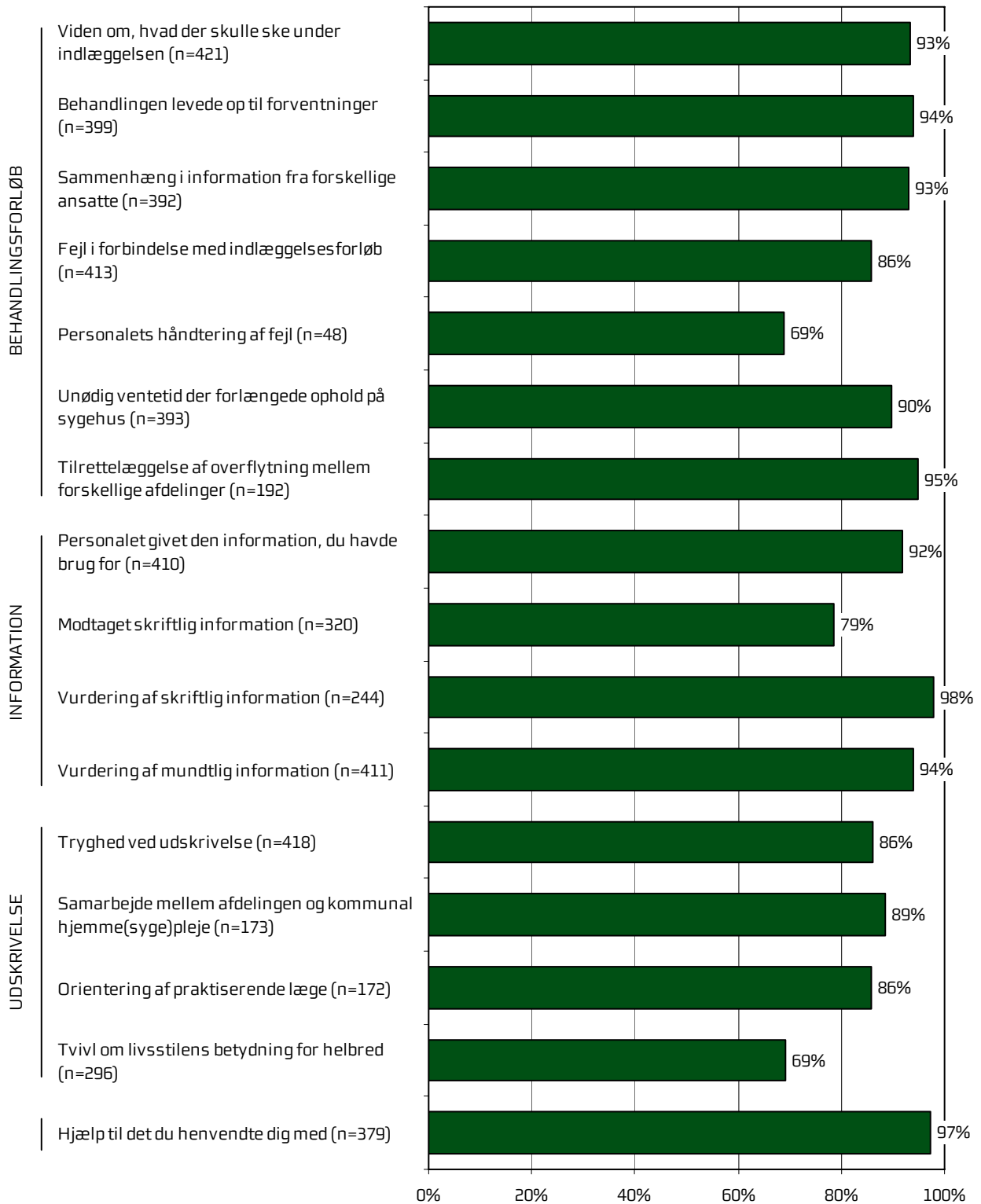
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figureerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2009-tallet er for: Ortopædkirurgisk Afdeling E

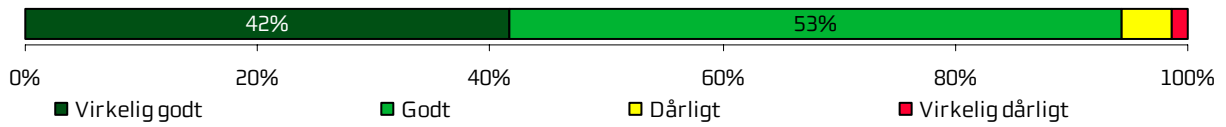
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

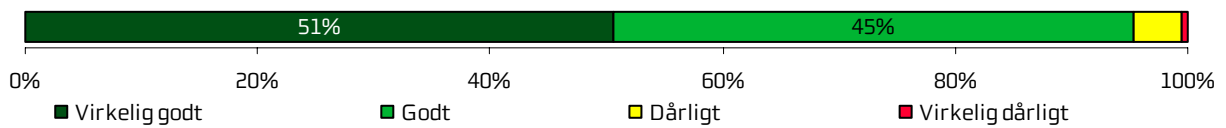
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

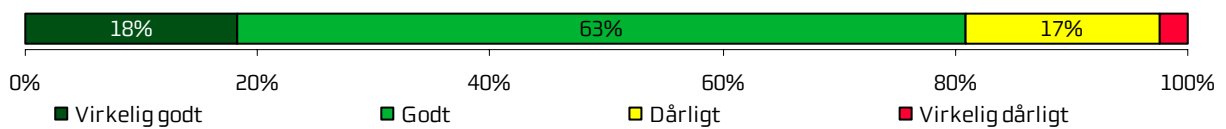
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=395)



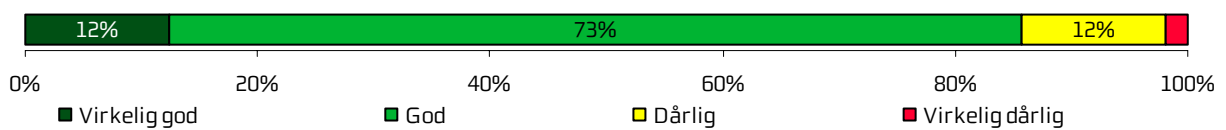
Samlet indtryk af indlæggelse (n=417)



Samlet indtryk af lokaler (n=412)



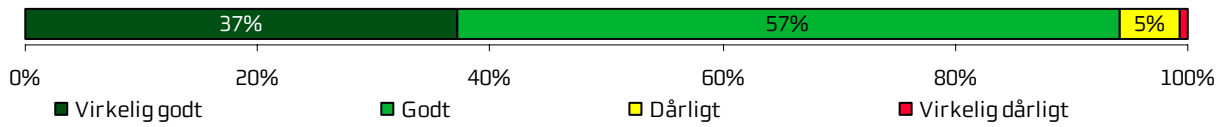
Rengøringsstandard på afdelingen (n=409)



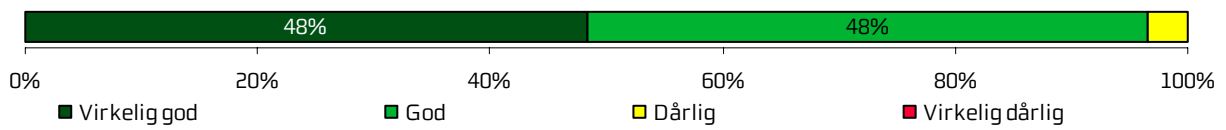
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	94 %	93 %	99 % *	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95 %	95 %	93 %	100 % *	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	81 %	82 %	72 % *	98 % *	78 %	90 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	86 %	-	-	97 % *	86 %	91 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

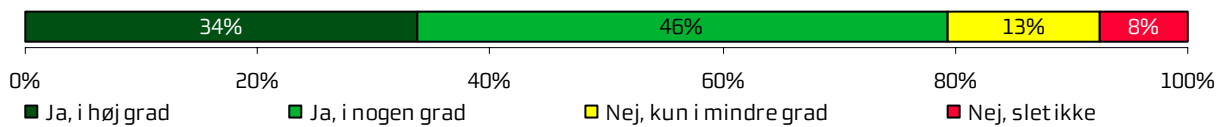
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=277)



Modtagelse på afdelingen (n=419)



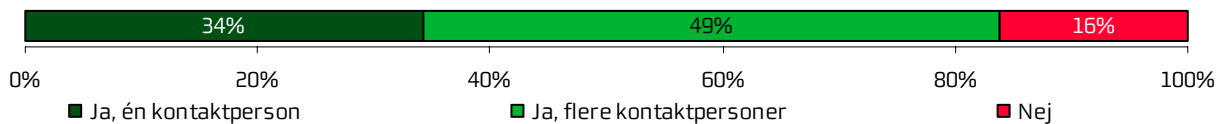
Information om ventetid ved modtagelse (n=169)



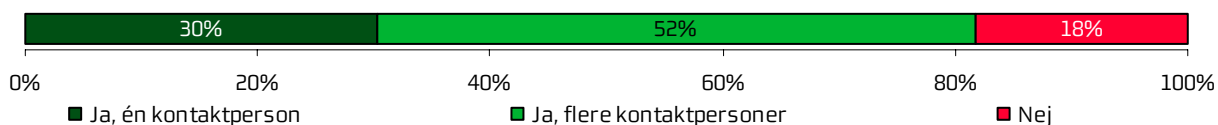
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	94 %	96 %	-	100 % *	85 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	97 %	95 % *	100 % *	93 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	79 %	82 %	67 % *	87 %	61 % *	75 % *

Personale

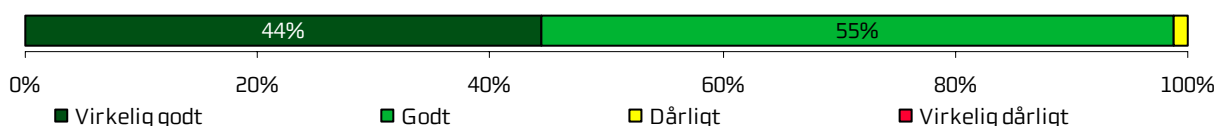
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=413)



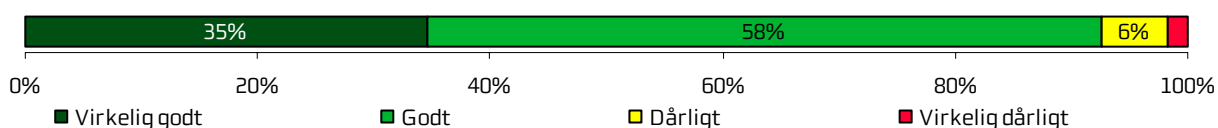
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=230)



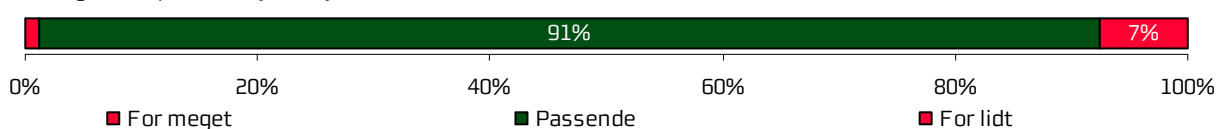
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=183)



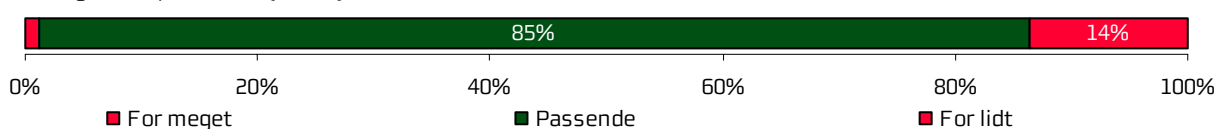
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=368)



Medinddragelse af patienter (n=419)



Medinddragelse af pårørende (n=251)



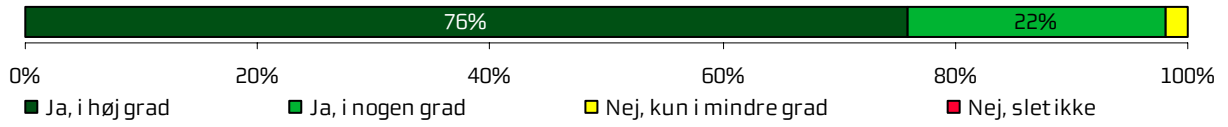
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=409)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	84 %	80 %	81 %	95 % *	70 % *	85 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	82 %	81 %	-	95 % *	67 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	-	-	100 % *	96 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	95 %	91 %	99 % *	86 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	92 %	89 %	98 % *	85 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	85 %	86 %	85 %	96 % *	83 %	89 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	93 %	94 %	92 %	99 % *	89 % *	94 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=412)

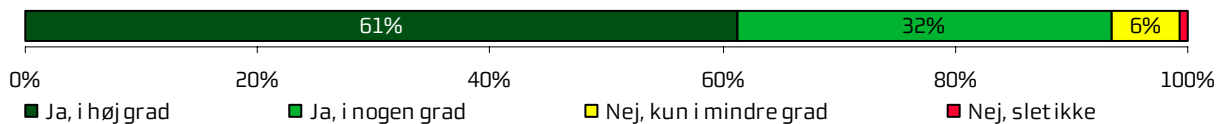


Sammenligning af afdelingens resultat

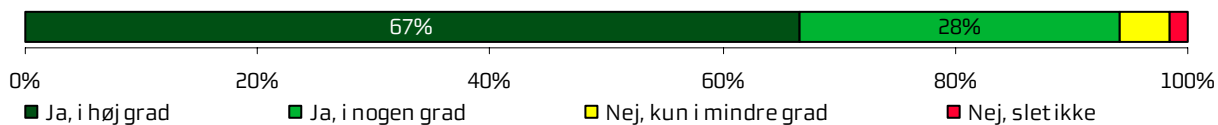
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	97 %	96 % *	100 % *	95 % *	98 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=421)



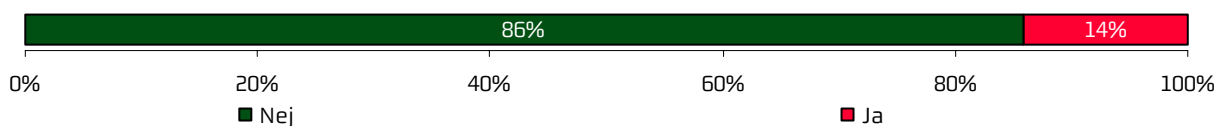
Behandlingen levede op til forventninger (n=399)



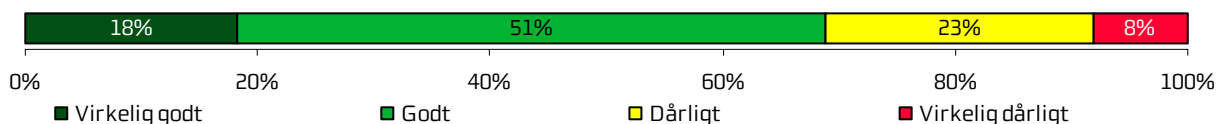
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=392)



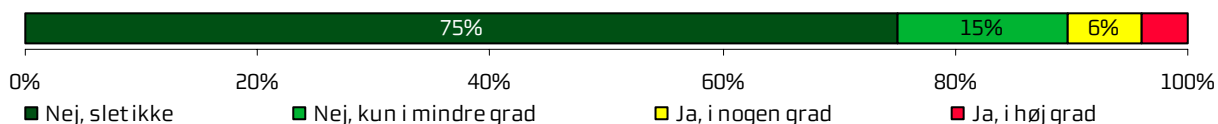
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=413)



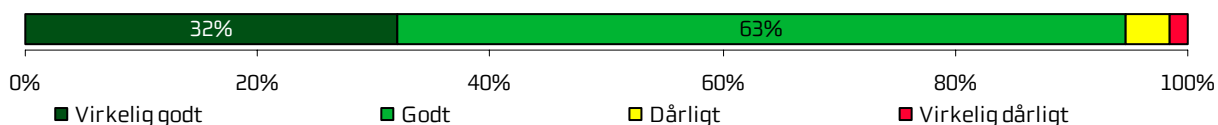
Personalets håndtering af fejl (n=48)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=393)



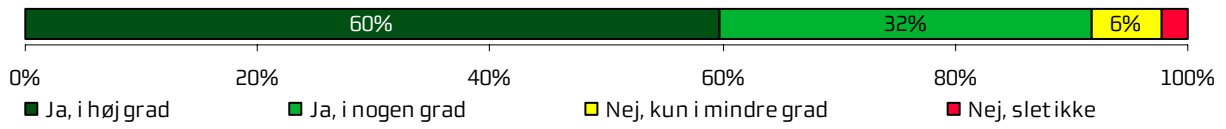
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=192)



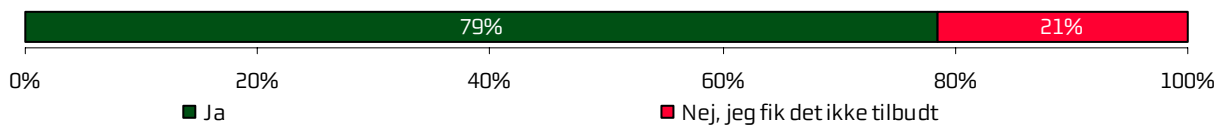
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	93 %	92 %	94 %	99 % *	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	95 %	92 %	99 % *	87 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	93 %	89 %	89 % *	97 % *	81 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	86 %	85 %	-	93 % *	81 %	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	69 %	73 %	-	83 %	57 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	90 %	84 % *	89 %	95 % *	72 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	95 %	91 %	-	99 % *	88 % *	93 % *

Information

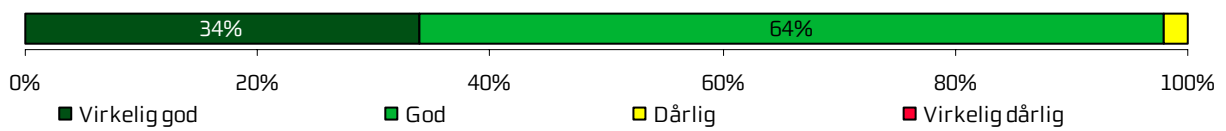
Personalet givet den information, du havde brug for (n=410)



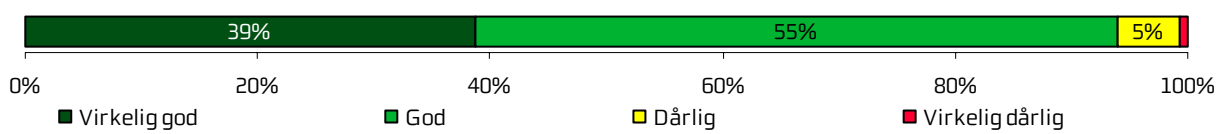
Modtaget skriftlig information (n=320)



Vurdering af skriftlig information (n=244)



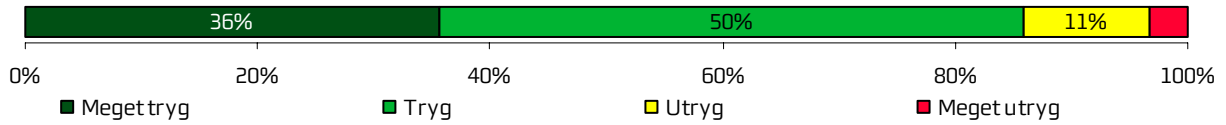
Vurdering af mundtlig information (n=411)



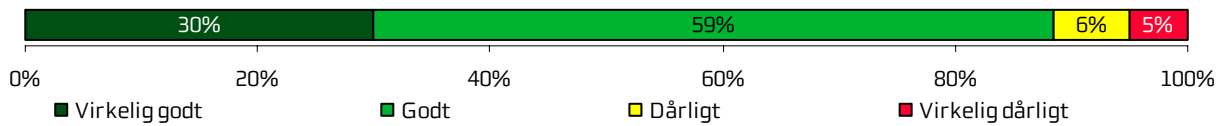
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	92 %	-	-	100 % *	88 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	79 %	74 %	-	88 % *	53 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98 %	98 %	97 %	100 %	95 %	99 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	94 %	94 %	92 %	100 % *	89 % *	95 % *

Udskrivelse

Tryghed ved udskrivelse (n=418)



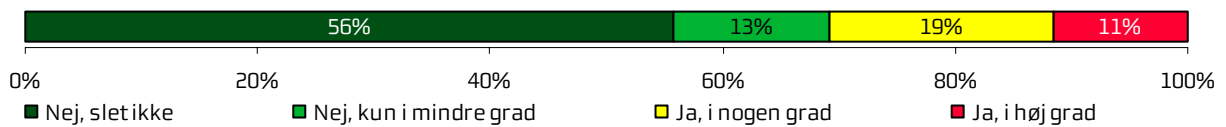
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=173)



Orientering af praktiserende læge (n=172)



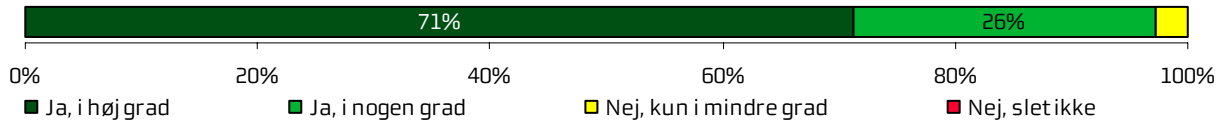
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=296)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	86 %	90 %	83 %	95 % *	85 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	89 %	89 %	80 % *	99 % *	79 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	86 %	85 %	84 %	95 % *	78 %	89 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69 %	75 %	67 %	83 % *	63 %	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=379)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	-	-	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. Portoen 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	43%	44%
Kvinde	57%	56%
Aldersgruppe		
0-19 år	11%	16%
20-39 år	11%	13%
40-59 år	25%	25%
60-79 år	43%	36%
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	431		100%	
Køn				
Mand	187		43%	
Kvinde	244		57%	
Aldersgruppe				
0-19 år	47		11%	
20-39 år	46		11%	
40-59 år	106		25%	
60-79 år	187		43%	
80- år	45		10%	
Skema udfyldt af				
Patienten	361		88%	
Pårørende	49		12%	
Modersmål				
Dansk	397		95%	
Ikke dansk	22		5%	
Indlæggelsesform				
Akut	137		32%	
Planlagt	294		68%	
Afsnitsnavn				
E10	53		12%	
E3	43		10%	
E8	13		3%	
E9	61		14%	
ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	29		7%	
SEKTOR E1 - BØRN	28		6%	
SEKTOR E4 - TRAUME	101		23%	
SENGEAFSNIT E 6 - 10	6		1%	
SENGEAFSNIT E235	36		8%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	61		14%	

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	53	4	1	395	22
Køn						
Mand	48	45	5	2	175	8
Kvinde	37	59	4	1	220	14
Aldersgruppe						
0-19 år	33	65	2	0	45	1
20-39 år	30	61	7	2	44	2
40-59 år	39	55	5	1	99	5
60-79 år	54	40	5	1	170	11
80- år	16	78	0	6	37	3
Skema udfyldt af						
Patienten	43	52	4	1	332	21
Pårørende	31	60	7	2	45	1
Modersmål						
Dansk	42	53	4	1	365	21
Ikke dansk	33	63	5	0	21	1
Indlæggelsesform						
Akut	37	55	5	3	118	15
Planlagt	44	52	4	1	277	7
Afsnitsnavn						
E10	57	43	0	0	51	0
E3	25	63	5	8	40	1
E8	50	50	0	0	12	0
E9	52	41	7	0	58	2
ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	48	52	0	0	27	1
SEKTOR E1 - BØRN	31	65	4	0	26	1
SEKTOR E4 - TRAUME	38	55	5	2	84	13
SENGEAFSNIT E 6 - 10	40	60	0	0	5	1
SENGEAFSNIT E235	43	54	3	0	35	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	54	9	0	57	2

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	51	45	4	0	417
Køn					
Mand	58	39	3	1	184
Kvinde	45	50	5	0	233
Aldersgruppe					
0-19 år	45	53	2	0	47
20-39 år	33	61	7	0	46
40-59 år	50	46	3	1	103
60-79 år	61	34	4	1	183
80- år	32	63	5	0	38
Skema udfyldt af					
Patienten	52	43	4	1	352
Pårørende	45	49	6	0	47
Modersmål					
Dansk	51	45	4	1	386
Ikke dansk	49	46	5	0	22
Indlæggelsesform					
Akut	47	49	2	2	128
Planlagt	52	43	5	0	289
Afsnitsnavn					
E10	62	35	4	0	52
E3	51	39	7	2	41
E8	54	46	0	0	13
E9	54	44	2	0	61
ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	52	48	0	0	29
SEKTOR E1 - BØRN	46	50	4	0	28
SEKTOR E4 - TRAUME	46	48	5	1	94
SENGEAFSNIT E 6 - 10	60	40	0	0	5
SENGEAFSNIT E235	50	42	8	0	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	50	3	0	58

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	63	17	2	412
Køn					
Mand	17	66	15	2	182
Kvinde	19	60	18	3	230
Aldersgruppe					
0-19 år	22	62	12	4	44
20-39 år	7	60	28	4	46
40-59 år	17	69	11	3	102
60-79 år	20	60	19	1	181
80- år	23	62	13	3	39
Skema udfyldt af					
Patienten	18	62	17	3	348
Pårørende	19	68	11	2	47
Modersmål					
Dansk	17	63	17	3	382
Ikke dansk	28	67	5	0	21
Indlæggelsesform					
Akut	19	64	14	3	126
Planlagt	18	62	18	2	286
Afsnitsnavn					
E10	21	56	19	4	52
E3	21	53	23	2	43
E8	31	54	8	8	13
E9	19	67	14	0	57
ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	10	72	17	0	29
SEKTOR E1 - BØRN	16	72	8	4	25
SEKTOR E4 - TRAUME	20	60	17	3	92
SENGEAFSNIT E 6 - 10	17	67	17	0	6
SENGEAFSNIT E235	17	69	8	6	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	63	22	0	59

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	12	73	12	2	409
Køn					
Mand	14	75	9	2	183
Kvinde	11	72	15	2	226
Aldersgruppe					
0-19 år	10	83	7	0	47
20-39 år	9	80	9	2	45
40-59 år	18	68	13	1	101
60-79 år	12	73	13	2	180
80- år	8	70	17	6	36
Skema udfyldt af					
Patienten	13	73	12	2	346
Pårørende	9	78	13	0	45
Modersmål					
Dansk	12	73	12	2	379
Ikke dansk	13	77	10	0	21
Indlæggelsesform					
Akut	13	72	13	2	126
Planlagt	12	74	12	2	283
Afsnitsnavn					
E10	16	70	14	0	50
E3	12	68	12	7	41
E8	15	85	0	0	13
E9	10	78	10	2	58
ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	11	75	14	0	28
SEKTOR E1 - BØRN	7	82	11	0	28
SEKTOR E4 - TRAUME	16	71	10	3	90
SENGEAFSNIT E 6 - 10	33	50	17	0	6
SENGEAFSNIT E235	11	78	11	0	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	71	19	2	59

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	37	57	5	1	277	3	137
Køn							
Mand	41	52	6	1	109	1	72
Kvinde	35	60	4	1	168	2	65
Aldersgruppe							
0-19 år	10	80	10	0	31	1	13
20-39 år	27	64	9	0	22	0	21
40-59 år	31	58	9	2	65	0	39
60-79 år	49	48	2	1	134	1	46
80- år	36	64	0	0	25	1	18
Skema udfyldt af							
Patienten	41	54	4	0	233	2	117
Pårørende	13	74	10	3	30	1	15
Modersmål							
Dansk	37	57	5	1	255	3	127
Ikke dansk	34	59	7	0	14	0	8
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	137
Planlagt	37	57	5	1	277	3	0
Afsnitsnavn							
E10	41	55	4	0	51	0	1
E3	19	68	10	3	31	1	10
E8	18	82	0	0	11	0	2
E9	51	46	3	0	59	0	0
ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	42	58	0	0	24	0	4
SEKTOR E1 - BØRN	22	67	11	0	18	1	7
SEKTOR E4 - TRAUME	20	70	10	0	10	0	88
SENGEAFSNIT E 6 - 10	-	-	-	-	3	0	3
SENGEAFSNIT E235	43	50	7	0	30	1	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	58	5	3	40	0	19

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	48	48	3	0	419
Køn					
Mand	53	43	3	0	184
Kvinde	44	52	3	0	235
Aldersgruppe					
0-19 år	26	68	6	0	47
20-39 år	46	50	5	0	44
40-59 år	46	52	3	0	104
60-79 år	58	40	2	0	184
80- år	43	53	5	0	40
Skema udfyldt af					
Patienten	51	46	3	0	353
Pårørende	33	62	4	0	47
Modersmål					
Dansk	48	49	3	0	387
Ikke dansk	63	37	0	0	22
Indlæggelsesform					
Akut	48	45	7	0	130
Planlagt	49	50	2	0	289
Afsnitsnavn					
E10	50	48	2	0	52
E3	50	45	5	0	42
E8	23	69	8	0	13
E9	52	48	0	0	60
ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	45	52	3	0	29
SEKTOR E1 - BØRN	29	68	4	0	28
SEKTOR E4 - TRAUME	49	47	4	0	94
SENGEAFSNIT E 6 - 10	50	50	0	0	6
SENGEAFSNIT E235	56	42	3	0	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	41	5	0	59

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	34	46	13	8	169	23
Køn						
Mand	34	43	16	7	74	7
Kvinde	34	48	10	8	95	16
Aldersgruppe						
0-19 år	21	45	22	12	23	3
20-39 år	17	56	14	14	29	3
40-59 år	40	45	11	4	47	3
60-79 år	42	44	9	6	56	7
80- år	37	36	21	7	14	7
Skema udfyldt af						
Patienten	37	42	12	10	134	21
Pårørende	25	67	9	0	24	1
Modersmål						
Dansk	34	47	12	7	149	23
Ikke dansk	46	31	8	15	13	0
Indlæggelsesform						
Akut	19	51	19	11	43	12
Planlagt	39	44	11	6	126	11
Afsnitsnavn						
E10	37	42	16	5	19	1
E3	20	67	7	7	15	2
E8	33	33	0	33	6	1
E9	42	42	8	8	26	2
ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	50	38	0	13	16	1
SEKTOR E1 - BØRN	15	62	23	0	13	1
SEKTOR E4 - TRAUME	26	52	19	4	27	9
SENGEAFSNIT E 6 - 10	-	-	-	-	3	0
SENGEAFSNIT E235	42	42	11	5	19	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	32	24	8	25	5

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	49	16	413
Køn				
Mand	36	50	14	182
Kvinde	33	49	18	231
Aldersgruppe				
0-19 år	32	51	17	46
20-39 år	30	54	16	44
40-59 år	29	51	19	105
60-79 år	39	49	12	179
80- år	36	39	25	39
Skema udfyldt af				
Patienten	35	49	16	349
Pårørende	28	51	21	47
Modersmål				
Dansk	34	49	17	383
Ikke dansk	32	59	9	22
Indlæggelsesform				
Akut	26	52	22	130
Planlagt	38	48	13	283
Afsnitsnavn				
E10	42	46	12	50
E3	27	61	12	41
E8	46	46	8	13
E9	34	52	14	58
ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	41	55	3	29
SEKTOR E1 - BØRN	29	57	14	28
SEKTOR E4 - TRAUME	30	45	26	94
SENGEAFSNIT E 6 - 10	17	33	50	6
SENGEAFSNIT E235	31	49	20	35
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	46	14	59

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	30	52	18	230
Køn				
Mand	28	51	20	98
Kvinde	32	52	17	132
Aldersgruppe				
0-19 år	28	55	17	18
20-39 år	23	55	23	22
40-59 år	25	51	24	63
60-79 år	35	52	13	105
80- år	31	47	22	22
Skema udfyldt af				
Patienten	31	51	19	194
Pårørende	25	57	17	28
Modersmål				
Dansk	30	51	19	211
Ikke dansk	31	56	13	16
Indlæggelsesform				
Akut	17	54	29	69
Planlagt	36	51	14	161
Afsnitsnavn				
E10	44	44	11	36
E3	24	65	11	37
E8	-	-	-	2
E9	42	37	21	19
ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	39	57	4	28
SEKTOR E1 - BØRN	25	58	17	12
SEKTOR E4 - TRAUME	25	38	38	40
SENGEAFSNIT E 6 - 10	-	-	-	1
SENGEAFSNIT E235	27	55	18	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	58	21	33

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	44	55	1	0	183	3
Køn						
Mand	50	49	1	0	77	1
Kvinde	41	58	1	0	106	2
Aldersgruppe						
0-19 år	67	33	0	0	15	0
20-39 år	40	60	0	0	17	0
40-59 år	40	55	4	0	47	1
60-79 år	46	54	0	0	89	1
80- år	27	73	0	0	15	1
Skema udfyldt af						
Patienten	44	54	1	0	153	3
Pårørende	48	52	0	0	23	0
Modersmål						
Dansk	45	54	1	0	166	3
Ikke dansk	42	58	0	0	14	0
Indlæggelsesform						
Akut	46	54	0	0	48	1
Planlagt	44	55	2	0	135	2
Afsnitsnavn						
E10	35	65	0	0	31	1
E3	39	58	3	0	31	1
E8	-	-	-	-	2	0
E9	50	50	0	0	14	0
ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	41	59	0	0	27	0
SEKTOR E1 - BØRN	70	30	0	0	10	0
SEKTOR E4 - TRAUME	46	54	0	0	24	1
SENGEAFSNIT E 6 - 10	-	-	-	-	0	0
SENGEAFSNIT E235	44	50	6	0	18	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	26	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	35	58	6	2	368	49
Køn						
Mand	37	55	5	2	164	21
Kvinde	33	60	6	1	204	28
Aldersgruppe						
0-19 år	28	69	2	0	42	3
20-39 år	34	48	13	5	39	7
40-59 år	37	55	7	1	91	12
60-79 år	40	56	4	1	164	18
80- år	9	75	10	6	32	9
Skema udfyldt af						
Patienten	36	57	5	1	308	44
Pårørende	28	63	7	2	43	4
Modersmål						
Dansk	35	58	6	1	338	48
Ikke dansk	34	61	5	0	21	1
Indlæggelsesform						
Akut	30	64	5	2	104	25
Planlagt	37	56	6	2	264	24
Afsnitsnavn						
E10	35	60	2	2	48	4
E3	34	50	11	5	38	5
E8	50	50	0	0	12	1
E9	42	55	4	0	53	7
ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	45	55	0	0	29	0
SEKTOR E1 - BØRN	31	65	4	0	26	1
SEKTOR E4 - TRAUME	28	63	7	3	75	19
SENGEAFSNIT E 6 - 10	-	-	-	-	3	2
SENGEAFSNIT E235	31	56	13	0	32	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	58	8	2	52	6

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	1	91	7	419
Køn				
Mand	1	93	6	184
Kvinde	1	90	9	235
Aldersgruppe				
0-19 år	0	100	0	47
20-39 år	0	85	15	46
40-59 år	1	91	8	105
60-79 år	1	93	6	182
80- år	5	82	13	39
Skema udfyldt af				
Patienten	1	91	8	355
Pårørende	2	93	4	47
Modersmål				
Dansk	1	92	7	389
Ikke dansk	5	77	19	22
Indlæggelsesform				
Akut	2	87	11	132
Planlagt	1	93	6	287
Afsnitsnavn				
E10	0	96	4	50
E3	0	86	14	42
E8	0	100	0	13
E9	0	98	2	60
ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	0	97	3	29
SEKTOR E1 - BØRN	0	100	0	28
SEKTOR E4 - TRAUME	2	88	10	96
SENGEAFSNIT E 6 - 10	17	50	33	6
SENGEAFSNIT E235	3	86	11	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	2	90	8	59

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	85	14	251	166
Køn					
Mand	1	88	11	122	63
Kvinde	2	83	16	129	103
Aldersgruppe					
0-19 år	0	97	3	40	6
20-39 år	0	76	24	25	21
40-59 år	2	83	15	53	52
60-79 år	1	84	15	107	74
80- år	4	85	11	26	13
Skema udfyldt af					
Patienten	1	84	15	196	156
Pårørende	3	88	10	42	6
Modersmål					
Dansk	1	87	12	225	162
Ikke dansk	6	62	32	19	3
Indlæggelsesform					
Akut	2	80	18	90	43
Planlagt	1	88	11	161	123
Afsnitsnavn					
E10	0	83	17	29	22
E3	0	83	17	24	18
E8	0	100	0	11	2
E9	0	93	7	27	31
ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	0	93	7	15	14
SEKTOR E1 - BØRN	0	100	0	23	4
SEKTOR E4 - TRAUME	4	72	25	57	39
SENGEAFSNIT E 6 - 10	-	-	-	2	4
SENGEAFSNIT E235	4	82	14	28	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	89	11	35	24

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	62	31	6	1	409	13
Køn						
Mand	66	27	6	1	180	5
Kvinde	59	33	6	1	229	8
Aldersgruppe						
0-19 år	64	30	4	2	44	3
20-39 år	48	43	9	0	46	0
40-59 år	55	36	7	2	101	4
60-79 år	70	23	6	1	180	3
80- år	58	36	2	3	38	3
Skema udfyldt af						
Patienten	63	30	6	1	346	10
Pårørende	58	33	7	2	45	3
Modersmål						
Dansk	63	30	6	1	379	12
Ikke dansk	42	53	5	0	21	1
Indlæggelsesform						
Akut	58	35	6	1	126	7
Planlagt	64	29	6	1	283	6
Afsnitsnavn						
E10	74	22	4	0	50	1
E3	51	28	14	7	43	0
E8	62	31	8	0	13	0
E9	65	32	3	0	60	1
ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	69	24	7	0	29	0
SEKTOR E1 - BØRN	62	31	4	4	26	2
SEKTOR E4 - TRAUME	62	31	7	1	91	6
SENGEAFSNIT E 6 - 10	33	67	0	0	6	0
SENGEAFSNIT E235	58	39	3	0	36	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	33	5	0	55	3

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	76	22	2	0	412	9
Køn						
Mand	79	20	2	0	183	1
Kvinde	74	24	2	0	229	8
Aldersgruppe						
0-19 år	69	29	2	0	46	1
20-39 år	67	27	6	0	45	0
40-59 år	74	25	1	0	103	2
60-79 år	82	17	1	0	180	2
80- år	74	23	3	0	38	4
Skema udfyldt af						
Patienten	78	20	2	0	347	9
Pårørende	63	34	2	0	47	0
Modersmål						
Dansk	76	22	2	0	382	9
Ikke dansk	77	19	5	0	22	0
Indlæggelsesform						
Akut	78	22	1	0	129	4
Planlagt	75	23	3	0	283	5
Afsnitsnavn						
E10	82	18	0	0	50	2
E3	63	34	2	0	41	0
E8	83	17	0	0	12	1
E9	80	18	2	0	60	1
ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	83	17	0	0	29	0
SEKTOR E1 - BØRN	64	32	4	0	28	0
SEKTOR E4 - TRAUME	78	19	3	0	94	3
SENGEAFSNIT E 6 - 10	67	33	0	0	6	0
SENGEAFSNIT E235	72	28	0	0	36	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	20	4	0	56	2

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	61	32	6	1	421	1
Køn						
Mand	65	28	6	1	184	0
Kvinde	59	35	6	0	237	1
Aldersgruppe						
0-19 år	57	36	7	0	47	0
20-39 år	51	40	9	0	45	0
40-59 år	60	30	9	1	103	1
60-79 år	67	30	2	1	184	0
80- år	55	31	12	2	42	0
Skema udfyldt af						
Patienten	63	31	5	1	356	1
Pårørende	47	40	13	0	47	0
Modersmål						
Dansk	62	32	5	1	390	1
Ikke dansk	45	40	9	5	22	0
Indlæggelsesform						
Akut	48	39	12	1	132	1
Planlagt	67	29	3	1	289	0
Afsnitsnavn						
E10	69	31	0	0	52	0
E3	56	41	2	0	41	0
E8	62	31	8	0	13	0
E9	70	30	0	0	61	0
ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	72	24	3	0	29	0
SEKTOR E1 - BØRN	54	36	11	0	28	0
SEKTOR E4 - TRAUME	52	36	11	0	96	1
SENGEAFSNIT E 6 - 10	67	17	17	0	6	0
SENGEAFSNIT E235	72	17	8	3	36	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	36	5	3	59	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	67	28	4	2	399	22
Køn						
Mand	70	24	5	2	178	8
Kvinde	64	31	4	1	221	14
Aldersgruppe						
0-19 år	58	42	0	0	44	3
20-39 år	53	28	14	5	43	3
40-59 år	67	27	4	1	99	6
60-79 år	73	23	3	1	179	5
80- år	59	32	6	3	34	5
Skema udfyldt af						
Patienten	70	25	4	2	337	18
Pårørende	44	49	4	2	45	3
Modersmål						
Dansk	68	27	3	2	368	22
Ikke dansk	44	42	14	0	22	0
Indlæggelsesform						
Akut	65	29	3	2	120	11
Planlagt	67	27	5	1	279	11
Afsnitsnavn						
E10	72	28	0	0	50	2
E3	54	39	7	0	41	2
E8	92	8	0	0	12	1
E9	80	15	5	0	59	1
ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	69	24	7	0	29	0
SEKTOR E1 - BØRN	52	48	0	0	25	3
SEKTOR E4 - TRAUME	69	25	3	2	88	7
SENGEAFSNIT E 6 - 10	67	33	0	0	6	0
SENGEAFSNIT E235	63	26	11	0	35	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	31	4	7	54	5

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	60	33	6	2	392	26
Køn						
Mand	64	31	5	1	173	12
Kvinde	57	34	6	2	219	14
Aldersgruppe						
0-19 år	56	33	11	0	46	1
20-39 år	42	42	14	2	44	1
40-59 år	63	29	8	1	94	10
60-79 år	66	31	1	2	172	10
80- år	53	42	3	3	36	4
Skema udfyldt af						
Patienten	60	33	5	2	330	22
Pårørende	57	29	11	2	45	3
Modersmål						
Dansk	62	32	5	2	366	21
Ikke dansk	33	50	17	0	18	4
Indlæggelsesform						
Akut	54	38	7	1	120	12
Planlagt	63	30	5	2	272	14
Afsnitsnavn						
E10	74	24	2	0	50	1
E3	43	36	12	10	42	0
E8	69	31	0	0	13	0
E9	65	35	0	0	57	2
ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	75	25	0	0	28	1
SEKTOR E1 - BØRN	61	25	14	0	28	0
SEKTOR E4 - TRAUME	57	37	5	1	86	10
SENGEAFSNIT E 6 - 10	-	-	-	-	4	2
SENGEAFSNIT E235	60	27	13	0	30	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	41	6	2	54	5

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	86	14	413
Køn			
Mand	86	14	182
Kvinde	86	14	231
Aldersgruppe			
0-19 år	98	2	46
20-39 år	84	16	44
40-59 år	78	22	103
60-79 år	88	12	179
80- år	86	14	41
Skema udfyldt af			
Patienten	85	15	350
Pårørende	93	7	45
Modersmål			
Dansk	86	14	383
Ikke dansk	95	5	21
Indlæggelsesform			
Akut	86	14	130
Planlagt	86	14	283
Afsnitsnavn			
E10	92	8	51
E3	83	17	41
E8	92	8	13
E9	86	14	59
ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	83	17	29
SEKTOR E1 - BØRN	100	0	27
SEKTOR E4 - TRAUME	84	16	95
SENGEAFSNIT E 6 - 10	67	33	6
SENGEAFSNIT E235	91	9	35
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	23	57

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	18	51	23	8	48	6
Køn						
Mand	21	52	22	4	23	2
Kvinde	15	49	24	12	25	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	28	29	43	0	7	0
40-59 år	0	76	12	12	17	2
60-79 år	31	42	26	0	19	3
80- år	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	20	51	21	9	44	5
Pårørende	-	-	-	-	2	1
Modersmål						
Dansk	20	51	21	9	44	6
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	20	46	27	7	15	3
Planlagt	18	53	21	9	33	3
Afsnitsnavn						
E10	-	-	-	-	4	0
E3	17	67	17	0	6	1
E8	-	-	-	-	1	0
E9	14	43	29	14	7	0
ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	-	-	-	-	4	0
SEKTOR E1 - BØRN	-	-	-	-	0	0
SEKTOR E4 - TRAUME	11	44	44	0	9	4
SENGEAFSNIT E 6 - 10	-	-	-	-	1	1
SENGEAFSNIT E235	-	-	-	-	3	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	62	23	15	13	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	75	15	6	4	393	14
Køn						
Mand	75	14	8	3	173	9
Kvinde	75	15	5	5	220	5
Aldersgruppe						
0-19 år	71	20	2	7	45	2
20-39 år	61	22	10	7	41	4
40-59 år	76	11	10	3	101	3
60-79 år	81	11	5	3	173	2
80- år	64	30	3	3	33	3
Skema udfyldt af						
Patienten	76	14	6	3	333	11
Pårørende	66	19	6	9	44	1
Modersmål						
Dansk	77	14	6	4	362	14
Ikke dansk	59	18	13	9	22	0
Indlæggelsesform						
Akut	66	16	10	8	122	6
Planlagt	79	14	5	2	271	8
Afsnitsnavn						
E10	85	9	4	2	47	1
E3	72	15	8	5	39	1
E8	83	0	17	0	12	1
E9	86	12	2	0	57	2
ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	77	15	8	0	26	1
SEKTOR E1 - BØRN	64	29	0	7	28	0
SEKTOR E4 - TRAUME	71	11	8	10	89	3
SENGEAFSNIT E 6 - 10	33	50	17	0	6	0
SENGEAFSNIT E235	80	14	3	3	35	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	19	11	0	54	4

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	32	63	4	2	192	12	206
Køn							
Mand	36	58	4	2	98	4	82
Kvinde	28	67	3	1	94	8	124
Aldersgruppe							
0-19 år	18	74	7	0	26	1	19
20-39 år	27	62	4	8	26	1	18
40-59 år	41	57	0	2	56	2	46
60-79 år	37	58	5	0	67	6	105
80- år	12	81	6	0	17	2	18
Skema udfyldt af							
Patienten	33	63	3	1	156	9	180
Pårørende	33	58	5	5	21	3	23
Modersmål							
Dansk	32	64	3	1	172	10	198
Ikke dansk	46	47	8	0	13	1	7
Indlæggelsesform							
Akut	32	62	5	2	63	10	55
Planlagt	32	63	3	2	129	2	151
Afsnitsnavn							
E10	33	67	0	0	18	0	30
E3	19	76	5	0	21	1	18
E8	38	50	13	0	8	0	5
E9	52	48	0	0	23	0	37
ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	31	69	0	0	16	0	12
SEKTOR E1 - BØRN	15	85	0	0	13	0	15
SEKTOR E4 - TRAUME	32	59	7	2	44	8	41
SENGEAFSNIT E 6 - 10	-	-	-	-	3	1	2
SENGEAFSNIT E235	42	53	0	5	19	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	59	7	4	27	2	30

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	60	32	6	2	410
Køn					
Mand	61	33	3	3	184
Kvinde	58	32	8	2	226
Aldersgruppe					
0-19 år	56	35	7	2	46
20-39 år	36	45	16	2	44
40-59 år	57	33	7	3	103
60-79 år	69	27	3	1	177
80- år	55	33	5	7	40
Skema udfyldt af					
Patienten	61	30	6	2	346
Pårørende	49	42	7	2	46
Modersmål					
Dansk	60	32	6	2	379
Ikke dansk	49	33	14	5	22
Indlæggelsesform					
Akut	54	36	8	2	129
Planlagt	62	30	5	3	281
Afsnitsnavn					
E10	71	25	2	2	51
E3	44	44	10	2	41
E8	62	38	0	0	13
E9	73	22	3	2	59
ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	68	29	4	0	28
SEKTOR E1 - BØRN	56	33	7	4	27
SEKTOR E4 - TRAUME	60	34	5	1	92
SENGEAFSNIT E 6 - 10	50	50	0	0	6
SENGEAFSNIT E235	51	31	11	6	35
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	34	9	3	58

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	40	26	12	21	320	78
Køn						
Mand	41	25	15	19	150	28
Kvinde	39	28	9	24	170	50
Aldersgruppe						
0-19 år	29	20	24	27	37	10
20-39 år	19	30	11	40	36	8
40-59 år	34	31	12	23	83	18
60-79 år	50	27	11	13	135	37
80- år	55	18	3	25	29	5
Skema udfyldt af						
Patienten	42	27	12	20	274	60
Pårørende	26	34	12	28	33	14
Modersmål						
Dansk	41	27	12	20	295	72
Ikke dansk	22	23	11	45	18	4
Indlæggelsesform						
Akut	9	52	1	38	85	37
Planlagt	52	17	16	15	235	41
Afsnitsnavn						
E10	70	5	14	11	37	11
E3	11	44	22	22	27	11
E8	33	25	33	8	12	1
E9	72	8	17	4	53	6
ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	50	12	19	19	26	2
SEKTOR E1 - BØRN	30	25	15	30	20	8
SEKTOR E4 - TRAUME	11	57	0	31	61	24
SENGEAFSNIT E 6 - 10	20	40	0	40	5	1
SENGEAFSNIT E235	39	24	6	30	33	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	20	11	26	46	12

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	34	64	2	0	244	4
Køn						
Mand	35	61	3	0	119	1
Kvinde	32	67	1	0	125	3
Aldersgruppe						
0-19 år	11	86	4	0	27	0
20-39 år	23	77	0	0	22	0
40-59 år	36	60	5	0	62	2
60-79 år	40	60	0	0	113	1
80- år	35	60	5	0	20	1
Skema udfyldt af						
Patienten	36	62	2	0	213	3
Pårørende	13	87	0	0	23	1
Modersmål						
Dansk	34	64	2	0	229	3
Ikke dansk	45	55	0	0	9	1
Indlæggelsesform						
Akut	28	66	6	0	51	1
Planlagt	35	63	1	0	193	3
Afsnitsnavn						
E10	45	55	0	0	33	0
E3	15	80	5	0	20	0
E8	27	73	0	0	11	0
E9	40	58	2	0	48	0
ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	43	57	0	0	21	0
SEKTOR E1 - BØRN	14	86	0	0	14	0
SEKTOR E4 - TRAUME	27	68	5	0	41	1
SENGEAFSNIT E 6 - 10	-	-	-	-	3	0
SENGEAFSNIT E235	38	62	0	0	21	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	56	3	0	32	1

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	39	55	5	1	411
Køn					
Mand	44	51	4	1	183
Kvinde	35	59	6	0	228
Aldersgruppe					
0-19 år	28	70	2	0	46
20-39 år	29	56	16	0	46
40-59 år	44	52	3	1	103
60-79 år	43	52	5	0	180
80- år	28	64	3	5	36
Skema udfyldt af					
Patienten	40	54	6	1	348
Pårørende	31	67	2	0	46
Modersmål					
Dansk	39	55	5	1	382
Ikke dansk	24	56	20	0	21
Indlæggelsesform					
Akut	38	55	6	2	127
Planlagt	39	55	5	0	284
Afsnitsnavn					
E10	38	58	2	2	52
E3	29	60	10	2	42
E8	42	58	0	0	12
E9	37	61	2	0	59
ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	52	45	3	0	29
SEKTOR E1 - BØRN	30	70	0	0	27
SEKTOR E4 - TRAUME	44	47	9	0	91
SENGEAFSNIT E 6 - 10	60	40	0	0	5
SENGEAFSNIT E235	42	44	14	0	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	64	2	2	58

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	36	50	11	3	418
Køn					
Mand	40	49	9	1	185
Kvinde	32	51	12	5	233
Aldersgruppe					
0-19 år	36	60	4	0	47
20-39 år	40	49	11	0	45
40-59 år	38	45	15	2	105
60-79 år	37	49	9	5	181
80- år	17	60	15	8	40
Skema udfyldt af					
Patienten	38	48	11	3	354
Pårørende	23	66	8	2	47
Modersmål					
Dansk	37	49	10	4	387
Ikke dansk	19	62	19	0	22
Indlæggelsesform					
Akut	36	51	11	3	132
Planlagt	36	50	11	3	286
Afsnitsnavn					
E10	31	49	16	4	51
E3	36	43	17	5	42
E8	46	46	8	0	13
E9	47	39	10	3	59
ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	31	59	10	0	29
SEKTOR E1 - BØRN	32	68	0	0	28
SEKTOR E4 - TRAUME	33	47	14	6	96
SENGEAFSNIT E 6 - 10	83	17	0	0	6
SENGEAFSNIT E235	37	54	9	0	35
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	61	7	3	59

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	30	59	6	5	173	21	218
Køn							
Mand	27	60	9	4	70	15	95
Kvinde	32	58	5	6	103	6	123
Aldersgruppe							
0-19 år	12	88	0	0	15	3	28
20-39 år	25	75	0	0	12	4	28
40-59 år	39	39	13	9	39	2	61
60-79 år	28	60	6	5	78	9	92
80- år	34	59	3	3	29	3	9
Skema udfyldt af							
Patienten	34	53	7	6	137	18	193
Pårørende	12	80	4	4	25	2	19
Modersmål							
Dansk	32	55	7	5	150	19	213
Ikke dansk	20	73	0	7	15	2	4
Indlæggelsesform							
Akut	40	51	6	3	67	10	53
Planlagt	23	64	7	6	106	11	165
Afsnitsnavn							
E10	20	70	0	10	20	0	31
E3	40	33	27	0	15	3	20
E8	40	60	0	0	5	3	5
E9	43	33	10	14	21	2	35
ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	31	62	8	0	13	1	14
SEKTOR E1 - BØRN	0	100	0	0	7	1	19
SEKTOR E4 - TRAUME	36	57	2	4	47	6	44
SENGEAFSNIT E 6 - 10	-	-	-	-	4	0	2
SENGEAFSNIT E235	10	70	10	10	10	3	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	68	6	3	31	2	25

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	31	55	11	3	172	245
Køn						
Mand	32	50	15	3	74	109
Kvinde	29	59	8	3	98	136
Aldersgruppe						
0-19 år	6	87	0	7	15	31
20-39 år	16	50	25	9	20	25
40-59 år	29	53	16	2	48	56
60-79 år	38	53	9	0	72	109
80- år	47	47	0	5	17	24
Skema udfyldt af						
Patienten	32	53	12	3	145	208
Pårørende	27	68	6	0	18	28
Modersmål						
Dansk	29	59	9	3	150	236
Ikke dansk	46	20	27	7	15	7
Indlæggelsesform						
Akut	29	55	14	2	56	76
Planlagt	32	55	10	3	116	169
Afsnitsnavn						
E10	27	68	0	5	22	29
E3	29	48	24	0	21	20
E8	-	-	-	-	4	9
E9	40	45	10	5	20	39
ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	30	60	10	0	10	19
SEKTOR E1 - BØRN	0	100	0	0	8	19
SEKTOR E4 - TRAUME	37	45	13	5	38	58
SENGEAFSNIT E 6 - 10	-	-	-	-	0	6
SENGEAFSNIT E235	22	56	17	6	18	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	58	10	0	31	28

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	56	13	19	11	296	116
Køn						
Mand	52	13	23	13	136	46
Kvinde	59	14	16	11	160	70
Aldersgruppe						
0-19 år	61	16	19	4	26	19
20-39 år	50	20	22	8	36	9
40-59 år	59	14	18	10	73	30
60-79 år	57	11	19	14	133	46
80- år	47	14	21	18	28	12
Skema udfyldt af						
Patienten	56	14	18	12	255	94
Pårørende	53	15	25	7	28	17
Modersmål						
Dansk	58	13	18	11	272	110
Ikke dansk	33	24	30	12	17	4
Indlæggelsesform						
Akut	56	17	12	15	87	44
Planlagt	56	12	23	10	209	72
Afsnitsnavn						
E10	56	6	25	14	36	13
E3	52	26	16	6	31	8
E8	58	8	33	0	12	1
E9	67	7	13	13	46	14
ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	48	10	29	14	21	8
SEKTOR E1 - BØRN	58	25	17	0	12	14
SEKTOR E4 - TRAUME	55	15	13	16	67	29
SENGEAFSNIT E 6 - 10	-	-	-	-	3	3
SENGEAFSNIT E235	41	11	33	15	27	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	17	17	5	41	17

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	71	26	3	0	379	15
Køn						
Mand	78	20	2	0	169	8
Kvinde	66	31	3	0	210	7
Aldersgruppe						
0-19 år	70	28	2	0	44	1
20-39 år	59	36	5	0	42	1
40-59 år	73	25	2	0	96	3
60-79 år	77	21	3	0	164	5
80- år	58	39	3	0	33	5
Skema udfyldt af						
Patienten	74	24	2	0	317	15
Pårørende	57	36	7	0	44	0
Modersmål						
Dansk	72	25	2	0	351	14
Ikke dansk	52	42	6	0	19	1
Indlæggelsesform						
Akut	72	26	2	0	115	7
Planlagt	71	26	3	0	264	8
Afsnitsnavn						
E10	78	22	0	0	45	3
E3	69	25	6	0	36	2
E8	77	23	0	0	13	0
E9	79	21	0	0	58	1
ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	76	24	0	0	25	0
SEKTOR E1 - BØRN	69	27	4	0	26	1
SEKTOR E4 - TRAUME	70	25	5	0	88	6
SENGEAFSNIT E 6 - 10	40	60	0	0	5	0
SENGEAFSNIT E235	59	34	6	0	32	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	29	2	0	51	1

Bilag 5: Kommentarsamling



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

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

Ortopædkirurgisk Afdeling E

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

ID	Kommentarer - E10	Samlet indtryk
2	Jeg fik et mindre chok, da jeg kom op og skulle indlægges på afdelingen på en seksmandsstue, hvor der var både mænd og kvinder. Jeg protesterede, og sygeplejersken sagde, at det brugte de her. Så er jeg den, der er taget hjem. Heldigvis fandt man en anden stue. Jeg synes ikke, at man kan ligge en [ældre] ind på en stue med unge mænd.	Virkelig godt
7	Fik flyttet dato for indlæggelse. Fungerede optimalt.	Godt
8	Det ville nok være en fordel, hvis man spurgte patienten om vedkommendes holdning til at ligge ved siden af en patient af andet køn.	Godt
9	Behøver man virkelig at røntgenfotografere, fordi de sidste billeder er over et år gamle?	Godt
11	Meget venligt personale.	Godt
12	Havde en god dialog med afdelingen om at rykke tidspunkt for operationen, så den passede ind i mine planer.	Virkelig godt
13	Min operation blev rykket tre gange.	Virkelig godt
14	Da jeg meddelte, at jeg evt. kunne komme på afbud, fik jeg operation efter en uge.	Virkelig godt
15	Jeg havde en ventetid på tre måneder, da jeg gerne ville tabe mig. Det var vi enige om. Jeg tabte [mig] og var glad.	Virkelig godt
16	Jeg var dybt imponeret over den meget grundige information, jeg modtog ved at læse det udleverede hæfte. Jeg skulle have en knæoperation, og alt forløb perfekt indtil anden dagen på anden afdeling.	Dårligt
17	Jeg fik en afbudsplads, hvilket resulterede i kun [under en uges] ventetid fra undersøgelse [] til operation.	Virkelig godt
18	Jeg fik datoen for operationsdagen, samme dag, det blev bestemt, at jeg skulle have et nyt knæ. Flot, så man ikke skulle gå og vente på svar.	Virkelig godt
20	Blev lovet et møde omkring [protese] sammen med andre, men det fik jeg aldrig.	Godt
22	Megen venlighed.	Virkelig godt
23	Kaotisk når man skal møde [tidligt om morgenen].	Godt
24	Mødet inden indlæggelse var meget informativt og professionelt udført.	Godt
25	På trods af travlhed, god fokuseret samtale.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - E3	Samlet indtryk
1	Jeg blev scannet på et privathospital [i sommers]. DVD blev rekvireret [dagen efter] og [om aftenen] ringede NN om akut indlæggelse! Det var en perfekt gerning på et yderst træls forløb indtil da.	Virkelig godt
4	Blev akut indlagt efter kontrol [].	Godt
6	Min læge havde indstillet mig, efter at jeg havde fortalt, at jeg ved min mands forundersøgelse [] havde hørt, at jeg kunne hjælpes med [en bestemt type behandling].	Virkelig godt
8	Det var en akut indlæggelse.	Virkelig dårligt
10	Jeg blev sat i udsigt, at jeg ville blive tilbudt operation i foråret.	Godt

	11	Utroligt langt forløb uden tilbagemelding om det videre forløb.	Virkelig godt
	13	Jeg synes, der gik lang tid, før man fik en dato for indlæggelsen.	Godt
	15	Indlagt akut.	Virkelig godt
	16	De havde glemt mig på ventelisten, men da jeg rykkede, blev jeg hurtigt indkaldt (efter tre måneder).	Intet svar
	22	[Patienten] var indlagt på et sygehus i [nogle] dage og blev så overflyttet.	Virkelig godt
	25	Blev mødt af to søde sygeplejersker, der fortalte om afdelingen, og hvorfor man skulle ind til forundersøgelse.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - E8	Samlet indtryk
	1	God modtagelse.	Godt
	2	Vi blev forkert informeret om ventetid, men det var et andet hospitals skyld.	Virkelig godt
	3	Der gik meget lang tid, da vi blev sendt meget rundt fra ulykken til ankomst på det rigtige sygehus.	Godt
	ID	Kommentarer - E9	Samlet indtryk
	1	Der var et formøde, hvor læge, sygeplejerske, fysioterapeut fortalte om, hvordan det forgik en uge før indlæggelsen.	Virkelig godt
	3	Af private praktiske årsager valgte jeg selv en cirka dato for operationen.	Godt
	7	Jeg fik en operationsdato, da jeg var til forundersøgelse. Det var rigtig dejligt og yderst tilfredsstillende.	Godt
	9	Der kom afbud på indlæggelsen, lige da bilen var startet, og vi skulle være hos jer [om aftenen] dagen før operation [] næste dag [om morgenen].	Godt
	15	God kontakt med lægen inden indlæggelsen og godt informationsmøde.	Godt
	16	[] Ved forundersøgelsen på E9 blev der aftalt et indlæggelsestidspunkt, der passede mig, og denne aftale blev der ikke siden ændret på.	Godt
	18	Var til forundersøgelse hos én læge og blev opereret af en anden. Kunne ønske, det var samme læge under hele forløbet.	Godt
	22	Den bedst fungerende afdeling jeg har været på.	Virkelig godt
	29	Blev opereret inden for to måneder.	Godt
	33	Der var ikke meget ventetid.	Dårligt
	ID	Kommentarer - ELEKTIVT SENGEAFSNIT 2 E NBG	Samlet indtryk
	2	Mener personligt, at min egen læge var for tøvende med at få mig indlagt. Efter min mening skulle der have været truffet [beslutning om] en alternativ behandling/løsning efter ti dage på antibiotika, som på daværende tidspunkt ikke havde bekæmpet infektion [].	Virkelig godt
	5	Ventede over en time, da jeg blev indlagt dagen før. Der var en, der glemte at fortælle, at jeg var kommet.	Virkelig godt
	6	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
	9	Jeg kom akut ind.	Godt
	13	Blev indlagt akut.	Godt

Bilag 5

ID	Kommentarer - SEKTOR E1 - BØRN	Samlet indtryk
1	De er rigtig søde og hjælpsomme på afdelingen.	Godt
3	At man skulle ligge på patienthotel med et [] barn, hvor der ikke var noget, og lægetjek i 30 minutter.	Dårligt
5	Da min søn [] tidligere var igennem samme operation med tilbagefald, føler jeg, at det var mig som mor, der måtte presse på for at få ham tilset, for til sidst så at blive opereret igen.	Virkelig godt
8	Nej, jeg kan ikke huske det.	Virkelig godt
10	God sammenhæng mellem skadestue og E1 (børneafdeling). TAK.	Godt
ID	Kommentarer - SEKTOR E4 - TRAUME	Samlet indtryk
1	Jeg var bevidstløs på det tidspunkt.	Dårligt
3	Jeg blev ikke informeret. Jeg fik det at vide på skadestuen.	Godt
4	Jeg blev indlagt akut gennem skadestuen.	Virkelig godt
6	Akut indlæggelse.	Godt
9	Indlæggelsen var forvarslet. Så ikke relevant.	Virkelig godt
10	Jeg takker dem alle sammen.	Virkelig godt
11	Blev akut indlagt [].	Virkelig godt
14	Dårlig kommunikation mellem de forskellige parter på hospitalet! UTROLIG RINGE!	Godt
15	Blev kørt på skadestue efter ulykke.	Godt
16	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
20	Blev ikke indkaldt. Kom med ambulance.	Godt
23	Brugte ikke telefon.	Godt
24	Blev indlagt direkte i forbindelse med røntgenundersøgelse på skadestuen.	Godt
28	Jeg kom fra skadestuen.	Virkelig godt
29	Indbragt til skadestuen i ambulance. Virkelig god behandling og kompetent personale.	Virkelig godt
32	Blev indlagt efter behandling på skadestuen.	Godt
35	Blev indlagt akut.	Godt
36	Jeg blev akut indlagt med brækket lårben. Lå på en bære på skadestuen i mange timer [].	Virkelig dårligt
37	Kom fra skadestuen.	Godt
40	Har været indlagt [flere] gange. Første gang et uheld med et brækket lårben. Anden gang ny operation, da bruddet ikke var groet sammen og så skulle der en ny hofte til.	Dårligt
42	Efter jeg havde været på skadestuen, fik jeg at vide, jeg ville få tilsendt en tid til operation, men der skete intet. Da jeg ringede derind, fik jeg at vide, at der ikke var afsat en tid til mig!! Det blev der så.	Dårligt
43	Kom akut.	Godt
45	Det var akut. Derfor ingen indkaldelse.	Godt
48	Jeg var kun indlagt en dag på grund af [knoglebrud]. Fik en bandage på, og kom hjem næste	Intet svar

	dag.	
✎ 49	Kom direkte fra skadestuen []!	Virkelig godt
✎ 53	Akut traume. Indlagt fra skadestue.	Godt
✎ 55	Patienten blev indlagt på skadestuen for en blodprop og blev flyttet [to gange], fordi [det ikke var] en blodprop.	Intet svar
✎ 57	Måtte vente ekstra længe på grund af sommerferien.	Dårligt
✎ 60	Overført fra andet sygehus efter klarmelding fra Aarhus.	Virkelig godt
✎ 61	Fra skadestuen.	Godt
✎ 62	Rigtig godt.	Virkelig godt
✎ 63	Jeg blev akut indlagt af NN.	Godt
ID	Kommentarer - SENGAEFSNIT E 6 - 10	Samlet indtryk
✎ 2	[] Kom på skadestue. Min arm i gips. Aftalte med skadestuepersonale at møde frem [dagen efter] [] til operation.	Intet svar
ID	Kommentarer - SENGAEFSNIT E235	Samlet indtryk
✎ 4	Fik en rolig og meget venlig behandling.	Virkelig godt
✎ 7	Blev pga. den korte varsel kun indkaldt telefonisk.	Godt
✎ 11	Jeg fik dagen efter en ambulans [undersøgelse] høj feber og infektion []. Det var en lørdag, og de udleverede telefonnumre virkede ikke i weekenden. Der bør være bedre mulighed for vurdering efter dagkirurgiske indgreb.	Virkelig godt
✎ 12	Jeg blev desværre ikke indkaldt i første omgang på grund af kommunikationsproblemer mellem de to afdelinger. Jeg blev "glemt" i systemet med begrundelsen, at det var sommerferie.	Godt
✎ 14	Yderst tilfreds.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 7	Ingen ventetid, jeg var syg.	Godt
✎ 9	En lidt positiv overraskelse at blive indkaldt [om aftenen] på et afbud og være godt indlagt [to timer senere].	Virkelig godt
✎ 13	Min protese var gledet ud. Der gik næsten tre måneder inden operation.	Virkelig godt
✎ 15	Meeget professionelt og yderst oplysende.	Virkelig godt
✎ 17	Akut indlagt.	Virkelig godt
✎ 19	Lægesamtalen: misforståelser. Lægen virkede som om, han havde ADHD. Jeg kunne forstå på det øvrige personale, at det skete tit. Jeg tror, han er dygtig til sit håndværk.	Godt
✎ 24	Blev indlagt uden ventetid.	Virkelig godt
✎ 31	Henvielse til Aarhus Universitetshospital [i foråret] fra andet sygehus efter forundersøgelse og røntgen. Efter ca. en måned intet svar. Telefonerede, om nogen havde modtaget henvielsen. Ca. en måned senere stadig intet svar. Telefonerede igen, og nu blev der sagt, at der var travlhed og system- og dataomlægning.	Intet svar
✎ 33	Der var en lang ventetid.	Godt
✎ 35	Man følte sig meget velkommen med det samme.	Virkelig godt

Bilag 5

 37 Min indlæggelse var akut .

Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Afdeling E

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - E10	Modtagelsen
7	Lidt vanskeligt at finde afdelingen. Skiltning med afdelingsnummer og skiltning på hospitalsområde hænger ikke sammen.	God
8	Den modtagende sygeplejerske var trods en lang nattevagt virkelig informativ og venlig.	Virkelig god
9	Det var nogle lange, ensomme, anspændte timer fra indlæggelse til operationen.	God
11	Der var nogen ventetid.	God
13	Ventede fem-seks timer på at blive opereret.	God
15	På operationsdagen var jeg den første, der blev indkaldt [tidligt om morgenen], så alt forløb planmæssigt. Det var alle tiders.	Virkelig god
16	Man skulle selv finde ud af tingene.	Dårlig
17	Professionel modtagelse og hurtigt videre til operationsstue. Var mødt fastende. Læge NN dog lidt forsinket.	Virkelig god
22	Søde damer.	Virkelig god
24	Jeg skulle opereres som dagens første, så da jeg kom [om morgenen], var nogen ved at gå hjem og andre ved at møde. Men trods den lille bemanding følte jeg, at de personer, som fra starten tog sig af mig, havde den fornødne tid og vidste, "hvad jeg skulle udsættes for".	God
ID	Kommentarer - E3	Modtagelsen
1	Jeg følte, at er blev taget meget kompetent hånd om mig.	Virkelig god
3	Folk var meget professionelle, og de ville bare gøre det bedste for, at man kom ovenpå igen!	Virkelig god
10	Super flinke, god tid, god orientering.	Virkelig god
17	Meget sød sygeplejerske modtog mig. Det var en god oplevelse.	Virkelig god
24	Sygeplejersken var virkelig en ener til at forklare, alt hvad der skulle foregå og samtidig i rigtig godt humør.	Virkelig god
25	Alle på vagt sagde goddag og velkommen.	Virkelig god
26	Meget lang ventetid, fra jeg ankom, og til jeg blev installeret.	God
ID	Kommentarer - E8	Modtagelsen
5	De var søde og venlige.	Virkelig god
ID	Kommentarer - E9	Modtagelsen
1	Sød plejer, der tog imod.	Virkelig god
4	Jeg var overrasket over at blive indlagt på en stue med mænd.	God
7	Blev modtaget roligt og professionelt af et venligt personale	God
10	Personalet var meget imødekommende.	Virkelig god
20	Jeg følte, jeg var godt informeret inden indlæggelse og blev vel modtaget. Dog savnede jeg information om, at der var tale om M/K stuer på afdelingen. Ikke at det var et problem, men	God

Bilag 5

ville godt have været informeret inden. Der var ikke nogen, der på noget tidspunkt havde nævnt det, og det fremgår heller ikke af den grønne info-folder, der fulgte med indkaldelsen til indlæggelsen.

- | | | |
|------|--|--------------|
| ✎ 22 | De virkede lidt stressede og havde travlt. Kunne måske godt have lidt mere styr på, hvornår folkene kom, og en bestemt tog imod. | God |
| ✎ 25 | Efter jeg blev afhentet på patienthotellet, var der over en times ventetid, hvor jeg ikke fik nogen forklaring eller bare en opmærksomhed, som sagde, at jeg var registreret til operation. Men personalet var jævnt behagelige. | Intet svar |
| ✎ 29 | Blot, at en seksmandsstue er for stor. | Virkelig god |
| ✎ 30 | Jeg synes godt, at de kunne være bedre til at informere om hvor længe der går fra modtagelsen på afdelingen til den egentlige indlæggelse. Jeg sad og ventede meget længe på at skulle få en sengeplads. Jeg tror det var mindst halvanden time. | God |
| ✎ 33 | Var ikke informeret om, at det var blandede stuer, og at det var studerende, der passede stuen []. | God |

ID Kommentarer - ELEKTIVT SENGEAFSNIT 2 E NBG

Modtagelsen

- | | | |
|------|---|--------------|
| ✎ 2 | Venligt, grundigt, afslappet og humoristisk personale. De gav alle en opfattelsen af, at man var i gode hænder! | Virkelig god |
| ✎ 5 | Fik en god modtagelse om morgen. | God |
| ✎ 10 | Nogle problemer med at overholde tidspunktet. Jeg sad i 25 minutter i ventesalen, uden kontakt. Da jeg blev kontaktet, var det ok derfra. Ventetiden undervejs var, som man kunne forvente. | God |
| ✎ 12 | Den er åben, venlig og imødekommende. | Virkelig god |
| ✎ 13 | Fik ingen oplysninger om rytmen i afdelingen. | Dårlig |
| ✎ 14 | Meget venlig og imødekommende. | Virkelig god |

ID Kommentarer - SEKTOR E1 - BØRN

Modtagelsen

- | | | |
|------|--|--------------|
| ✎ 4 | Vi følte, at vi var ventet, og der var gjort klar. | Virkelig god |
| ✎ 5 | Super godt planlagt forløb. Dog var NN ikke tilstede ved forundersøgelserne, hvilket måske havde været på sin plads. Tidsplan for de andre undersøgelser var rigtig god. | God |
| ✎ 9 | Modtaget af SOSU (assistent/hjælper), der kun talte om sig selv, sit barn og sit liv. Mit barn følte sig ikke i fokus. Blev utryg. Men er i øvrigt ALTID kun blevet modtaget med hjertet. | God |
| ✎ 12 | Børneafdelingen blev, på det tidspunkt, hvor min datter var indlagt, overflyttet til tre-fire stuer på voksenafdelingen. Det virkede ganske ustruktureret, som om, man ikke hørte til på afdelingen. | Dårlig |
| ✎ 13 | Alt for meget ventetid, da indlæggelse sker dagen før operation. Unødvendig gennemgang af sygeplejerskema. | God |













ID Kommentarer - SEKTOR E4 - TRAUME

Modtagelsen

- | | | |
|------|--|------------|
| ✎ 1 | Da de var i gang med renovering af afsnittet, blev jeg indlagt i et andet værelse, uden nogen muligheder og megen støj. | Dårlig |
| ✎ 6 | Der var travlhed. | God |
| ✎ 11 | Blev overført fra traumecentret til afdelingen. Det var sent om aftenen, så der var ikke så mange ansatte der, men de informerede mig godt om det videre forløb. | God |
| ✎ 14 | Blev kørt ind med ambulance. | Intet svar |

✎ 15	På den ene afdeling virkede de kompetente og hurtige. På den anden afdeling det samme.	Virkelig god
✎ 22	Jeg blev godt modtaget (kom fra skadestuen), men så blev jeg glemt. Jeg var fastende, men fik intet intravenøst sat op. Der blev taget mad fra, som jeg så fik, da operationen blev aflyst. Det var super godt!	God
✎ 25	Lidt forvirret stemning.	God
✎ 27	Jeg skulle indlægges fra ambulatoriet med det samme. Måtte godt hente tandbørste hjemme. Da jeg kom tilbage til afdelingen, var det udsat til dagen efter, så jeg måtte tage hjem igen. Det var lidt dumt.	Intet svar
✎ 29	Kompetent og venlig.	Virkelig god
✎ 35	Alle var søde og fulde af empati.	Virkelig god
✎ 36	Kan kun huske, at [det var sent] om natten.	Intet svar
✎ 40	De er alle sammen søde og venlige.	God
✎ 42	Jeg fornemmede ikke, der var interesse for mig og mine problematikker, med hvad jeg kunne/ikke kunne.	Dårlig
✎ 50	Første NN og anden NN skilte sig meget ud. De var dybt professionelle og gjorde mig tryk. De udviste empati, og jeg fik opfattelsen af, at de ville gøre alt for at hjælpe mig :-)	Virkelig god
✎ 51	Dejligt med venligt og glad personale.	Virkelig god
✎ 54	Jeg fik straks information om forløbet angående mit [bensår].	Virkelig god
✎ 58	[] Sygeplejerske var rigtig sød.	Virkelig god
✎ 59	Jeg blev kørt til afdelingen af en ambulance [].	God
✎ 63	Det var den første dag efter [ferien], åbnede denne dag.	Dårlig
	ID Kommentarer - SENGEAFSNIT E 6 - 10	Modtagelsen
✎ 2	På selve sengeafdelingen var man ikke rigtig klar over, at jeg var der.	God
	ID Kommentarer - SENGEAFSNIT E235	Modtagelsen
✎ 4	Der blev "holdt øje" med mig hele tiden trods travlhed. Nu skal du det klokken det, og så skal du have noget at spise, inden du skal noget klokken det.	Virkelig god
✎ 7	Ingen seng ved ankomst. Ufattelig lang ventetid. Unødigt, at indkalde en så tidligt []. Mangel på lokaler, hvor man kan snakke med læger, læger NN og fysioterapeuter, når man ikke har fået en seng. Andre patienter og besøgende må nærmest jages ud af lille opholdsrum.	Dårlig
✎ 12	Det gav en god fornemmelse af tryghed, at en allerede kendt sygeplejerske var med [].	Virkelig god
✎ 13	Blev modtaget og fulgt af en studerende, som var med hele vejen og var god til at spørge ind til, hvordan jeg havde det.	God
✎ 14	Yderst tilfreds.	God
	ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
✎ 1	Venlighed over hele linjen.	Virkelig god
✎ 2	Jeg har ikke været på patienthotellet.	Virkelig god
✎ 6	Det var den mest behagelige modtagelse, jeg nogensinde har fået i forbindelse med sygdom.	Virkelig god
✎ 9	Alt gik systematisk og godt.	Virkelig god

Bilag 5


















 11	Plejepersonalet er venligt og imødekommende. Det er lidt pudsigt, at der ikke bliver skrevet indlæggelsesjournal...	Virkelig god
 15	Lidt forvirring pga. ombygning.	God
 16	Personale og stue var ikke klar. Sad tre timer i opholdsstuen.	Dårlig
 19	Der var ikke særligt rent på afdelingen. Natsygeplejersken var fantastisk sød og kompetent over for os begge på stuen. Ros til sygeplejersker. Der blev sprittet hænder mellem hver patient.	God
 25	Personale i aftentimer er meget hjælpsomt og har været meget glad for, hvordan jeg blev modtaget.	Virkelig god
 29	For lang ventetid.	Dårlig
 31	Skriftlig aftale [i sommeren] om indlæggelse [lidt over en måned senere]. Skriftlig aftale [nogle dage inden operationen]: ny besked om indlæggelse [senere på efteråret]. Et halvt års ventetid.	Intet svar
 32	Ventede fra [tidligt om morgenen i over fire timer] på operationen. Men jeg blev ikke informeret om varigheden af ventetiden.	God
 34	God modtagelse og god information.	Virkelig god
 38	Da jeg efter lang rejse med [forskellige transportformer] ankom til afdelingen [et par] timer for tidligt, blev jeg modtaget med stor venlighed og forståelse. Jeg følte mig straks velkommen, lettet og tryk.	Virkelig god
 39	Den var virkelig god.	Virkelig god
 41	Kan ikke huske ret meget. Havde mange smerter.	God

Ortopædkirurgisk Afdeling E

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - E10	Fejlhåndtering
4	Første gang jeg blev indlagt [i sommeren], følte jeg mig utryk ved ingen information om, at NN havde orlov. Men alt fik en god løsning. Min næste operation blev [i efteråret].	Virkelig godt
11	Blev sendt hjem med blødende sår.	Virkelig godt
16	[Nogle] dage efter operationen var det, at jeg fik udleveret en afføringspille uden at blive spurgt! Jeg oplevede næste morgen udrensning i form af sprudlende afføring så voldsom, at man straks efter gav mig drop i form af en liter væske, tror jeg. Derefter fik jeg to piller for at stoppe maven! Konsekvensen var kvalme, madlede, træthed og træg afføring. Det fortsatte i [ca. en måned], dog støttet af piller for kvalme.	Virkelig dårligt
18	Læge NN bestemte, jeg ikke skulle have min medicin for diabetes 2 før og efter operationen. Mit blodsukker faldt [], derefter var mine tal meget høje.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - E3	Fejlhåndtering
1	Kun en lille en: Jeg blev kigget med en for stor slange []. Derved begyndte det at bløde lidt, og jeg fik blærebetændelse.	Intet svar
2	Jeg fik lige efter operationen total forstoppelse. Jeg synes, at personalet greb for sent ind med en total udrensning. Det kostede [nogle] ekstra dage på hospitalet samt mange smerter.	Virkelig godt
8	Blev hjemsendt [op til en] weekend. [Ugen efter] klagede jeg til læge over nedsat styrke i [den ene] arm, men fik besked på at komme igen, hvis det blev værre. [To dage efter] henvendte jeg mig igen på afdelingen på grund af forværring i armen, men blev sendt hjem igen, med besked på at komme igen, hvis det blev værre. [Nogle dage senere] indlagt akut af vagtlæge. Endelig taget alvorligt. Lægen sendte mig til MR-, CT-, røntgenundersøgelse. [] Hasteopereret. []	Godt
10	Måtte genopereres.	Godt
16	Blev glemt til enkelt frokost og "kaffepauser".	Dårligt
18	Hospitalet havde glemt at oplyse mig om, at jeg ikke må tage hjertemagnyl under operationen. Dem har jeg haft i mig under begge operationerne.	Godt
20	Sår i panden i forbindelse med operation i maveleje.	Godt
ID	Kommentarer - E8	Fejlhåndtering
4	At der kom en læge, som ikke havde været med under operationen, og sagde, at jeg godt kunne udskrives, imens jeg havde infektion []. Han mente, at der aldrig havde været nogen infektion. Kun to dage før havde en anden læge været meget bekymret for mig og snakket om, at jeg måske skulle have det hele opereret ud igen! Så der blev jeg meget ked af det og bekymret. Ti minutter senere kom NN, som har opereret mig, og sagde, at jeg skulle tage det helt roligt. Jeg skulle under ingen omstændigheder hjem, så længe at blodprøverne var for høje!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - E9	Fejlhåndtering
1	Indlagt [i weekenden]. Ingen læge kom.	Intet svar
2	Blev hjemsendt på tredjedagen. Ingen samtale med en læge om forløbet. Blodprocenten var ualmindelig lav. Blev opdaget af min praktiserende læge [over en uge] efter hjemsendelse, da jeg var meget træt. Lider stadigvæk af lav blodprocent her [næsten to måneder] efter operationen.	Virkelig dårligt
3	Måske manglende smerte- og antibiotikabehandling på rette tidspunkter. Jeg var blevet orienteret om tidspunkterne, så jeg selv kunne gøre personalet opmærksom på manglerne.	Intet svar

Bilag 5

	6	Det blev glemt, at jeg skulle have en ambulant tid efter seks til otte uger, hvilket bevirker, at jeg må vente til, der er gået [mange] uger, og jeg fik først tiden efter selv at have rykket. Derudover blev der ikke informeret om, at jeg skulle have [behandling] efter udskrivelsen. Jeg kan ikke stikke mig selv og skulle have hjemmeplejen, som jeg selv måtte kontakte, til det.	Godt
	11	Hvorfor skulle jeg til røntgen to gange, uden at få besked om hvorfor? Jeg var på hospitalet igen [kort tid] efter, jeg var hjemsendt. Jeg havde meget ondt hele tiden. Jeg blev røntgenfotograferet igen, og [det hele så fint ud]. Jeg fik nogle andre tabletter, og så blev det straks bedre. Fik ikke besked om, hvad der egentlig var i vejen.	Virkelig godt
	12	Det er for lang tid med tre måneder til kontrol. Jeg har smerter om natten og ønsker, at der var kortere tid til en samtale.	Intet svar
	15	Den særlige smertebehandling med kateter i operationssåret virkede ikke. Teknisk fejl. Fik ikke bad eller anden vask dagen efter operationen.	Godt
	27	Genoptræningen bagefter blev ikke sat i gang, før jeg selv rykkede for det.	Godt
	32	Forkert navn på sengen. Glemte natmedicin på grund af travlhed.	Dårligt
	33	Hvis udsættelse af operation i et døgn er fejl, så ja. Og hvis der ikke er mad nok til patienterne, skønner jeg også, [der er tale om en] fejl. Det er den DÅRLIGSTE forplejning, jeg har fået på et sygehus, nogensinde. At man glemmer en gang røntgen inden hjemsendelse er en fejl.	Dårligt
ID	Kommentarer - ELEKTIVT SENGEAFSNIT 2 E NBG		Fejlhåndtering
	3	Lokalbedøvelsen virkede ikke. Så mange smerter ved operationen.	Godt
	6	Fejlplacering af blokaden [].	Virkelig godt
	7	Læge NN lagde et drop forkert, så antibiotika gik i armen. Ligeledes var han [lang tid] om at lægge bedøvelse og smertekateter, hvor han ikke snakkede med mig (orienterede mig). Det viste sig også, at smertekateteret ikke virkede.	Godt
	8	Nattevagten. Jeg bad om mere smertestillende medicin, men hun mente, at jeg fik nok. Men de kanyler for smertestillende medicin sad ikke, så de hjalp for smerterne. I [over et døgn] havde jeg så mange smerter, at jeg bad om noget til at dæmpe smerterne, hvilket man blev sur over []. Fik lagt kanylerne om, og det hjalp på [kort tid].	Godt
	11	Da jeg skulle have lagt en blokade i mit ben, følte jeg, at man stak forkert, for det gjorde meget ondt. Og efterfølgende har mine tæer "sovet" og gør det endnu. [Angående personalets håndtering af fejlen:] De kunne ikke på det tidspunkt sige, om det var det, eller om det stammede fra selve operationen.	Intet svar
ID	Kommentarer - SEKTOR E1 - BØRN		Fejlhåndtering
	4	Inden indlæggelsen var vi til to samtaler omkring [behandlingen], og dér var informationen meget forskellig fra det, vi fik at vide efter operationen. Vi fik først at vide, at [en vis del af patienter får komplikationer]. Den anden læge mente, at patienten måske ville blive udskrevet samme dag. Men hun var indlagt [flere] dage pga. smerter. Det var vi ikke informerede om kunne ske.	Intet svar
ID	Kommentarer - SEKTOR E4 - TRAUME		Fejlhåndtering
	1	Jeg havde fået en kraftig hjernerystelse og blev smidt i et værelse, lige der hvor håndværkere arbejdede. Jeg kunne ikke få ro og slappe af. Der var for mange mennesker og for meget larm og støj.	Dårligt
	6	En gennemgang af sikkerheden ved håndtering af flussyre. Tennessee Universitetet fraråder brug af kalciumklorid på huden.	Intet svar
	13	Jeg blev sendt hjem uden at få talt med en læge om, hvad han havde lavet ved benet. Det var meget dårlig behandling af personalet, da de sendte mig hjem alt for tidligt.	Intet svar
	14	Når social- og sundhedsassistenter begynder at snakke om ting, de ikke ved noget om! Havde fået at vide af vagthavende sygeplejerske, at jeg IKKE måtte se tv. Så spørger social- og sund-	Godt

	hedshjælperen, om jeg ikke har lyst til at se tv. Lægen, som diagnosticerede mig, gav mig en anden diagnose end "eftertjek"-lægen. De burde da mene det samme om min ulykke!	
✎ 27	Behandlingen er ikke slut endnu.	Intet svar
✎ 33	Forkert medicinering fra tidligere indlæggelse [].	Virkelig godt
✎ 36	Jeg var fastende en hel dag [], da personalet blev opmærksom på min [blodprøve], selvom jeg havde talt om det. Måtte så vente til dagen efter med at blive opereret. To gange havde de glemt at give mig kaldesnoren. Jeg lå alene og måtte ringe på min mobil til kontoret, for at få hjælp.	Dårligt
✎ 39	At man ikke lod mit [led] undersøge trods mine gentagne opfordringer. Én uge efter udskrivning blev jeg på egen foranledning undersøgt, og der blev fundet brud.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 40	Ved min anden operation fik jeg af sygeplejersken at vide, at proteindrik var en væsentlig del af heling/helbredelsen, og at det derfor var meget vigtigt, at jeg drak dem hver dag. Dem fik jeg ikke ved første operation, og måske hvis jeg havde fået det, ville anden operation være undgået? Ved anden operation spurgte fysioterapeuten om min genoptræningsplan fra første operation, og om jeg ikke havde været til genoptræning på andet sygehus? DEN var aldrig blevet lavet til mig og givet til mig, hvorfor jeg selv måtte tage kontakt til egen læge for at få hjælp fra fysioterapeuten. Jeg kunne jo ikke vide, at jeg skulle have en sådan genoptræningsplan.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 41	At benstøtten på en toiletstol faldt af :-{	Intet svar
✎ 44	Jeg bliver nødt til at rose jer alle, I var fantastiske. Også patienthotellet var skønt. Jeg kan ikke takke jer nok.	Intet svar
✎ 46	Jeg blev ikke informeret om, at operationen [] ville medføre, at jeg efterfølgende ville blive følelsesløs [i foden] på grund af overskårne nerver, og at jeg ville opleve en høj grad af svie i et par måneder på grund af dette. I den forbindelse ville en orientering om konsekvenserne af ikke at operere og indsætte skinne og skruer have været godt.	Intet svar
✎ 50	Skadestuen fik ikke sendt min prøve af sted for [infektion]. De blev nødt til at tage den igen. Det betød, jeg skulle blive på enestue et par dage til, hvilket passede mig glimrende. (Jeg lå i isolation, da jeg kom fra andet hospital).	Godt
✎ 53	Fejl i journal, selvom personalet flere gange spurgte til traume. Jeg irettesatte flere gange, men det blev ikke rettet.	Dårligt
✎ 56	Læger var i tvivl om, hvad der egentlig skulle ske, om de skulle operere eller ikke.	Godt
✎ 57	Der var meget travlt, så vi fik ikke altid den hjælp, jeg bad om.	Dårligt
✎ 58	Der var ikke meget opmærksomhed på at få mig indlagt på afdelingen, som jeg næsten lige var udskrevet fra.	Intet svar
✎ 61	Ikke store fejl. Brækket ryg skulle behandles med korset. Korsettet passede ikke. Måtte efterfølgende justeres. I forbindelse med måltider blev der ikke taget hensyn til, at patienter er demente og ikke kan skære maden ud selv = ingenting at spise.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 63	Jeg fik et hjælpemiddel, som slet ikke passede mig. Efter udskrivelsen kontaktede jeg selv en bandagist, og en kollega kørte mig derhen. Derefter fik jeg et hjælpemiddel, som passede til mig.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - SENGEAFSNIT E 6 - 10	Fejlhåndtering
✎ 2	Et [medicin]drop sendte medicinen ud i hånden, så den "blev pustet op som en ballon". Fik hjælp til at fjerne drop og fik is på hånden. Den almindelige rutine med at tage blodtryk og temperatur virkede kun på min sidste dag. Igen fordi ingen rigtig var klar over, at jeg var kommet.	Godt
✎ 3	Da jeg på grund af andre fysiske problemer regelmæssigt tager en del smertestillende medicin, skulle jeg, ifølge NN, efter operationen have lagt et smertekateder for at opnå optimal smertedækning. Dette skete imidlertid ikke, hvilket NN efterfølgende var meget utilfreds med.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

[]

ID	Kommentarer - SENGEAFSNIT E235	Fejlhåndtering
1	Man havde glemt at læse journalen ang., hvor bedøvet man var, samt der ikke stod, hvor stort et indgreb, der var lavet.	Dårligt
2	Jeg forstod ikke alt, der blev sagt, da der ikke var bestilt tolk.	Intet svar
7	Der kom ikke gang i maven efter operation, da en ny sygeplejerske hver dag havde en ny mening om, hvordan problemet skulle tackles. Derfor halvandet døgn, hvor jeg var virkelig dårlig med konstant kvalme.	Godt
9	Mine svar er rykket en grad ned fra "Ja, i høj grad" udelukkende pga. nedenstående årsag. Ellers var der den bedste sammenhæng. Der skete den fejl ved starten af mit forløb, at ingen af de involverede forud for operationen reagerede på mit ønske om at undgå overdosering under narkosen. Følgen blev kraftig reduktion af min almentilstand og voldsom infektion (dette blev i øvrigt udeladt af journalen). Det skal dog siges, at man efterfølgende fulgte effektivt op.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
3	Dette er en personlig vurdering. Jeg ville mene, at man kunne have undgået hæmatomet vha. et dræn i såret, samt at et hyppigere sårskift den første uge kunne have forebygget, at der opstod alvorlige komplikationer, som stadig giver store problemer.	Dårligt
4	Vidste ikke, at jeg skulle på patienthotel. Fik smertekateter men ingen morfin før efter et døgn.	Godt
5	At jeg brækkede benet [endnu en gang], og nu er blevet kørestolsbruger resten af livet.	Virkelig dårligt
7	Man kiggede ikke ordentligt på røntgen- og scanningsbilleder.	Godt
8	Da jeg kom op fra opvågningen, blev jeg lidt dårlig og skulle på toiletet (tisse). Jeg skulle vente og vente (måtte ikke selv stå op), og det kunne jeg næsten ikke. Der var kun én person til to stuer, og vedkommende var ved at gøre en anden klar til operation. Vedkommende sagde, at jeg bare kunne gøre det, hvis jeg ikke kunne holde mig.	Virkelig dårligt
14	Bivirkning ved smertestillende behandling efter operation (morfin).	Godt
16	Forkerte scanninger.	Godt
19	Aftale om operationsforløb (tidspunkt).	Intet svar
20	I mine papirer står der, at jeg ville blive kontaktet angående genoptræning efter tre dage. Da der ikke skete nogle efter næste 14 dage, kontaktede jeg Aarhus Universitetshospital. Der var lavet en genoptræningsplan for mig, men den var ikke sendt af sted []. Da jeg endelig får en ergoterapeut hjem til mig, viser det sig, at nogle af øvelserne har jeg lavet forkert.	Godt
22	Jeg havde store smerter i armen [] om natten efter operationen. Fik en del tabletter uden virkning. Først om morgenen fik jeg [stærk smertestillende], som gjorde, at jeg fik fred. [Om formiddagen] blev jeg kørt på opvågningsstuen, hvor [armen] blev bedøvet.	Intet svar
26	Meget dårlig smertebehandling. Morfinpumpe virkede ikke. Ingen medicin på afdelingen til medicinpumpe. Blokade før operation virkede ikke.	Dårligt
28	Man må ikke lægge mænd og kvinder i samme stue, det kan kun give problemer!	Godt
31	Kun, at en saks var efterladt i min seng.	Intet svar
33	Fik for meget smertestillende efter opvågning. Derfor dårlig.	Godt
40	Fejlinformeret fra Herning.	Godt

Ortopædkirurgisk Afdeling E

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - E10	Samlet indtryk
5	Der var planlagt [én slags operation], men det blev under operationen ændret til en [anden slags operation]. Derfor blev opholdet på sygehuset forlænget lidt.	Virkelig godt
8	Lægelig behandling (operation) i topklasse, det samme gælder plejepersonalet.	Godt
13	God behandling. Godt personale. For meget ventetid.	Virkelig godt
16	Jeg håber, min beskrivelse vil komme andre til gode. Jeg mødte til operationen i fin form. Det var min familie og mig en gåde, at jeg ikke kunne komme til kræfter. Jeg anede ikke, at en udrensning kunne få så stor en betydning. Hvorfor fik jeg dog ingen information inden min udskrivelse dagen efter?!	Dårligt
18	Jeg har [en blødersygdom], og jeg oplevede en meget kompetent behandling og samspil mellem den ene afdeling på det ene sygehus og den anden afdeling. Der var hele tiden tæt kontakt vedrørende min behandling.	Virkelig godt
19	Modtagelsen på afdelingen var fin. Personalet ved bedøvelsen og operationen var enestående, og ligeså på opvågningen. Men på sengeafdelingen så man kun lidt til de uddannede sygeplejersker. Generelt, synes jeg, plejen og omsorgen var alt for dårlig.	Dårligt
22	Det gik rigtig fint.	Virkelig godt
24	Jeg føler, at mit behandlingsforløb gik helt efter bogen, måske endda lidt bedre end forventet. At ændring af tidsplanen for operationen kunne ændres i løbet af kort tid, i forbindelse med infomødet, hvor jeg byttede tid med en anden []. Jeg fik således kun en dags varsel, og det var rigtig flot. Ikke mindst for den anden, der til gengæld fik en uge ekstra.	Godt
25	Jeg var velinformeret og tryk ved det, der skete.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - E3	Samlet indtryk
1	Jeg var/er MEGET tilfreds med mit ophold! Søde, rare og kompetente.	Virkelig godt
6	Der kom et par akutte patienter til scanning. Derfor ekstra ventetid til mig. Helt ok.	Virkelig godt
8	Jeg var indlagt i [ca. en uge]. Ikke én gang blev jeg vasket eller fik bare en våd klud på panden. De første [dage] kunne jeg ikke forlade sengen.	Virkelig dårligt
23	Var meget tilfreds med mit ophold. Personalet var professionelt og rigtigt sødt.	Virkelig godt
26	Dårlig information om flytning fra patienthotellet til afdelingen.	Godt
ID	Kommentarer - E9	Samlet indtryk
6	Det er ikke smart, at man opererer på en torsdag og lægen, der opererer ikke er tilstede om fredagen så man kan få stuegang.	Godt
15	Kort og godt.	Godt
17	Jeg synes, at maden skal være mere baseret på groft brød, fuldkornspasta osv.	Virkelig godt
20	Jeg oplevede en utrolig god stemning på afdelingen. Og meget søde og kompetente sygeplejersker.	Virkelig godt
22	Det var en rigtig god oplevelse, jeg følte, jeg var personen i mit forløb.	Virkelig godt
25	Det er frustrerende at få operationen aflyst så tæt op til forløbet, når det eneste, der manglede, for at få tilsluttet [droppet], var at få lagt et venflon.	Godt

Bilag 5

27	Da det omsider kom i gang, er forløbet gået godt hos fysioterapeuterne [].	Godt
30	Det er frustrerende, at når man fortæller læge NN, at man bliver MEGET dårlig af fuld narkose, at de så ikke formår at give en en af de dyre narkoser, så man har lettere ved at komme sig efterfølgende og ikke skal døje i mange dage med kvalme.	Godt
33	På operationsafdelingen gik alt meget professionelt, men på operationsstuen er der heller ingen mad. Når man har fastet i [et par] døgn, kan man ikke nøjes med seks kiks og to glas saft.	Dårligt
ID Kommentarer - ELEKTIVT SENGEAFSNIT 2 E NBG		Samlet indtryk
1	Jeg var indlagt på stue med et udpræget B-menneske, der opstod derfor et ønske om en sovepille (som jeg normalt ikke bruger). Jeg havde indtrykket at afslaget bundede i ideologiske betragtninger, mere end de praktiske forhold, som jeg havde oplevet på andre afdelinger med en anden holdning under tidligere indlæggelser.	Godt
2	Det lyder underligt, men det at blive indlagt var en lettelse og en god oplevelse, forstået på den måde, at jeg omsider fik klarhed over min tilstand og det videre forløb. Personalet, lige fra portør til læge NN, var alle venlige og ekstremt informative!	Virkelig godt
ID Kommentarer - SEKTOR E1 - BØRN		Samlet indtryk
2	Fint.	Virkelig godt
7	Fik ingen stuegang af læge ved udskrivelsen. Fik først efterfølgende, i telefonsamtale, svar på spørgsmål.	Godt
10	Jeg fik den information, jeg havde behov for. Min [pårørende] fik resten af informationen. Jeg havde ikke lyst til at høre om operationen og hvad der skulle ske.	Godt
14	Det var mit handicappede [barn], som var indlagt en dag, hvor vi var på afdelingen, ellers var vi der nærmest ambulante. [] Men vi fik en god behandling, når vi var på afdelingen.	Godt
15	Hjælpemidler kan ikke udleveres efter kl. 15.00! Fjollet, at det skal forlænge en indlæggelse. Det kunne være gjort klart.	Godt
ID Kommentarer - SEKTOR E4 - TRAUME		Samlet indtryk
7	Indlagt [om morgenen] og opereret [om aftenen dagen efter].	Virkelig godt
13	En meget dårlig service fra personalet.	Dårligt
14	Efterfølgende, da jeg skulle undersøges, skulle jeg røntgenfotoграфeres og derfor have en ny tid. Jeg måtte ringe TRE gange til sekretæren for at få en tid. Anden gang jeg ringede var der gået noget galt mellem sekretæren og en anden afdeling, ligeledes med tredje gang!	Godt
15	Jeg føler, at jeg fik en særdeles lægefaglig behandling.	Godt
21	Flot. Professionelt. TAK.	Virkelig godt
28	Jeg fik gips på armen. Jeg havde brækket albuen og regnede med at skulle opereres næste dag, men der kom besked om, at jeg kunne godt tage hjem. Så ville der komme en læge NN og operere mig [ca. en uge efter].	Virkelig godt
40	"Hvis nu" spørger meget i mit bagehoved, for havde jeg fået informationen om de vigtige proteindrik, havde jeg selvfølgelig selv købt, da jeg blev udskrevet, og fortsat, OG MÅSKE fået mit brud til at gro sammen. Således kunne anden operation være undgået, hvor hospitalet i forbindelse med operationen har givet mig [et drop], som nu er en meget stor gene for mig og for normal brug af min nye hofte.	Dårligt
41	Det var rigtig godt.	Virkelig godt
42	Jeg er uforstående over for, hvorfor jeg skulle igennem en uges "helvede", inden jeg blev opereret. Jeg undrer mig over den manglende interesse for, hvordan man kan klare sig i hjemmet efter udskrivelse. Underligt, man ikke oplyser om vigtigheden i at spise proteinrigt og massere	Dårligt

og smøre cicatricen, så den ikke binder sig fast i undervævet.

- ✎ 45 Der var MEGET lidt kontakt til lægerne. Godt
- ✎ 53 Ventetiden på skadestuen var lang, selvom det allerede var afgjort, at det skulle ske den efterfølgende dag. Godt
- ✎ 59 Ventetid på operation pga. færdselsuheld. Virkelig godt
- ✎ 61 Fantastisk søde og empatiske behandlere på skadestuen. Blev [] sendt hjem med besked om, at skaden var ubetydelig. Skadestuen hentede mig [dagen efter], efter læge NN havde set røntgen. Godt

ID Kommentarer - SENGEAFSNIT E 6 - 10

Samlet indtryk

- ✎ 1 Jeg havde fået en operationsdato [i efteråret], men blev ringet op [en måned før], at jeg kunne blive opereret [dagen efter opkaldet], så der var ikke tid til mange informationer. Godt
- ✎ 2 Afdelingen vidste ikke, at jeg ankom efter operationen. Ingen præsenterede sig. Næste morgen blev jeg tilfældigt opdaget og spurgt, om jeg havde fået morgenmad, hvilket jeg ikke havde. Lægen havde ikke tid til at se mine røntgenbilleder, fordi jeg blev sendt for sent til røntgen. [] Derfor måtte jeg blive en ekstra dag. Intet svar

ID Kommentarer - SENGEAFSNIT E235

Samlet indtryk







- ✎ 3 Jeg var imponeret over, at personen (sygeplejersken), der tog imod mig på opvågningen, kørte med mig ned på min stue og "overdragede" mig. Godt
- ✎ 6 Jeg vil gerne takke for den gode behandling. NN's forbindinger og en anden NN's hjælp og motivation til at komme ud af sengen. Virkelig godt
- ✎ 7 Generelt alt for mange forskellige sygeplejersker inde over ens pleje ved en sådan [over en uge lang] indlæggelse. Kun tre formåede at give en virkelig personlig pleje med empati og professionalitet. Godt
- ✎ 8 Indkaldt til (blodprøve m.m.) [efterår]. Varighed ca. en time. Derefter vist til rette på patienthotel med besked om at møde næste [formiddag] til iklædning m.m. Selve behandlingen [biopsi] skulle foregå [eftermiddag]. Alt i alt meget lang tid. Godt
- ✎ 9 Idé: Fortæl patienterne, hvilke faggrupper de vil møde, og sørg for at opfordre dem til at komme med spørgsmål/anmodninger til den enkelte fagperson. I mit tilfælde kunne jeg have talt med den behandlende læge NN og undgået "standardbedøvelse". Dette fik jeg at vide efterfølgende. Virkelig godt
- ✎ 14 Yderst tilfreds. Virkelig godt
- ✎ 15 Indlæggelsen bar præg af travlhed blandt personale og trængsel på afsnittet. Dårligt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

- ✎ 1 Fremragende og tryghedsskabende modtagelse og diagnosticering fra skadestuens læge og sygeplejerske. Følte utroligt professionelt og menneskeligt med virkelig omsorg. Virkelig godt
- ✎ 3 De tog god hånd om situationerne, som de opstod, efter at hullet i min fod var opstået. Godt
- ✎ 5 Hvorfor kunne jeg ikke få en protese? Dårligt
- ✎ 9 Det hele forløb godt og meget rutineret. Virkelig godt
- ✎ 10 Var kun indlagt i to døgn, men behandlingsforløbet var meget tilfredsstillende; dygtigt og flinkt personale. Godt
- ✎ 11 Behandlingen mislykkedes, men den pleje jeg fik under indlæggelsen var virkelig god. Godt
- ✎ 15 Meget professionelt og trygt. Har aldrig oplevet bedre service! Virkelig godt

Bilag 5




















- | | | |
|--|--|---------------|
|  19 | Det vil være fint med et kommunikationskursus til lægen. | Godt |
|  23 | Der gives ALT for meget afføringsmiddel. Jeg blev frygteligt dårlig om natten og var ved at falde besvimet om ude på gangen på vej til toilettet. En sygeplejerske nåede at gribe mig inden. Det kunne have været fatalt med en nyopereret []. [Flere] andre på stuen var også syge... Anbefaler en halv tablet, det virker. | Virkelig godt |
|  25 | Mit behandlingsforløb gik fint. | Godt |
|  31 | Jeg vil gerne fremhæve en person, NN. Mens jeg ventede på gangen uden for operationen, kom hun ud, og vi fik en virkelig god samtale, indtil en anonym stemme annoncerede, at jeg kunne gå til operationsbordet og lægge mig på siden. | Intet svar |
|  35 | Jeg har ligget på mange forskellige hospitaler (på Sjælland og København). Jeg har ALDRIG oplevet sådan en god ånd og entusiasme som hos jer. | Virkelig godt |
|  41 | Jeg var meget konfus i en uge. Jeg kunne slet ikke forstå, hvad personalet informerede mig om. | Intet svar |

Ortopædkirurgisk Afdeling E

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

ID	Kommentarer - E10	Samlet indtryk
9	Jeg savnede skriftlig information om, hvad jeg måtte/kunne efter indlæggelsen, altså derhjemme.	Godt
16	Jeg følte en vis ømhed i tarmene, men trods megen ømhed i musklerne, lavede jeg mine øvelser og gav dem årsagen til disse smerter. Heldigvis: Et venligt menneske gør mig opmærksom på min tarmflora. Efter indtagelse af mælkesyrebakterier og yoghurt forsvandt alle symptomerne på en uge.	Dårligt
18	Ved hjemsendelse fik jeg fyldestgørende information vedrørende min situation.	Virkelig godt
24	Selv om plejepersonalet løbende orienterede godt, havde jeg gerne set, at den opererende læge havde aflagt mig et besøg, og således ved selvsyn havde set og hørt, hvordan jeg syntes, det gik.	Godt
26	Jeg følte mig tryk og i gode hænder. Især NN [].	Virkelig godt
ID	Kommentarer - E3	Samlet indtryk
1	I den ene vejledning i efterforløb er der en tre måneders periode, og i en anden udleveret vejledning er der en seks måneders periode for nogle aktiviteter.	Virkelig godt
5	Jeg manglede informationer omkring forløbet efter indlæggelsen i forhold til genoptræning. Såvel jeg selv som min fysioterapeut ved genoptræning har telefonisk fået oplyst, at man ikke har ret stor erfaring med fjernelse af materiale i ryggen, derfor henviser man åbenbart ikke til genoptræning efter dette.	Godt
8	Der var praktisk talt ingen. Eneste information, man fik, var den, man selv spurgte efter. Og når man ikke er klar i hovedet og traumatiseret efter en ulykke, ved man dårligt, hvad man skal spørge om.	Virkelig dårligt
13	Jeg fik dårlig information om mit efterforløb. Jeg var meget i tvivl om, hvor meget jeg måtte, og mit indtryk af fysioterapeuten var, at hun ikke tog mig alvorligt og ikke ville svare på mine spørgsmål, som var vigtigt for mig.	Godt
17	Jeg kunne ikke få at vide, om der skulle tages sting, eller hvad der skulle ske. Så jeg bad om at få en lægesamtale, hvilket så skete.	Dårligt
22	Lægen, der skulle operere, var virkelig god til at fortælle og vise min mand om forløbet, så han var tryk ved det.	Virkelig godt
25	Både lægen der skulle operere og læge NN informerede meget nøje om, hvad der skulle foregå.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - E9	Samlet indtryk
20	Kun den manglende information om, at der var tale om M/K stuer	Virkelig godt
25	Jeg oplevede en mangelfuld kommunikation mellem sygehus og hjemmekommune. Jeg kom alene hjem til en tom lejlighed [] og fik først kontakt med fysioterapeut [næsten en uge efter]. Hun måtte også skaffe telefonnummer til hjemmeplejen, så jeg kunne få skiftet forbindelse! Kommunen vidste ikke, at jeg kom hjem.	Godt
30	Jeg synes godt, I kan moderere den information man får til de gruppesamtaler, man har inden operationen. Jeg har selv meget svært ved at se billeder og film af operationer, og har også meget svært ved at høre udpenslende fortællinger om ting af den kaliber. Så havde der været en mulighed for at jeg under informationsmødet kunne vælge at forlade lokalet, fordi jeg ikke havde lyst til at se billeder og videoer, så havde jeg været glad. Man blev ikke forberedt på det, og de sagde ikke noget om, at hvis man var en sart sjæl, havde man frit lejde til at gå sig en lille tur, mens resten af gruppen fik uddybende informationer om den slags. Jeg blev meget dårlig	Godt

Bilag 5

	til mødet.	
	33 Jeg havde jo læst den skriftlige information, så jeg spurgte nok ikke meget.	Dårligt
ID	Kommentarer - ELEKTIVT SENGEAFSNIT 2 E NBG	Samlet indtryk
	1 Det var én gentagelse af en tidligere operation andetsteds, så jeg var på forhånd velinformeret om forløbet.	Godt
	2 Eftersom en lægen, formentlig læge NN, forinden operationen tegnede pil og kryds med tusch på fod/ben mener jeg ikke, at informationen kunne være skåret mere ud i pap, og dette på et menneskelig sprog, så enhver ville kunne forstå det.	Virkelig godt
	10 Jeg deltog i et forsøg vedrørende smertebehandlingen. Informationen om dette var grundig og god under behandlingen. Besked om forsøget og mulighed for ja eller nej kom for sent. Men var i øvrigt meget fin. Information undervejs var fin, men ikke så uddybende til "efterforløbet".	Godt
	13 Fik ingen skriftlig information.	Godt
ID	Kommentarer - SEKTOR E1 - BØRN	Samlet indtryk
	4 Sygeplejerskerne: O.k. Læger NN: Super. Andre læger NN: Meget dårlig sammenhæng mellem, hvad de tre forskellige sagde.	Godt
	6 Den skriftlige information var under revision, da de givne oplysninger var utidssvarende. Derfor lidt uoverensstemmelse mellem materiale og faktiske forhold.	Virkelig godt
	8 Jeg var ikke tryk, da jeg skulle hjem lørdagen efter, det var sket.	Virkelig godt
	15 Manglende information om gipsen. Fik først folderen på gipsestuen, da gipsen var knækket efter [noget tid] hjemme.	Godt
ID	Kommentarer - SEKTOR E4 - TRAUME	Samlet indtryk
	4 Nogle af de mundtlige informationer gik nok tabt, da jeg var lidt forvirret, men jeg følte ikke, det var besværligt at få det genfortalt, hvis jeg følte, jeg havde glemt noget. Dog kunne de informationer, som afdelingen mener er vigtige at huske efter udskrivelse, med fordel altid viderefremmes skriftligt eller måske således, at man selv har mulighed for at skrive ned (tilbyde kuglepen og papir).	Virkelig godt
	12 Kun indlagt til operation et døgn, men der var mange timer, hvor man bare ventede.	Intet svar
	13 Her efter to måneder har jeg det meget dårligt, og jeg har mange smerter. Jeg kan næsten ikke gå.	Dårligt
	14 Jeg fik at vide, at jeg havde brækket nakken af læge NN på E4. Da jeg skulle til eftertjek sagde den pågældende læge, at jeg KUN MULIGVIS havde brækket nakken. Jeg gik derfor [nogle] måneder og troede, at jeg havde brækket nakken!	Godt
	17 Med et [brud] havde jeg ikke behov for skriftlig information.	Virkelig godt
	18 Jeg [] blev indlagt med kraftig hjernerystelse. Jeg kan ikke huske ret meget fra min indlæggelse, men min familie blev ikke inddraget.	Intet svar
	19 Jeg måtte spørge ind til alt, jeg ville vide. For ellers, var mit indtryk, at jeg ikke ville have fået nogen information.	Godt
	21 Rigtig god.	Virkelig godt
	38 Jeg blev lovet en tilsendt epikrise, men har ikke modtaget nogen.	Virkelig godt
	40 Fik ved udskrivningen første gang en folder med nogle øvelser, som jeg skulle lave. Samme folder anden gang, men fik så her også tilsendt en genoptræningsplan fra fysioterapeuten, hvor jeg kunne få genoptræning via kommunen. Den som, fysioterapeuten sagde, var en fejl, at jeg ikke også fik ved første operation?	Dårligt

✎ 45	Det var akut, så ikke sikkert det kunne gøres anderledes. Men information om operation foregik under stærk påvirkning af morfin og uden pårørende (de måtte ikke være der, da lægen først kom efter besøgstid). Så synes det var ret ubehageligt at skulle tage stilling under de forudsætninger.	Godt
✎ 46	Der manglede udtrappingsplan for udtrapping af smertestillende morfin [].	Virkelig godt
✎ 51	Jeg følte virkelig, at lægerne var flinke og professionelle! Og jeg følte også, at jeg connectede med den menneskelige side.	Virkelig godt
✎ 53	Information var på minimumsniveau.	Godt
✎ 57	Der var meget travlt på afdelingen, så det var ikke muligt for personalet at hjælpe os ordentligt.	Dårligt
✎ 61	[Den skriftlige information] havde [været] virkelig god, hvis det ikke lige var, at patienten er dement. Hvordan kan genoptræning så ske??	Godt
ID Kommentarer - SENGEAFSNIT E 6 - 10		Samlet indtryk
✎ 2	Fin information på skadestuen []. Fin information af lægen inden operationen []. Ret lidt information under [og efter operationen].	Intet svar
ID Kommentarer - SENGEAFSNIT E235		Samlet indtryk
✎ 2	Manglende tolkning.	Godt
✎ 3	Jeg synes ikke, at samtalen med den læge, som skulle operere mig, levede op til mine forventninger. Jeg havde ventet meget længe på samtalen den dag, jeg blev indlagt, og han virkede ikke særlig forberedt inden samtalen. Så jeg var nervøs før operationen. Synes ikke, at jeg havde fået de informationer, som jeg burde. Men er heller ikke sikker på, at jeg selv stillede de rigtige spørgsmål. Så jeg tror, at det ville have været godt, hvis sygeplejersken, som mødte mig om morgenen, havde deltaget i samtalen. Lægen virkede til, at han havde meget travlt og ikke var videre interesseret i min sag.	Godt
✎ 6	Jeg blev orienteret om mulighederne af lægen, og vi var enige om indgrebets omfang. Efterfølgende har jeg også fået alle relevante informationer.	Virkelig godt
✎ 14	Yderst tilfreds.	Virkelig godt
✎ 15	Der var ikke altid tilgængeligt personale fra tumorsektoren i aften- og nattevagterne. Det gjorde, at det ikke var den optimale behandling/information, da personale fra fod- og rygsektoren ikke kunne svare på spørgsmål omkring restriktioner i forhold til mit forløb i tumorsektoren. Når der var personale fra tumorsektoren, var informationen god.	Dårligt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
✎ 9	Det har jo efterhånden hjulpet meget, også som begyndende genoptræning.	Virkelig godt
✎ 10	Fik at vide, hvad der skulle ske de to gange, der var stuegang.	Godt
✎ 15	Det var en meget positiv oplevelse at blive informeret om operationsforløbet, inden jeg blev sendt hjem.	Virkelig godt
✎ 25	Alt gik fint.	Godt
✎ 28	Havde ikke de samme læger som aftalt. Fik ingen orientering om [] behandling, måske fordi jeg var nr. fire til operation og dermed [ramte et] vagtskifte??	Godt
✎ 31	Ingen information. Mine smerter forværredes gradvist, og mht. påklædning [] og almindelige gøremål var det meget længe at vente på operationen. Har fået et print fra min egen læge (orientering, epikrise).	Intet svar
✎ 35	Jeg syntes, at jeg blev behandlet som om, jeg var Dronning Margrethe.	Virkelig godt
✎ 38	Jeg har været MEGET glad for Patientinformationsbogen om [operation]. Den har hjulpet mig	Virkelig godt

Bilag 5
















til sagligt at informere pårørende og senere de fysioterapeuter, der står for min genoptræning.

Ortopædkirurgisk Afdeling E

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - E10	Samlet indtryk
7	Afdelingen hjalp til kontakt med [] fysioterapeut, hvilket har været en stor hjælp i træningen. Og godt set af plejepersonale. Jeg har leddegigt, hvilket komplicerer genoptræningen.	Godt
8	Alt fungerede fint.	Godt
9	Min praktiserende læge beklagede, at jeg ikke havde fået et [hjælpemiddel] med til at tage [syninger] ud med. Det var utrygt at komme hjem så hurtigt.	Godt
13	Det var dejligt, at jeg blev udskrevet en dag tidligere end forventet!	Virkelig godt
15	Jeg er [ældre] og bor alene. Har klaret mig med "hjælpemidler" og UDEN hjemmehjælper til indkøb. Hjælp fra børnene, det har været fuldstændig perfekt.	Virkelig godt
16	Ja, at jeg ingen information fik ud over en pose med skriftlig besked og diverse tabletter.	Dårligt
17	Fysioterapiøvelserne skulle gøres og ekstra morfin indtages for modvirkning af smerter. Jeg var på [specifik dosis] uden at kunne gennemføre bøje/stræk øvelserne. Frossen hvedekornsbandage [] brugt tit for mindre hævelse. Alligevel var hævelsen spændt og hård omkring knæet. Uge fire var jeg efter henvisning fra egen læge hos læge NN for vurdering. Han stoppede straks træningsprogrammet, da knæet var meget spændt og hårdt. Han ordinerede [medicin] til at nedsætte hævelse og smerter. I dag [ca. seks uger] efter operation er jeg morfinfri, men tager stadig [smertestillende]. Knæ samt fod og læg er lettere hævet endnu. Henvist til fysioterapeut for genoptræning.	Virkelig godt
19	[Et par] dage efter operationen blev jeg sendt hjem uden varsel. Knap vågen af middagssøvnen kommer en sygeplejerske og siger: Nu pakker jeg nogle tabletter, så du kan komme hjem nu. Jeg protesterede, for jeg havde det dårligt. Jeg fik [] morfintabletter, men uden ordentlig vejledning. En dårlig weekend hjemme.	Dårligt
21	Jeg har i efterforløbet haft mange smerter, og har som følge deraf rodet rundt i smertemedicinen. Jeg har sovet meget dårligt og gør det stadig pga. smerter. Jeg går til privat fysioterapeutisk optræning for at afhjælpe smerter og for at få hjælp til optræning.	Godt
ID	Kommentarer - E3	Samlet indtryk
1	Det har været umuligt for min [] fysioterapi at få kontakt til afdelingen for at indhente råd og vejledning.	Virkelig godt
3	Man bliver lidt i tvivl om, hvilke småting man egentlig må eller ikke må. Men tror ikke, personalet kunne have gjort mere for at informere. Rigtig godt, at man kan ringe ind til sygehuset og spørge om spørgsmål, hvis man har nogle.	Godt
9	Jeg ville gerne have været der otte dage længere.	Virkelig godt
10	Jeg var utryg for køreturen siddende hjem i privat personbil. Over 200 kilometer.	Godt
14	Mistede bevidstheden på vej hjem to gange grundet uudholdelige smerter. Blev sendt hjem i privatbil ned ad en hullet skovvej, selvom jeg gjorde opmærksom på problemet.	Godt
17	Ja, synes det var dårligt dagen efter operationen. Fik at vide, at jeg kunne tage hjem, på trods af feber og opkast, var virkelig dårlig. Fik det udsat pga. en sygeplejerske [] på en anden afdeling.	Dårligt
19	Jeg følte ikke, at jeg fik den hjælp, da jeg var indlagt. Jeg havde det dårligt, både psykisk og med angst om natten. Havde aldrig prøvet at have det sådan før. Noget af personalet havde forståelse for, hvordan jeg havde det. Fik det godt, da jeg kom hjem.	Godt
22	Min mand blev udskrevet til andet sygehus og blev der trænet op, så han kunne klare sig der-	Virkelig godt

Bilag 5

	hjemme.	
 25	Fik en samtale med lægen og den sygeplejerske, der havde fulgt mig i hele forløbet, ved udskrivelsen. Han var virkelig god til at hjælpe [], og han fulgte mig også under operationen.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - E8	Samlet indtryk
 1	Blev overflyttet fra afdelingen til andet sygehus, og går stadig til kontrol der.	Godt
ID	Kommentarer - E9	Samlet indtryk
 5	Jeg har ringet til afdelingen omkring smerter, og fik en beroligende forklaring. Samt nogle uger senere til fysioterapeuten omkring smerter i knæ, fik jeg hjælp til, hvordan disse kunne afhjælpes. Tak for hjælpen.	Virkelig godt
 7	Egen læge havde ikke modtaget nogen plan for mit videre forløb, hvilket var mangelfuldt, da min arbejdsplads i løbet af kort tid bad om dette. Ligeledes havde jeg fået læge NN til at udfylde og sende ansøgning til genoptræningsforløb [andetsteds], hvilken også var mangelfuld, hvilket har betydet meget lang ekspeditionstid. Jeg fik afslag [] og tænker, om det er fordi, jeg er kommet for langt hen i mit forløb? Ved tilsvarende operation sidste år [] blev jeg meget hurtigt postoperativt bevilget genoptræning [samme sted]!?	Godt
 12	Jeg ville ønske sundhedscentrets fysioterapeuter skulle tage sig af genoptræningen blot nogle gange. Det er kun, hvis man er henvist fra afdelingen, det sker.	Virkelig godt
 19	Blev opereret [sidst på ugen], sendt hjem [nogle dage senere]. Blev ikke kontaktet af lægen omkring, om det var gået godt eller hvad? De skulle jo [have fri].	Virkelig godt
 22	Jeg ringede ned til afdelingen angående, at jeg havde det så ondt og fik svar på det. Rigtig godt med de telefonnumre, man kan ringe til.	Virkelig godt
 23	For tidligt udskrevet på grund af stærke smerter. For dårlig orientering om smertebehandling.	Godt
 33	Der har ikke været kontakt til hjemmeplejen fra afdelingen, men det skulle der åbenbart heller ikke være.	Dårligt
ID	Kommentarer - ELEKTIVT SENGEAFSNIT2 E NBG	Samlet indtryk
 1	Man burde måske kunne få, eller betale for, mere støtte til at komme hjem. Det var problematisk at få badestol og krykker op på tredje sal, når man ikke måtte støtte på benet. Det hele set i forhold til, at indlæggelsen er ret kostbar.	Godt
 2	Fik vidst egentligt lov til at overnatte en ekstra nat, inden jeg tog hjem til min egen seng, fordi jeg ikke følte mig klar til at komme hjem. Måske var det mere mentalt end fysisk, men der blev lyttet og igen kan venligheden og den menneskelige support understreges som værende til stede i høj grad.	Virkelig godt
 7	Der var ikke forståelse for min usikre gang []. Ønskede en kørestol, det var anbefalet af min fysioterapeut og læge NN, men fik afslag.	Virkelig godt
 10	Mine handlemuligheder: Krykker, hvor længe? Støttestrømper, hvor længe? Smerter, hvor længe? Smertestillende medicin? Kunne være beskrevet bedre. Løbende kontakt til afdeling, læge og fysioterapeut i forløbet efter, kunne være ønskværdigt. Der viser sig mange spørgsmål efter indlæggelsen. Jeg har dog fået et nummer på afdelingen, jeg kunne ringe til, men man holder sig nok tilbage.	Godt
 13	Har ikke været i kontakt med læge efter udskrivelse.	Godt
ID	Kommentarer - SEKTOR E1 - BØRN	Samlet indtryk
 15	Hele forløbet: Gode svar og hjælp, når man spørger, men sygeplejerskerne kommer sjældent af sig selv [].	Godt
ID	Kommentarer - SEKTOR E4 - TRAUME	Samlet indtryk

✎ 5	Blev udskrevet med korset, som skal bæres i [nogle] måneder. [Kort inden periodens ophør] har jeg ikke fået tidspunkt for ambulant kontrol, trods flere rykkere.	Godt
✎ 11	Synes det var problematisk, at jeg ikke kunne få hjælp til transport fra hospitalet til min bopæl. Jeg havde brækket ryggen og måtte ikke bære særlig stor vægt. På trods af dette måtte jeg bære [meget bagage] og tage med to busser hjem. Dette var ubehageligt og imod lægens anbefaling. Afdelingen gjorde dog, hvad den kunne.	Virkelig godt
✎ 13	Jeg kom ud uden at få talt med en læge. Det synes jeg, var for dårligt. Men jeg har fået en rigtig god behandling og hjælp fra Falck hjemmeservice i [flere] uger. Det var nogle dejlige damer, der kom og hjalp mig.	Dårligt
✎ 14	Min praktiserende læge har ikke været i stand til at rådgive mig, fordi Kommunehospitalet ikke har givet min journal videre! For dårligt!	Godt
✎ 29	God instruktion i hvordan jeg skulle forholde mig i forhold til skade i benet (brug af krykker, problemer med badning, og hvordan jeg skulle anbringe benet i hvileposition).	Virkelig godt
✎ 31	Der var IKKE bestilt kørestol med benløft. Den mand, som hentede mig, påtalte det, men det var sådan, at vi ikke kunne låne en. Ergo, jeg måtte hjem uden. Jeg havde [en knærelateret lidelse, og] jeg måtte sidde og løfte [knæet] hele vejen hjem i den strop, jeg havde fået på, som skulle hjælpe mig i starten af forløbet. Så er det langt at køre [flere] km med bump og brems, med efterfølgende ondt i ryg og arme en uge efter, så jeg havde dobbelt besvær med at komme ud af min seng og diverse toiletbesøg og i det hele taget rundt i hjemmet. Det var ærgerligt og rigtig barsk.	Virkelig godt
✎ 35	Var svært at komme hjem i den tilstand. Var meget dårlig.	Godt
✎ 36	Jeg fik en god snak med visitator, og min datter var også med. Kom med i GO-Team og Grib Hverdagen, som er et godt program.	Virkelig dårligt
✎ 40	Nej, ikke specielt. Udover at jeg havde min pc med for at få tiden til gå med noget, og da jeg gik på toilet inden hjemsendelse, lukkede sygeplejersken min pc, som stod på min seng, sammen (med ledningen i klemme), hvilket fik skærmen til at gå i stykker. Hvilket jeg så, da jeg kom hjem. Det kunne hun godt have fortalt og undskyldt.	Dårligt
✎ 42	Det ville have været godt med praktiske råd og vejledning.	Dårligt
✎ 45	Var faktisk lidt i tvivl om, om det var egen læge eller afdelingen, jeg skulle kontakte med spørgsmål.	Godt
✎ 46	I forbindelse med afslutning på ambulatoriet blev der ikke lavet nogen genoptræningsplan, som det ellers er mit indtryk, at man er forpligtet til. Hele det igangværende genoptræningsforløb [] forestår jeg selv!	Virkelig godt
✎ 55	Patienten er [ældre, syg og] ser meget dårligt, kan ikke læse og husker ikke så meget af nogle forvirrende dage.	Intet svar
✎ 57	Jeg kan ikke dyrke motion, det ville nok hjælpe på min heling.	Dårligt
✎ 61	Ergoterapeut manglede dog at se behov for toilet med armlæn. Jeg (datter) måtte montere det, da jeg var på besøg. Min mor måtte gøre i bukserne og inden da behov for rollator, måtte jeg også selv sørge for.	Godt
✎ 63	Jeg blev udskrevet bl.a. med gips på [den ene] arm. Der var ingen, der tog hånd om, hvordan jeg skulle komme hjem, eller om jeg kunne klare mig selv. Jeg ringede selv til hjemmeplejen og blev bevilliget hjælp morgen og aften.	Godt
ID	Kommentarer - SENGEAFSNIT E 6 - 10	Samlet indtryk
✎ 2	Fik fin hjælp til at kontakte Falck, så jeg kunne sendes hjem. Der blev sørget for mad, inden Falck hentede mig, og drikke til hjemturen.	Intet svar
ID	Kommentarer - SENGEAFSNIT E235	Samlet indtryk
✎ 4	Det er bare super fedt, at læge NN lige brugte et minut i telefonen og gav besked omkring	Virkelig godt

Bilag 5

prøven, som var blevet taget af min store knude.

✎ 9 Jeg har fået perfekt hjælp fra hjemmepleje i kommunen og fra egen læge. Men der har vist ikke været særlig meget egentligt samarbejde. Virkelig godt

✎ 14 Yderst tilfreds. Virkelig godt

✎ 15 Der var trængsel i afsnittet, så jeg kom hurtigt ud at ligge i "bufferstuen" og hjem to dage efter operationen. Det gik lidt hurtigt, og jeg var lidt utryk, men jeg ville hellere hjem at ligge end udenfor afdelingen i denne "bufferstue". Men det gik heldigvis godt med at komme hjem. Dårligt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

✎ 2 Jeg synes, udskrivningen skulle have ventet et par dage, men den hjælp, jeg fik, da jeg kom hjem, kunne nok opveje det. Virkelig godt

✎ 5 For tidlig. Dårligt

✎ 9 Den stabiliserende rygoperation gav med lidt træning en næsten normal livsrytme igen. Så jeg ser positivt fremad igen. TAK. Virkelig godt

✎ 31 Har nogle gange pr. telefon talt med kontaktpersonen, f.eks. om det var ok med bilkørsel efter operationen. Hun er en meget venlig og sympatisk person. Intet svar

















✎ 36 Ingen hjemmepleje. Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Afdeling E

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

ID	Kommentarer - E10	Samlet indtryk
1	Jeg oplevede, at gamle utidssvarende bygninger og trange forhold absolut ikke hindrede enestående venlighed, hjælpsomhed, smil og små sludre fra/med personalet. GODT GÅET!	Virkelig godt
3	Det er problematisk, at mænd og kvinder ligger på samme stue på trods af de tiltag, der bliver gjort.	Godt
6	Hvis sengestuen var til f.eks. to personer, ville det være virkelig godt.	Godt
8	Det burde kommunikeres med påtjenten, om han/hun har problemer med at ligge på stue med patient af andet køn.	Godt
9	Der var en god stemning/atmosfære! Og dejlige små portioner god mad!	Godt
10	Jeg synes, de har en kedelig opholdsstue. Man bliver ikke særligt opmuntret af at gå i den. Der er overhovedet intet at give sig til der; intet læsestof. Meget, meget kedeligt.	Godt
13	For mange patienter på hver stue! Det er utrolig svært at sove for de andre, hvilket var et stort problem.	Virkelig godt
14	Jeg afleverede krykkerne efter ca. ti dage, men havde ikke indtrykket af, at de var noteret nogle steder.	Virkelig godt
15	Alle var søde og venlige. Når det nu skulle være, kan jeg kun sige, at det var en positiv oplevelse.	Virkelig godt
16	Det er en gammel afdeling, og hvad kan man forlange.	Dårligt
17	Behandelende personale var meget professionelt, nærværende og imødekommende. Det er et krævende job at gå/småløbe på deres vagt. Jeg hørte kun én person, som havde haft skridttæller på. De kommer aldrig til at lide af hjertekarsygdomme. Det trækker let på stuerne. Det er for mange ønskeligt med åbne vinduer, når stuen er fuld. Men det berører tydeligvis dem, der ligger tættest på vinduerne. Rengøringspersonalet virkede ikke veltrænede i at vurdere nødvendige rengøringsbehov. Flyttede ikke altid "løsøre" omkring vaske for at kunne gøre rent, men tørrede udenom. Ikke alle tv-fjernbetjening virkede.	Virkelig godt
18	Da det er et gammelt hospital, er der naturligvis ikke moderne toilet- og badeforhold, men med de virkelig gode sygeplejersker og det øvrige plejepersonale fungerer det alligevel godt, da man får al den hjælp, man kan ønske sig, med et stort smil og godt humør.	Virkelig godt
19	Jeg synes, plejen kunne være bedre. Det var ubehageligt at blive passet af en dårlig sosu-[] første dag.	Dårligt
21	Jeg savner måske meget at have nogen at henvende mig til med henblik på genoptræning og smertestillende medicin.	Godt
22	En positiv oplevelse!	Virkelig godt
24	Som det forhåbentlig fremgår af min besvarelse er jeg ovenud tilfreds med forløbet af min indlæggelse.	Godt
26	Jeg var der så kort tid, men rent og pænt. Selv tøjet, som ellers ikke er noget at råbe hurra for. Passede fint og dufter rent. OK.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - E3	Samlet indtryk
1	Jeg henvendte mig til egen læge [i sommeren]. Da havde jeg allerede store problemer med [mine ben og arme]. Der blev jeg nægtet indlæggelse! [Flere uger senere] var jeg MEGET mere skadet og ved at blive lam. Først da blev der taget AKUT hånd om mig.	Virkelig godt

Bilag 5





















	2	Jeg manglede en opringning fra afdelingen et par dage efter hjemkomsten, om [hvorvidt] sygdomsforløbet gik som planlagt, og hvad jeg kunne forvente og information om smertebehandling.	Virkelig godt
	3	Irriterende, at der er fire på et værelse, specielt lige efter en operation. Der har man mest lyst til at sove, men så ligger der tre andre på stuen, der har skruet fjernsynet højt op. Også problemer i forhold til hjælpen. Jeg lå nede i højre hjørne af lokalet, så når jeg ringede efter hjælp, var det sjældent mig, der blev hjulpet først, fordi de andre skyndte sig at sige, at de også ville have hjælp. Det var ikke så fedt, for nogle gange havde man virkelig brug for det!	Godt
	5	Jeg synes, at der burde laves en undersøgelse af, hvordan patienter der har fået fjernet materiale i ryggen, har det efterfølgende. Personligt har jeg haft en hel del smerter, og havde det ikke været, fordi min fysioterapeut har gjort et stort stykke arbejde for at få genoptaget min genoptræning, var det formentlig ikke lykkedes. Derfor syntes jeg, at man føler sig ladet alene efter den type operation.	Godt
	6	Jeg fik at vide, at jeg kunne bruge min ryg fuldstændig uden hensyn til løft osv. Men jeg synes nu, at i de sidste par uger gør min ryg desværre ret ondt igen, og at jeg heller ikke længere er i stand til at stå op i meget længere tid ad gangen end før indgrebet, og det bekymrer mig meget. Kan der evt. gøres noget ved det, eller er det kun en overgang nu, hvor der er ekstra travlhed []?	Virkelig godt
	7	Toiletter burde efterses mere end én gang om dagen på en afdeling som E3.	Virkelig godt
	8	Har aldrig mødt den samme læge to gange. Har talt med omkring ti til 15 læger i maksimum tre minutter hver. [Min arm er lam.] Har ikke på noget tidspunkt under indlæggelsen fået oplyst om muligheder for operation. Primært selv skulle samle information efter udskrivelsen.	Virkelig dårligt
	11	Jeg synes, der var meget uro på stuen, især de første dage efter operationen, hvor man er meget påvirket af operation og medicin. Jeg kunne godt have brugt, at fjernsynet var slukket nogle timer (f.eks. til middag), så der var ro. Overvågningen om natten er ikke god nok. Min sidemand var meget urolig om natten (klagede sig meget [UBEVIDST]). Dette gav meget dårlige nætter for alle på stuen. Den behandling, han fik, var ikke optimal de første dage efter hans operation på grund af dårlig sygepleje. Man glemte at lytte til patienten. Sygeplejen de første fire til fem døgn er LIVSVIGTIG.	Virkelig godt
	12	Jeg vil gerne give personalet meget ros, de var utrolig søde og virkelig hjælpsomme.	Virkelig godt
	20	Plejepersonalet, sygeplejersker, assistenter, hjælpere, var virkelig dygtige, søde, opmærksomme og havde megen empati. Stor ros her. Dog: Jeg fik umiddelbart efter operation for lidt smertestillende, for meget afføringsmiddel (magnesia), og blev for sent behandlet med vanddrivende medicin. Alt sammen blev dog reguleret. I weekenden var der rigtig mange besøgende, også udenfor besøgstid, det gav megen uro.	Virkelig godt
	21	De har gjort det meget godt. Tak.	Virkelig godt
	22	Vi fik indtryk af, at der blev gjort alt for patienterne. Der var en glad og munter stemning. Min mand var glad for at være der.	Virkelig godt
	25	Afdeling E3 er en virkelig god reklame for Aarhus Universitetshospital. De var bare alle så gode, så der var ingen grund til at gøre vrøvl. Men sure patienter kan man desværre ikke gøre noget ved. Jeg vil gerne sige tusind tak for den behandling, jeg har fået.	Virkelig godt
	26	Uorden, rod og snavs på toiletterne/baderum.	Godt
	ID	Kommentarer - E8	Samlet indtryk
	2	Seks på en stue er alt for meget. Der er ingen ro, og det giver et dårligt arbejdsmiljø for de ansatte!	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - E9	Samlet indtryk
	1	Kun én ting. Den afdeling var et unikum :-) (Herfra kunne andet sygehus lære noget) :-(Virkelig godt
	4	Alt i alt havde jeg et godt forløb, selvom jeg blev indlagt på en tremandsstue, hvoraf de to var	Godt

mænd.

✎ 6	Afdelingen skal være mere opmærksom på vigtigheden af at blive vasket hver dag. Hvis man ikke kan komme ud af senge, at man så bliver tilbudt en mulighed, mens man er i sengen.	Godt
✎ 7	Afdelingen bærer præg af, at det er en gammel afdeling med få toiletter og badeforhold, men det var ikke noget problem for mig.	Godt
✎ 8	Det var venligt og rart personale helt igennem.	Virkelig godt
✎ 9	Det var dejligt med en kop kaffe i ventetiden.	Godt
✎ 12	Lokalerne er ikke særligt opmuntrende. Kun ét mindre vindue. Og ligger man inderst, ser man ikke dagens lys, da hvert afsnit ruller gardinerne for.	Virkelig godt
✎ 13	Jeg lå på tosengsstue med en HERRE. Ok, men alligevel uvant.	Godt
✎ 14	Personalet var FANTASTISK. På trods af travlhed, var der stor forståelse for de individuelle behov og ønsker, vi som patienter havde, og altid kunne vi få den hjælp, vi bad om.	Virkelig godt
✎ 18	Kunne på nogle tidspunkter have ønsket, at jeg ikke lå på tremandsstue. Bliver tit forstyrret, når man vil hvile sig efter en operation.	Godt
✎ 20	Toiletforholdene var uhygiejniske. Her burde der sætte ind. Ellers intet at bemærke i forhold til stuerne, opholdsrum mm.	Virkelig godt
✎ 21	Gulvet var meget snavset. Det er sikkert ikke personalets skyld, men på grund af besparelse.	Godt
✎ 22	Jeg fik et godt indtryk af både rengøring og personalets håndhygiejne.	Virkelig godt
✎ 24	Et stort skulderklap til personalet på afsnit E9. TAK.	Godt
✎ 25	Plejepersonalet er generelt ok, men læger burde måske have et "genopfriskningskursus" i takt og tone. Når man som patient beklager sig over stærke smerter gennem længere tid, så er det strategisk ukorrekt af en læge at sige: "Du kan bare gå hjem og tabe 20 kg, så fejler du ikke noget mere!" (alt for mange læger fokuserer på vægten).	Godt
✎ 26	Jeg kan kun tilføje, at hele mit ophold har været en positiv oplevelse, som ikke kunne have været bedre. Jeg siger tak til alt personale, jeg har været i kontakt med både før, under og efter min operation. Den behandling har gjort, at jeg hurtigere er blevet rask.	Virkelig godt
✎ 28	Som det fremgår af besvarelsen, er den samlede vurdering overordentlig positiv. Imidlertid kan det ind imellem virke utrygt, at der ingen kontakt er efter udskrivelsen. Der melder sig spørgsmål, som man kunne ønske at få besvaret. Eksempelvis anvendes øvelserne godt nok? Er de oplevelser, man har efter hjemsendelsen, normale?	Virkelig godt
✎ 29	Stuerne er for store (seks personer).	Godt
✎ 31	Det kan være problematisk med blandede stuer. Det oplevede jeg fra en pårørende til en indlagt på stuen. Det var lidt ubehageligt som den besøgende tog på vej over for de to andre, (jeg var den ene). Der mangler noget mere oplysning især til de besøgende.	Virkelig godt
✎ 32	Jeg synes, mænd og kvinder skal ligge på hver deres stue.	Virkelig godt
✎ 33	Fra jeg kom til operationen, og til jeg sad hjemme i min stue, gik der [lidt over et døgn]. Det er [et døgn] for lidt, og 20 minutter før jeg skulle hjem, fik jeg 10 minutter på krykker og 10 minutter på trapper. Det går alt for hurtigt, når man kommer hjem til et tomt hus. Der burde være lidt mere RO på jeres plejesystem.	Dårligt
ID	Kommentarer - ELEKTIVT SENGEAFSNIT 2 E NBG	Samlet indtryk
✎ 1	En detalje: Der var to TV med fjernbetjening og en ikke særlig god forbindelse til en en-håndshøjtaler. Der kunne gerne være (blot billige) hovedtelefoner, så naboen ikke klagede over TV-lyden.	Godt
✎ 2	"Sygehusmad" kan ikke anbefales. Den virker en anelse "bleg". Man kunne godt savne friskhed i	Virkelig godt

Bilag 5

grøntsager. Man hænger i en tradition, hvor sovs og kartofler-billedet dominerer. Bliver man ikke hurtigere rask af sundere mad? Det er givetvis økonomi, som vil være svaret på den kost, der pt. tilbydes, men måske det totaløkonomisk kunne være win-win at kaste blikket over "menuen".

	4	Gøre bedre rent og mere grundigt.	Godt
	11	Jeg synes, at man på en kirurgisk afdeling burde få vasket gulv mere end én gang ugentlig. Jeg ved godt, at alle skal spare, men min mening er, at der af og til bliver sparet de forkerte steder. Jeg synes, at personalet var virkelig kompetente og smilende og meget venlige.	Virkelig godt
	14	Ved siden af [en stue] er der en stue for studerende. Derfor er der rigtig meget larm fra stole, der bliver skubbet hen over gulvet. Det var ret støjende og generende, mens jeg var indlagt. Det ville hjælpe, hvis der kom filtdupper under stolene.	Virkelig godt
ID Kommentarer - SEKTOR E1 - BØRN			Samlet indtryk
	4	Sygeplejerskerne var gode til at informere om planen.	Godt
	9	Træt af at barn skal ud af stuen for at benytte toiletet, der i øvrigt deles. Måske et luksusproblem og huset er jo et gammelt hus.	Virkelig godt
	10	Jeg kunne hente alle de film, spil og drikkevarer/snacks, jeg havde lyst til.	Godt
	11	Følte ikke, toilettet var rent.	Godt
	13	E1 har verdens næstbedste personale, det overgås kun af anden afdeling! :-)) Så synd, at de skal arbejde under så ringe lokaleforhold, OG AT VI SKAL VÆRE INDLAGT DER!	Virkelig godt
	15	Ærgerligt, når der er flere ledige stuer, at alle skal stuves sammen. I dette tilfælde på en tre-mandsstue.	Godt
ID Kommentarer - SEKTOR E4 - TRAUME			Samlet indtryk
	2	Meget mere rengøring. Toiletterne var direkte ulækre. Jeg lå inde i [ca. en uge], og i dage blev der overhovedet ikke gjort rent, hverken på værelse eller toilet. Da jeg kom hjem, fik jeg konstateret stafylokokker. Så gør man sig sine tanker. Når det er sagt, har jeg dog kun rosende ord om personalet. De knokler rundt, men har dog tid til at tale med os.	Godt
	4	Nørrebrogade et gammelt hospital, og det synes E4 i høj grad at bære præg af. Det kan jeg dog ikke se, hvordan afdelingens personale kan gøre noget ved. Jeg oplevede personalet på E4 som positivt og meget imødekommende. De virkede meget professionelle, men på en personlig måde.	Virkelig godt
	5	Sengestuens gulv og vægge var ikke rene.	Godt
	6	Et billede af den mad man kan vælge imellem.	Godt
	7	Oplevede sygeplejerske med stor integritet!	Virkelig godt
	8	Meget beskidte toiletforhold.	Virkelig godt
	9	Mulighed for radio eller tv på værelse. Internetadgang, der ikke lukker for porte til eksempelvis mailprogrammer. NB: Maden var EKSTREMT dårlig.	Virkelig godt
	12	Når man kun er indlagt én nat, kan man ikke udtale sig om dette. Man føler blot, at man venter i timevis.	Intet svar
	14	DÅRLIG KOMMUNIKATION mellem de forskellige afdelinger: bestilling af tider, videregive informationer osv. TOTALT MISKMASK!	Godt
	21	Inden operationen fik jeg en yderst god støtte.	Virkelig godt
	22	Personalet gjorde det godt. Når man trak i snoren, var de der næsten med det samme. De var meget opmærksomme på kost. Havde jeg kvalme, fik jeg kiks i stedet - SUPER! Opmærksomheden var også rettet mod velvære. Jeg kom beskidt ind efter et uheld, men kom i bad, da jeg	Godt



















bad om det, selvom tiden var knap. Dejligt at kunne børste tænder, selvom man er bundet til seng eller stol. Så er man et menneske på trods af hospitalstøj og forbindinger. Rammerne er dårlige. For mange på én stue, og der er tilsyneladende ikke mulighed for at skærme urolige patienter og deres pårørende. Der var en frygtelig uro på grund af mange pårørende med mobiltelefoner.

- | | | |
|------|--|------------------|
| ✎ 26 | Jeg synes bare, eftersom jeg skulle have været på en anden afdeling, og den [var midlertidigt lukket], [at] personalet klarede det super godt. De var gode til at spørge og sørge for, at jeg havde det godt. | Godt |
| ✎ 29 | Personalet yder en stor indsats, henset til de trange forhold, og til at det er en gammel bygning. | Virkelig godt |
| ✎ 30 | Jeg fik en virkelig god behandling hele vejen igennem og fik vist ikke sagt ordentligt tak. | Virkelig godt |
| ✎ 34 | De rengør ikke værelser hver dag. | Godt |
| ✎ 35 | Nabopatient havde gæster hele dagen på stuen. Det gav megen uro og gener. Det var ubehageligt. | Godt |
| ✎ 36 | Alt var kaos, fordi afdelingen var midlertidigt flyttet. Meget stress og forjagethed. Mangel på personale pga. sygdom og ferie. To aftener blev der ikke tilbudt aftenkaffe []. | Virkelig dårligt |
| ✎ 38 | Utætte vinduer, megen larm udefra pga. byggeri. | Virkelig godt |
| ✎ 40 | Jeg synes, de skulle samle lidt bedre op på, hvad man skal have med hjem, når man bliver udskrevet. F.eks. genoptræningsplan [og hjælpemiddel]. Den måtte hentes dagen efter. Måtte også selv spørge efter [] sprøjter med hjem ved anden operation. | Dårligt |
| ✎ 42 | Følte ikke, at der var omsorg i plejen. Der var ingen føling med de "banale" ting, som om man kan klare sig i bad og på toilet, eller om man kan nå væsken på sengebordet og klokkesnoeren. I stedet for kun at uddele smertestillende kunne man måske se på lejringen af det "syge sted". | Dårligt |
| ✎ 45 | Der var ekstremt meget byggelarm i den periode, jeg var indlagt. Alt efter hvem man lå på stue med, kunne man godt blive forstyrret en del (især af forvirrede patienter om natten). Det var dog rart at have medpatienter om dagen. | Godt |
| ✎ 46 | Fabelagtigt forløb (effektivitet og information) fra modtagelse på skadestue med forundersøgelse til overførsel til E4, til operation med mere. | Virkelig godt |
| ✎ 47 | [Patienten] er svært dement. Desværre befandt jeg mig i den anden ende af landet, da han kom til skade. Jeg synes, at det er problematisk, at man udskriver en patient til plejehjem efter et døgn, bl.a. andet tilses den nyopererede kun to gange i løbet af natten, og ligger alene uden at forstå, hvordan den "røde snor" fungerer. Jeg valgte at "sove" på plejehjemmet i [flere] dage. Det vil sige, at jeg sad og holdt [patienten] i hånden. Jeg var der selvfølgelig også det meste af dagen. Hårdt. | Intet svar |
| ✎ 50 | NN og NN var så fantastiske. De fik mig til at føle mig i gode hænder, og der var også plads til et godt grin. | Virkelig godt |
| ✎ 52 | Bedre toiletforhold. Ét tv pr. seng. | Godt |
| ✎ 53 | Meget larm pga. ombygning. Det startede tidligt om morgenen. | Godt |
| ✎ 54 | Jeg har hele vejen igennem fået en virkelig god behandling og en rigtig god information angående forløbet på mit [sår]. Alle har været enestående og venlige, og de har først sluppet mig, da det var forsvarligt. | Virkelig godt |
| ✎ 57 | I den periode, jeg var indlagt, var afdelingen flyttet til midlertidig afdeling. Der var meget byggerod, og det tog længere tid at finde diverse ting, hvilket forøgede afdelingens arbejdspress. | Dårligt |
| ✎ 61 | Tage højde for patientens øvrige udfordringer ved udredning af behov for hjælpemidler. Sørge for, at det leveres og MONTERES. | Godt |

ID Kommentarer - SENGEAFSNIT E 6 - 10

Samlet indtryk

Bilag 5

	2	Personalet gjorde det, de kunne, med de ressourcer de havde. Enkelte personer skilte sig positivt ud. Viste omsorg og glæde ved deres arbejde. Også rengøringspersonalet.	Intet svar
ID		Kommentarer - SENGEAFSNIT E235	Samlet indtryk
	5	Lige efter operationen var jeg alene på stuen med opkastning og smerter. Jeg var heldig, at min datter kom med, og dermed fik jeg hjælp. Personalet var i gang med overlaping. Den første kontakt med sygeplejerske var [over tre] timer efter.	Dårligt
	5	Den eneste information, jeg fik, var direkte fra lægen, der skulle operere mig, inden operation og efter operation. Mellem de fleste sygeplejersker fra Afdeling E5 (undtagen to sygeplejersker) og mig var der overhovedet ikke nogen kommunikation.	Dårligt
	5	Jeg følte mig totalt forladt til [mig selv/min egen helbredelse]. Jeg havde det ikke godt (var svimmel og havde smerter), men afdelingen sagde, at jeg skulle selv sørge for at komme hjem. De nægtede at hjælpe mig med transporten. Er det "menneskeligt"?	Dårligt
	5	Jeg var heldig at opleve to sygeplejerskehold, som var meget gode fagligt. Jeg blev behandlet menneskeligt af dem. Følte mig set og hørt. Desværre har jeg ikke oplevet det samme med de andre hold. Jeg appellerer til den faglige etik, der kræves i et professionelt arbejde med mennesker. For eksempel ved hvert vagtskifte må det nye personale præsentere sig for ALLE de patienter, de har ansvar for. Personligt har jeg oplevet at blive ignoreret som patient. Min datter kunne også se og opleve ligegyldigheden. Det tog hun op med en af sygeplejerskerne fra afdelingen.	Dårligt
	7	Færre personer inde over den enkelte patient. Noget forvirring pga. for mange personer involveret. Blev bl.a. sendt hjem med en [forkert instrument]. Viste sig, at jeg var syet med sting.	Godt
	9	I nogle sammenhænge (især toiletforhold), var der meget lidt plads. Jeg oplevede ikke rengøring udover moppe og bordaftørring, men jeg så intet snavs.	Virkelig godt
	10	Hurtig behandling. Næsten ingen ventetid.	Godt
	12	Det var godt for mig, at det var sygeplejersker, der kom igen. Det gav tryghed og følelsen af at blive husket. Der var et godt udvalg af mad og drikke. Det var et problem for mig på krykker at komme på toilettet. Specielt, når disse bruges til opbevaring af vasketøjskurve! Servicemedarbejderne virkede efter min mening ikke observante i forbindelse med rengøringen på stuerne.	Godt
	14	Jeg synes, at personalet har meget travlt.	Virkelig godt
	15	Manglede især privatzone på firesengsstuen. Der var ikke noget forhæng, kun en lille afskærmning der ikke både kunne dække for sidemanden og naboen.	Dårligt
ID		Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	2	Jeg lagde mærke til, at den patient, der havde det dårligst, fik hjælp først, så der skal være en stor ros til personalet.	Virkelig godt
	3	Jeg synes, jeg blev taget godt om som enkeltperson, hvilket er vigtigt for ens indtryk af indlæggelsen.	Godt
	4	Snakke sammen.	Dårligt
	6	De holdt ikke noget skjult for mig eller dækkede over noget, som jeg ellers har oplevet før andre steder. Det var en god oplevelse, at man ikke skulle bekymre sig om andet end at få det bedre.	Virkelig godt
	9	Mangt og meget er jo ændret radikalt, set i forhold til [for 50 år siden]. Holder I rutinerne, er det hurtigt og godt, men sker der afvigelser, kan forløbet virke lidt svagt. [Har fået canceroperation] med forudgående [] strålebehandlinger. Måske netop de nødvendiggjorde operation [andet sted på kroppen].	Virkelig godt
	10	Meget flinkt og hjælpsomt personale. For små stuer, det ville være godt med eget toilet. God mad.	Godt
	11	Plejepersonalet er mere opmærksomme på, hvordan man har det, end jeg havde turdet håbe	Godt

- på. Meget positiv oplevelse.
- ✎ 12 INDRET ET RYGERUM. Godt
 - ✎ 18 Et smil betyder rigtig meget, og det fik jeg. Så ros til personalet. Godt
 - ✎ 21 To sygeplejersker [] talte ikke pænt til patienterne (heldigvis ikke mig). Mine gæster var helt chokerede over måden, der blev svaret på. Det er dog syge mennesker, de talte til. Ligeledes blev der ikke talt sagte om natten, men ret højlydt. Det var umuligt at sove der. Godt
 - ✎ 22 At skulle ligge på en seksmandsstue med meget stærke smerter en hel nat. Hvor også en anden patient krævede personalets tilstedeværelse, og en patient var en ung mand. Det kunne godt have været bedre. Virkelig godt
 - ✎ 23 Jeg var indlagt på en femmandsstue, men der kom en sjette ind. Det var lidt træls med så mange, men jeg var kun indlagt [lidt over et døgn], så det var ikke så slemt. Virkelig godt
 - ✎ 25 Mere ventilation på toiletterne. Godt
 - ✎ 27 Jeg synes, at afdelingens seksseksstue er for mange på et værelse. Det var ikke rart at ligge mellem mænd og kvinder, som havde det dårligt, når man selv lige er blevet opereret. Stuen på patienthotellet er helt perfekt :-)
 - ✎ 28 Hellere stuer med mænd end blandet, det må og kan kun give problemer. Godt
 - ✎ 30 Det var min anden indlæggelse på et hospital, og jeg kan ikke genkende den kritik, pressen kommer med. Det var en god oplevelse. Virkelig godt
 - ✎ 31 Min bagage blev parkeret på gulvet ved siden af sengen. Ankom [i efteråret] om aftenen. På afdelingen fik jeg fremvist hvilken stue, uden samtale. To senge var ledige. Så der var en vej, den ene opredt, den anden ikke. Dagen efter, på operationsdagen, stod en eller to sygeplejersker i døren og kiggede sig omkring. Gik igen, vendte senere tilbage og spurgte, om der var én på stuen, som hed (mit navn). Det kunne jeg bekræfte, hvorefter hun sagde: "Du skulle jo ikke ligge i den seng," og det var ligesom ikke mit problem. Intet svar
 - ✎ 35 Jeg har kun godt at sige om hele forløbet. Jeg ville ønske, det var sådan på alle andre hospitaler. Virkelig godt
 - ✎ 38 Den menneskelige varme og omsorg, jeg følte fra alle sider, overraskede mig glædeligt og gjorde opholdet på Å.S. til en positiv oplevelse, trods uundgåelige smerter og ubehag ved og efter operationen. Om nogen tid skal mit andet knæ også opereres, og jeg er tryk ved tanken herom, hvis jeg igen må blive opereret på Å.S. 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.