

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Organkirurgisk Afdeling
Hospitalsenheden Horsens**



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..... | 97 |
| | 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: | 398 |
|---|-----|
| Besvarelser fra afdelingens patienter: | 243 |
| Afdelingens svarprocent: | 61% |

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

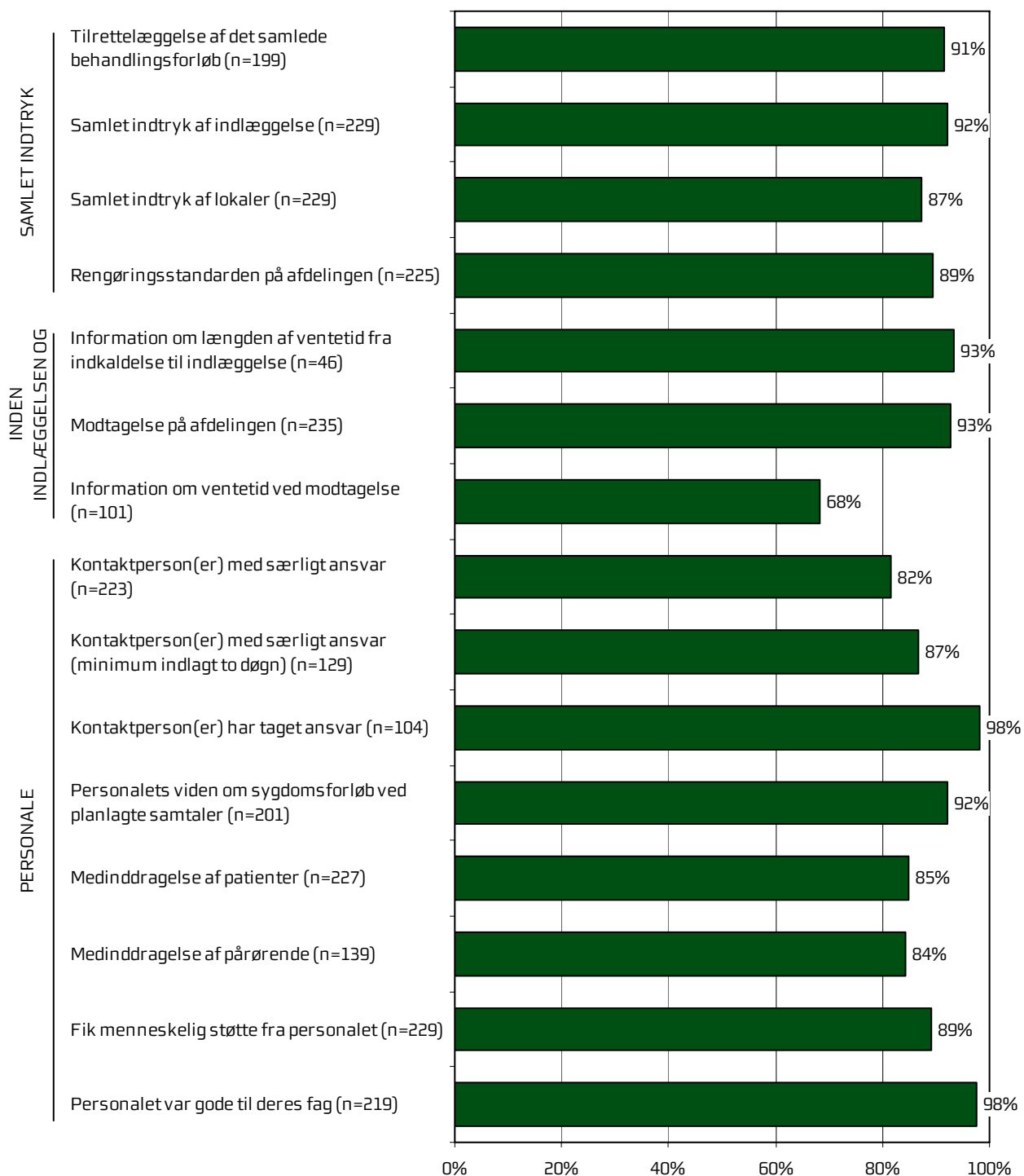
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

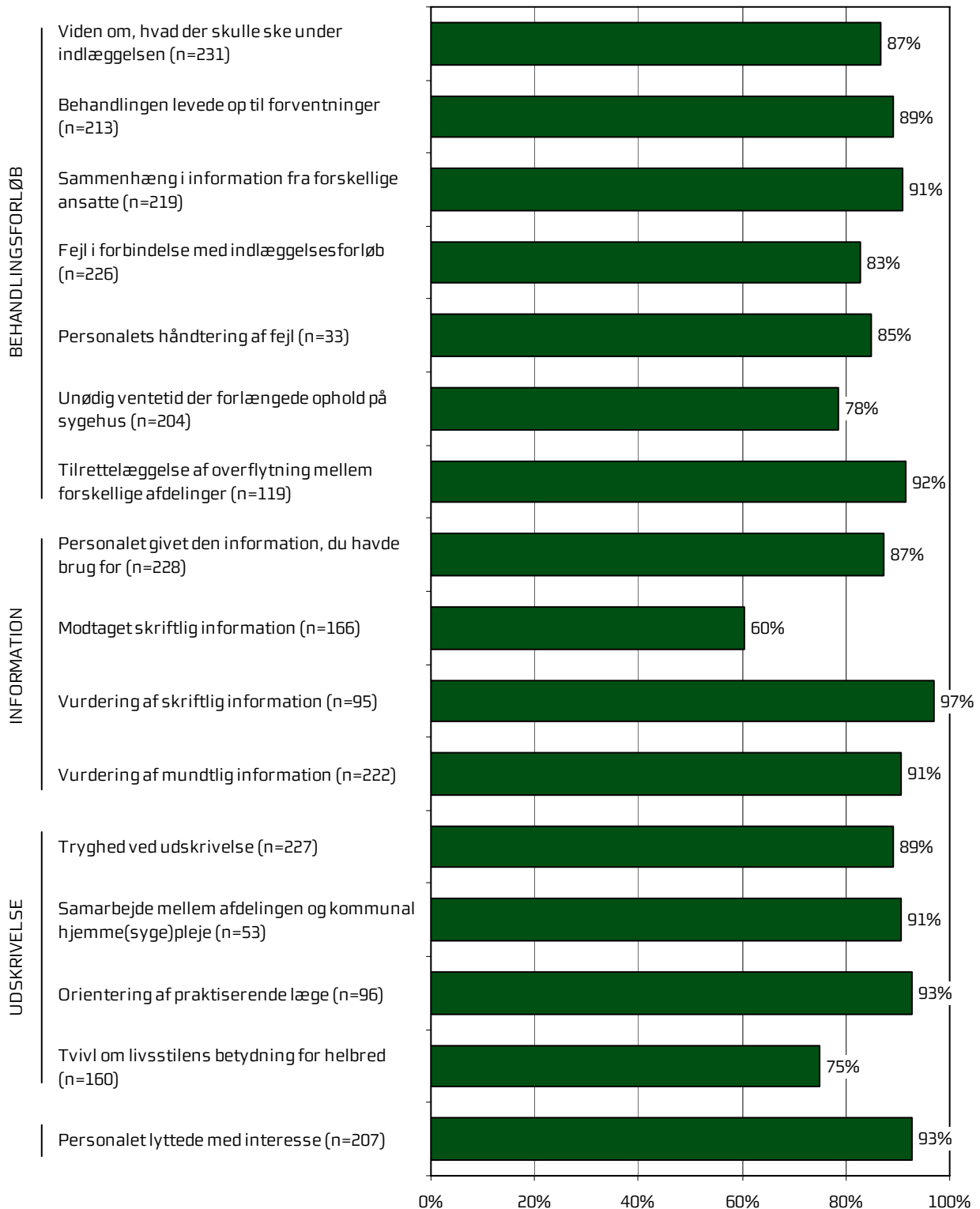
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 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: Organkirurgisk Afdeling

2009-tallet er for: Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder

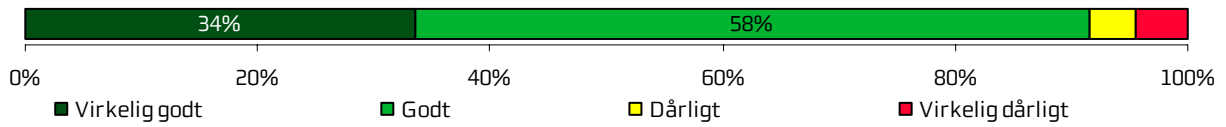
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

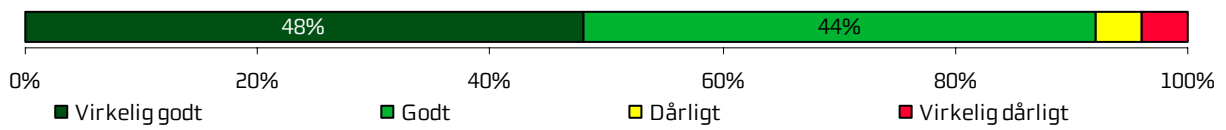
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

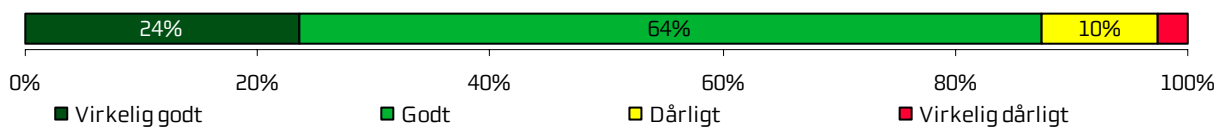
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=199)



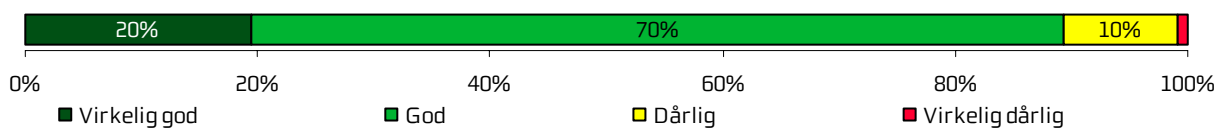
Samlet indtryk af indlæggelse (n=229)



Samlet indtryk af lokaler (n=229)



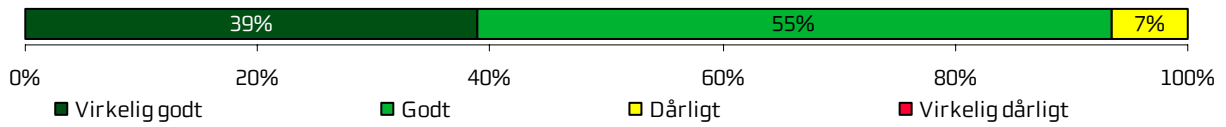
Rengøringsstandard på afdelingen (n=225)



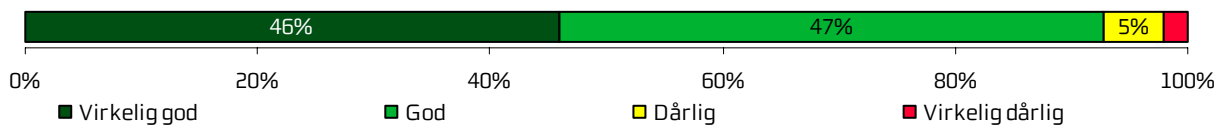
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|--------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? | 91 % | 89 % | 85 % * | 98 % * | 91 % | 94 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen? | 92 % | 88 % | 88 % * | 99 % * | 90 % | 93 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? | 87 % | 82 % | 77 % * | 93 % | 84 % | 88 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen? | 89 % | - | - | 97 % * | 83 % * | 87 % * |

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

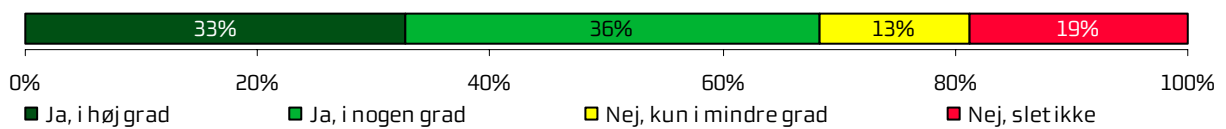
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=46)



Modtagelse på afdelingen (n=235)



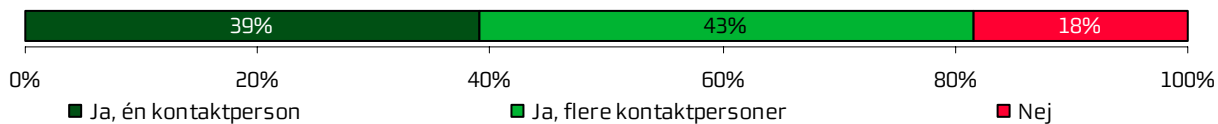
Information om ventetid ved modtagelse (n=101)



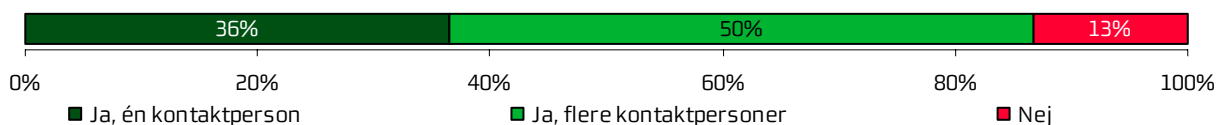
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt? | 93 % | 93 % | - | 97 % | 94 % | 95 % |
| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | 93 % | 93 % | 95 % | 100 % * | 94 % | 96 % |
| Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse? | 68 % | 61 % | 62 % | 93 % * | 62 % | 69 % |

Personale

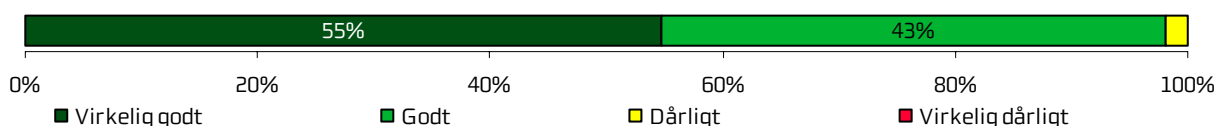
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=223)



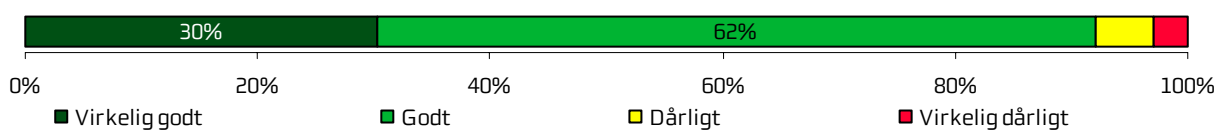
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=129)



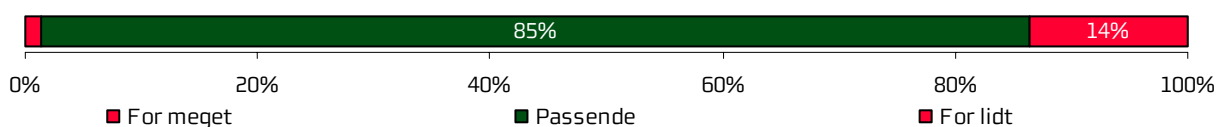
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=104)



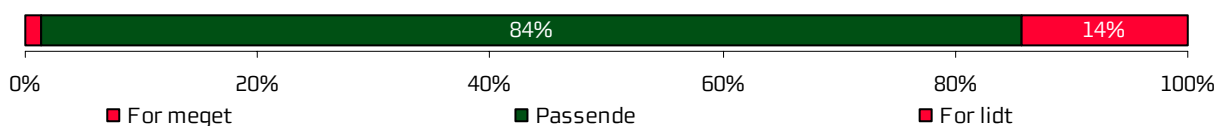
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=201)



Medinddragelse af patienter (n=227)



Medinddragelse af pårørende (n=139)



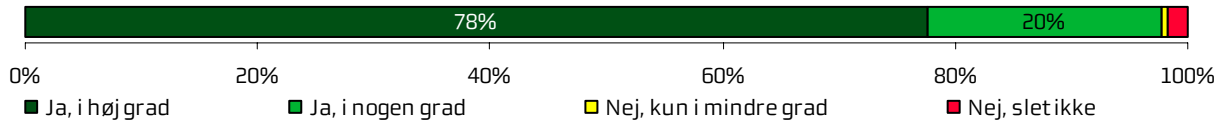
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=229)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|--------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? | 82 % | 81 % | 85 % | 92 % * | 77 % | 82 % |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn) | 87 % | 82 % | - | 100 % * | 73 % * | 80 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 98 % | - | - | 100 % | 90 % | 96 % * |
| Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 92 % | 88 % | 85 % * | 98 % * | 84 % * | 89 % * |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 85 % | 84 % | 84 % | 96 % * | 83 % | 88 % |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 84 % | 79 % | 79 % | 92 % | 74 % | 81 % * |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt? | 89 % | 88 % | 87 % | 96 % * | 87 % | 90 % |

Personale (fortsat)

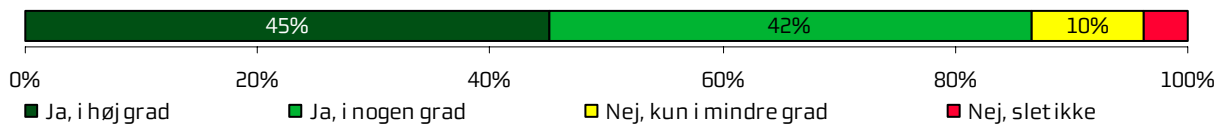
Personalet var gode til deres fag (n=219)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 98 % | 95 % | 96 % | 100 % * | 93 % * | 96 % * |

Behandlingsforløb

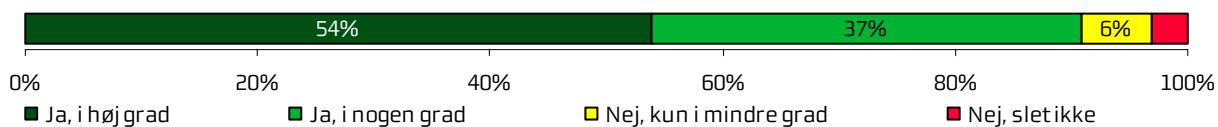
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=231)



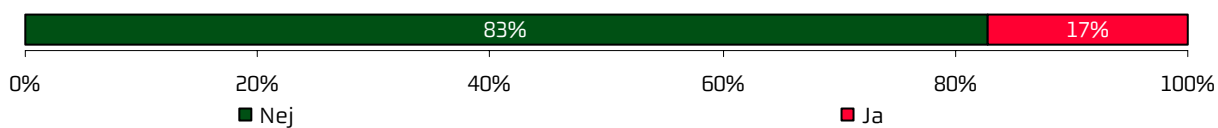
Behandlingen levede op til forventninger (n=213)



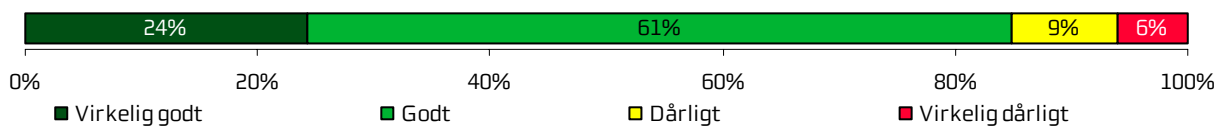
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=219)



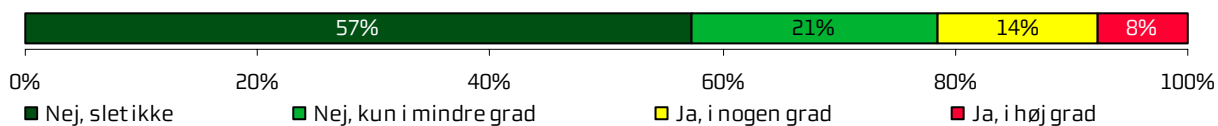
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=226)



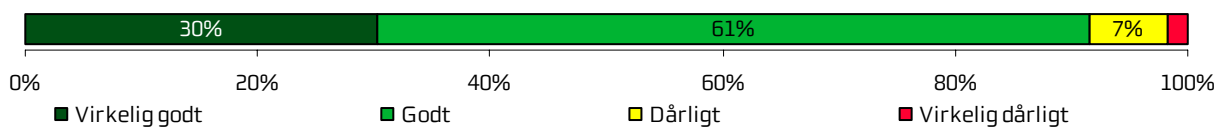
Personalets håndtering af fejl (n=33)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=204)



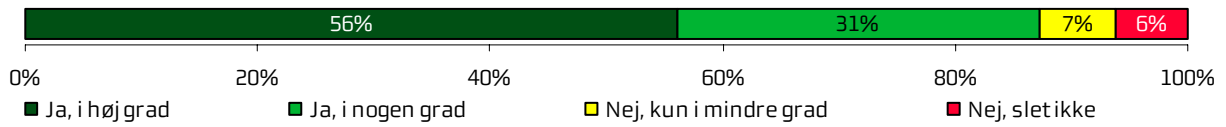
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=119)



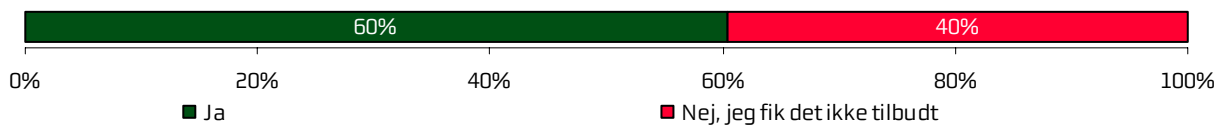
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|--------|--------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt? | 87 % | 81 % | 79 % * | 95 % * | 74 % * | 81 % * |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 89 % | 88 % | 85 % * | 95 % * | 87 % | 90 % |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? | 91 % | 85 % | 85 % * | 98 % * | 86 % | 90 % * |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | 83 % | 85 % | - | 97 % * | 84 % | 87 % |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 85 % | 58 % * | - | - | - | 58 % * |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | 78 % | 61 % * | 74 % | 98 % * | 85 % | 89 % * |
| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt? | 92 % | 88 % | - | 100 % * | 87 % | 92 % |

Information

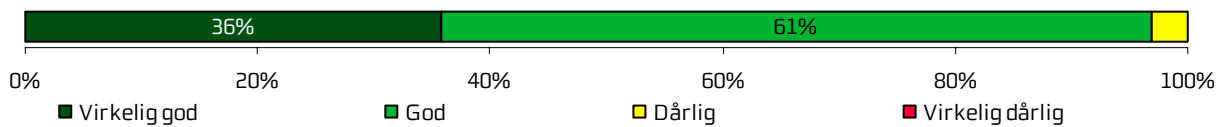
Personalet givet den information, du havde brug for (n=228)



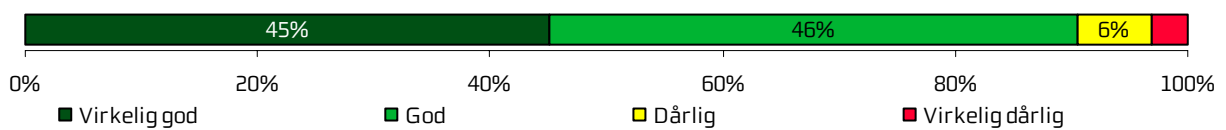
Modtaget skriftlig information (n=166)



Vurdering af skriftlig information (n=95)



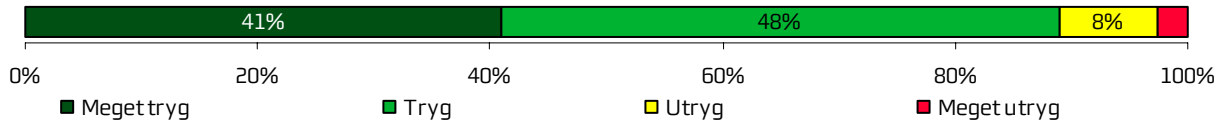
Vurdering af mundtlig information (n=222)



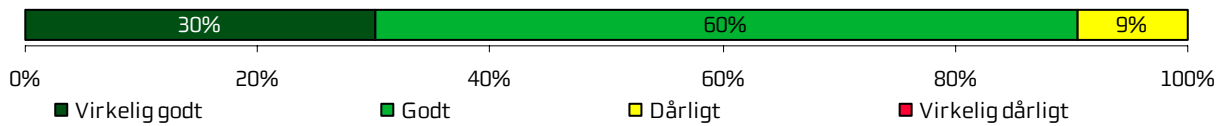
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|--------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for? | 87 % | - | - | 96 % * | 86 % | 90 % |
| Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 60 % | 59 % | - | 90 % * | 50 % | 65 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik? | 97 % | 99 % | 95 % | 98 % | 96 % | 97 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt? | 91 % | 86 % | 86 % * | 99 % * | 90 % | 93 % |

Udskrivelse

Tryghed ved udskrivelse (n=227)



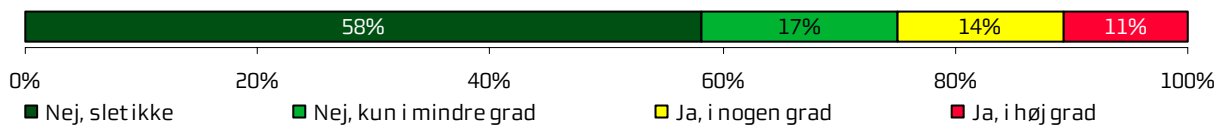
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=53)



Orientering af praktiserende læge (n=96)



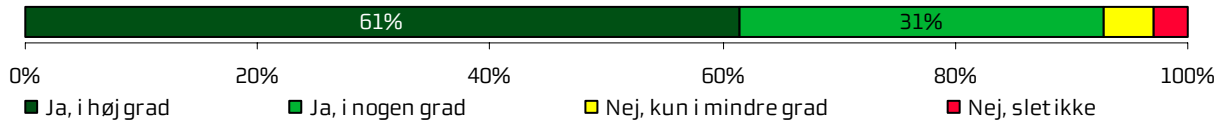
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=160)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|--------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen? | 89 % | 85 % | 84 % * | 94 % | 86 % | 88 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse? | 91 % | 88 % | 84 % | 100 % * | 84 % | 88 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb? | 93 % | 88 % | 89 % | 93 % | 76 % | 87 % * |
| Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 75 % | 72 % | 74 % | 81 % | 70 % | 74 % |

Hospitalets eget spørgsmål

Personalet lyttede med interesse (n=207)



Sammenligning af afdelingens resultat

| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 93 % | 88 % | 93 % | 99 % * | 90 % | 92 % |

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 INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

| | | | | | | |
|--|--|---|---|--|--|--|
| 6. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb) | Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/> | Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/> | Nej <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 8 | | | |
| 7. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | |
| 8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | |
| 9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | For meget <input type="checkbox"/> | | Passende <input type="checkbox"/> | For lidt <input type="checkbox"/> | | |
| 10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | For meget <input type="checkbox"/> | | Passende <input type="checkbox"/> | For lidt <input type="checkbox"/> | | Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 11. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |
| 12. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |
| 13. 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

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 14. 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"/> |
| 15. 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"/> |
| 16. 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"/> |
| 17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | | Ja <input type="checkbox"/> | | Nej <input type="checkbox"/> | |
| Gå til spørgsmål 20 | | | | | |
| 18. Hvilke(n) fejl oplevede du? | | | | | |
| | | | | | |
| 19. 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"/> |
| 20. 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"/> |
| 21. 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"/> |

| |
|--|
| 22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb? |
| |

INFORMATION

| | | | | | |
|---|--|--|--|---|---|
| 23. 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"/> | |
| 24. 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 26 | Gå til spørgsmål 26 |
| 25. 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"/> |
| 26. 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"/> | |
| 27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)? | | | | | |

UDSKRIVELSE

| | | | | | | |
|--|---|----------------------------------|-------------------------------------|--|--|--|
| 28. 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"/> | | |
| 29. 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"/> |
| 30. 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"/> | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 31. 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"/> |
| 32. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse? | | | | | |
| | | | | | |

SAMLET INDTRYK

| | | | | | |
|--|---|----------------------------------|-------------------------------------|--|--|
| 33. 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"/> |
| 34. 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"/> | |
| 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) 61 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 | 61% | 100% |
| Køn | | |
| Mand | 48% | 45% |
| Kvinde | 52% | 55% |
| Aldersgruppe | | |
| 0-19 år | 4% | 5% |
| 20-39 år | 6% | 16% |
| 40-59 år | 28% | 27% |
| 60-79 år | 48% | 39% |
| 80- år | 14% | 13% |

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 | | 243 | | 100% |
| Køn | | | | |
| Mand | | 117 | | 48% |
| Kvinde | | 126 | | 52% |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | | 10 | | 4% |
| 20-39 år | | 14 | | 6% |
| 40-59 år | | 68 | | 28% |
| 60-79 år | | 117 | | 48% |
| 80- år | | 34 | | 14% |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | | 214 | | 92% |
| Pårørende | | 19 | | 8% |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | | 232 | | 98% |
| Ikke dansk | | 5 | | 2% |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | | 184 | | 76% |
| Planlagt | | 59 | | 24% |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Sengeafsnit P4 øst kirurgi | | 99 | | 41% |
| sengeafsnit P4 vest kirurgi | | 124 | | 51% |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | | 20 | | 8% |

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 | 34 | 58 | 4 | 5 | 199 | 28 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 37 | 56 | 2 | 6 | 101 | 11 |
| Kvinde | 31 | 60 | 6 | 3 | 98 | 17 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 14 | 86 | 0 | 0 | 7 | 3 |
| 20-39 år | 9 | 82 | 9 | 0 | 11 | 2 |
| 40-59 år | 33 | 56 | 5 | 7 | 61 | 5 |
| 60-79 år | 39 | 51 | 4 | 5 | 94 | 12 |
| 80- år | 31 | 69 | 0 | 0 | 26 | 6 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 36 | 56 | 4 | 4 | 180 | 23 |
| Pårørende | 14 | 79 | 0 | 7 | 14 | 4 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 33 | 58 | 4 | 5 | 195 | 27 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 35 | 57 | 4 | 4 | 144 | 25 |
| Planlagt | 31 | 60 | 4 | 5 | 55 | 3 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Sengeafsnit P4 øst kirurgi | 32 | 60 | 4 | 4 | 78 | 13 |
| sengeafsnit P4 vest kirurgi | 34 | 58 | 4 | 4 | 106 | 11 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 40 | 40 | 7 | 13 | 15 | 4 |

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen? | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 48 | 44 | 4 | 4 | 229 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 54 | 41 | 1 | 4 | 112 |
| Kvinde | 42 | 47 | 7 | 4 | 117 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 30 | 60 | 0 | 10 | 10 |
| 20-39 år | 23 | 69 | 8 | 0 | 13 |
| 40-59 år | 49 | 42 | 5 | 5 | 65 |
| 60-79 år | 50 | 42 | 4 | 5 | 109 |
| 80- år | 56 | 41 | 3 | 0 | 32 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 50 | 43 | 4 | 3 | 205 |
| Pårørende | 32 | 53 | 5 | 10 | 19 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 48 | 44 | 4 | 4 | 223 |
| Ikke dansk | 20 | 60 | 20 | 0 | 5 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 44 | 49 | 3 | 5 | 171 |
| Planlagt | 60 | 31 | 7 | 2 | 58 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Sengeafsnit P4 øst kirurgi | 46 | 47 | 4 | 2 | 91 |
| sengeafsnit P4 vest kirurgi | 50 | 42 | 4 | 3 | 119 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 42 | 42 | 0 | 16 | 19 |

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 24 | 64 | 10 | 3 | 229 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 26 | 65 | 6 | 2 | 110 |
| Kvinde | 21 | 62 | 13 | 3 | 119 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 10 | 60 | 20 | 10 | 10 |
| 20-39 år | 33 | 42 | 25 | 0 | 12 |
| 40-59 år | 16 | 70 | 11 | 3 | 64 |
| 60-79 år | 28 | 60 | 10 | 3 | 109 |
| 80- år | 27 | 73 | 0 | 0 | 34 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 23 | 64 | 11 | 2 | 204 |
| Pårørende | 26 | 58 | 5 | 10 | 19 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 23 | 65 | 9 | 3 | 223 |
| Ikke dansk | 60 | 20 | 20 | 0 | 5 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 22 | 64 | 12 | 2 | 170 |
| Planlagt | 29 | 63 | 5 | 3 | 59 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Sengeafsnit P4 øst kirurgi | 27 | 63 | 6 | 3 | 93 |
| sengeafsnit P4 vest kirurgi | 22 | 65 | 11 | 2 | 117 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 16 | 58 | 21 | 5 | 19 |

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 | 20 | 70 | 10 | 1 | 225 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 24 | 68 | 8 | 0 | 110 |
| Kvinde | 16 | 71 | 11 | 2 | 115 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 30 | 60 | 10 | 0 | 10 |
| 20-39 år | 31 | 69 | 0 | 0 | 13 |
| 40-59 år | 23 | 64 | 12 | 2 | 66 |
| 60-79 år | 18 | 70 | 11 | 1 | 105 |
| 80- år | 10 | 84 | 6 | 0 | 31 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 20 | 69 | 10 | 1 | 201 |
| Pårørende | 16 | 79 | 5 | 0 | 19 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 19 | 70 | 10 | 1 | 218 |
| Ikke dansk | 40 | 60 | 0 | 0 | 5 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 19 | 71 | 10 | 0 | 171 |
| Planlagt | 20 | 67 | 9 | 4 | 54 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Sengeafsnit P4 øst kirurgi | 16 | 70 | 13 | 1 | 88 |
| sengeafsnit P4 vest kirurgi | 21 | 70 | 8 | 1 | 117 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 25 | 65 | 10 | 0 | 20 |

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 | 39 | 55 | 7 | 0 | 46 | 4 | 184 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 43 | 57 | 0 | 0 | 21 | 1 | 91 |
| Kvinde | 36 | 52 | 12 | 0 | 25 | 3 | 93 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 0 | 0 | 10 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 1 | 0 | 13 |
| 40-59 år | 35 | 59 | 6 | 0 | 17 | 1 | 50 |
| 60-79 år | 33 | 57 | 10 | 0 | 21 | 2 | 86 |
| 80- år | 71 | 29 | 0 | 0 | 7 | 1 | 25 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 40 | 53 | 8 | 0 | 40 | 3 | 163 |
| Pårørende | - | - | - | - | 4 | 1 | 13 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 38 | 56 | 7 | 0 | 45 | 4 | 174 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 1 | 0 | 4 |
| Indlæggelsesform | | | | | | | |
| Akut | - | - | - | - | 0 | 0 | 184 |
| Planlagt | 39 | 55 | 7 | 0 | 46 | 4 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | | |
| Sengeafsnit P4 øst kirurgi | 17 | 75 | 8 | 0 | 24 | 1 | 69 |
| sengeafsnit P4 vest kirurgi | 62 | 33 | 5 | 0 | 21 | 3 | 96 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 | 0 | 19 |

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | | | | | |
|--|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 46 | 47 | 5 | 2 | 235 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 51 | 43 | 4 | 2 | 115 |
| Kvinde | 41 | 51 | 6 | 3 | 120 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 10 | 80 | 10 | 0 | 10 |
| 20-39 år | 15 | 69 | 15 | 0 | 13 |
| 40-59 år | 42 | 49 | 4 | 4 | 67 |
| 60-79 år | 54 | 39 | 4 | 2 | 112 |
| 80- år | 48 | 48 | 3 | 0 | 33 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 48 | 45 | 5 | 2 | 210 |
| Pårørende | 37 | 63 | 0 | 0 | 19 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 46 | 47 | 5 | 2 | 228 |
| Ikke dansk | 40 | 40 | 20 | 0 | 5 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 43 | 49 | 6 | 2 | 178 |
| Planlagt | 56 | 40 | 2 | 2 | 57 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Sengeafsnit P4 øst kirurgi | 51 | 44 | 3 | 2 | 94 |
| sengeafsnit P4 vest kirurgi | 45 | 48 | 5 | 2 | 121 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 30 | 55 | 15 | 0 | 20 |

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 | 33 | 36 | 13 | 19 | 101 | 15 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 39 | 41 | 12 | 8 | 49 | 8 |
| Kvinde | 27 | 31 | 14 | 29 | 52 | 7 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 17 | 33 | 33 | 17 | 6 | 0 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 3 | 1 |
| 40-59 år | 22 | 42 | 8 | 28 | 36 | 6 |
| 60-79 år | 45 | 29 | 10 | 17 | 42 | 7 |
| 80- år | 28 | 50 | 14 | 7 | 14 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 38 | 33 | 11 | 19 | 85 | 15 |
| Pårørende | 8 | 59 | 17 | 16 | 12 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 33 | 34 | 13 | 19 | 99 | 13 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 2 | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 29 | 38 | 11 | 22 | 73 | 12 |
| Planlagt | 43 | 29 | 18 | 11 | 28 | 3 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Sengeafsnit P4 øst kirurgi | 33 | 39 | 13 | 15 | 46 | 6 |
| sengeafsnit P4 vest kirurgi | 36 | 30 | 15 | 19 | 47 | 7 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 13 | 50 | 0 | 38 | 8 | 2 |

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 | 39 | 43 | 18 | 223 |
| Køn | | | | |
| Mand | 38 | 49 | 13 | 110 |
| Kvinde | 40 | 36 | 24 | 113 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 60 | 40 | 0 | 10 |
| 20-39 år | 16 | 54 | 31 | 13 |
| 40-59 år | 38 | 39 | 23 | 66 |
| 60-79 år | 41 | 43 | 17 | 108 |
| 80-år | 38 | 46 | 15 | 26 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 37 | 44 | 19 | 199 |
| Pårørende | 50 | 39 | 11 | 18 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 39 | 42 | 18 | 217 |
| Ikke dansk | 20 | 60 | 20 | 5 |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | 36 | 44 | 20 | 169 |
| Planlagt | 48 | 37 | 15 | 54 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Sengeafsnit P4 øst kirurgi | 43 | 38 | 19 | 91 |
| sengeafsnit P4 vest kirurgi | 37 | 45 | 18 | 114 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 33 | 50 | 17 | 18 |

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 | 36 | 50 | 13 | 129 |
| Køn | | | | |
| Mand | 35 | 53 | 11 | 71 |
| Kvinde | 38 | 47 | 15 | 58 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | 3 |
| 20-39 år | 20 | 80 | 0 | 5 |
| 40-59 år | 34 | 46 | 20 | 35 |
| 60-79 år | 41 | 48 | 12 | 69 |
| 80- år | 35 | 53 | 12 | 17 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 36 | 51 | 13 | 123 |
| Pårørende | 39 | 40 | 20 | 5 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 36 | 50 | 13 | 127 |
| Ikke dansk | - | - | - | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | 34 | 50 | 16 | 104 |
| Planlagt | 48 | 52 | 0 | 25 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Sengeafsnit P4 øst kirurgi | 39 | 43 | 18 | 49 |
| sengeafsnit P4 vest kirurgi | 34 | 56 | 10 | 71 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 44 | 44 | 11 | 9 |

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 | 55 | 43 | 2 | 0 | 104 | 3 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 63 | 37 | 0 | 0 | 59 | 3 |
| Kvinde | 44 | 51 | 4 | 0 | 45 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 3 | 0 |
| 20-39 år | 20 | 80 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| 40-59 år | 54 | 43 | 4 | 0 | 28 | 0 |
| 60-79 år | 59 | 39 | 2 | 0 | 54 | 3 |
| 80- år | 43 | 57 | 0 | 0 | 14 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 55 | 43 | 2 | 0 | 99 | 3 |
| Pårørende | - | - | - | - | 4 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 55 | 43 | 2 | 0 | 102 | 3 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 54 | 46 | 0 | 0 | 79 | 3 |
| Planlagt | 56 | 36 | 8 | 0 | 25 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Sengeafsnit P4 øst kirurgi | 55 | 42 | 3 | 0 | 38 | 0 |
| sengeafsnit P4 vest kirurgi | 53 | 46 | 2 | 0 | 59 | 2 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 71 | 29 | 0 | 0 | 7 | 1 |

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 | 30 | 62 | 5 | 3 | 201 | 30 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 34 | 60 | 4 | 2 | 105 | 9 |
| Kvinde | 26 | 64 | 6 | 4 | 96 | 21 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 13 | 75 | 13 | 0 | 8 | 2 |
| 20-39 år | 20 | 80 | 0 | 0 | 10 | 3 |
| 40-59 år | 31 | 60 | 2 | 7 | 58 | 8 |
| 60-79 år | 31 | 60 | 7 | 2 | 102 | 9 |
| 80- år | 35 | 61 | 4 | 0 | 23 | 8 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 32 | 61 | 4 | 3 | 182 | 25 |
| Pårørende | 21 | 64 | 14 | 0 | 14 | 5 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 30 | 62 | 5 | 3 | 195 | 29 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 27 | 66 | 4 | 3 | 147 | 27 |
| Planlagt | 39 | 50 | 7 | 4 | 54 | 3 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Sengeafsnit P4 øst kirurgi | 32 | 61 | 4 | 4 | 84 | 7 |
| sengeafsnit P4 vest kirurgi | 28 | 65 | 5 | 2 | 99 | 21 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 33 | 50 | 11 | 6 | 18 | 2 |

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 | 85 | 14 | 227 |
| Køn | | | | |
| Mand | 3 | 85 | 13 | 112 |
| Kvinde | 0 | 85 | 15 | 115 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 0 | 90 | 10 | 10 |
| 20-39 år | 0 | 85 | 15 | 13 |
| 40-59 år | 2 | 81 | 18 | 67 |
| 60-79 år | 2 | 86 | 12 | 107 |
| 80- år | 0 | 90 | 10 | 30 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 1 | 85 | 13 | 203 |
| Pårørende | 0 | 83 | 17 | 18 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 1 | 85 | 14 | 221 |
| Ikke dansk | 0 | 80 | 20 | 5 |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | 1 | 84 | 15 | 170 |
| Planlagt | 4 | 88 | 9 | 57 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Sengeafsnit P4 øst kirurgi | 2 | 84 | 13 | 90 |
| sengeafsnit P4 vest kirurgi | 1 | 86 | 14 | 118 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 0 | 84 | 16 | 19 |

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 | 84 | 14 | 139 | 86 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 3 | 84 | 13 | 77 | 34 |
| Kvinde | 0 | 84 | 16 | 62 | 52 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 0 | 89 | 11 | 9 | 1 |
| 20-39 år | 0 | 86 | 14 | 7 | 6 |
| 40-59 år | 0 | 78 | 22 | 36 | 30 |
| 60-79 år | 3 | 85 | 12 | 65 | 41 |
| 80- år | 0 | 91 | 9 | 22 | 8 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 2 | 83 | 15 | 119 | 81 |
| Pårørende | 0 | 87 | 13 | 15 | 4 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 1 | 84 | 15 | 135 | 84 |
| Ikke dansk | - | - | - | 4 | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 1 | 83 | 16 | 102 | 65 |
| Planlagt | 3 | 86 | 11 | 37 | 21 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Sengeafsnit P4 øst kirurgi | 2 | 89 | 9 | 53 | 38 |
| sengeafsnit P4 vest kirurgi | 1 | 83 | 16 | 76 | 39 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 0 | 70 | 30 | 10 | 9 |

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 | 59 | 30 | 6 | 5 | 229 | 2 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 66 | 26 | 4 | 4 | 111 | 0 |
| Kvinde | 52 | 34 | 8 | 6 | 118 | 2 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 50 | 30 | 10 | 10 | 10 | 0 |
| 20-39 år | 31 | 54 | 15 | 0 | 13 | 0 |
| 40-59 år | 58 | 30 | 6 | 6 | 66 | 0 |
| 60-79 år | 64 | 27 | 5 | 5 | 108 | 1 |
| 80- år | 59 | 31 | 6 | 3 | 32 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 61 | 30 | 5 | 4 | 204 | 2 |
| Pårørende | 42 | 37 | 10 | 11 | 19 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 59 | 30 | 6 | 5 | 222 | 2 |
| Ikke dansk | 40 | 40 | 20 | 0 | 5 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 54 | 34 | 6 | 5 | 171 | 2 |
| Planlagt | 72 | 19 | 5 | 3 | 58 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Sengeafsnit P4 øst kirurgi | 57 | 34 | 4 | 4 | 90 | 2 |
| sengeafsnit P4 vest kirurgi | 61 | 27 | 8 | 4 | 119 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 55 | 30 | 5 | 10 | 20 | 0 |

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 78 | 20 | 0 | 2 | 219 | 10 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 81 | 17 | 0 | 2 | 109 | 3 |
| Kvinde | 75 | 23 | 1 | 2 | 110 | 7 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 45 | 44 | 0 | 11 | 9 | 0 |
| 20-39 år | 69 | 31 | 0 | 0 | 13 | 0 |
| 40-59 år | 74 | 20 | 2 | 5 | 65 | 1 |
| 60-79 år | 82 | 18 | 0 | 0 | 101 | 8 |
| 80- år | 84 | 16 | 0 | 0 | 31 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 80 | 18 | 1 | 2 | 196 | 9 |
| Pårørende | 61 | 33 | 0 | 6 | 18 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 78 | 20 | 0 | 2 | 213 | 10 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 77 | 21 | 0 | 2 | 164 | 7 |
| Planlagt | 80 | 18 | 2 | 0 | 55 | 3 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Sengeafsnit P4 øst kirurgi | 78 | 20 | 1 | 0 | 88 | 4 |
| sengeafsnit P4 vest kirurgi | 78 | 19 | 0 | 3 | 113 | 4 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 72 | 22 | 0 | 6 | 18 | 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 | 45 | 42 | 10 | 4 | 231 | 2 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 46 | 43 | 8 | 3 | 112 | 1 |
| Kvinde | 44 | 40 | 11 | 5 | 119 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 40 | 20 | 20 | 20 | 10 | 0 |
| 20-39 år | 31 | 61 | 8 | 0 | 13 | 0 |
| 40-59 år | 39 | 45 | 11 | 4 | 66 | 0 |
| 60-79 år | 50 | 41 | 6 | 3 | 110 | 1 |
| 80- år | 47 | 34 | 16 | 3 | 32 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 47 | 40 | 10 | 4 | 208 | 1 |
| Pårørende | 24 | 59 | 12 | 6 | 17 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 46 | 41 | 10 | 4 | 226 | 2 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 42 | 43 | 10 | 5 | 172 | 2 |
| Planlagt | 54 | 37 | 7 | 2 | 59 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Sengeafsnit P4 øst kirurgi | 46 | 41 | 13 | 0 | 93 | 0 |
| sengeafsnit P4 vest kirurgi | 47 | 40 | 7 | 6 | 119 | 2 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 26 | 53 | 11 | 11 | 19 | 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 | 59 | 30 | 6 | 5 | 213 | 17 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 61 | 31 | 4 | 5 | 104 | 7 |
| Kvinde | 58 | 29 | 7 | 5 | 109 | 10 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 62 | 13 | 25 | 0 | 8 | 2 |
| 20-39 år | 55 | 45 | 0 | 0 | 11 | 2 |
| 40-59 år | 53 | 31 | 6 | 9 | 64 | 3 |
| 60-79 år | 61 | 30 | 4 | 5 | 101 | 7 |
| 80- år | 65 | 28 | 7 | 0 | 29 | 3 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 61 | 30 | 5 | 4 | 190 | 15 |
| Pårørende | 41 | 41 | 12 | 6 | 17 | 2 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 59 | 29 | 6 | 5 | 207 | 17 |
| Ikke dansk | 40 | 60 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 57 | 33 | 4 | 5 | 159 | 13 |
| Planlagt | 65 | 20 | 9 | 6 | 54 | 4 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Sengeafsnit P4 øst kirurgi | 60 | 28 | 9 | 3 | 90 | 3 |
| sengeafsnit P4 vest kirurgi | 58 | 33 | 4 | 6 | 106 | 12 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 65 | 24 | 0 | 12 | 17 | 2 |

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 | 54 | 37 | 6 | 3 | 219 | 10 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 57 | 33 | 5 | 5 | 110 | 1 |
| Kvinde | 50 | 41 | 6 | 2 | 109 | 9 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 56 | 22 | 11 | 11 | 9 | 1 |
| 20-39 år | 62 | 30 | 8 | 0 | 13 | 0 |
| 40-59 år | 48 | 45 | 5 | 3 | 65 | 2 |
| 60-79 år | 55 | 34 | 7 | 4 | 105 | 5 |
| 80- år | 59 | 37 | 4 | 0 | 27 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 54 | 37 | 6 | 3 | 195 | 10 |
| Pårørende | 50 | 39 | 6 | 6 | 18 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 53 | 38 | 6 | 3 | 213 | 10 |
| Ikke dansk | 80 | 20 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 53 | 39 | 4 | 4 | 163 | 8 |
| Planlagt | 55 | 32 | 13 | 0 | 56 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Sengeafsnit P4 øst kirurgi | 51 | 38 | 10 | 1 | 92 | 1 |
| sengeafsnit P4 vest kirurgi | 55 | 37 | 3 | 5 | 110 | 7 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 59 | 29 | 6 | 6 | 17 | 2 |

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | | | |
|--|-----|----|-------|
| | Nej | Ja | Antal |
| | % | % | n |
| Alle | 83 | 17 | 226 |
| Køn | | | |
| Mand | 79 | 21 | 111 |
| Kvinde | 86 | 14 | 115 |
| Aldersgruppe | | | |
| 0-19 år | 80 | 20 | 10 |
| 20-39 år | 85 | 15 | 13 |
| 40-59 år | 79 | 21 | 66 |
| 60-79 år | 81 | 19 | 107 |
| 80- år | 97 | 3 | 30 |
| Skema udfyldt af | | | |
| Patienten | 83 | 17 | 202 |
| Pårørende | 84 | 16 | 19 |
| Modersmål | | | |
| Dansk | 83 | 17 | 220 |
| Ikke dansk | 80 | 20 | 5 |
| Indlæggelsesform | | | |
| Akut | 85 | 15 | 171 |
| Planlagt | 76 | 24 | 55 |
| Afsnitsnavn | | | |
| Sengeafsnit P4 øst kirurgi | 84 | 16 | 91 |
| sengeafsnit P4 vest kirurgi | 85 | 15 | 117 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 67 | 33 | 18 |

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 | 24 | 61 | 9 | 6 | 33 | 5 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 24 | 57 | 10 | 9 | 21 | 2 |
| Kvinde | 25 | 67 | 8 | 0 | 12 | 3 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 2 | 0 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 2 | 0 |
| 40-59 år | 18 | 54 | 18 | 9 | 11 | 3 |
| 60-79 år | 24 | 71 | 6 | 0 | 17 | 2 |
| 80- år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 24 | 59 | 10 | 7 | 29 | 5 |
| Pårørende | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 22 | 62 | 9 | 6 | 32 | 5 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 20 | 60 | 10 | 10 | 20 | 5 |
| Planlagt | 31 | 62 | 8 | 0 | 13 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Sengeafsnit P4 øst kirurgi | 27 | 60 | 13 | 0 | 15 | 0 |
| sengeafsnit P4 vest kirurgi | 21 | 64 | 7 | 7 | 14 | 3 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 4 | 2 |

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 | 57 | 21 | 14 | 8 | 204 | 18 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 58 | 20 | 13 | 9 | 101 | 8 |
| Kvinde | 56 | 22 | 15 | 7 | 103 | 10 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 67 | 0 | 22 | 11 | 9 | 1 |
| 20-39 år | 55 | 18 | 18 | 9 | 11 | 2 |
| 40-59 år | 58 | 28 | 10 | 5 | 62 | 4 |
| 60-79 år | 58 | 17 | 14 | 10 | 98 | 7 |
| 80- år | 50 | 29 | 17 | 4 | 24 | 4 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 57 | 22 | 14 | 8 | 182 | 16 |
| Pårørende | 53 | 24 | 12 | 12 | 17 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 58 | 21 | 14 | 8 | 198 | 18 |
| Ikke dansk | 40 | 40 | 20 | 0 | 5 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 56 | 22 | 15 | 8 | 153 | 15 |
| Planlagt | 63 | 20 | 10 | 8 | 51 | 3 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Sengeafsnit P4 øst kirurgi | 52 | 29 | 11 | 7 | 82 | 7 |
| sengeafsnit P4 vest kirurgi | 60 | 16 | 17 | 7 | 106 | 8 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 63 | 13 | 6 | 19 | 16 | 3 |

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 | 30 | 61 | 7 | 2 | 119 | 9 | 90 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 29 | 62 | 6 | 3 | 66 | 2 | 41 |
| Kvinde | 32 | 60 | 8 | 0 | 53 | 7 | 49 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| 0-19 år | 29 | 71 | 0 | 0 | 7 | 0 | 3 |
| 20-39 år | 20 | 70 | 10 | 0 | 10 | 0 | 3 |
| 40-59 år | 22 | 67 | 6 | 6 | 36 | 3 | 27 |
| 60-79 år | 38 | 54 | 8 | 0 | 50 | 5 | 48 |
| 80- år | 31 | 62 | 6 | 0 | 16 | 1 | 9 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 29 | 63 | 6 | 2 | 104 | 8 | 83 |
| Pårørende | 42 | 42 | 17 | 0 | 12 | 1 | 5 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 29 | 62 | 7 | 2 | 114 | 9 | 89 |
| Ikke dansk | 61 | 39 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | | |
| Akut | 28 | 63 | 7 | 2 | 92 | 6 | 66 |
| Planlagt | 37 | 56 | 7 | 0 | 27 | 3 | 24 |
| Afsnitsnavn | | | | | | | |
| Sengeafsnit P4 øst kirurgi | 40 | 56 | 4 | 0 | 45 | 7 | 34 |
| sengeafsnit P4 vest kirurgi | 25 | 64 | 7 | 3 | 67 | 2 | 44 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 14 | 71 | 14 | 0 | 7 | 0 | 12 |

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 | 56 | 31 | 7 | 6 | 228 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 68 | 24 | 5 | 3 | 113 |
| Kvinde | 44 | 38 | 8 | 10 | 115 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 50 | 20 | 20 | 10 | 10 |
| 20-39 år | 46 | 54 | 0 | 0 | 13 |
| 40-59 år | 52 | 37 | 5 | 6 | 67 |
| 60-79 år | 59 | 25 | 8 | 8 | 106 |
| 80- år | 59 | 31 | 6 | 3 | 32 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 56 | 33 | 6 | 6 | 203 |
| Pårørende | 53 | 26 | 16 | 5 | 19 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 55 | 32 | 7 | 6 | 222 |
| Ikke dansk | 80 | 20 | 0 | 0 | 5 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 55 | 32 | 7 | 6 | 173 |
| Planlagt | 60 | 29 | 6 | 5 | 55 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Sengeafsnit P4 øst kirurgi | 57 | 29 | 7 | 8 | 90 |
| sengeafsnit P4 vest kirurgi | 55 | 35 | 6 | 4 | 119 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 63 | 16 | 11 | 11 | 19 |

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 | 21 | 30 | 10 | 40 | 166 | 50 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 22 | 33 | 14 | 31 | 81 | 23 |
| Kvinde | 20 | 26 | 6 | 48 | 85 | 27 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 0 | 40 | 0 | 60 | 5 | 4 |
| 20-39 år | 10 | 60 | 0 | 30 | 10 | 3 |
| 40-59 år | 27 | 23 | 6 | 44 | 52 | 13 |
| 60-79 år | 18 | 27 | 16 | 39 | 77 | 24 |
| 80- år | 27 | 36 | 5 | 32 | 22 | 6 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 20 | 31 | 10 | 38 | 148 | 45 |
| Pårørende | 34 | 17 | 0 | 50 | 12 | 5 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 21 | 29 | 10 | 40 | 161 | 50 |
| Ikke dansk | 41 | 40 | 0 | 20 | 5 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 9 | 35 | 8 | 48 | 118 | 45 |
| Planlagt | 50 | 17 | 15 | 19 | 48 | 5 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Sengeafsnit P4 øst kirurgi | 24 | 34 | 12 | 31 | 68 | 21 |
| sengeafsnit P4 vest kirurgi | 22 | 27 | 7 | 43 | 81 | 27 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 6 | 24 | 12 | 59 | 17 | 2 |

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 | 36 | 61 | 3 | 0 | 95 | 2 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 38 | 58 | 4 | 0 | 55 | 0 |
| Kvinde | 33 | 65 | 3 | 0 | 40 | 2 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 2 | 0 |
| 20-39 år | 14 | 86 | 0 | 0 | 7 | 0 |
| 40-59 år | 37 | 63 | 0 | 0 | 27 | 2 |
| 60-79 år | 44 | 52 | 4 | 0 | 46 | 0 |
| 80- år | 23 | 77 | 0 | 0 | 13 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 36 | 60 | 3 | 0 | 86 | 2 |
| Pårørende | 34 | 66 | 0 | 0 | 6 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 36 | 60 | 3 | 0 | 91 | 2 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 27 | 70 | 4 | 0 | 56 | 2 |
| Planlagt | 49 | 49 | 3 | 0 | 39 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Sengeafsnit P4 øst kirurgi | 36 | 61 | 2 | 0 | 44 | 1 |
| sengeafsnit P4 vest kirurgi | 39 | 57 | 5 | 0 | 44 | 1 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 14 | 86 | 0 | 0 | 7 | 0 |

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt? | | | | | |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 45 | 46 | 6 | 3 | 222 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 51 | 41 | 5 | 3 | 109 |
| Kvinde | 39 | 50 | 8 | 3 | 113 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 30 | 60 | 0 | 10 | 10 |
| 20-39 år | 33 | 67 | 0 | 0 | 12 |
| 40-59 år | 46 | 46 | 6 | 2 | 63 |
| 60-79 år | 51 | 37 | 8 | 5 | 106 |
| 80- år | 32 | 61 | 6 | 0 | 31 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 48 | 43 | 7 | 2 | 199 |
| Pårørende | 17 | 72 | 6 | 6 | 18 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 45 | 45 | 6 | 3 | 217 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 44 | 48 | 5 | 4 | 167 |
| Planlagt | 49 | 38 | 11 | 2 | 55 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Sengeafsnit P4 øst kirurgi | 44 | 48 | 7 | 1 | 88 |
| sengeafsnit P4 vest kirurgi | 46 | 44 | 5 | 4 | 115 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 42 | 42 | 11 | 5 | 19 |

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 | 41 | 48 | 8 | 3 | 227 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 48 | 44 | 7 | 1 | 109 |
| Kvinde | 35 | 52 | 9 | 4 | 118 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 10 | 60 | 10 | 20 | 10 |
| 20-39 år | 38 | 54 | 8 | 0 | 13 |
| 40-59 år | 45 | 49 | 3 | 3 | 65 |
| 60-79 år | 49 | 39 | 11 | 1 | 107 |
| 80- år | 19 | 69 | 9 | 3 | 32 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 43 | 47 | 8 | 2 | 204 |
| Pårørende | 22 | 61 | 11 | 6 | 18 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 41 | 48 | 8 | 3 | 220 |
| Ikke dansk | 20 | 80 | 0 | 0 | 5 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 39 | 49 | 9 | 2 | 170 |
| Planlagt | 46 | 44 | 5 | 5 | 57 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Sengeafsnit P4 øst kirurgi | 39 | 48 | 9 | 4 | 92 |
| sengeafsnit P4 vest kirurgi | 44 | 47 | 7 | 2 | 116 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 32 | 53 | 16 | 0 | 19 |

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 | 60 | 9 | 0 | 53 | 16 | 146 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 25 | 68 | 7 | 0 | 28 | 8 | 68 |
| Kvinde | 36 | 52 | 12 | 0 | 25 | 8 | 78 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 1 | 0 | 9 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 3 | 0 | 9 |
| 40-59 år | 0 | 89 | 11 | 0 | 9 | 4 | 50 |
| 60-79 år | 50 | 46 | 4 | 0 | 24 | 6 | 71 |
| 80- år | 12 | 69 | 19 | 0 | 16 | 6 | 7 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 34 | 60 | 6 | 0 | 47 | 8 | 137 |
| Pårørende | 0 | 66 | 34 | 0 | 6 | 5 | 7 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 31 | 60 | 10 | 0 | 52 | 15 | 142 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 1 | 1 | 3 |
| Indlæggelsesform | | | | | | | |
| Akut | 33 | 56 | 12 | 0 | 43 | 10 | 109 |
| Planlagt | 20 | 80 | 0 | 0 | 10 | 6 | 37 |
| Afsnitsnavn | | | | | | | |
| Sengeafsnit P4 øst kirurgi | 22 | 67 | 11 | 0 | 18 | 8 | 60 |
| sengeafsnit P4 vest kirurgi | 35 | 55 | 10 | 0 | 31 | 5 | 74 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 4 | 3 | 12 |

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 | 28 | 65 | 6 | 1 | 96 | 128 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 29 | 65 | 4 | 2 | 48 | 61 |
| Kvinde | 27 | 64 | 8 | 0 | 48 | 67 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 3 | 7 |
| 20-39 år | 17 | 83 | 0 | 0 | 6 | 7 |
| 40-59 år | 16 | 68 | 12 | 4 | 25 | 42 |
| 60-79 år | 40 | 55 | 5 | 0 | 42 | 62 |
| 80- år | 25 | 75 | 0 | 0 | 20 | 10 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 28 | 64 | 7 | 1 | 86 | 115 |
| Pårørende | 14 | 86 | 0 | 0 | 7 | 10 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 28 | 65 | 6 | 1 | 94 | 124 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 2 | 3 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 23 | 70 | 6 | 1 | 69 | 101 |
| Planlagt | 41 | 52 | 7 | 0 | 27 | 27 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Sengeafsnit P4 øst kirurgi | 28 | 62 | 10 | 0 | 39 | 51 |
| sengeafsnit P4 vest kirurgi | 28 | 66 | 4 | 2 | 47 | 68 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 30 | 70 | 0 | 0 | 10 | 9 |

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 | 58 | 17 | 14 | 11 | 160 | 62 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 54 | 16 | 16 | 13 | 85 | 23 |
| Kvinde | 63 | 17 | 12 | 8 | 75 | 39 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 38 | 25 | 37 | 0 | 8 | 2 |
| 20-39 år | 50 | 25 | 12 | 12 | 8 | 5 |
| 40-59 år | 56 | 18 | 16 | 10 | 50 | 16 |
| 60-79 år | 63 | 13 | 10 | 13 | 76 | 28 |
| 80- år | 55 | 22 | 17 | 6 | 18 | 11 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 57 | 15 | 16 | 12 | 145 | 55 |
| Pårørende | 66 | 34 | 0 | 0 | 12 | 6 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 59 | 16 | 15 | 10 | 156 | 60 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 61 | 11 | 17 | 10 | 115 | 50 |
| Planlagt | 51 | 31 | 7 | 11 | 45 | 12 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Sengeafsnit P4 øst kirurgi | 63 | 19 | 11 | 6 | 62 | 25 |
| sengeafsnit P4 vest kirurgi | 55 | 14 | 16 | 15 | 86 | 31 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 58 | 25 | 17 | 0 | 12 | 6 |

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | | | | | | |
|---|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | 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 | 31 | 4 | 3 | 207 | 8 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 67 | 25 | 6 | 2 | 103 | 5 |
| Kvinde | 56 | 38 | 3 | 4 | 104 | 3 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 57 | 43 | 0 | 0 | 7 | 1 |
| 20-39 år | 54 | 46 | 0 | 0 | 13 | 0 |
| 40-59 år | 62 | 28 | 5 | 5 | 58 | 1 |
| 60-79 år | 63 | 29 | 5 | 3 | 100 | 3 |
| 80- år | 59 | 38 | 3 | 0 | 29 | 3 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 62 | 32 | 3 | 3 | 188 | 7 |
| Pårørende | 47 | 33 | 20 | 0 | 15 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 61 | 31 | 4 | 3 | 201 | 8 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 57 | 35 | 6 | 3 | 155 | 6 |
| Planlagt | 75 | 21 | 0 | 4 | 52 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Sengeafsnit P4 øst kirurgi | 65 | 31 | 1 | 3 | 80 | 3 |
| sengeafsnit P4 vest kirurgi | 58 | 34 | 6 | 2 | 111 | 3 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 69 | 13 | 6 | 13 | 16 | 2 |

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.
















Organkirurgisk Afdeling

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

| ID | Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 2 | Blev sendt direkte fra lægen akut. Sad og ventede længe i venteværelset. | Virkelig godt |
| 4 | Akut indlæggelse. | Virkelig godt |
| 5 | På grund af ventetiden på undersøgelse, blev indlæggelsen akut. | Godt |
| 6 | Akut indlæggelse flere gange med godt resultat. | Godt |
| 7 | Blev sendt på hospitalet af egen læge og blev modtaget meget positivt. | Virkelig godt |
| 11 | Jeg var akut indlagt, kun et døgn, og i den korte tid var jeg vældig tilfreds på alle områder. | Intet svar |
| 12 | For mange forundersøgelser. | Dårligt |
| 14 | Der var meget kort ventetid, så ikke meget at sige. | Virkelig godt |
| 16 | Jeg blev indlagt akut. | Dårligt |
| 21 | Jeg havde forinden fået foretaget en ambulant operation på sygehuset. Efterfølgende stødte der komplikationer til, så min læge indlagde mig til ny operation med efterfølgende indlæggelse på [anden afdeling]. | Godt |
| 24 | Efter at jeg blev raskmeldt og atter blev syg [] og skulle genindlægges på Horsens Sygehus, var der nogle kiksere. Mødte op to gange for at blive indlagt, men blev hjemsendt pga. helligdag. | Virkelig godt |
| 25 | Der var lang ventetid, da jeg ankom i akutmodtagelsen - cirka fire timer. | Virkelig godt |
| 27 | Blev akut indlagt med egen transport. | Godt |
| 28 | Akut indlæggelse via egen læge og sygehus. Overordentligt tilfredsstillende forløb. Det gælder såvel diagnosticering som transport fra det ene sygehus til det andet og akutmodtagelsen. | Virkelig godt |
| 29 | Akut indlæggelse. Utrolig lang ventetid ved sidste indlæggelse. [Om natten] i modtagelsen og først [om eftermiddagen] på P4. Tilset rimeligt hurtigt af læge, men trods blodprøvesvar [tidligt om morgenen], blev jeg først tilset igen af læge [om eftermiddagen]. | Godt |
| 30 | Jeg blev akut indlagt. | Godt |
| 32 | Jeg var selvfølgelig træt af en udsættelse på tre uger, som så igen betød udsættelse af en planlagt rejse til [] i [efteråret]. (forsikringsspørgsmål). | Virkelig godt |
| 37 | Indlagt akut på akutafdelingen. Galdesten. | Godt |
| 42 | Akut indlæggelse. | Virkelig godt |
| 43 | Blev overflyttet fra et andet sygehus. Blev opereret dagen efter ankomst. | Godt |
| 45 | Kom via lægevagten til skadestuen, hvor jeg måtte vente igen, selvom jeg blødte kraftigt. Måtte gøre opmærksom på, at jeg blev dårlig, men så fik jeg en seng og derefter flyttet i modtagelsen, hvor en læge stoppede blødningen med et mindre indgreb. | Godt |
| 47 | Akut overført. | Godt |
| 51 | Akut indlæggelse. | Godt |
| 53 | Følte mig godt modtaget. | Virkelig godt |
| 54 | Indlagt akut. | Virkelig godt |

| | | |
|---|---|-----------------------|
| ✎ | 56 Jeg var kun indlagt i tre dage, så jeg synes ikke, jeg havde noget at klage over. | Intet svar |
| ID Kommentarer - sengeafsnit P4 vest kirurgi | | Samlet indtryk |
| ✎ | 1 Det skete hurtigt. Men vagtlæge og skadestue snakker dårligt sammen. | Virkelig godt |
| ✎ | 4 Kontaktede skadestuen. | Virkelig godt |
| ✎ | 6 Indlagt akut. | Godt |
| ✎ | 7 Personalet var rigtig gode til at hjælpe og forklare, hvem de var, og hvad jeg skulle. | Virkelig godt |
| ✎ | 8 De var utrolig gode til at berolige mig på en utrolig professionel måde. | Godt |
| ✎ | 10 Usikkerhed omkring om mit forløb skulle være ambulans eller som indlagt. | Virkelig godt |
| ✎ | 12 Der er tale om akut indlæggelse. | Godt |
| ✎ | 14 Var til [en undersøgelse] på en anden afdeling og blev herfra indlagt. | Godt |
| ✎ | 15 Kom akut ind via 112. []. | Godt |
| ✎ | 16 Jeg fik en indkaldelse efter en forudgående undersøgelse. | Dårligt |
| ✎ | 18 Sad og ventede fra [om eftermiddagen] til [ud på aftenen]. Fik dog taget blodprøve [om eftermiddagen]. Ventede på en læge til [om aftenen]. Hun havde glemt mig. Blev sendt hjem. | Godt |
| ✎ | 21 Blev indlagt akut. | Godt |
| ✎ | 22 Blev sendt akut til sygehuset, og hende, der sad der ved modtagelsen, var meget ubehøvet. Min læge havde skrevet til sygehuset, at jeg skulle indlægges med det samme, men måtte vente tre timer i patientmodtagelsen. | Godt |
| ✎ | 25 Akut indlæggelse. | Virkelig godt |
| ✎ | 27 Jeg blev akut indlagt. | Virkelig godt |
| ✎ | 32 Jeg blev indlagt og opereret akut på et andet sygehus, og [et par] dage senere overført til Horsens, efter eget ønske. | Virkelig godt |
| ✎ | 33 Venligt personale, der løber stærkt. Dårlig information eller slet ingen. | Intet svar |
| ✎ | 36 Jeg blev indlagt akut, så jeg havde ikke ventetid. | Virkelig godt |
| ✎ | 37 Blev indlagt akut. Var hos egen læge, som kontaktede afdelingen vedrørende indlæggelse. Fungerede perfekt. | Virkelig godt |
| ✎ | 39 Akut indlæggelse. Operation. | Dårligt |
| ✎ | 40 Blev akut indlagt. | Godt |
| ✎ | 41 Blev indlagt akut. | Virkelig godt |
| ✎ | 42 Det var en akut indlæggelse. | Godt |
| ✎ | 43 Jeg blev indlagt akut. | Godt |
| ✎ | 45 I modtagelsen blev jeg placeret i et rum uden viden om, hvad der videre skulle ske og uden tidslinie... | Dårligt |
| ✎ | 46 Kunne ikke få noget at vide. | Godt |
| ✎ | 48 Akut. | Virkelig godt |
| ✎ | 49 Der var lang ventetid [to måneder]. | Virkelig godt |

Bilag 5


























| | | | |
|---|-----------|---|-----------------------|
|  | 54 | Jeg blev akut indlagt, da min læge frygtede, at jeg havde blindtarmsbetændelse. Synes, at lægerne på sygehuset virkede til at have travlt, og jeg ventede et stykke tid på svar og på at komme på en stue. | Godt |
|  | 55 | Synes ikke, at det er okay at vente i syv timer, inden en læge kommer og ser på en. Specielt ikke, hvis man har stærke smerter og ikke må få smertestillende (oplevede det [tidligere] ved indlæggelse på akutafdeling). | Godt |
|  | 56 | Jeg blev akut indlagt. | Virkelig godt |
|  | 57 | Kom fra lægevagten i Aarhus. | Godt |
|  | 58 | Jeg blev overflyttet fra en anden afdeling. Jeg blev indlagt til observation på P7 [], og først [nogle dage senere] fandt man ud af, hvad jeg fejlede, og jeg blev hasteopereret. Jeg kan ingenting huske fra [dagene inden] jeg blev overflyttet. | Godt |
|  | 60 | Jeg blev indlagt fra andet sygehus. | Godt |
|  | 61 | Behandlingen var fin, men kan slet ikke forstå, at vi bliver sendt til Horsens fra vagtlægen [i anden by], når patienten tidligere har været indlagt og opereret i [den anden by]. | Godt |
|  | 62 | Virkelig stor ros for modtagelse, behandling og ophold her. Tak til læge NN og sygeplejerske NN. Den [et par uger senere] fik jeg voldsomt kummepåsprøjt af blod i forbindelse med afføring, og min læge NN henviste mig til [] Akutmodtagelsen. Efter fem timers ophold her blev jeg indlagt på P4 Vest organkirurgisk afdeling MEN på Akutmodtagelsen gav læge NN mig ukorrekte oplysninger, idet hun meddelte mig, at jeg dagen efter [] skulle have foretaget en ny kikkertundersøgelse for at konstatere, hvorfra blodet kom. Så når jeg kom op på afdelingen, kunne jeg bare spise aftensmad der. Dette undrede mig, idet jeg før den første kikkertundersøgelse skulle udtømmes []. Jeg henvendte mig til hende på Akutmodtagelsens gang, og jeg udtrykte min undren over, at jeg måtte spise til aften, når jeg skulle kikkertundersøges dagen efter. Hun udtalte, at det havde hendes "bagland" fortalt hende, og [han var dygtig]. MEN hun ville da godt lige spørge den pågældende igen. Så kom hun lidt efter tilbage og UNDSKYLDTE meget, at hun havde informeret mig forkert, for det var ikke dagen efter, [] jeg skulle kikkertundersøges, men først i overmorgen[]. Derefter kom en "ny" sygeplejerske "flyvende" og stak mig en del dokumenter og sagde, at jeg skulle indlægges på andet afsnit, men at en portør [] ville hente mig. [Det var om eftermiddagen], men [en time efter] havde [portøren] stadig ikke hentet mig. Jeg henvendte mig da til en sygeplejerske NN og sagde, at jeg vist var glemt af [portøren], og om jeg ikke selv kunne gå op på [afsnittet]. Hun meddelte mig vejen derop, og så tog jeg selv trapper og elevator. Da jeg kom til []kontoret, lagde jeg de medbragte papirer på disken, og jeg meddelte, at jeg skulle indlægges på afdelingen. Den hvidklædte dame meddelte mig, at det kunne man ikke bare blive, der var ingen læge pt. på afdelingen. Jeg henviste til de medbragte papirer, og så kunne jeg selvfølgelig blive indlagt. | Virkelig dårligt |
|  | 66 | Jeg kom fra en anden afdeling til jeres afdeling. Jeg husker intet fra tiden på den anden afdeling. []. | Virkelig godt |
|  | 68 | Blev akut indlagt og kom på afdelingen med det samme. | Virkelig godt |
| | ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Samlet indtryk |
|  | 5 | Sad i venteværelset to og en halv time med meget kraftige mavesmerter og stortudede. Ingen kom og spurgte til mig. | Godt |
|  | 6 | Godt undersøgt hos lægen, rigtig sød sygeplejerske, som modtog mig, men ingen, der rigtig snakkede med mig, da jeg kom over på afdelingen. | Virkelig dårligt |
|  | 8 | Jeg var meget forstumlet. [] Jeg fik forfærdelig ondt i [mit ben]. Jeg har siden jeg var [ung] [haft tendens til at falde efter et uheld]. På sygehuset ville de ikke tro på mig. De spurgte, om jeg havde ondt i hovedet, men jeg sagde, at jeg havde ondt i ryggen. | Godt |
|  | 10 | Hasteindlagt og opereret efter [ulykke]. | Virkelig godt |
|  | 13 | Der var forvirring, da personalet ikke kunne læse praktiserende læges indlæggelsesseddel. Vores læge havde ringet ind og bestilt røntgen af min mands lunger. Vi ventede cirka en time, inden vi blev kaldt til undersøgelsesrum. | Virkelig dårligt |

Organkirurgisk Afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

| ID | Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi | Modtagelsen |
|----|--|--------------------|
| 2 | Blev modtaget godt. Lå godt på en tosenstue. | God |
| 6 | Søde, kompetente og imødekommende personaler. | Virkelig god |
| 7 | Rigtig glad for at være på afdelingen. God hjælp fra sygeplejersker og læger. Gav sig tid til at lytte til én og trøste, når der var behov for det. | Virkelig god |
| 8 | Blev ikke modtaget, før jeg selv bad om det, efter at have siddet i venteværelset over en time. | Virkelig dårlig |
| 12 | Men først ventede man. Og så skulle det gå stærkt. | God |
| 14 | Blev straks modtaget og henvist til venteværelset. Igen MEGET kort ventetid. FINT! | Virkelig god |
| 20 | Rigtig god service og omsorg. | God |
| 21 | Det var ud på aftenen, og jeg fik faktisk ingen modtagelse. Ej heller næste morgen, hvor jeg først sent fik svar om morgenmad (havde da fastet et døgn). Måtte selv stå op trods foregående aftens operation, iføre mig tøj og begive mig af sted til spisestuen... | Dårlig |
| 22 | Fin. | Virkelig god |
| 23 | Der var en god og "humoristisk" stemning, der hjalp til at gøre mig tryk. | Virkelig god |
| 24 | Jeg har fået en rigtig fin modtagelse og pleje på afdelingen. Altid mødt af et dygtigt og professionelt team. | Virkelig god |
| 25 | Det var søde og venlige personer, jeg mødte. Aldrig et surt svar. Det var lige fra portører til sygeplejersker, sundhedsassistenter og læger. | Virkelig god |
| 28 | Kompetent og meget venligt personale. Højt informationsniveau. Tryghedsskabende. | Virkelig god |
| 29 | For meget forskelligt personale. | God |
| 30 | Jeg blev akut indlagt. Havde feber og følte mig dårlig. Havde [betændelse]. Blev sat i venteværelse i skadestuen blandt mange mennesker. Der var ingen drikke i venteværelset. Efter to timer henvendte jeg mig ved skranken og gjorde opmærksom på, at jeg ikke ventede på skadestue, men på akut indlæggelse, samt at jeg trængte til at ligge ned. Først herefter blev jeg taget ind. Der blev sagt, det var normalt. Det er for dårligt. | Virkelig dårlig |
| 36 | Det var godt. | Virkelig god |
| 38 | Alle var meget søde og hjælpsomme. | Virkelig god |
| 42 | Her oplevede jeg en læge NN et sted sige, at han mente, det var [betændelse], jeg havde, og kunne godt tage hjem og komme igen næste dag til undersøgelse. Det kunne jeg virkelig ikke, jeg havde mange smerter. Fik da lov til at blive indlagt. | Virkelig god |
| 47 | Mange smerter, og forvirret travlhed i modtagelsen. | Dårlig |
| 57 | Godt, hurtigt og kompetent! | Virkelig god |
| | ID Kommentarer - sengeafsnit P4 vest kirurgi | Modtagelsen |
| 1 | Fik en kontaktperson, som jeg så én gang. | God |
| 5 | En god modtagelse. | Virkelig god |
| 6 | De glemte mig ikke, trods megen travlhed. | Virkelig god |

Bilag 5

| | | | |
|---|---|---|--------------------|
|  | 8 | Det var rart, de var så åbne og kom ind og snakkede ligeså stille og roligt til mig. | God |
|  | 9 | Der var lidt ventetid, inden der kom en og viste mig sengen. | God |
|  | 12 | En akut indlæggelse (ej ambulance) er vel altid en travlhedsfaktor. | God |
|  | 15 | Alle sygeplejersker var glade for at komme ind på stuen, hvor jeg lå sammen med tre andre mænd. Der var en god stemning. | God |
|  | 16 | Måtte vente to timer, før jeg kom ind på en stue. | Dårlig |
|  | 17 | Nej, jeg er selv positivt indstillet over for, hvad der skal ske. | God |
|  | 18 | Modtagelsen var fin, men jeg blev glemt igen. Ventede fra [morgen] til [fem en halv time senere]. Gjorde selv opmærksom på, at jeg ventede. | God |
|  | 19 | Blev lovet noget at spise, da jeg først skulle faste næste dag, men fik intet! | Dårlig |
|  | 22 | Der var ikke bestemt, hvilken stue jeg skulle ligge på, [og der var heller ikke] fundet nogen seng. Blev lagt ved siden af én, som var meget urolig. Fik derfor ikke den søvn, der var behov for. | Dårlig |
|  | 23 | Mødetider til operation kunne fordeles ud over dagen, så én der er sat til operation [over middag] ikke skal møde allerede [tidligt om morgenen]. Vil give mere tilfredse patienter, måske spare senge. Ved meget akut, hvor der skal aflyses, kan man måske nå at ringe til den sidste, inden han tager hjemmefra. Lig med mere tilfredshed. | Virkelig god |
|  | 28 | Min modtagelse var meget fin. Skønne, venlige og søde sygeplejersker og i det hele taget andet personale på afdelingen. Lægerne er også flinke til at orientere. | Virkelig god |
|  | 31 | Kan ikke være bedre. | Virkelig god |
|  | 33 | Jeg kom fra akutmodtagelsen [sent om aftenen]. Jeg blev mødt af venligt personale, men fik ingen information, hverken om bade- eller madforhold på afdelingen. Det var en anden patient, der fortalte det. | Dårlig |
|  | 35 | Søde, rare mennesker. Vi blev behandlet godt, og der var næsten ingen ventetid. | God |
|  | 39 | Oplevede, at sygeplejersken var skrap. | Dårlig |
|  | 41 | Omsorg. | Virkelig god |
|  | 45 | Var i kontakt med meget uoplagt sygeplejerske. :(| Virkelig dårlig |
|  | 51 | Jeg vil gerne sige tak til alle, både læger og sygeplejersker m.m. for god behandling. Også fordi i talte klart og tydeligt, så jeg var med hele tiden efter operationen, det blev ved; på grund af min dårlige hørelse. | Virkelig god |
|  | 54 | Sygeplejerskerne var rigtig søde. De var gode til at forklare, hvad der skulle foregå. | God |
|  | 55 | Det er dejligt at blive taget godt imod, når man kommer. Og det blev jeg. | God |
|  | 56 | Alle er søde, rare. Begrænset ventetid. Stor tilfredshed :-) | Virkelig god |
|  | 61 | Fin. | God |
|  | 66 | Kan intet huske. | Intet svar |
|  | 67 | Lå lang tid uden at vide, hvor jeg skulle hen. Derefter på to forskellige afdelinger. | Virkelig dårlig |
| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | | Modtagelsen |
|  | 2 | Jeg skulle først køre til [en by] og derefter [en anden]. Der synes jeg, at kommunikation mellem læge og hospital var dårlig. | Dårlig |

- | | | |
|---|---|--------------|
| ✎ | 5 Da jeg endelig fik en seng, fik jeg med det samme smertestillende medicin. | God |
| ✎ | 8 Men da der var ombygning på sygehuset, og jeg var fortumlet i hovedet, så er der meget, der er tåget, og på en eller anden måde var jeg kommet uden for min stue, og fordi jeg [hører dårligt]. Jeg har været der i flere år [], og da jeg nu er gammel, så tror mange, at jeg er []. | Virkelig god |
| ✎ | 12 Alle tiders sygehus. | God |
| ✎ | 13 Vi blev modtaget af sygeplejerske i venterum, og vi kunne fortælle, hvad der skulle ske, men der var ikke bestilt tid hos røntgen. Så igen ventetid en time. Derpå røntgen og så vente på svar i yderligere halvanden time. Vi fik lov til at køre hjem mod at komme tilbage næste dag [om formiddagen], da min [pårørende] er kørestolsbruger og havde brug for sine hjælpemidler, og hospitalet ikke havde noget, han kunne bruge. | God |

Organkirurgisk Afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi | Fejlhåndtering |
|--|--|--------------------------------------|
| 2 | Jeg ved ikke, om det var en fejl fra operationen, men efter [få] dage bliver jeg sendt til et andet sygehus og får sat dræn i. Smertekateter fik jeg sat i dagen efter operation []. | Godt |
| 3 | Jeg havde det utrolig dårligt, som om jeg blev ved med at have narkose i kroppen. Det hele var sløret. Jeg var svimmel og havde voldsom kvalme. Mit blodtryk var meget lavt, også da jeg blev sendt hjem. Lægen, som udskrev mig, ville da heller ikke se mig i øjnene. Da jeg blev udskrevet lå min blodprocent [meget lavt]. Det er jeg rystet over. | Dårligt |
| 12 | Man bliver udskrevet for tidligt. | Godt |
| 14 | Operation et slog fejl, og jeg måtte genopereres. | Virkelig godt |
| 15 | Det var på sygehus 2, at der var et problem og en skod læge! De kom til at røre ved min bugspytkirtel på sygehus 2, og der var nogle problemer bagefter, men ikke pga. at jeg blev opereret på sygehus 1. | Intet svar |
| 16 | Glemte medicinering. | Godt |
| 18 | Fik mindre blødning i spiserøret under [indgrebet]. | Godt |
| 24 | Jeg blev taget ud af den planlagte medicinering pludseligt, og blev herefter meget syg igen. Jeg fik også et præparat, jeg blev syg af. | Virkelig godt |
| 26 | Forundersøgelsen var ikke gjort godt nok, idet man var nødt til at ændre operationsformen inden bedøvelsen. I journalen står [beskrevet en særlig tilstand], og det burde man kunne have set i forundersøgelsen. | Godt |
| 29 | Ved behandling/undersøgelse i Randers var der ikke styr på blodprøver, så den ene gang [] kørte vi forgæves. Der var UTROLIG lang ventetid. | Godt |
| 33 | Sygeplejersken, som "passede" mig om aftenen, glemte at give mig mit smertestillende, trods det at jeg havde fat i hende flere gange. Til sidst blev det for ulideligt, og min medpatient måtte finde en, som kunne hjælpe. Fandt ud af dagen efter, at hun var vikar, men stadig meget utilfredsstillende! :-{ | Godt |
| 39 | En ultralydsscanning gav unødigt lang ventetid på cirka otte timer, idet læge NN glemte at bestille scanningen. Dette blev først opdaget, da [en pårørende] påpegede, at der måtte være tale om en fejl, og bad afdelingen tjekke, om den overhovedet var bestilt, hvilket den ikke var. Afdelingen beklagede fejlen, og scanningen blev herefter hurtigt gennemført. Patienten havde været fastende i cirka 11 timer. | Virkelig godt |
| 46 | Skulle opereres for galdesten. Galdeblæren kunne ikke findes, og patienten blev derfor ikke opereret. []. | Godt |
| 49 | Blev tilbudt mad inden en undersøgelse, hvor man skulle faste []. | Dårligt |
| 52 | Hjemvendt, før jeg var ret meget bedre. | Intet svar |
| 55 | Jeg blev indlagt for at få noget væske, men fik ingen intravenøs væske, mens jeg var der. | Intet svar |
| ID Kommentarer - sengeafsnit P4 vest kirurgi | | Fejlhåndtering |
| 2 | Operation slog fejl. Det medførte [flere] operationer. | Virkelig godt |
| 6 | En læge kom med konklusioner fra anden læge, som havde undersøgt mig, men jeg har aldrig mødt omtalte læge. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 8 | Der var en dag, de glemte at give mig en indsprøjtning. | Virkelig godt |

| | | | |
|---|----|--|--------------------------------------|
| ✎ | 11 | Man må selv være obs. på, at man får den rigtige medicin. Oplevede fejl i det jeg fik. | Godt |
| ✎ | 13 | Lægen udskrev mig ved formiddagens stuegang, dagen efter jeg var opereret/undersøgt for blindtarmsbetændelse. På det tidspunkt havde jeg stærke smerter i forbindelse med [] betændelsen. | Godt |
| ✎ | 18 | At blive glemt [et par] gange på [få] dage er for meget, selvom det ikke var alvorligt, det jeg var indlagt for. | Virkelig godt |
| ✎ | 19 | Modtagelsen havde glemt at bestille tid på OP til [undersøgelserne]. | Godt |
| ✎ | 20 | Ultralydsscanning, hvor læge NN vurderede, der ikke skulle foretages [en behandling]. Dette fik lægen på afdelingen heldigvis rettet senere! | Godt |
| ✎ | 22 | Jeg fik en morfinsprøjte inden operationen. Jeg lagde mærke til, at det ikke kun var ved mig, men også ved andre patienter, at sprøjterne lå frit fremme, mere eller mindre halvfylde. Så hvilken som helst besøgende kunne have taget sprøjterne, uden at nogen opdagede det. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 24 | Jeg fik ikke det rigtige, så jeg bliver i tre dage og får lavet det hele om. | Intet svar |
| ✎ | 34 | [Problemet] blev kun delvist ordnet. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ | 50 | Henvisning til efterfølgende kemobehandling blev ikke sendt. | Godt |
| ✎ | 53 | Det er for dårligt at blive indlagt om natten, og så tror dagholdet, at natholdet har styr på det. Skulle til scanning hurtigt, men måtte vente ca. 12 timer, grundet at personalet SNORK SOVER. Den ene tror, den anden har styr på det. Men nej. Totalt dårligt! | Godt |
| ✎ | 55 | Fejl ved jeg ikke, om jeg vil kalde det, men oplevede til stuegang i slutningen af indlæggelsen, at en læge undrede sig over, at jeg havde fået antibiotika. Det havde jeg fået i drop hver dag. Det syntes vedkommende ikke, jeg skulle have. Så kan man godt føle, at der ikke er tjek på ens behandling. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ | 59 | Jeg skulle have afføringspiller [nogle dage] af min indlæggelse. Man kunne have sparet en dags indlæggelse. | Godt |
| ✎ | 62 | Jeg kom i operationstøj [tidligt om morgenen] og fik af sygeplejersken at vide, at jeg kunne blive afhentet af en portør hvert øjeblik. Jeg var udtømt, MEN en sygeplejersken ([aftenen før]) havde fået den fejlagtige opfattelse, at jeg heller IKKE måtte DRIKKE noget fra [natten inden], da hun mente, at jeg skulle i fuld narkose. Hun fjernede om natten mit væskelager, og det skulle vise sig, at der skulle gå [næsten et halvt døgn], inden jeg fik væske igen. Jeg ventede og ventede, men [omkring middag] kom en sygeplejerske og meddelte mig, at operationsstuen ikke ville modtage mig, før de kendte mit INR-tal. Der skulle så komme en laborant og tage en NY blodprøve, hun kom ca. en time efter, og så skulle blodprøven derefter analyseres. Mit kummesprøjt af blod var ophørt [dagen inden operationen] og kom heller ikke igen [på dagen for operationen], hvilket jeg hver gang meddelte sygeplejersken, men jeg fik ingen reaktion på dette. | Dårligt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Fejlhåndtering

| | | | |
|---|---|--|--------------------------------------|
| ✎ | 1 | Forkert medicin. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ | 3 | At jeg fik at vide, at jeg her[blindtarmsbetændelse?], men det har jeg ikke. | Virkelig godt |
| ✎ | 4 | Overmedicinering. | Godt |
| ✎ | 6 | At det de skulle, gjorde de ikke. Kun det samme som min egen læge havde gjort. Jeg blev ikke en skid klogere. Jeg døjer stadig med det. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ | 7 | Usikkerhed og ventetid i forbindelse med lægesamtale og f.eks. blodprøven. | Godt |
| ✎ | 8 | På grund af min psykiske tilstand er jeg rundt på gulvet, fordi jeg ligger i mit eget hus alene fra jeg kom til skade. Mine naboer kom ind til mig, og ringede til vagtlægen, men der kom en ambu- | Intet svar |

Bilag 5



















lance. Den kørte mig til Aarhus, derfra til Horsens Sygehus og sat i en kørestol og sendt hjem, selvom Falck-folkene sagde, at jeg ikke kunne være alene.

Organkirurgisk Afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi | Samlet indtryk |
|----|---|------------------|
| 1 | Behandlingen var god, men det gav ikke svar på nogen af hendes smerter. | Godt |
| 2 | Det var ubehageligt, da jeg blev sendt til Aarhus for at få dræn i. Jeg ventede [ti timer] før dræn. Blev lagt ind på et rum og vente. Der var ingen kontaktperson, men mange forskellige. Det var virkelig utrygt, når man er bange. | Virkelig godt |
| 3 | Ingen kom med friskt vand. Ingen kom med mad. Jo, et par mariekiks. Sygeplejersken var ikke med ved udskrivelsen, så jeg måtte selv fortælle hende om det. | Virkelig dårligt |
| 5 | Jeg fik navnet på min kontaktperson på afdelingen, men så ikke vedkommende i den følgende uge. Jeg blev i tvivl om min behandling dvs. undersøgelse blev besluttet, fulgt af medicinsk eller kirurgisk afdeling. | Godt |
| 9 | Følte mig tryk ved operationen både før og efter, og har det godt. Herligt. | Virkelig godt |
| 12 | Hvis de havde lyttet, skulle jeg måske ikke indlægges igen. | Dårligt |
| 14 | Jeg vil gerne rose pleje- og servicepersonalet på P4 Øst helt op i skyerne. De er TYDELIGT underbemandet, men ekstremt venlige og professionelle. Har kun ros og beundring tilovers for dem. Well done! | Virkelig godt |
| 16 | Ventede unødigt længe på svar på [scanning]. Svaret på scanningen var af stor vigtighed for mit forløb (scanningsbillederne blev undersøgt andet sted). | Dårligt |
| 19 | Jeg kastede op rigtig meget. Det var rigtig dårligt for mig. | Godt |
| 20 | Det er mit første besøg hos hospitalsvæsenet, og jeg har kun rosende ord til overs for den behandling, jeg fik på afdelingen. | Godt |
| 21 | Det viste sig, at heller ikke denne indlæggelse med operation(er) gav optimalt resultat, idet jeg ca. en uge senere igen måtte på sygehuset for bekæmpelse af betændelse i såret. | Godt |
| 28 | Trods travlhed var forløbet præget af ro, kompetence og god tid til at informere. Jeg vil særligt fremhæve ultralydsscanningen, hvor der var tid til at få svar på alle spørgsmål. | Virkelig godt |
| 29 | Ved undersøgelse i Randers blev patienten lagt på en briks. Efter [et par] timer bad jeg om en seng til hende, det var ikke tilpas, men fik dog en. Jeg kan frygte, hvordan det var gået, hvis hun havde været alene af sted, med bleskift, mad og drikke. Under al kritik. | Godt |
| 32 | Jeg fik en fin behandling, mens jeg var indlagt. | Virkelig godt |
| 35 | Utroligt rare og venlig mennesker, som også havde plads til humor ind imellem. Det er vigtigt, da et sygehus ikke er det mest spændende sted at opholde sig! | Virkelig godt |
| 36 | Det var i orden. | Godt |
| 38 | Der var en del ventetid, da jeg skulle på et andet sygehus. Ikke Horsens skyld. | Virkelig godt |
| 39 | Patienten skulle under indlæggelsen til behandling på andet sygehus. Her blev patienten glemt/væk, så undersøgelsen først blev foretaget [sent på dagen]. Dette gav [en forlænget] indlæggelse på det andet sygehus og [noget ekstra tid] i Horsens. Afdeling P4 beklagede meget for oplevelsen på det andet sygehus. | Virkelig godt |
| 42 | Forløbet på afdelingen kunne ikke være bedre. | Virkelig godt |
| 47 | Personalet havde forfærdeligt travlt! | Godt |
| 48 | Der manglede en enkelt gang sengeplads. Jeg kan dårligt sidde på en stol i længere tid. | Intet svar |

Bilag 5

| | | | |
|---|----|---|-----------------------|
|  | 52 | PLUS til personalet! | Dårligt |
| ID Kommentarer - sengeafsnit P4 vest kirurgi | | | Samlet indtryk |
|  | 2 | Lå på intensiv i tre uger, hvor behandlingen og omsorgen var helt i top. | Virkelig godt |
|  | 5 | Det var tilfredsstillende. | Virkelig godt |
|  | 9 | Kunne nogle gange have brugt lidt mere kontakt. Men på grund af travlhed, kunne der være meget lange perioder, uden kontaktpersonalet kom forbi. Det kunne ønskes, at de bare lidt oftere kom forbi for at høre, om alt var o.k. Men når de var der, var de o.k. | Virkelig godt |
|  | 10 | Følte, at jeg blev taget alvorligt, når jeg fortalte om symptomer m.m. | Virkelig godt |
|  | 11 | Ved flytning fra én afdeling til en anden var der ingen til at modtage mig. Jeg blev bare anbragt på stuen af portøren, hvorefter han afleverede mine papirer på kontoret. Der gik meget lang tid, inden der kom en og ønskede mig velkommen på afdelingen. | Godt |
|  | 12 | En akut indlæggelse op til en weekend kræver overblik og beslutningsdygtigt personale, hvilket jeg i høj grad oplevede! Undersøgelsen på OP, [tre forskellige undersøgelser], gennemførtes på forbilledlig vis ved "her og nu"-beslutninger. BRAVO! | Godt |
|  | 14 | Er udskrevet, men ikke færdigbehandlet. Forløbet på den videre behandling er for lang. | Godt |
|  | 15 | Jeg har været godt tilfreds med forløbet. Har ingen klager, alle var hjælpsomme og et smilende personale. | Godt |
|  | 22 | Når man er ved sine "fulde fem", som det hedder, skal man respektere patienternes ønsker ved en evt. behandling. Når man siger, man ikke vil, respekteres det ikke. | Godt |
|  | 33 | Modtagelsen på akutafdelingen var under al kritik. Ventetiden var unødigt lang. Jeg fik ingen oplysninger fra [formiddag til aften]. Skulle faste, hvilket var o.k., når diagnosen var ukendt. Men jeg fik ingen information, før min mand blev vred. Patienten ved siden af mig var [hæmmet], hun kunne ikke nå snoren til kabelsystemet. Hun råbte i en time på et bækken. Det er frustrerende, at man ikke kan hjælpe som medpatient, men også en belastning, når man er indlagt med stærke smerter. | Intet svar |
|  | 42 | Lang ventetid på at tage hjem, da det var blevet besluttet, at jeg skulle udskrives. Ventedet [et par] timer på et enkelt svar. | Godt |
|  | 53 | Det var for dårligt at komme ned til operation for at konstatere, man ikke er klar. Den afdeling, jeg kom fra, skulle fjerne hår [], men havde glemt det. For dårligt igen! | Virkelig dårligt |
|  | 54 | Jeg blev forvirret, da to forskellige læger sagde to forskellige ting til mig. Det skabte lidt tvivl hos mig. | Godt |
|  | 56 | Der var et fint samspil mellem indlæggelse, forundersøgelse, operation, opvågning og selve afdelingen. | Virkelig godt |
|  | 62 | Jeg blev så kørt til operation [i efteråret]. Jeg blev lagt på operationsbordet, og tre grønklædte sygeplejersker (meget søde) gjorde klar til undersøgelse, medens de talte beroligende til mig. Døren går op, og ind træder en læge NN og mumler vistnok sit navn. Bagefter fik jeg af sygeplejerskerne at vide, at hans navn var NN []. Herefter sagde han ordret: "Hvad laver du her?". Jeg var efter dagens oplevelser for omtumlet til at kunne svare ham. Jeg må gå ud fra, at han havde læst min journal []. Herefter udtalte han: "Vi aflyser", hvorefter han gik uden nogen som helst forklaring eller ord. Jeg havde nået at fortælle en sygeplejerske om mine oplevelser på Horsens Sygehus, og hun opfordrede mig til at skrive om det, og det gør jeg så nu, idet jeg ikke har haft overskud til det før. | Virkelig dårligt |
|  | 63 | Manglende information fra lægeligt hold i forbindelse med, at jeg [nogle] gange måtte i fuld narkose inden for [få] dage grundet kraftig udsving fra operationssåret. | Virkelig godt |
| ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | | | Samlet indtryk |
|  | 5 | Ringede fire gange på hjælp, men min klokke blev slukket, indtil jeg råbte. Der stod fem ansatte hos en patient. | Godt |

- | | | |
|---|---|------------------|
| ✎ | 6 Man skulle have læst, hvad min læge havde skrevet. I stedet for kun at gøre som hun havde gjort | Virkelig dårligt |
| ✎ | 7 Virkelig godt, at man fik "fysisk nattero", dvs. lyset slukket og døren lukket. | Virkelig godt |
| ✎ | 12 Blev sendt til to andre hospitaler for behandling, mens jeg var indlagt på et tredje hospital. Det første var super. Det andet var uprofessionelt. | Virkelig godt |
| ✎ | 13 Indkaldt til [om formiddagen], snak med læge [en time senere] i fælleskøkkenet, der var andre personer til stede. Skulle til CT-scanning. Ventede til [om eftermiddagen], derpå scanning og fik svar [om aftenen]! Der var ikke mulighed for flydende kost, kun tør kartoffelmos, ingen energidrik, min mand var den [i efteråret] opereret for []kræft og var på flydende kost. Ingen mulighed for hvile | Virkelig dårligt |

Organkirurgisk Afdeling

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

| ID | Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi | Samlet indtryk |
|----|--|------------------|
| 2 | Jeg var tilfreds på sygehuset. Jeg manglede meget informationer om, hvordan forløbet bliver med hensyn til heling/komplikationer, når man kommer hjem. Det har været/er meget utrygt, da man ikke ved, om det er ok. | Virkelig godt |
| 3 | Der var ingen, der undrede sig over, at jeg var så svimmel, at jeg næsten ikke kunne gå. Burde der ikke ringe nogle klokker, når man nærmest bare ligger passivt hen efter en simpel operation! | Virkelig dårligt |
| 5 | Det krævede, at jeg selv eller min [pårørende] var opsøgende. Så fik vi god information af sygeplejerske NN. | Godt |
| 12 | Man skal ikke havde besked, mens man dårligt er vågnet efter narkose. F.eks. kunne man få det per brev på maven. | Dårligt |
| 14 | Nej/ja, det var uddybende og godt. | Virkelig godt |
| 17 | Mit problem er, at jeg har sygehusfobi. Det er min hustru, der taler med læger og sygeplejersker. Alt for mange læger med forskellige svar. | Godt |
| 21 | Jeg havde svært ved at få kontakt til lægen. | Godt |
| 28 | Jeg fik svar på alle spørgsmål. Såfremt den person, jeg spurgte, ikke kendte svaret, varede det ikke længe, før den kompetente person kom ind på stuen med svar. | Virkelig godt |
| 36 | Det var godt. | Godt |
| 46 | Patienten er [handikappet], og informationer er derfor gået gennem [hjælpere]. | Godt |
| 47 | Det eneste skriftlige, jeg fik, var information med træningsøvelser, og først da jeg selv bad om det. | Godt |
| ID | Kommentarer - sengeafsnit P4 vest kirurgi | Samlet indtryk |
| 5 | De var gode til at informere mig. | Virkelig godt |
| 8 | De var gode til at få det ned på jorden i stedet for at blæse det op. | Godt |
| 9 | Meget fin. | Virkelig godt |
| 11 | Følte, der var meget spildtid, hvor jeg ikke blev informeret om, hvad jeg ventede på. | Godt |
| 16 | Jeg talte faktisk ikke med noget personale før til stuegang dagen efter. | Dårligt |
| 17 | Jeg har været godt tilfreds med den behandling, jeg har fået. | Godt |
| 30 | Ved ikke, hvad min læge har fået at vide. | Virkelig godt |
| 33 | Jeg fik stort set ingen informationer. Svarene på mine blodprøver var "det er faldende", og her tales om infektionstal. Der var ingen oplysninger om, hvad konsekvensen kunne være eller om, hvad CT-scanningen viste. Lægen oplyste, at hans kollega havde set på billederne, altså kendte han ikke selv min sag. | Intet svar |
| 39 | Oplevede egentlig meget lidt kontakt til personalet. Virker pressede på mig, men igen meget forskellige. Nogle er meget kompetente og andre kolde og ikke nærværende. | Dårligt |
| 41 | [I efteråret] modtog jeg brev med tid til kikkertundersøgelse [noget tid senere]. Brevet indeholdt nøjagtige oplysninger om, hvordan alt skulle foregå. | Virkelig godt |

| | | | |
|---|-----------|--|-----------------------|
| ✎ | 52 | Den vejledning, jeg fik, omkring rasering var ikke fyldestgørende. | Virkelig godt |
| ✎ | 53 | Jeg blev noget overrasket, da jeg skulle udskrives. Lægen sagde: "Det var da godt, vi tog blindtarmen, eller var det gået galt". Ventetid! For dårligt igen! | Virkelig dårligt |
| ✎ | 54 | Jeg fik først at vide af min læge, hvad jeg fejlede, men det skete først, da jeg selv spurgte efter det. Jeg fik ikke information om, hvad jeg fejlede, da jeg var på sygehuset. | Godt |
| ✎ | 56 | Stor tilfredshed. Også stor venlighed og hurtig behandling, da jeg efter indlæggelsen blev i tvivl om noget og kom på afdelingen igen. | Virkelig godt |
| ✎ | 58 | Jeg fik udleveret medicinkort ved udskrivningen og tilstrækkelig mundtlig information. | Godt |
| ✎ | 62 | Efter indlæggelsen fik jeg et glædeligt brev fra læge NN om, at de udtagne polypper efter analyse viste godartede forhold. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 64 | Jeg vil sige mange tak til den læge, som opererede mig. Samtalen før og efter operation var beroligende. Jeg skylder ham mange tak. | Virkelig godt |
| ✎ | 65 | Jeg følte, at man ikke vidste, hvad jeg fejlede. Faste, ikke faste, flere gange uden, at der skete noget. | Dårligt |
| ✎ | 66 | Fik journal med hjem over hele forløbet. | Virkelig godt |
| | ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Samlet indtryk |
| ✎ | 6 | Jeg fik kun at vide, at det ikke var farligt. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 8 | Jeg fik en god behandling. | Godt |
| ✎ | 12 | Spurgte personalet når i tvivl. [Mine pårørende] fik god information, når de spurgte og ringede. | Virkelig godt |

Organkirurgisk Afdeling

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

| ID | Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi | Samlet indtryk |
|----|---|-----------------------|
| 5 | Jeg var utryk ved udskrivelsen, fordi man ikke havde fundet årsagen til min [lidelse], og der ikke kunne opgives tidspunkt for den manglende undersøgelse, kikkertundersøgelse. I udskrivningsbrevet til lægen tales om [et særligt problem]. Kikkertundersøgelse opgives. | Godt |
| 7 | Behandlingen afsluttes. Jeg skal have kikkertundersøgelse, som de foretager på et andet sygehus. | Virkelig godt |
| 28 | Da jeg jo ikke var syg længere, er det selvfølgelig helt ok, at jeg skulle klare mig selv. Smerterne fra kikkertoperationen var absolut til at udholde. | Virkelig godt |
| 29 | Ønske om bedre information til plejehjemmet. Efter første indlæggelse var der ikke udskrivelsesbrev med til plejehjemmet. | Godt |
| 43 | Er folkepensionist. Bor alene [i etageejendom] uden elevator. Er ikke-ryger. | Godt |
| 52 | Ved brevudskrivelse følte jeg utryghed og skuffelse over, at sygdomsårsagen ikke var opklaret. Tabte i alt [nogle] kilo. Mistede balanceevne ved mine sædvanlige gåture. Begyndte på genoptræning ca. en måned efter udskrivelse. | Dårligt |
| | ID Kommentarer - sengeafsnit P4 vest kirurgi | Samlet indtryk |
| 10 | Min udskrivelse blev udsat en smule, fordi jeg var dårlig og utryk ved at skulle hjem. Ved at blive lidt ekstra i afdelingen nåede jeg at blive fysisk tilpas igen og var derfor tryk ved at forlade afdelingen. | Virkelig godt |
| 16 | Efter stuegang spurgte jeg, om jeg så bare kunne tage hjem. Det var ok. Jeg kunne bare gå. Ingen talte om forbindelse, smertestillende eller om der var tråde, der skulle fjernes. De næste tre dage ringede jeg på det telefonnummer, der stod som kontaktnummer til afdelingen, men det viste sig, at nummeret ikke fandtes. Fedt. Om mandagen kom jeg igennem til afdelingen via omstillingen, og da fik jeg at vide, at forbindingen skulle have været taget af dagen efter, jeg var kommet hjem. | Dårligt |
| 19 | Ja, jeg var lige så dum/klog, som da jeg blev indlagt. Fik ingen konklusion på, hvorfor jeg havde haft de smerter, jeg blev indlagt med. | Virkelig dårligt |
| 26 | Jeg var utryk ved udskrivelsen, fordi jeg langt følte mig rask. | Virkelig godt |
| 33 | Jeg fik hurtigt indkaldelsen til kikkertundersøgelse. Den var vedlagt en god forklaring. | Intet svar |
| 38 | Ingen røg, ingen alkohol. Men men... Jeg bor alene og får ikke altid den kost, der gør forskellen. Ensidedt. | Virkelig godt |
| 39 | Var lidt i tvivl om, hvornår det var passende eller okay at dyrke sport igen. Jeg træner meget, og det var svært at vurdere, og meldingen var ikke hel klar efter operation. | Dårligt |
| 41 | God samtale med lægen, som beroligede mig meget. | Virkelig godt |
| 44 | Ved udskrivelsen blev jeg informeret om, at jeg nok ville blive indkaldt om ca. en måned. Da jeg ikke hørte noget, ringede jeg til afdelingen []. Man vidste ikke noget. [Ti minutter senere] blev jeg ringet op, at jeg da havde en tid [en time efter]. Jeg kom naturligvis [til denne tid]. Et administrativt problem. | Virkelig godt |
| 45 | Synes ikke jeg har fået vejledning om, hvordan jeg skal forholde mig, for at komme mig. | Dårligt |
| 50 | Læge NN glemte at sende den henvisning til kemobehandling, han havde skrevet, videre. En forespørgsel [over en uge] senere bekræftede dette, hvorefter efterbehandlingen kunne startes op. | Godt |

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 52 | I burde have anbefalet nogle dages sygemelding efter operationen. Jeg fik at vide, at jeg kunne starte på arbejde dagen efter. Men jeg fik morfin og smertestillende, så det var ikke forsvarligt at gå på arbejde. | Virkelig godt |
| ✎ 54 | Jeg har stadig dårlig mave, og nogle gange kramper i maven. | Godt |
| ✎ 66 | Jeg blev overflyttet til et andet sygehus fra jer. Det var først efter tre dage, jeg fik at vide, at jeg kun kunne få træning der i en uge. Det synes jeg, at jeg skulle have været informeret om før overflytningen, i stedet for at få at vide, at jeg skal hjem i løbet af en uge. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

- | | | |
|------|--|------------------|
| ✎ 6 | At der ikke var plads til mig, så blev jeg udskrevet. Sådan følte det. | Virkelig dårligt |
| ✎ 12 | Blev udskrevet til aften, men da patienten bor alene, fik han lov til at blive om natten. Ved første indlæggelse var der kommunikation med hjemmeplejen. | Virkelig godt |

Organkirurgisk Afdeling

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

| ID | Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi | Samlet indtryk |
|----|---|------------------|
| 2 | Det er ok, at der ikke er tv på stuerne, men så SKAL der være radio. Tiden kan føles lang, hvis man ikke kan komme ud af sengen. Jeg måtte selv få radio bragt ned, da jeg lå alene i en week-end. | Virkelig godt |
| 3 | Der blev ikke gjort rent. Der blev plettørret, hvor man nu lige kunne se noget snavs/nullermand. | Virkelig dårligt |
| 4 | Det var nogle dejlige og friske personaler på afdelingen. | Virkelig godt |
| 5 | Der var en meget venlig og hjælpsom atmosfære på afdelingen. Udemærket "forplejning" (mad, tøj, pasning). Personalet var kompetente. | Godt |
| 7 | Jeg synes, de har gjort det bedste, de kunne for mig. Trist, sygehuset ligger så langt væk fra mig []. | Virkelig godt |
| 10 | Det mangler i den grad et sted, man kan sidde, hvor der er tv og nogle behagelige stole. Der er tv på afdelingen, men det er bare ikke hyggeligt at sidde på dårlige stole i "spisestuen". Der kommer jo også pårørende om aftenen. | Godt |
| 12 | Man kunne fortælle, hvad man fik af piller. Man kunne også sende med hjem, så det var efter mandag morgen. Da jeg var utryk ved at skulle hjem samme dag, fik jeg lov at blive en dag. De kunne også fortælle, at tarmen skulle i gang igen, så man ikke tror, man har tarmslyng eller hul på tarmen. | Dårligt |
| 13 | Ved afhentning af forskellige drikkevarer i opholdsstuen til afdelingen kunne man ønske sig flasker med skruelåg, da man, som dårligt gående med mere, nemt kommer til at spilde, hvilket kan få alvorlige følger. Mange gange mener jeg, det er for lang tid, der går, fra man ringer efter hjælp, til der kommer nogen. | Virkelig godt |
| 14 | Som sagt, mener jeg, at både pleje- og servicepersonalet er underbemandet. Men alle gjorde sit yderste for at vi, de indlagte, ikke skulle lide under det. Alle var engagerede og professionelle. Det var en fornøjelse. | Virkelig godt |
| 20 | Det er min samlede vurdering, at afdelingens personale yder en flot indsats, og det virker som om, at der er et godt samarbejde personalet imellem. Som patient har jeg kun rosede ord tilovers for den service og behandling, jeg har modtaget. Med andre ord; klart over forventning, så tak for det. | Godt |
| 21 | Sygeplejersker og sygehjælpere var flinke og omsorgsfulde, men de kunne ikke give megen information om forløbet, og som sagt var lægerne nærmest usynlige. | Godt |
| 23 | Jeg mødte kun søde og engagerede sygeplejersker og læger :-) | Virkelig godt |
| 24 | Jeg har været indlagt i [udlandet] i en uge for det samme, som hos jer her. Der er så stor forskel på læger, sygeplejersker og sygehus, så det er helt utroligt. Jeg kan kun sige, at jeg er fuldt tilfreds med indlæggelsen. Det kunne vist ikke gøres bedre. | Virkelig godt |
| 25 | Meget god og alsidig forplejning. | Virkelig godt |
| 27 | Jeg følte mig godt behandlet på Afdeling 4, Horsens. Personalet kan ikke gøre for, at afdelingen er nedslidt. | Godt |
| 28 | Med mine erfaringer fra Horsens mener jeg, at de, der klager over det danske sygehusvæsen, burde skamme sig. Bedre end man gør det på Afsnit P4 øst i Horsens, kan det næppe gøres. | Virkelig godt |
| 29 | Generelt rart og venligt personale, men der er alt for lang ventetid alle steder: modtagelsen, Afdeling P4 og RANDERS SYGEHUS. | Godt |
| 31 | Jeg synes, det er for dårligt, der ikke er fjernsyn på stuen, og jeg synes, det er dårligt med | Godt |

firemandsstuer. ISÆR, NÅR man lige er opereret og ikke må gå ud af sengen i to dage. Jeg synes, at personalet var søde og lyttende. Der var andre firemandsstuer, der havde fjernsyn.





















- | | | |
|------|---|------------------|
| ✎ 33 | Jeg synes, at det er rart, at man har en bestemt sygeplejerske som kontaktperson. Det skaber ro og tryghed, at man ikke hele tiden skal tale med "nye" ansigter. Følte mig tryk og godt tilpas, trods operation. Et godt "ophold" for mig, og det blev derfor også godt for min familie. | Virkelig godt |
| ✎ 34 | Jeg synes godt at rengøringen af toiletterne kunne være bedre. | Virkelig godt |
| ✎ 36 | De var gode at tale med. | Godt |
| ✎ 37 | Madplanen og madudvalget var overraskende godt. | Godt |
| ✎ 38 | Har været indlagt flere gange i løbet af året. Det har hver gang været meget søde sygeplejersker. Meget hjælpsomme. Jeg har intet at klage over. | Virkelig godt |
| ✎ 39 | Vi har oplevelsen af en 100 procent kompetent afdeling P4. De har behandlet og taget vare på sygdommen til vores fulde tilfredshed. De har samarbejdet med vores anden afdeling på en god måde. Vi har været rigtig tilfredse med vores kontakt med P4. Det er nok det sygehus, vi har følt os mest trygge ved, både fagligt og menneskeligt. | Virkelig godt |
| ✎ 40 | Jeg har været meget tilfreds med både læger, sygeplejersker og portører. Alle har været hjælpsomme og venlige. | Intet svar |
| ✎ 41 | Virkelig meget spildtid ved [scanning]. Ventetid var et døgn. Ventetid på tilhørende svar var et døgn. Manglede [forskellige informationer i forhold til min tilstand]. Manglede lægelig kontakt, eksempelvis stuegang eller lignende. | Godt |
| ✎ 42 | Toiletforholdene er ikke optimale. Kun ét toilet til fire "mavepatienter". | Virkelig godt |
| ✎ 44 | Det kunne være godt med tv på stuen. | Godt |
| ✎ 45 | Det var rart at have samme sygeplejerske pr. dag. Den, der kom om morgenen, hjalp mig i hele vagten. Ligeledes aften- og nattevagt. God orientering til patienten, ligeledes til eventuelle læger. Det var altid den sygeplejerske med, som passede mig. Det giver tryghed. Og tryghed giver nemmere patienter. | Godt |
| ✎ 48 | Rimeligt. | Intet svar |
| ✎ 50 | Jeg har været godt tilfreds. | Virkelig godt |
| ✎ 52 | Ved [] indlæggelserne [] oplevede jeg hver gang FOR LANG ventetid på dage med akutmodtagelse. Under indlæggelserne mødte jeg flere flinke og omhyggelige læger og sygeplejersker (ROS til NN). | Dårligt |
| ✎ 55 | Dagen før, jeg skulle hjem, blev jeg flyttet til en tosengsstue [], men vi lå tre personer på stuen. Den ene af dem var så dårlig, at han havde mange pårørende på besøg, helt frem til [sent om aftenen]. Senere [på aftenen] havde de kørt ham ud, så jeg kunne komme i seng. | Virkelig dårligt |

ID Kommentarer - sengeafsnit P4 vest kirurgi

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|---|---------------|
| ✎ 2 | Jeg har kun oplevet en stor, stor hjælpsomhed. Og altid personale i godt humør og parate til samtale. | Virkelig godt |
| ✎ 3 | De fik mig til at føle mig tryk. | Virkelig godt |
| ✎ 5 | De var opmærksomme på, om man havde det godt. | Virkelig godt |
| ✎ 8 | Jeg synes f.eks. at til tider blev det for meget, da der hverken var nogle på min alder, intet TV eller internetforbindelse. | Godt |
| ✎ 9 | Der kunne godt være flere toiletter. Angående rengøringen er det nok de manglende toiletter, der gør det. De to toiletter, jeg brugte, kunne godt være lidt mere rene, men der var mange personer, der brugte dem. Mange der var i gang med en udrensning. Men ellers et godt ophold med dygtigt personale. | Virkelig godt |

Bilag 5

| | | | |
|---|---|--|-----------------------|
|  | 11 | Bedre koordination, når man flytter fra en afdeling til en ny, så man er sikker på, de ved, at man er kommet. Jeg vil gerne give ros for, at personalet for det meste gav sig tid til en, hvis man var lidt nede eller havde brug for lidt omsorg. | Godt |
|  | 13 | Venlige og hjælpsomme sygeplejersker overalt, hvor jeg kom. | Godt |
|  | 19 | Personalet bør ikke bære snavset tøj op ad deres kitler eller lade det ligge og flyde på toiletterne eller i tomme senge. Sæt et stativ til snavset tøj op i stedet, eller tag snavsetøjsposen med rundt på stuerne, så der ikke ser så rodet ud! | Virkelig dårligt |
|  | 22 | Hvorfor skal man lægges sammen med meget dårlige og urolige patienter? Man får ikke den søvn, som man plejer, og man skal have en stærk psyke for at kunne holde ud at høre på deres råben, skrigen og beklagelser. | Godt |
|  | 29 | Jeg synes, man skal tænke på, at man ikke lægger unge og ældre sammen på stuen. Og at man giver forældre en ordentlig seng at sove i. Og at man ikke overlader pasning af den syge til de pårørende. | Virkelig dårligt |
|  | 33 | På en firesengsstue bør der være én sygeplejerske tilknyttet og ikke fire. Det vil give mere ro. Alvorligt syge bør ikke være på firesengsstuer, maksimum tosengsstuer. Man kan måske godt vente med at tage temperatur, til dagholdet kommer. At blive vækket klokken seks giver en lang dag. Det er jo ikke alle, der kan sove igen. | Intet svar |
|  | 36 | Jeg ville ønske, at madras og hovedpude var af en anden kvalitet. Jeg "kogte" pga. det materiale, som sengetøjet var lavet af (gummi?). Jeg kunne IKKE få en bedre pleje og omsorg end den, jeg fik, og efterfølgende skal der være en kæmpe ros til stomiklinikken. NN er suveræn! | Virkelig godt |
|  | 39 | Noget af personalet skal blive bedre til at håndtere patienter. På et dårligt tidspunkt for mig stod der en sygeplejerske og assistent for enden af sengen og rørte den ikke, imens jeg lå og græd. Jeg følte mig ydmyget, og den oplevelse sidder stærkt i mig. Det virkede utroligt at græde foran to mennesker, der stod på to meters afstand, og man skal alligevel åbne sig op for dem! | Dårligt |
|  | 41 | Min oplevelse af forløbet var god og tryk. | Virkelig godt |
|  | 44 | Specielt i mit tilfælde ville det have været en fordel med bidet på toilettet. Ellers er det ok. Men ellers min varmeste tak til alle for en fremragende indsats. | Virkelig godt |
|  | 47 | Mangler flere toiletter. | Godt |
|  | 52 | Jeg var glad for den søde og omsorgsfulde tone, jeg blev mødt med. | Virkelig godt |
|  | 54 | Var ikke meget for, at jeg skulle indlægges. Men det var fint nok. | Godt |
|  | 55 | Rengøringen er for overfladisk efter min mening. Synes også, det er for mange med fire på én stue. Det kunne også være rart med et tv. | Godt |
|  | 56 | Stor tilfredshed. Jeg lå på en firemandsstue, og selvfølgelig ville det være optimalt med enestue, men det, er jeg klar over, ikke muligt :-) | Virkelig godt |
|  | 59 | For megen støj om natten. Døre, der smækkes i medicinrum, personale med sko, der klapper. Der tales for meget af de ansatte på gangene om natten. | Godt |
|  | 63 | Behandling og omsorg helt i top. | Virkelig godt |
|  | 66 | Afdelingen gjorde det godt, men om natten kunne der godt være et par hænder mere. Personalet havde hænderne fulde, så ventetiden kunne godt føles lidt lang, men det var absolut ikke personalets skyld. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | | Samlet indtryk |
|  | 6 | Være der for de indlagte, fortælle, hvad der skal ske, og at det tager flere timer eller dage, inden en læge kan kigge på én. | Virkelig dårligt |
|  | 8 | Den sygeplejerske, der tog imod mig var rigtig sød ved mig, men jeg var der jo så kort, men jeg var glad, som jeg blev behandlet. Der var kun en læge, som jeg absolut ikke kunne lide, men jeg | Godt |

havde heldigvis ikke meget at gøre med ham. [] Jeg er lidt rystet endnu over de måneder, jeg har været syg.

- | | | |
|------|--|------------------|
| ✎ 9 | Maden var ikke særlig spændende, kedelig salat, for meget salt i middagsretterne. | Godt |
| ✎ 11 | Synes ikke, det er rart, at man kan høre alle samtaler med patienter. Jeg hørte bl.a. at [patienten] ved siden af mig [havde et misbrug]. | Godt |
| ✎ 12 | Rengøringspersonalet var små høvdinger! Var lidt hysteriske og brokkede sig til den indlagte, når vedkommende spildte/grisede. | Virkelig godt |
| ✎ 13 | Der mangler et rum, hvor man kan få lægelige informationer og ikke er sammen med andre medindlagte, når man snakker med lægen. Vi opholdt os i anretterkøkken fra [formiddag] til [aften]. Rummet var samtidig tv-stue for afdelingens indlagte patienter! Meget utilfredsstillende. | Virkelig dårligt |

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.