

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg
Hospitalsenheden Midt**



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.....	99
	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:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	338
Afdelingens svarprocent:	85%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

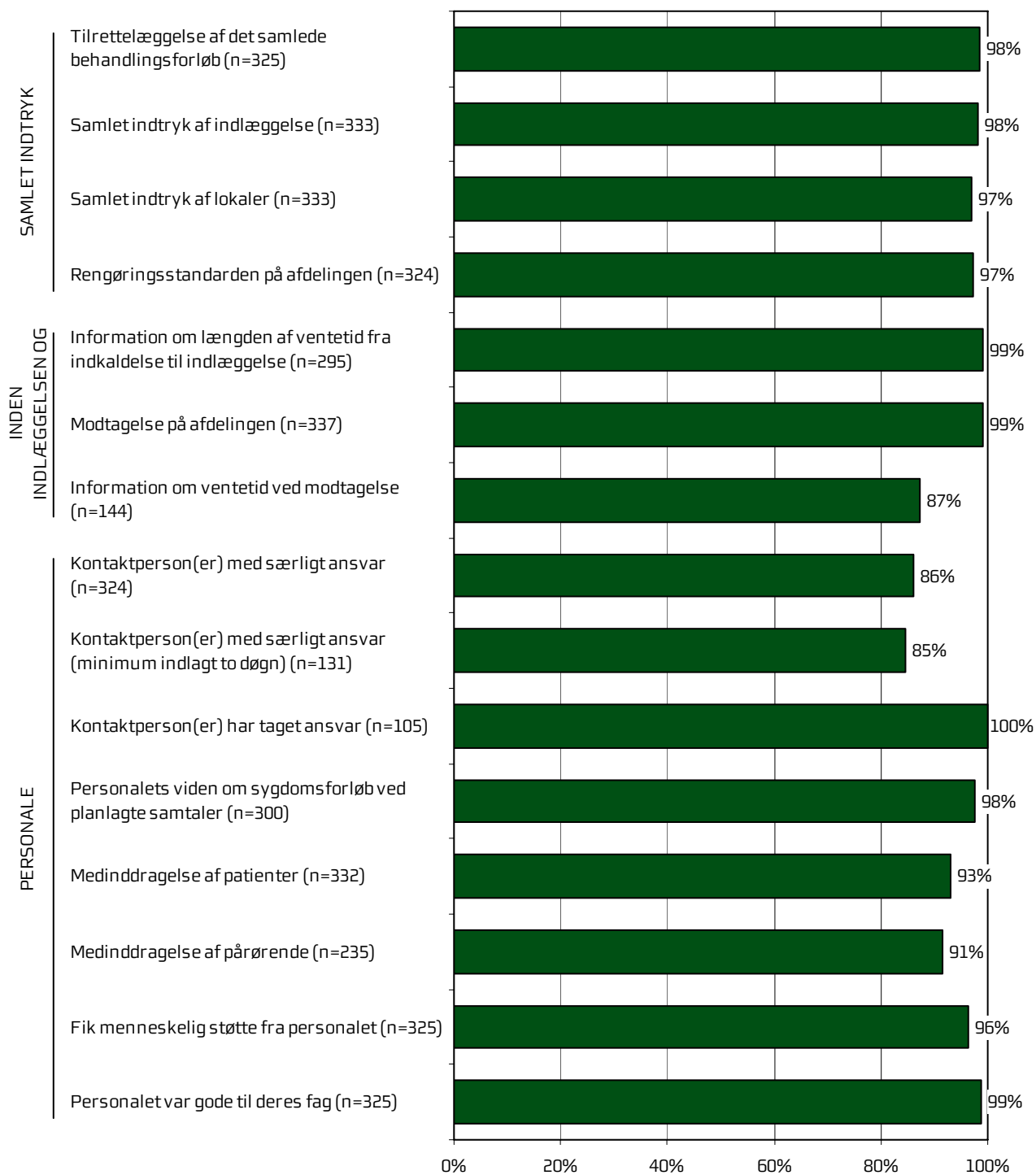
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

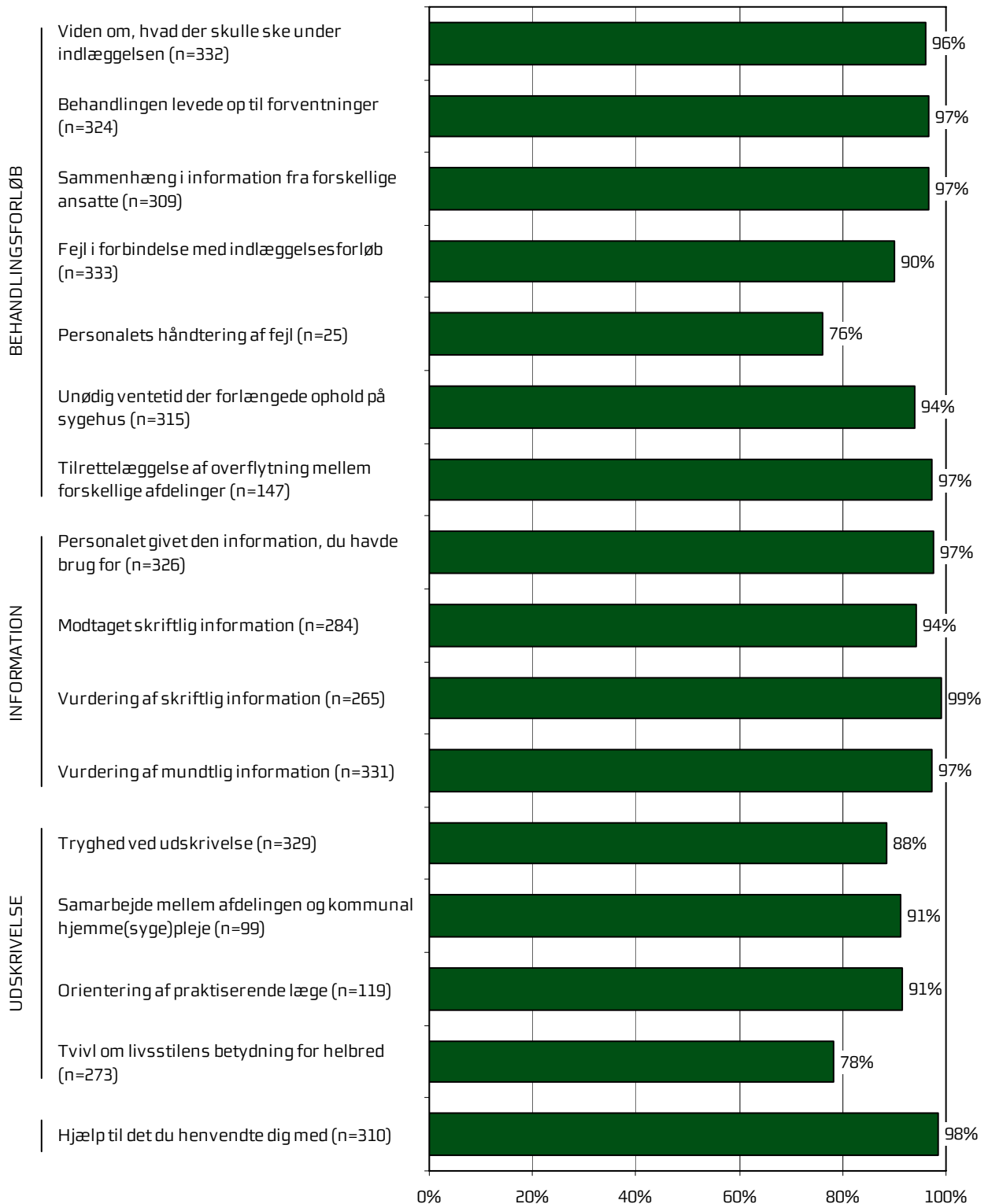
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

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

2010-tallet er for: Ortopædkirurgisk Afdeling

2009-tallet er for: Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

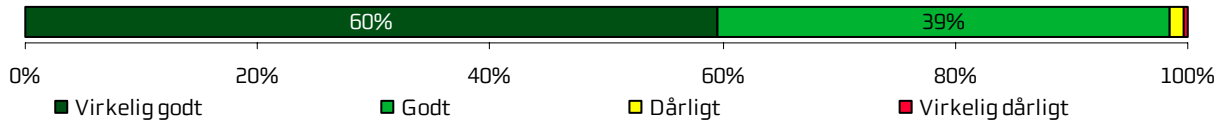
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

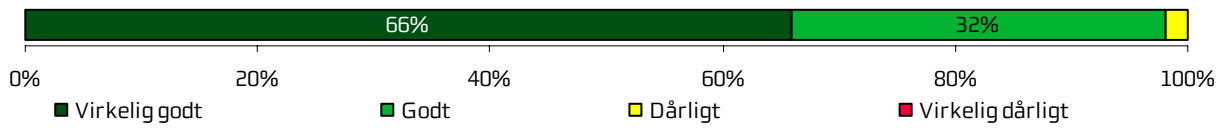
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

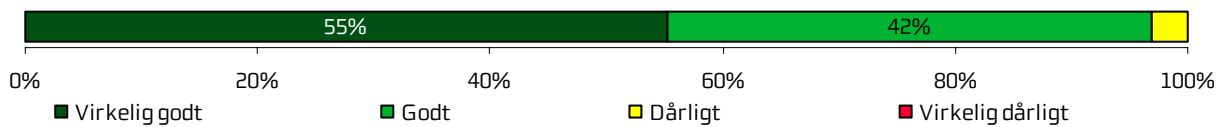
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=325)



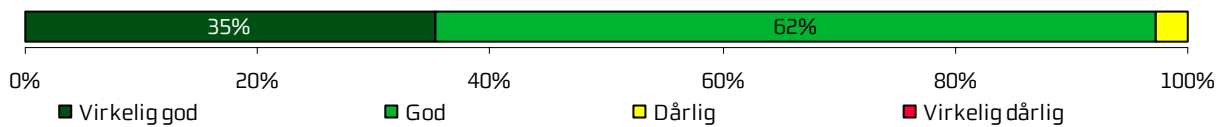
Samlet indtryk af indlæggelse (n=333)



Samlet indtryk af lokaler (n=333)



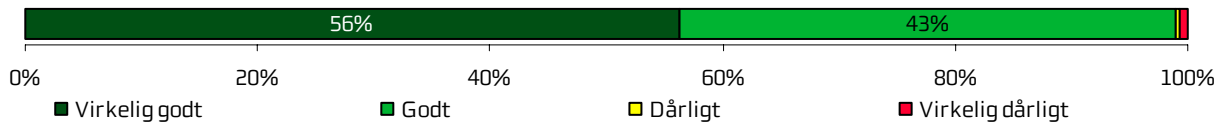
Rengøringsstandard på afdelingen (n=324)



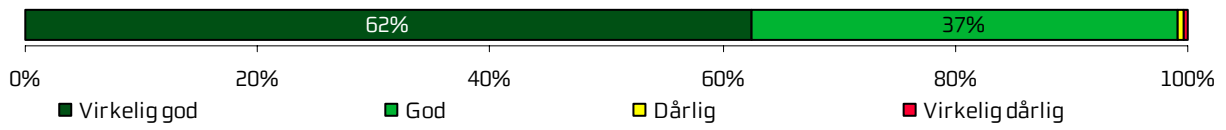
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	99 %	97 % *	96 %	89 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98 %	99 %	96 % *	98 %	90 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	97 %	98 %	89 % *	97 %	90 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	97 %	-	-	97 %	92 % *	94 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

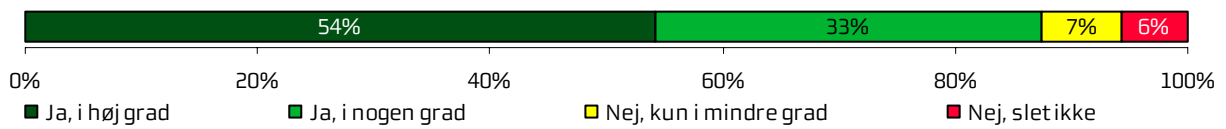
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=295)



Modtagelse på afdelingen (n=337)



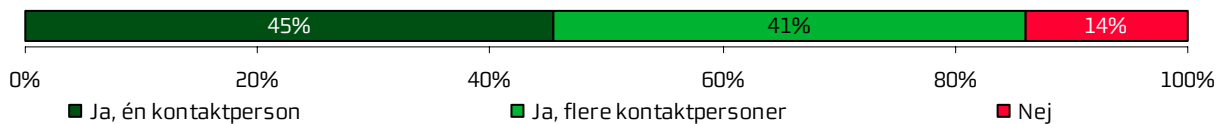
Information om ventetid ved modtagelse (n=144)



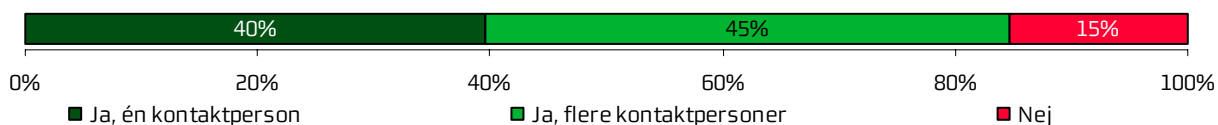
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	99 %	99 %	-	100 %	89 % *	96 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99 %	100 %	98 %	99 %	94 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	87 %	86 %	76 % *	77 % *	68 % *	71 % *

Personale

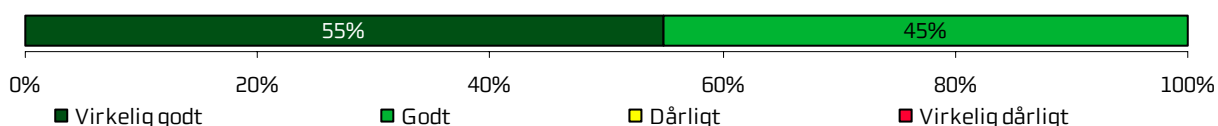
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=324)



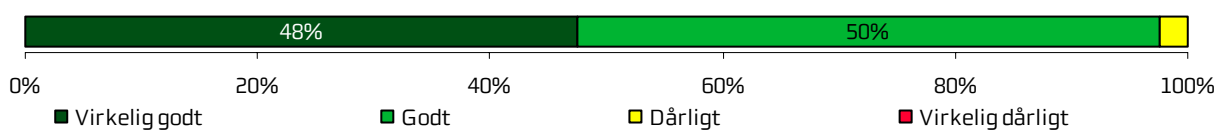
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=131)



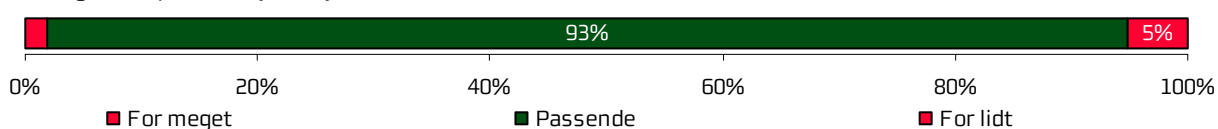
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=105)



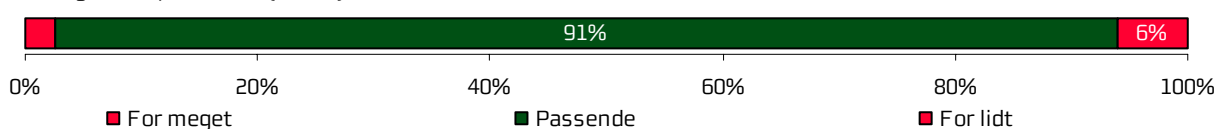
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=300)



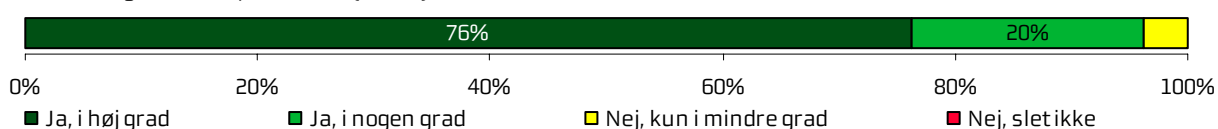
Medinddragelse af patienter (n=332)



Medinddragelse af pårørende (n=235)



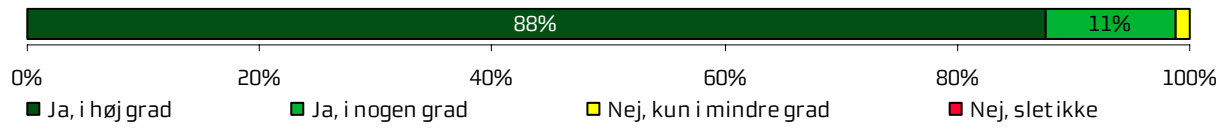
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=325)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	86 %	89 %	85 %	89 %	78 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	85 %	90 %	-	85 %	75 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	99 %	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98 %	97 %	95 % *	94 %	87 % *	90 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93 %	96 %	93 %	95 %	85 % *	87 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	95 %	88 % *	90 %	77 % *	81 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	96 %	97 %	93 % *	96 %	87 % *	91 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=325)

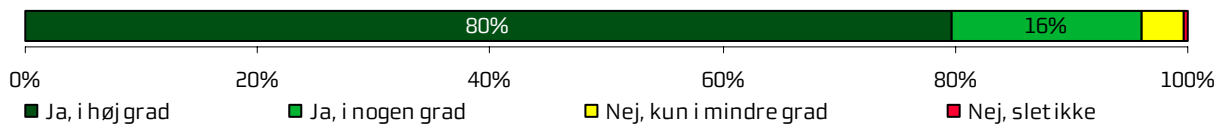


Sammenligning af afdelingens resultat

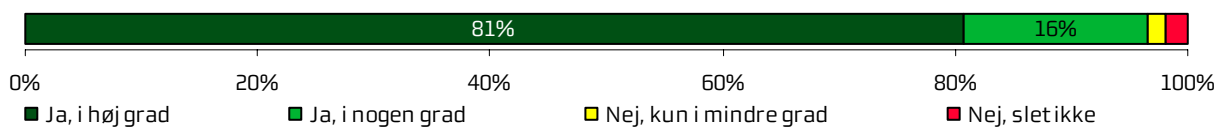
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	97 % *	98 %	94 % *	96 % *

Behandlingsforløb

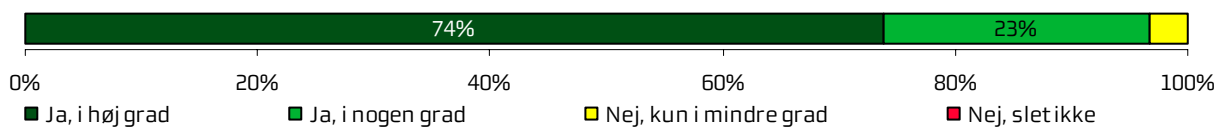
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=332)



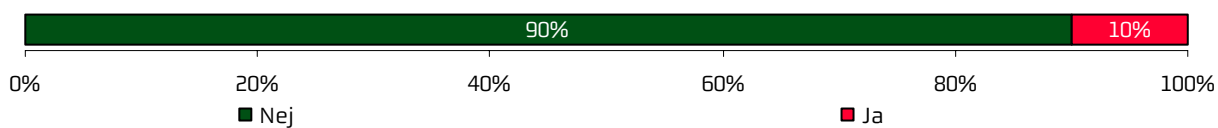
Behandlingen levede op til forventninger (n=324)



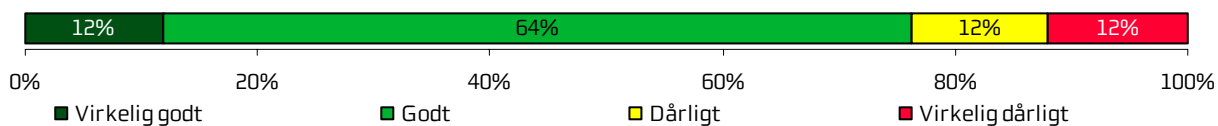
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=309)



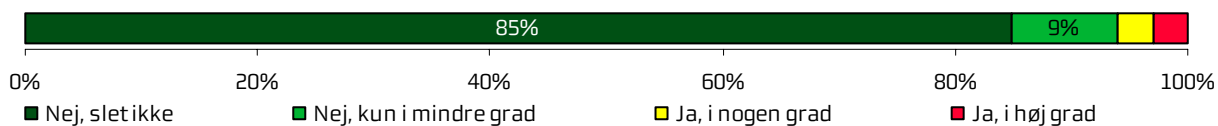
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=333)



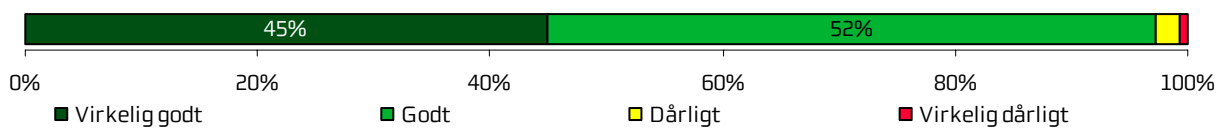
Personalets håndtering af fejl (n=25)



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



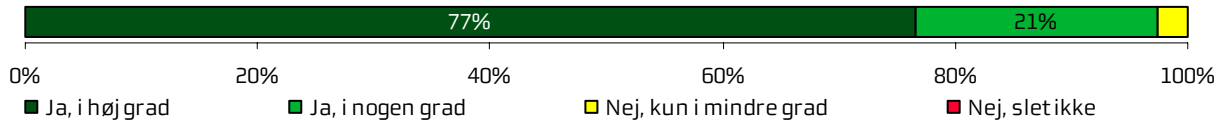
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=147)



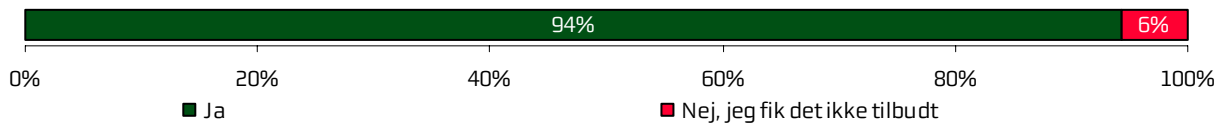
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	96 %	99 % *	97 %	95 %	76 % *	83 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	96 %	92 % *	94 %	85 % *	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	97 %	97 %	93 % *	97 %	85 % *	87 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	90 %	90 %	-	90 %	84 % *	86 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	76 %	92 %	-	82 %	48 % *	68 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	94 %	94 %	90 % *	93 %	79 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	97 %	95 %	-	95 %	88 % *	91 % *

Information

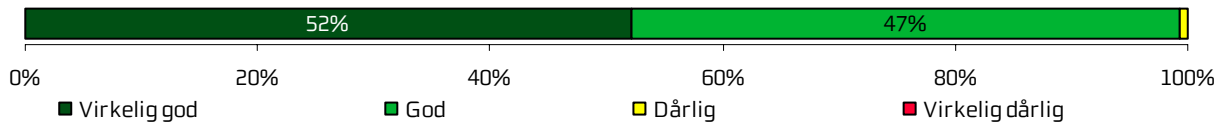
Personalet givet den information, du havde brug for (n=326)



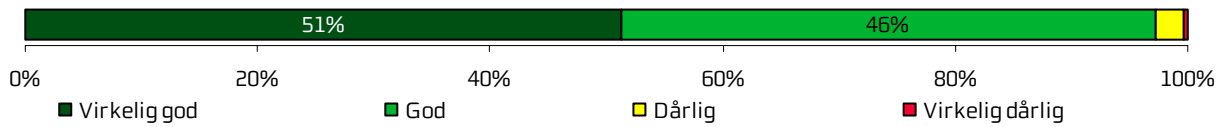
Modtaget skriftlig information (n=284)



Vurdering af skriftlig information (n=265)



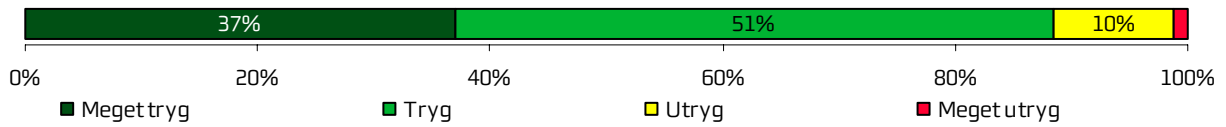
Vurdering af mundtlig information (n=331)



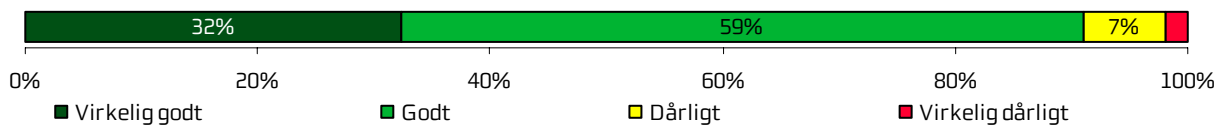
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	97 %	-	-	96 %	86 % *	89 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	94 %	94 %	-	84 % *	49 % *	61 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	99 %	99 %	99 %	98 %	95 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	97 %	99 %	94 % *	96 %	90 % *	92 % *

Udskrivelse

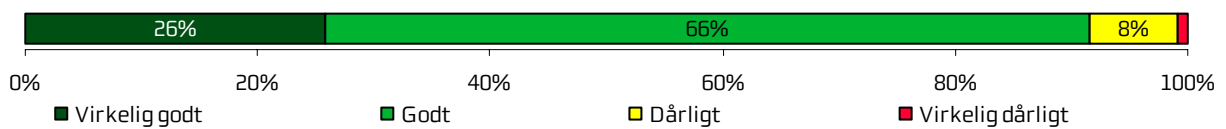
Tryghed ved udskrivelse (n=329)



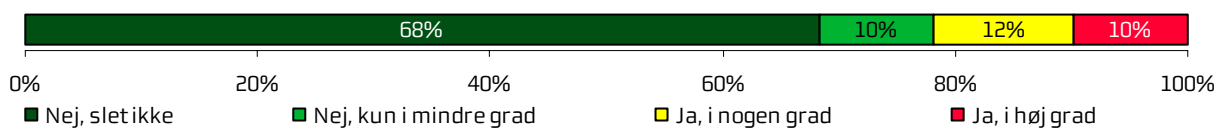
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=99)



Orientering af praktiserende læge (n=119)



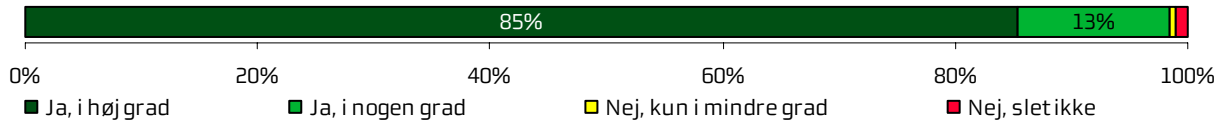
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=273)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	88 %	90 %	87 %	96 % *	84 %	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	91 %	91 %	84 % *	97 %	80 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	91 %	94 %	88 %	90 %	80 % *	86 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78 %	78 %	74 %	80 %	69 % *	72 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=310)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	98 %	99 %	98 %	97 %	92 % *	95 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

24. oktober 2011

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

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 9. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2011, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Spørgeskema om indlæggelse på
 <<Linje1>>
 <<Linje2>>
 <<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

INFORMATION

22. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
23. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? (Sæt eventuelt flere kryds)		Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 25	Gå til spørgsmål 25
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

UDSKRIVELSE

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

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

18. november 2011

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 2. december 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

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

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2011.

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

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 8. august-30. oktober 2011 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelin-

gerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 84 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	85%	100%
Køn		
Mand	42%	43%
Kvinde	58%	57%
Aldersgruppe		
0-19 år	1%	1%
20-39 år	4%	5%
40-59 år	22%	24%
60-79 år	64%	61%
80- år	10%	10%

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

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

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

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Jeg læste den ikke"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2011. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		338		100%
Køn				
Mand		142		42%
Kvinde		196		58%
Aldersgruppe				
0-19 år		2		1%
20-39 år		14		4%
40-59 år		73		22%
60-79 år		216		64%
80- år		33		10%
Skema udfyldt af				
Patienten		326		98%
Pårørende		8		2%
Modersmål				
Dansk		329		99%
Ikke dansk		5		1%
Indlæggelsesform				
Akut		30		9%
Planlagt		308		91%
Afsnitsnavn				
Afsnit K1		174		51%
Afsnit K2		101		30%
Hotelafrsnit HOTELK		50		15%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		13		4%

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	60	39	1	0	325	10
Køn						
Mand	64	36	0	0	139	3
Kvinde	56	41	2	1	186	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	38	62	0	0	13	1
40-59 år	62	34	3	1	71	2
60-79 år	63	36	0	0	208	6
80- år	42	58	0	0	31	1
Skema udfyldt af						
Patienten	60	39	1	0	314	9
Pårørende	49	38	13	0	8	0
Modersmål						
Dansk	59	39	1	0	316	10
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	45	55	0	0	29	1
Planlagt	61	37	1	0	296	9
Afsnitsnavn						
Afsnit K1	58	40	2	0	166	6
Afsnit K2	61	37	1	1	99	2
Hotelafrsnit HOTELK	65	35	0	0	49	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	45	0	0	11	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	66	32	2	0	333
Køn					
Mand	71	29	0	0	142
Kvinde	62	35	3	0	191
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	78	22	0	0	14
40-59 år	64	33	3	0	73
60-79 år	67	32	1	0	214
80- år	63	37	0	0	30
Skema udfyldt af					
Patienten	67	32	1	0	321
Pårørende	49	38	13	0	8
Modersmål					
Dansk	66	33	2	0	324
Ikke dansk	60	40	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	60	40	0	0	30
Planlagt	66	32	2	0	303
Afsnitsnavn					
Afsnit K1	61	36	2	0	173
Afsnit K2	67	32	1	0	100
Hotelafrsnit HOTELK	82	18	0	0	49
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	27	9	0	11

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	55	42	3	0	333
Køn					
Mand	56	40	4	0	141
Kvinde	54	43	3	0	192
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	78	22	0	0	14
40-59 år	59	37	4	0	72
60-79 år	54	43	3	0	216
80- år	45	52	3	0	29
Skema udfyldt af					
Patienten	55	42	3	0	322
Pårørende	71	29	0	0	7
Modersmål					
Dansk	55	42	3	0	324
Ikke dansk	80	20	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	55	41	3	0	29
Planlagt	55	42	3	0	304
Afsnitsnavn					
Afsnit K1	42	54	4	0	171
Afsnit K2	72	27	1	0	101
Hotelafrsnit HOTELK	72	26	2	0	50
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	55	9	0	11

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	35	62	3	0	324
Køn					
Mand	37	61	1	0	136
Kvinde	34	62	4	0	188
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	30	70	0	0	13
40-59 år	41	57	1	0	70
60-79 år	34	63	3	0	209
80- år	36	60	3	0	30
Skema udfyldt af					
Patienten	35	62	3	0	313
Pårørende	28	72	0	0	7
Modersmål					
Dansk	35	63	3	0	316
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	25	72	4	0	28
Planlagt	36	61	3	0	296
Afsnitsnavn					
Afsnit K1	29	66	5	0	164
Afsnit K2	44	56	0	0	100
Hotelafrsnit HOTELK	47	53	0	0	49
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	91	0	0	11

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	56	43	0	1	295	5	30
Køn							
Mand	58	40	1	2	125	0	14
Kvinde	55	45	0	0	170	5	16
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	0
20-39 år	29	60	0	10	10	0	3
40-59 år	52	47	1	0	66	1	5
60-79 år	58	42	0	1	194	2	15
80- år	74	26	0	0	23	2	7
Skema udfyldt af							
Patienten	57	42	0	1	286	5	27
Pårørende	31	69	0	0	6	0	2
Modersmål							
Dansk	56	43	0	1	290	5	26
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	3
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	30
Planlagt	56	43	0	1	295	5	0
Afsnitsnavn							
Afsnit K1	52	47	0	1	156	2	11
Afsnit K2	65	35	0	0	83	3	13
Hotelafrsnit HOTELK	57	41	2	0	49	0	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7	0	5

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	62	37	1	0	337
Køn					
Mand	65	35	0	0	142
Kvinde	60	38	1	1	195
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	56	44	0	0	14
40-59 år	60	37	1	1	73
60-79 år	65	34	0	0	216
80- år	56	44	0	0	32
Skema udfyldt af					
Patienten	62	37	1	0	325
Pårørende	62	38	0	0	8
Modersmål					
Dansk	62	37	1	0	328
Ikke dansk	40	60	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	60	40	0	0	30
Planlagt	63	36	1	0	307
Afsnitsnavn					
Afsnit K1	60	39	0	1	174
Afsnit K2	60	38	2	0	101
Hotelafrsnit HOTELK	76	24	0	0	50
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	42	0	0	12

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	54	33	7	6	144	7
Køn						
Mand	63	27	5	5	62	3
Kvinde	47	38	8	6	82	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	32	51	17	0	6	0
40-59 år	56	36	3	5	39	1
60-79 år	58	29	8	6	87	4
80- år	40	40	10	10	10	2
Skema udfyldt af						
Patienten	55	32	7	6	140	7
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	54	34	6	5	140	7
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	27	47	20	7	15	0
Planlagt	57	32	5	5	129	7
Afsnitsnavn						
Afsnit K1	54	36	4	6	70	4
Afsnit K2	60	26	13	2	47	2
Hotelafrsnit HOTELK	50	41	5	5	22	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	40	0	40	5	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	45	41	14	324
Køn				
Mand	46	43	11	138
Kvinde	45	39	16	186
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	35	57	7	14
40-59 år	39	49	11	73
60-79 år	46	39	14	205
80- år	60	23	17	30
Skema udfyldt af				
Patienten	46	41	13	312
Pårørende	26	36	38	8
Modersmål				
Dansk	46	40	14	316
Ikke dansk	20	60	21	5
Indlæggelsesform				
Akut	35	48	17	29
Planlagt	46	40	14	295
Afsnitsnavn				
Afsnit K1	45	39	17	168
Afsnit K2	49	41	10	94
Hotelafsnit HOTELK	42	46	12	50
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	42	17	12

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	40	45	15	131
Køn				
Mand	38	56	7	45
Kvinde	41	39	20	86
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	20	59	20	5
40-59 år	27	66	7	26
60-79 år	45	39	16	87
80- år	39	38	23	13
Skema udfyldt af				
Patienten	40	45	15	125
Pårørende	42	58	0	5
Modersmål				
Dansk	41	44	15	124
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	24	57	19	21
Planlagt	43	43	15	110
Afsnitsnavn				
Afsnit K1	35	42	23	43
Afsnit K2	42	46	12	59
Hotelafsnit HOTELK	41	53	6	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	42	17	12

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	45	0	0	105	4
Køn						
Mand	58	42	0	0	41	1
Kvinde	53	47	0	0	64	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	63	37	0	0	24	0
60-79 år	53	47	0	0	68	3
80- år	44	56	0	0	9	1
Skema udfyldt af						
Patienten	55	45	0	0	100	4
Pårørende	59	41	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	54	46	0	0	101	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	60	40	0	0	15	1
Planlagt	54	46	0	0	90	3
Afsnitsnavn						
Afsnit K1	52	48	0	0	31	2
Afsnit K2	56	44	0	0	50	1
Hotelafrsnit HOTELK	73	27	0	0	15	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	9	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	48	50	2	0	300	33
Køn						
Mand	53	46	1	0	135	7
Kvinde	43	54	4	0	165	26
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	45	55	0	0	13	0
40-59 år	41	56	3	0	65	7
60-79 år	50	48	2	0	197	18
80- år	48	48	4	0	23	8
Skema udfyldt af						
Patienten	48	49	2	0	290	31
Pårørende	23	77	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	48	50	2	0	292	32
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	37	63	0	0	27	3
Planlagt	49	49	3	0	273	30
Afsnitsnavn						
Afsnit K1	46	51	3	0	154	18
Afsnit K2	47	52	1	0	91	10
Hotelafrsnit HOTELK	54	43	2	0	46	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	9	3

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	2	93	5	332
Køn				
Mand	0	99	1	139
Kvinde	3	88	8	193
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	0	100	0	14
40-59 år	0	93	7	73
60-79 år	2	93	5	211
80- år	0	94	6	32
Skema udfyldt af				
Patienten	1	94	5	321
Pårørende	29	71	0	7
Modersmål				
Dansk	2	93	5	325
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	3	93	3	30
Planlagt	2	93	5	302
Afsnitsnavn				
Afsnit K1	3	90	7	172
Afsnit K2	1	96	3	98
Hotelafsnit HOTELK	0	98	2	50
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	92	8	12

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	3	91	6	235	101
Køn					
Mand	1	98	1	106	35
Kvinde	4	86	10	129	66
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	2	0
20-39 år	0	88	12	9	5
40-59 år	2	91	7	46	26
60-79 år	2	94	5	156	59
80- år	0	86	14	22	11
Skema udfyldt af					
Patienten	1	93	5	223	101
Pårørende	26	62	13	8	0
Modersmål					
Dansk	3	91	6	231	97
Ikke dansk	-	-	-	3	2
Indlæggelsesform					
Akut	6	88	6	17	13
Planlagt	2	92	6	218	88
Afsnitsnavn					
Afsnit K1	3	89	8	133	39
Afsnit K2	2	93	5	59	42
Hotelafrsnit HOTELK	3	97	0	35	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	88	13	8	5

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	76	20	4	0	325	11
Køn						
Mand	80	19	1	0	138	4
Kvinde	73	21	6	0	187	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	69	31	0	0	13	0
40-59 år	76	21	3	0	72	1
60-79 år	78	18	4	0	208	7
80- år	70	27	3	0	30	3
Skema udfyldt af						
Patienten	77	20	3	0	315	9
Pårørende	62	25	13	0	8	0
Modersmål						
Dansk	76	20	4	0	316	11
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	79	18	4	0	28	2
Planlagt	76	20	4	0	297	9
Afsnitsnavn						
Afsnit K1	74	22	5	0	167	7
Afsnit K2	79	18	3	0	98	2
Hotelafrsnit HOTELK	81	19	0	0	48	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	17	8	0	12	1

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	88	11	1	0	325	8
Køn						
Mand	92	8	0	0	138	3
Kvinde	84	13	2	0	187	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	76	24	0	0	13	0
40-59 år	88	10	1	0	70	1
60-79 år	89	10	1	0	209	5
80- år	90	10	0	0	31	2
Skema udfyldt af						
Patienten	88	11	1	0	314	7
Pårørende	74	13	13	0	8	0
Modersmål						
Dansk	88	11	1	0	316	8
Ikke dansk	80	20	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	90	10	0	0	30	0
Planlagt	87	11	1	0	295	8
Afsnitsnavn						
Afsnit K1	86	12	2	0	167	5
Afsnit K2	89	10	1	0	100	0
Hotelafrsnit HOTELK	89	11	0	0	47	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	91	9	0	0	11	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	80	16	4	0	332	3
Køn						
Mand	79	17	4	0	141	1
Kvinde	81	16	3	1	191	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	71	22	7	0	14	0
40-59 år	82	15	3	0	72	0
60-79 år	80	17	3	0	213	2
80- år	81	10	6	3	31	1
Skema udfyldt af						
Patienten	81	16	3	0	320	3
Pårørende	49	38	13	0	8	0
Modersmål						
Dansk	80	16	3	0	323	3
Ikke dansk	59	21	20	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	63	30	7	0	30	0
Planlagt	81	15	3	0	302	3
Afsnitsnavn						
Afsnit K1	79	17	4	0	171	3
Afsnit K2	85	13	2	0	100	0
Hotelafrsnit HOTELK	80	16	4	0	49	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	33	8	8	12	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	81	16	2	2	324	8
Køn						
Mand	82	15	1	2	139	2
Kvinde	80	16	2	2	185	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	56	36	0	7	14	0
40-59 år	80	14	3	3	69	4
60-79 år	83	15	1	1	208	4
80- år	84	13	0	3	31	0
Skema udfyldt af						
Patienten	82	15	1	2	314	8
Pårørende	49	34	17	0	6	0
Modersmål						
Dansk	81	16	2	2	316	8
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	69	31	0	0	26	3
Planlagt	82	14	2	2	298	5
Afsnitsnavn						
Afsnit K1	78	20	1	1	168	3
Afsnit K2	86	10	2	1	96	3
Hotelafrsnit HOTELK	84	12	2	2	49	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	18	0	18	11	1

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	74	23	3	0	309	23
Køn						
Mand	82	17	2	0	132	9
Kvinde	68	28	4	0	177	14
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	62	38	0	0	13	1
40-59 år	74	24	1	0	70	2
60-79 år	75	21	4	0	198	14
80- år	73	27	0	0	26	6
Skema udfyldt af						
Patienten	74	23	3	0	299	21
Pårørende	49	38	13	0	8	0
Modersmål						
Dansk	74	22	3	0	301	22
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	63	37	0	0	27	3
Planlagt	75	22	4	0	282	20
Afsnitsnavn						
Afsnit K1	75	21	4	0	155	15
Afsnit K2	71	28	1	0	94	5
Hotelafrsnit HOTELK	73	22	4	0	49	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	18	9	0	11	2

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	90	10	333
Køn			
Mand	91	9	141
Kvinde	90	10	192
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	2
20-39 år	100	0	14
40-59 år	89	11	73
60-79 år	90	10	213
80- år	87	13	31
Skema udfyldt af			
Patienten	90	10	321
Pårørende	87	13	8
Modersmål			
Dansk	90	10	325
Ikke dansk	100	0	5
Indlæggelsesform			
Akut	87	13	30
Planlagt	90	10	303
Afsnitsnavn			
Afsnit K1	89	11	171
Afsnit K2	91	9	101
Hotelafrsnit HOTELK	94	6	49
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	12

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	12	64	12	12	25	3
Køn						
Mand	10	70	20	0	10	1
Kvinde	13	60	6	20	15	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	0	58	28	14	7	1
60-79 år	19	62	6	13	16	2
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	12	63	12	13	24	3
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	12	64	12	12	25	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	13	65	8	13	23	3
Afsnitsnavn						
Afsnit K1	0	69	15	15	13	2
Afsnit K2	38	50	0	13	8	1
Hotelafrsnit HOTELK	-	-	-	-	2	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	85	9	3	3	315	12
Køn						
Mand	86	7	3	4	134	5
Kvinde	84	10	3	2	181	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	79	7	0	15	14	0
40-59 år	86	7	4	3	70	2
60-79 år	85	9	3	2	205	6
80- år	79	17	4	0	24	4
Skema udfyldt af						
Patienten	85	9	3	3	307	11
Pårørende	100	0	0	0	5	1
Modersmål						
Dansk	85	9	3	3	307	12
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	72	14	11	4	28	1
Planlagt	86	9	2	3	287	11
Afsnitsnavn						
Afsnit K1	87	6	4	3	160	6
Afsnit K2	81	15	3	1	96	2
Hotelafrsnit HOTELK	85	10	0	4	48	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	82	0	0	18	11	2

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	45	52	2	1	147	5	171
Køn							
Mand	43	54	1	1	74	2	63
Kvinde	46	51	3	0	73	3	108
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	2
20-39 år	33	67	0	0	9	0	5
40-59 år	43	51	3	3	39	2	32
60-79 år	47	50	2	0	91	2	115
80- år	37	63	0	0	8	1	17
Skema udfyldt af							
Patienten	45	52	2	1	144	5	165
Pårørende	-	-	-	-	2	0	4
Modersmål							
Dansk	45	52	2	1	145	5	165
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	3
Indlæggelsesform							
Akut	12	76	0	13	8	0	21
Planlagt	47	51	2	0	139	5	150
Afsnitsnavn							
Afsnit K1	47	49	3	1	74	2	89
Afsnit K2	43	57	0	0	35	1	62
Hotelafrsnit HOTELK	45	55	0	0	33	2	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	20	0	5	0	6

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	77	21	3	0	326
Køn					
Mand	81	19	1	0	140
Kvinde	74	23	4	0	186
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	78	22	0	0	14
40-59 år	74	25	1	0	72
60-79 år	80	18	2	0	210
80- år	60	32	7	0	28
Skema udfyldt af					
Patienten	77	21	2	0	316
Pårørende	66	17	17	0	6
Modersmål					
Dansk	76	21	3	0	319
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	75	21	4	0	28
Planlagt	77	21	2	0	298
Afsnitsnavn					
Afsnit K1	74	24	1	0	168
Afsnit K2	80	18	2	0	97
Hotelafrsnit HOTELK	80	20	0	0	49
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	0	33	0	12

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	58	16	20	6	284	35
Køn						
Mand	61	15	19	5	121	16
Kvinde	56	17	21	6	163	19
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	41	31	28	0	10	4
40-59 år	65	10	24	1	70	3
60-79 år	56	18	19	7	180	24
80- år	64	14	13	9	22	4
Skema udfyldt af						
Patienten	59	15	20	6	273	35
Pårørende	44	15	27	15	7	0
Modersmål						
Dansk	58	16	20	5	279	33
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	0	71	12	18	17	10
Planlagt	62	12	20	5	267	25
Afsnitsnavn						
Afsnit K1	61	17	19	3	150	18
Afsnit K2	64	14	13	9	77	15
Hotelafrsnit HOTELK	52	10	35	2	48	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	33	11	44	9	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	52	47	1	0	265	0
Køn						
Mand	51	49	0	0	115	0
Kvinde	53	45	1	0	150	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	20	80	0	0	10	0
40-59 år	58	40	1	0	69	0
60-79 år	54	46	1	0	164	0
80- år	40	60	0	0	20	0
Skema udfyldt af						
Patienten	53	46	1	0	256	0
Pårørende	38	62	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	52	47	1	0	262	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	29	71	0	0	14	0
Planlagt	53	46	1	0	251	0
Afsnitsnavn						
Afsnit K1	56	44	1	0	144	0
Afsnit K2	46	52	1	0	69	0
Hotelafrsnit HOTELK	49	51	0	0	47	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5	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	51	46	2	0	331
Køn					
Mand	58	42	1	0	141
Kvinde	47	49	4	1	190
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	49	51	0	0	14
40-59 år	59	38	1	1	73
60-79 år	51	47	2	0	214
80- år	39	54	7	0	28
Skema udfyldt af					
Patienten	52	46	2	0	321
Pårørende	49	34	17	0	6
Modersmål					
Dansk	51	46	3	0	323
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	35	61	4	0	28
Planlagt	53	45	2	0	303
Afsnitsnavn					
Afsnit K1	53	44	3	0	171
Afsnit K2	52	46	1	1	99
Hotelaafsnit HOTELK	54	46	0	0	50
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	64	18	0	11

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	37	51	10	1	329
Køn					
Mand	49	45	6	1	141
Kvinde	28	56	14	2	188
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	31	69	0	0	13
40-59 år	45	46	9	0	73
60-79 år	36	53	10	1	211
80- år	33	47	17	3	30
Skema udfyldt af					
Patienten	37	51	10	1	319
Pårørende	0	67	33	0	6
Modersmål					
Dansk	36	53	10	1	322
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	39	50	11	0	28
Planlagt	37	52	10	1	301
Afsnitsnavn					
Afsnit K1	37	51	10	2	171
Afsnit K2	37	54	8	1	98
Hotelafrnit HOTELK	39	49	12	0	49
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	45	27	0	11

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	32	59	7	2	99	12	211
Køn							
Mand	33	59	8	0	46	6	86
Kvinde	32	58	6	4	53	6	125
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	2
20-39 år	-	-	-	-	4	1	8
40-59 år	32	37	26	5	19	3	51
60-79 år	38	57	3	2	60	7	139
80- år	12	88	0	0	16	1	11
Skema udfyldt af							
Patienten	32	59	7	2	95	12	205
Pårørende	-	-	-	-	3	0	3
Modersmål							
Dansk	32	58	7	2	96	11	207
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1	2
Indlæggelsesform							
Akut	33	53	13	0	15	3	10
Planlagt	32	60	6	2	84	9	201
Afsnitsnavn							
Afsnit K1	36	60	4	0	45	8	111
Afsnit K2	27	65	8	0	26	3	70
Hotelafrsnit HOTELK	30	50	10	10	20	0	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	50	13	0	8	1	2

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	66	8	1	119	203
Køn						
Mand	29	64	7	0	58	83
Kvinde	23	67	8	2	61	120
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	2
20-39 år	33	67	0	0	6	7
40-59 år	7	85	4	4	27	45
60-79 år	36	56	7	0	71	135
80- år	7	73	20	0	15	14
Skema udfyldt af						
Patienten	26	66	7	1	115	197
Pårørende	-	-	-	-	2	5
Modersmål						
Dansk	26	66	8	1	116	198
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
Indlæggelsesform						
Akut	16	69	16	0	13	15
Planlagt	27	65	7	1	106	188
Afsnitsnavn						
Afsnit K1	17	74	9	0	58	109
Afsnit K2	31	63	3	3	35	60
Hotelafrsnit HOTELK	38	57	5	0	21	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	20	40	0	5	5

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	68	10	12	10	273	57
Køn						
Mand	65	8	14	13	125	16
Kvinde	71	11	11	7	148	41
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	2
20-39 år	67	8	25	0	12	2
40-59 år	76	10	4	9	66	7
60-79 år	67	9	13	11	171	40
80- år	59	12	21	8	24	6
Skema udfyldt af						
Patienten	69	10	12	9	266	53
Pårørende	-	-	-	-	4	3
Modersmål						
Dansk	69	10	12	10	267	54
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2
Indlæggelsesform						
Akut	72	16	4	8	25	4
Planlagt	68	9	13	10	248	53
Afsnitsnavn						
Afsnit K1	69	8	13	10	145	26
Afsnit K2	74	12	5	8	74	25
Hotelafrsnit HOTELK	55	11	18	16	44	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	10	20	0	10	1

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	85	13	1	1	310	10
Køn						
Mand	89	11	0	1	133	4
Kvinde	83	15	1	1	177	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	78	22	0	0	14	0
40-59 år	83	15	0	2	66	2
60-79 år	87	11	0	1	202	6
80- år	88	12	0	0	26	2
Skema udfyldt af						
Patienten	86	12	0	1	299	9
Pårørende	62	26	13	0	8	0
Modersmål						
Dansk	85	13	1	1	301	10
Ikke dansk	100	0	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	79	21	0	0	29	0
Planlagt	86	12	1	1	281	10
Afsnitsnavn						
Afsnit K1	84	15	1	1	158	5
Afsnit K2	85	11	1	2	96	1
Hotelafrsnit HOTELK	91	9	0	0	46	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	90	10	0	0	10	1

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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








Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg

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

ID	Kommentarer - Afsnit K1	Samlet indtryk
2	Bestemte selv datoen.	Virkelig godt
5	Skulle have tilbragt dag og nat på patienthotellet, men blev flyttet pga. sygdom/forværring.	Dårligt
6	Blev henvist efter otte dage.	Virkelig godt
7	Følte mig godt behandlet.	Godt
8	Var heldig at komme ind på et afbud i MR-scanneren på et andet sygehus i [sommers], men ellers havde jeg først tid [nogle måneder senere], og mine smerter var ulidelige, og ingen medicin hjalp. Jeg var til samtale på sygehuset i [efteråret], og inden jeg gik derfra, havde jeg en operationsdato [få] dage efter. Det var flot!	Godt
10	Venlige medarbejdere. Godt informationsmøde.	Godt
15	Super professionelt hele vejen igennem!	Virkelig godt
16	Måske mere forståelse af personalet ved modtagelsen, hvis man venter en halv time eller mere, for, at patienten kan have andre aftaler og derfor er lidt utålmodig. Patienterne er jo sygehusets produkt!	Godt
20	De har behandlet mig godt.	Virkelig godt
23	Kun to ugers ventetid.	Virkelig godt
24	Alt gik meget hurtigt, og jeg deltog selv i planlægningen. Perfekt.	Virkelig godt
26	Min kone og jeg blev inviteret til informationsmøde, hvor forløbet blev forklaret på en god måde.	Virkelig godt
28	Det var bøvlet. En læge sagde, at jeg skulle indkaldes til [] operation [], men den næste læge, jeg mødte, mente ikke, jeg skulle opereres. Da smerterne var vedvarende, blev jeg dog indkaldt igen med henblik på operation. Jeg synes, det var træls med de forskellige indstillinger, ligesom afdelingen glemte at indkalde mig, og jeg måtte ringe og rykke.	Godt
32	Første gang blev jeg sendt hjem. Fik egen læge til at indstille til en ny indkaldelse.	Virkelig godt
35	Jeg var meget glad fordi jeg kom til så hurtigt [med lidelse].	Virkelig godt
39	Venlighed.	Virkelig godt
41	Nej, jeg har kun en god oplevelse.	Virkelig godt
54	Seks timer til vi fik diagnosen.	Virkelig godt
60	Inden indlæggelsen til operation [i efteråret], havde jeg fra foråret jævnlig kontakt med ambulatoriet, for at udrede nødvendigheden af operationen. Mødte den opererende læge NN gennem hele forløbet.	Virkelig godt
70	Var før blevet behandlet på andet hospital og var også der godt tilfreds.	Godt
73	Virkelig god.	Godt
77	Skulle have været opereret [i efteråret]. Blev ringet op [nogle dage inden], at der var kommet et afbud til [dagen efter]. Det sagde jeg "ja tak" til. Godt at slippe for [nogle] dages smerter, og for den sidste nervepirrende ventetid.	Virkelig godt
79	Godt informationsmøde, hvor vi fik svar på alle spørgsmål om operation og videre forløb.	Virkelig godt

✎ 88	Var indlagt på grund af hofteoperation.	Godt
✎ 89	Godt med haste-informationsmøde ugen før. Det giver tryghed.	Virkelig godt
✎ 90	Der var ingen ventetid. Tidspunktet for indlæggelsen blev koordineret med [flere] planlagte ferier.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit K2	Samlet indtryk
✎ 1	Det er godt med orienteringsmødet før indlæggelsen.	Virkelig godt
✎ 5	Jeg blev bedt om at gå til røntgen før informationsmødet. Jeg ventede så lang tid til røntgen, at jeg kom en del for sent til informationsmødet og derfor manglede information.	Virkelig godt
✎ 9	Et virkelig godt informationsmøde cirka 14 dage før operationen, hvor der var kontaktsygeplejersken, en fysioterapeut og en sygeplejerske NN til stede.	Godt
✎ 28	Kvaler med kørsel, men det gik i orden. Med dispensation ankom vi til Silkeborg til patienthotellet [].	Virkelig godt
✎ 32	Da jeg kommer [langvejs fra], var jeg nødt til at tage en overnatning på patienthotellet inden min indlæggelse. Stor ros til det personale, der var på hotellet. De var meget venlige, imødekommende og hjælpsomme, og de sørgede for, at jeg mødte til tiden på afdelingen, hvor jeg skulle indlægges.	Virkelig godt
✎ 34	Det var vist efter bogen. Henvisning fra lægen, ikke overvældende ventetid [].	Godt
✎ 35	Akut.	Godt
✎ 38	Ingen ventetid. Tre dage fra undersøgelse.	Virkelig godt
✎ 46	Jeg [kom ud for en ulykke]. Kom på skadestuen og sad der [i seks timer]. Det synes jeg var lang tid. Jeg havde [slået min skulder] og blev opereret [fire dage efter] og kom hjem [to dage efter]. Men jeg har været godt tilfreds med det hele.	Godt
✎ 49	Det blev aftalt i god tid hvornår/i hvilken periode operationen skulle foregå. Den præcise dato blev aftalt [en uges tid] før, så mine øvrige planer kunne færdiggøres.	Godt
✎ 50	Jeg var imponeret over den effektive måde, forundersøgelserne foregik på. Jeg mødte til røntgen, og da jeg gik hjem efter nogle timer, var jeg fuldstændig klargjort og informeret om indlæggelse og operation. Jeg havde breve med hjem om indlæggelsesdato og dato for informationsmøde. FLOT.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Hotelafsnit HOTELK	Samlet indtryk
✎ 1	Ikke muligt at få fat i kontaktsygeplejersken pr. telefon inden indlæggelsen.	Virkelig godt
✎ 2	Blev udsat på grund af andre sygdomme.	Virkelig godt
✎ 4	God og meget grundig information om det forestående fra såvel ortopædkirurg, læge med ansvar for bedøvelse og ansvarlig sygeplejerske.	Godt
✎ 6	Altid fortrinlig information.	Virkelig godt
✎ 7	Jeg blev behandlet fantastisk både på patienthotellet og på operationsafdelingen.	Virkelig godt
✎ 8	Efter to undersøgelser blev der aftalt tid for operation. Ventetiden var meget rimelig. 14 dage før operationen var min mand og jeg til informationsmøde, hvor alt omkring operationen blev grundig gennemgået.	Virkelig godt
✎ 12	Oplevet fin kommunikation mellem de to ambulatorier. Blev indkaldt til det andet ambulatorium [omkring tre uger] efter besøget på det første. Fik professionel behandling af alle personalegrupper begge steder. Også det fælles informationsmøde [et par uger] før operationsdato var veltilrettelagt, således at jeg følte mig godt informeret før operation. Forløbet bærer præg af, at den ene ved hvad den anden laver, god fornemmelse som patient.	Virkelig godt

Bilag 5

























	13	Frustrerende med røntgen på ét hospital og røntgen på et andet hospital, inden et tredje hospital kunne bevillige en scanning på det andet hospital og efterfølgende samtale på det tredje hospital og endelig operation samme sted. MEGEN unødigt kørsel i regionen samt laaangt forløb på sygedagpenge, inden beslutningen [blev truffet].	Virkelig godt
	15	Hvis man tager informationsforløbet med, har det været en meget god oplevelse. Jeg har fået nogle operationer på Silkeborg Sygehus i årenes løb, men det her var den mest positive oplevelse. Meget betryggende.	Godt
	18	Samtale med læge NN og læge NN inden operationen, hvor jeg fik en god orientering og rådgivning.	Virkelig godt
	19	Fantastisk hurtigt, var til samtale [], hvor operationen blev besluttet. Opereret [et par dage senere], så der var ingen ventetid [].	Virkelig godt
	22	Forløbet var flot sammenhængende, god information ved overgang til andre specialer, narkosen, laboratoriet etc.	Virkelig godt
	24	Jeg fik ikke noget at vide om hotellet.	Virkelig godt
ID		Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	3	Var før indlæggelsen orienteret om en bestemt dato og tidspunkt derfor, som var fastsat til at være dagen før operationen.	Intet svar


Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit K1	Modtagelsen
4	Kan ikke forstå hvorfor jeg skulle møde [tidlig morgen], når hofteoperationen først bliver [over seks timer senere].	God
5	Da jeg blev dårligere og dårligere i løbet af dagen efter operation, valgte personalet på hotellet at flytte mig. Jeg fik oplyst af hotelpersonalet, at der var ringet og fortalt og aftalt med afdeling, at jeg skulle flyttes. Der var også oplyst om min situation og tilstand. Portør blev bestilt, og jeg blev kørt af sted. Da jeg ankom med portør, blev jeg modtaget med et "hvad skal du her". Jeg var ret dårlig og blev noget ked af det og kunne slet ikke overskue min situation og spurgte selvfølgelig, om de ikke var blevet informeret om mig fra hotellet. Sygeplejersken kendte ikke noget til mig, og ville have mig til at fortælle "min historie", og virkede faktisk ikke særlig imødekommende, nærmere irriteret. Og jeg begyndte at græde og fik fremstammet, hvad der var galt, og hvorfor de ikke kunne have mig på hotellet. Det var meget utrygt og ubehageligt. Jeg var i forvejen ked af at skulle flyttes, og samtidig havde jeg det rigtig dårligt og skulle have hjælp.	Virkelig dårlig
7	Ok.	God
8	Fin modtagelse.	God
19	Operationstidspunktet var oplyst til [midt på dagen]. Det viste sig, at der opstod ventetid på [nogle] timer. Dette blev jeg først oplyst om en halv time efter det oprindelige operationstidspunkt.	God
21	Præcis og god vejledning af venlige sygeplejersker.	Virkelig god
22	Der var så travlt på afdelingen, at jeg fik tildelt en seng på gangen, og omklædning og klargøring samt besøg af læge NN foregik på badeværelset.	God
24	Jeg blev opereret [om eftermiddagen]. Det var lang tid at vente. Men ok. Og hyggesnak med andre patienter i opholdsstuen.	God
29	Det eneste minus, der overhovedet har været, var at parkeringspladserne er låst med bomme, så du skal møde kl. 7.00. Ellers har det været en meget positiv oplevelse at blive opereret i Silkeborg. Super behandling. Tak for det.	God
33	Jeg havde en overnatning på patienthospitalet, hvor jeg blev informeret om hele forløbet. Desuden kom jeg herfra til diverse prøver. Der var ingen ventetid.	God
34	Det er måske ikke nødvendigt at indkalde til [tidlig morgen], når man først skal opereres [om eftermiddagen].	Virkelig god
35	Sødt og venligt personale.	God
39	Venlighed.	Virkelig god
41	Jeg synes, det kunne være rart at vide, om man er nummer et eller seks. Vi skulle alle møde kl. 7.00, men ikke noget om, hvorvidt man var nummer et eller seks.	God
43	Bortset fra, at jeg startede med at ligge på gangen, hvor jeg blev forberedt til operation, indtil jeg blev kørt til operation.	God
47	Kom fra opvågning og skulle vendes i sengen. Nogle gange gik det ikke så godt, det gjorde ondt. Der må være en anden måde at vende patienter på.	God
55	Vi kommer mange på en gang, og der var ikke stole nok til os alle i det lille venteværelse, men efterhånden tyndede det ud, og der blev plads til alle. Det ville være rart at få at vide, hvornår personalet var klar til at indlægge os.	God
62	Kun gode oplevelser.	Virkelig god

Bilag 5


 65	Det udleverede sengetøj (nattøj) var ikke særlig praktisk. Især underbukserne med de mange tryklåse var elendige, da tryklåsene ikke kunne holde.	Virkelig god
 69	Tidspunktet [tidlig morgen] er uheldigt for udenbyspatienter.	Virkelig god
 77	Nåede at blive lidt bekymret for, om jeg mon var blevet glemt, da alle andre var blevet afhentet. Men det skyldtes selvfølgelig den sene, nye indkaldelse.	God
 81	Man havde glemt at informere om, at afdelingen var lukket pga. ombygning.	God
 89	Venlig, kompetent, imødekommende.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Afsnit K2	Modtagelsen
 8	Supersøde og professionelle.	Virkelig god
 21	De gjorde meget for, at jeg skulle føle mig velkommen.	Virkelig god
 26	Jeg skulle være der [tidigt om morgenen]. Blev kort modtaget af en sygeplejerske og fik at vide, at jeg først skulle for [om eftermiddagen], men der var ingen stue eller senge ledige, før de fik nogle sendt hjem. Der sad man i opholdsstuen [nogle timer], før man fik en snak med en sygeplejerske, men fik en seng [omkring middag].	Dårlig
 28	Jeg kan ikke fatte, at man sættes til at møde [om morgenen]. Der var kun blodprøve. Jeg er diabetiker.	Virkelig god
 34	Jeg blev modtaget meget venligt [] (en overraskelse). Men ventetiden var længere end først antage. Men værelset var rart, så det gik.	God
 41	Det var som om, jeg var glemt og ikke blev tildelt en sygeplejerske, som jeg kunne henvende mig til. Og efter operationen var mine tabletter ikke doseret til mig. Jeg skulle selv spørge om dem, dette var dagvagten. Aftenvagten var mere opmærksom på mig. Da jeg blev udskrevet, var der igen den manglende service. Jeg sammenligner det med den første gang, jeg var indlagt, samme afdeling.	Dårlig
 45	Tidlig mødetid. Skulle hjemmefra [morgen]. Ventetid cirka to timer. Seng på gangen. Først opereret cirka [fire timer senere].	God
 47	Nedbrud i Edb-system gav nogen forvirring.	God
 50	Jeg følte mig meget velkommen.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Hotelafsnit HOTELK	Modtagelsen
 4	Venligt og imødekommende personale.	Virkelig god
 6	Glade og venlige mennesker.	Virkelig god
 7	Igen bare perfekt.	Virkelig god
 8	Jeg mødte på afdelingen [om morgen], og [45 minutter senere] var jeg klar til narkose og efterfølgende operation. Det kan da ikke gøres bedre?	Virkelig god
 11	Altid parat til hjælp med spørgsmål!	Virkelig god
 12	Foregik stille og roligt.	God
 15	Positiv!	Virkelig god
 16	Flot velkomst. Præcis. Opererende læge NN kom [om morgenen] og hilste på/tog imod. Tak!	Virkelig god
 18	Jeg følte, at personalet gjorde sit bedste for, at man kunne føle sig tryk og velorienteret omkring operationerne.	Virkelig god
 19	Meget venlig og imødekommende modtagelse.	Virkelig god


 22 Personalet veloplagt, god information. Sygeplejersken satte sig ned på stuen på Patienthotellet. Det virkede som om, hun havde god tid. Meget anderledes end hvis hun havde stået op ved sengekanten. Virkelig god

 24 Den var super. Virkelig god

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Modtagelsen
















 2 Rigtig god modtagelse. Venligt personale, der var meget venlige og hjælpsomme. Virkelig god

 3 Der var sammen med anden patient med samme lidelse et orienteringsmøde med forskellige personalegrupper, som orienterede om deres speciale inden for netop denne operation. Intet svar

Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit K1	Fejlhåndtering
7	Jeg forstod ikke, hvorfor jeg absolut skulle have et kateter op i blæren, når jeg ikke følte trang til at lade vandet. Jeg fik ved den lejlighed en bakterie op i blæren []. Man insisterede også på at [give smertebehandling], selvom jeg havde oplyst om besværligheder herved. Det kunne heller ikke lade sig gøre. Et par dage efter udskrivelse, hævede albuen på den arm, jeg havde ligget på ved operationen. Senere gik der infektion i albuen, og jeg har været i behandling med [medicin] i [flere] uger, hvilket har hjulpet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
12	Om der er tale om fejl, kan jeg ikke vurdere, men at mit [ene] ben [] blev halvanden cm. længere end [det andet] ben og den tidligere længde på benet. Noget der giver mig en dårlig gang og rygsmerter.	Intet svar
16	I flere tilfælde var det som om, de forskellige vagthold ikke vidste, hvad der var foregået før deres tiltrædelse.	Godt
17	At jeg blev overført til andet sygehus i en meget smertefuld tilstand, antagelig for at blive opereret derude. Jeg fik oven i købet turen i ambulance flere gange, uden at det endte med en operation. Til sidst forlangte jeg at blive kørt tilbage til det første sygehus, hvor jeg så endelig blev opereret en uge senere [].	Intet svar
19	Ved ikke, om det kan betegnes som fejl, men dagen efter operationen, der foregik i [specifik] anæstesi, opstod hovedpine, kvalme, "tømmermændslignende" tilstand, når jeg var i siddende/stående stilling. Dette gjorde jeg personalet bekendt med flere gange, men fik at vide, at det formentlig var på grund af [blodlidelse], og jeg blev udskrevet. To dage senere, efter samtale med egen læge, tager jeg igen telefonkontakt til afdeling K1. Men to sygeplejersker afviser, der kan være tale om [] hovedpine. Først senere på dagen ved kontakt til [] bliver jeg genindlagt til en [behandling].	Virkelig dårligt
30	Jeg fortalte, at jeg havde en høj smertetærskel, men alligevel skulle jeg fyldes med morfin. De måtte til at give modgift. Måtte opgave at isætte kateter, havde [forårsaget skader], jeg måtte derefter på skadestuen []. Mange gener efterfølgende.	Dårligt
32	Ingen samtale med lægen efter operationen.	Intet svar
37	Trods besvimelse og svimmelhed, blev en meget for lav blodprocent efter operation ikke opdaget, før jeg kontaktede egen læge efter udskrivelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
38	Indlagt med brud på [knogle] efter fald [i hjemmet]. Jeg fik at vide, at operationen var gået godt, men i dag er patienten på plejehjem (kørestolsbruger). Patienten blev opereret i [sommers] uden resultat. I dag får han også medicin for [anden lidelse].	Intet svar
42	På den opererede hofte blev benet for langt []. Er det en fejl?	Virkelig dårligt
47	Var dårlig og kastede op. Skulle ud på toilet og blev efterladt der.	Godt
52	En transport fra det ene sygehus til det andet som var helt unødvendig efter min bedste vurdering.	Dårligt
57	Efter indlæggelse og faste hele dagen fik jeg [om eftermiddagen] at vide, at operationen var udsat til næste dag.	Godt
61	Forkert medicin med hjem (dvs. via apotek). Kontaktede Silkeborg Sygehus et par dage senere (efter en utrolig smertefuld nat, en 10'er på skalaen) og fik at vide, at egen læge skulle kontaktes.	Godt
66	Blev ikke kontaktet af personalet efter at være kommet tilbage på afdelingen efter opvågningen, trods det at jeg ikke havde det godt. Portøren havde meddelt mig, at han ville sige, at jeg var kommet retur til afdelingen.	Godt
68	Der gik betændelse i såret, og indvendige syninger/tråd kom ud af benet.	Godt

	74	Overdosering af smertestillende. Kan ikke huske noget fra operationstidspunktet [og seks dage frem].	Godt
	83	Blev fejlopereret ([den ene] side i stedet for [den anden] side).	Godt
	85	Medicineringen kunne godt være bedre udført på skemaer og oplyst.	Intet svar
ID Kommentarer - Afsnit K2			Fejlhåndtering
	5	Da jeg kom ned til operationsstuen kunne sygeplejersken ikke finde en blodåre at sætte nålen i, og der blev prøvet så meget, at hun til sidst måtte bede en anden sygeplejerske om at sætte nålen i. Efter at læge NN flere gange var inde og høre, om de ikke snart var færdige. Det hele blev foretaget i en meget positiv stemning, så det var ikke et stort problem for mig.	Virkelig godt
	6	Forkert medicin. Det blev rettet.	Godt
	23	Da jeg dagen efter operationen skulle have morfin pumpet ind i såret via et kateter, gjorde det vanvittig ondt i hele benet, så jeg troede, der måske var en blodprop. Jeg sagde det til en sygeplejerske, men hun svarede, at det godt kunne føles koldt, men det var de største smerter, jeg havde under hele forløbet. Da hun kom og tog kateteret ud, sagde hun: "Ups, det var ikke så godt, for morfinen var løbet ud []". Så hun skyndte sig at få forbindingen af og sagde, at hvis jeg fik ondt, måtte jeg få noget mere for smerter, for morfinen havde jo ikke hjulpet. Jeg var meget skuffet over, at hun ikke hørte på, hvad jeg sagde, for det var en grim oplevelse.	Virkelig dårligt
	28	Blev opereret [en dag i efteråret]. Læge NN kom kort [to dage efter] med lovning om at komme snart igen. Det glemte han. En anden læge kom. Jeg blev udskrevet [nogle dage senere]. Det havde været rart at vide besked. Længe [at vente tre dage].	Intet svar
	34	Den læge, der opererede mig, var ikke tilstede næste dag og gav telefoniske dessiner f.eks. angående medicin. Jeg var enormt smerteplaget, og så må man kunne lindres på et hospital. Han kunne jo ikke vurdere mine smerter, men gav bare ordre om, at jeg næsten intet måtte få. Der må kunne uddeles ansvar.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	41	Ingen information eller omsorg. Personalet havde for travlt.	Godt
	48	Kryds på det forkerte ben, men det blev rettet straks.	Virkelig godt
	49	Der fik kludder i planerne, fordi edb-systemet brød sammen. Fysioterapien kom sådan lidt hulter til bulter, fordi vi alle på stuen havde fået meget morfin, og vi kastede op, og der skulle skiftes tøj.	Godt
	50	Der var kun en enkelt lille fejl. Da jeg blev udskrevet, fik jeg en medicinfortegnelse og tabletter til weekenden med, men medicinfortegnelsen svarede ikke til antallet af tabletterne. Der manglede [et præparat] på listen! Jeg ringede til NN på afdelingen, som sendte mig en korrekt medicinliste. Hun ville undersøge, hvordan det kunne gå til, for listen, hun havde på skærmen, var rigtig.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Hotelafsnit HOTELK			Fejlhåndtering
	10	Der gik betændelse i såret, så der måtte en genoperation til.	Godt
	14	Det var utrygt, at sygeplejerskerne ikke forstod, at jeg skulle overnatte efter operationen. Der gælder særlige vilkår, når man, som jeg, bor på en færgebetjent ø. Jeg var meget påvirket af narkosen, og fandt det umådeligt stressende, at skulle parlamentere med nogle af sygeplejerskerne.	Dårligt
	23	Al tilsendt materiale inden operationen omhandlede fuld narkose. Det samme var tilfældet ved den indledende samtale med læge. Ved samme samtale blev der aftalt genoptræning efter operation samt et døgn's ophold efter operation. Kort tid inden operationstidspunktet var jeg til orienterende samtale med [personale], som til min noget store overraskelse meget selvfølgelig talte om rygmarvsbedøvelse. Og jeg måtte sige til lægen, at det skulle jeg have forklaret grundigt, inden de gik i gang, og det var der jo ikke tid til. Så jeg blev bedøvet, men jeg følte egentlig, de var lidt småsure. Det var heller ikke skrevet i journalen, at jeg skulle blive til dagen efter, da jeg bor alene. Genoptræningen figurerede heller ikke i journalen.	Intet svar

Bilag 5
















ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
✎ 3	Jeg kan ikke sige, at jeg oplevede fejl ved behandlingen eller oplysninger om min tilstand og operation. Narkosen eller hele situationen gjorde, at jeg var meget forvirret og ubevidst i hele forløbet efter operationen. Min udskrivelse og hjemsendelse var meget forvirrende, da afdelingen netop skulle lukkes den dag.	Intet svar
✎ 5	Efter operationen skete der fejl. Jeg blev overført til intensiv afdeling [i et par uger] og havde det meget dårligt.	Godt
✎ 6	Jeg fik morfin, som jeg er overfølsom for. Havde gjort klart, at jeg ikke kunne tåle [det morfinligende stof]. Jeg blev syg, oplevede mareridt og hørte stemmer. Og hvis personalet, inklusive lægerne, snakkede sammen eller til mig, blev det forvrænget i min syge hjerne. Jeg glemte mange af mine kompetencer.	Godt

Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit K1	Samlet indtryk
2	Så godt. Vil være tryk ved at skulle komme igen.	Virkelig godt
6	Overordentlig god behandling af både læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
7	Der gik infektion i [led], og jeg har været i behandling med medicin [i nogle uger], hvilket har hjulpet.	Godt
8	Udmærket.	Godt
10	Generel oplevelse af professionalisme.	Godt
14	Alt i alt en god oplevelse. God balance mellem professionalisme i forhold til operation og menneskelighed i forhold til pleje. Man følte sig behandlet som både patient og menneske.	Virkelig godt
17	Ked af, at jeg skulle vente så længe på den [] operation. Jeg lå fladt på ryggen uden at kunne bevæge mig [næsten en måned]]. Det bevirkede, at jeg blev meget afkræftet, så jeg følgende har haft brug for en meget lang genoptræning. Den er endnu ikke slut her [flere måneder senere].	Virkelig godt
20	Jeg blev godt behandlet.	Virkelig godt
23	Positiv oplevelse hele vejen igennem.	Virkelig godt
27	Mangel på rene instrumenter.	Virkelig godt
30	Operationen var perfekt. Har ikke haft nogen smerte eller gener, som vedrører hoften.	Godt
35	Jeg var glad for at måtte overnatte en nat, da jeg er alene.	Virkelig godt
41	Jeg ser det kun som meget professionelt.	Virkelig godt
42	Blev dårlig efter operationen []. Havde medicinsk tilsyn som synes, at jeg skulle blive på hospitalet. Men de kunne ikke modtage mig, og jeg kunne ikke blive i afdelingen. Så jeg tog hjem.	Dårligt
44	Jeg var meget træt ved udskrivelsen, fordi jeg havde lavt hæmoglobin. Fik en recept [på medicin], som jeg desværre måtte undlade at spise, da jeg fik voldsom kvalme af det. Jeg fandt frem til [et andet produkt], som jeg tåler, men trætheden var forværret perioden efter operationen. Hvis man er ked af at give blodtransfusion, kunne man have tappet mig inden operationen og givet mig mit eget blod under operationen.	Virkelig godt
53	Jeg kunne ikke forlange det bedre.	Virkelig godt
56	Virkeligt professionelt personale. Jeg følte mig helt tryk.	Virkelig godt
60	Efter operation torsdag blev jeg udskrevet dagen efter og var derefter på et privat træningscenter i ti dage. Måtte desværre genindlægges [efterfølgende] til reoperation på grund af infektion.	Virkelig godt
61	Bedre fokus på genoptræningen. Det er vel ikke de samme gener, man som opereret står med efterfølgende. Målrettes den enkelte patient.	Godt
62	Forbløffende effektiv og med patienten i centrum.	Virkelig godt
63	For dårlig smertelindring efter operation og under indlæggelse.	Dårligt
69	Jeg er dybt imponeret af lægens og personalets kompetence og effektivitet. Indlagt [en dag], opereret [samme dag], hjem [dagen efter]. Er det ikke imponerende?	Virkelig godt
87	Jeg mangler måske lidt mere oplysning om de gener, der kan følge med i forhold til det medi-	Godt

Bilag 5

	cin, man får med hjem.	
	89 NN er yderst kompetent og sympatisk.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit K2	Samlet indtryk
	4 Blev sendt alt for tidligt og dårligt informeret hjem. Fik efterfølgende forstoppelse med [komplikation] til følge. Dette medførte [alvorlige eftervirkninger]. Burde være undgået med korrekt information og kontrol.	Godt
	7 Jeg var kun indlagt et døgn.	Godt
	10 Jeg synes kun, at personalet i receptionen i skadestuen generelt var meget fraværende og ikke særligt hjælpsomme.	Virkelig godt
	14 Jeg har følt mig rigtig godt behandlet. Glad for opholdet, hvis man kan være det i sådan en situation. Tak. Både sygdomsmæssigt og menneskeligt.	Virkelig godt
	16 I mit tilfælde var alt perfekt, fra jeg blev modtaget, til jeg blev udskrevet. Det var jo også kun [få] dage, det drejer sig om.	Virkelig godt
	21 Jeg kan kun på det allervarmeste anbefale K2. De var rigtig gode til den faglige side, men glemte bestemt heller ikke den menneskelige empati og støtte.	Virkelig godt
	25 Jeg har fået nyt knæ.	Virkelig godt
	32 Jeg kan kun rose personalet. Det kan godt være, der skal spares penge og skæres på personalet, men det kunne jeg bestemt ikke mærke. De har hele tiden god tid til den enkelte patient.	Virkelig godt
	36 Fint.	Virkelig godt
	37 Jeg kom ind den ene dag, og hjem den næste dag med en ny hofte.	Godt
	41 Personalet havde alt for travlt. Manglende personale. Skulle ringe efter hjælp, hvor de andre på stuen havde mere regelmæssig opsyn.	Dårligt
	42 Efter udskrivning [i efteråret] var der kontakt til afdeling [i måneden efter] pga. stærke smerter. Tålte ikke medicinbehandlingen. Indlagt igen [i samme måned] med smerter, stort vægttab og medicinproblem.	Godt
	43 Kan ikke blive bedre.	Virkelig godt
	44 Da jeg kom til afdelingen, var jeg færdigbehandlet, jeg skulle bare vente på hjælpemidler i hjemmet [m.m.] Alligevel tog det [flere] døgn, som man kunne bruge på andre borgere. Spild af ressourcer og penge.	Godt
	49 Jeg kunne mærke, at personalet havde mere travlt end sidste gang, jeg blev opereret [for omkring et år siden].	Godt
	52 Jeg har modtaget en udsøgt behandling lige fra afdelingen, opvågning, sygeplejersker, nattevagten, sygehjælpere og træning.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Hotelafsnit HOTELK	Samlet indtryk
	2 OK.	Virkelig godt
	4 Min behandling indebar, at jeg [et par] gange dagligt i [nogle] dage skulle lokalbedøves i [] skulderparti med henblik på efterfølgende behandling af fysioterapeut. I et tilfælde mislykkedes lokalbedøvelsen første gang, hvorefter jeg på ny måtte sendes til bedøvelse. Denne gang foretaget af to andre læger, som udførte bedøvelsen korrekt.	Godt
	6 Utrolig god.	Virkelig godt
	7 Ikke ud over, at jeg følte mig i trykke rammer, blev virkelig behandlet godt.	Virkelig godt
	8 Efter [nogle] dage på afdelingen kom jeg over på patienthotellet, og min [ægtefælle] var hos	Virkelig godt

mig og blev inddraget i forløbet. Jeg var på forhånd meget bekymret for det, men det var virkelig en god oplevelse, og både min [ægtefælle] og jeg var meget trygge, da vi skulle hjem.

- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 9 | Jeg manglede et ca. tidspunkt/klokkeslæt om, hvornår jeg kunne tage hjem (efter operation). | Virkelig godt |
| ✎ 12 | Alt blev taklet fint, også selvom mit forløb udviklede sig lidt anderledes end forventet. Havde et ophold på intensiv i [et par] dage pga. intolerance overfor alle morfinpræparater. Følte virkelig, der blev gjort alt for at finde frem til det rette smertestillende. Mødte også forståelse for forløbet på sengeafdelingen. | Virkelig godt |
| ✎ 14 | Totalt tjekket mht. selve behandlingen. | Virkelig godt |
| ✎ 16 | En hæslig tid med al for megen ventetid og venten på svar, indkaldelse med mere, indtil NN kom ind i forløbet. Reumatologisk Afdeling er ikke særlig professionelle eller hurtige. | Virkelig godt |
| ✎ 17 | Jeg kan kun rose Silkeborg Sygehus for deres ekspertise. | Virkelig godt |
| ✎ 22 | Fysioterapeuten kunne ikke rådgive i generel rygtræning efter diskusprolaps. Hun havde kun kendskab til det "umiddelbare forløb omkring operationen", sagde hun. Det var lidt mangelfuldt. | Virkelig godt |



ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit


Samlet indtryk


- | | | |
|-----|---|---------------|
| ✎ 2 | Var rigtig glad for at være på patienthotellet inden udskrivning, så man lærte at klare sig selv og vidste, at der var hjælp ved behov. | Virkelig godt |
| ✎ 3 | Jeg følte, at jeg blev flyttet nærmere og nærmere mod udgangen af afdelingen, men de af personalet, som passede mig i deres fortvivlede travlhed, var søde til at sige nogle venlige bemærkninger og kom også. | Intet svar |
| ✎ 4 | Samlebåndsagtigt forløb. Meget ventetid på en stol i timevis og havde stærke rygsmerter. Blev indkaldt [tidligt om morgenen]. Blev visiteret til en seng [om formiddagen] efter at have gjort opmærksom på, at jeg altså stadig sad i venteværelset. Det kan gøres bedre. | Dårligt |
| ✎ 6 | Jeg var usigeligt træt. Ikke dødtæt, men træt til døden. Jeg ønskede kun at dø eller blive lagt i kunstigt koma. Jeg spurgte endda min [pårørende], om hun ville hjælpe. Jeg tror ikke, personalet forstod, hvordan jeg havde det. Det var helvedes forgård. | Intet svar |


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

ID	Kommentarer - Afsnit K1	Samlet indtryk
2	Har aldrig oplevet så meget "Tag hånd om patienten" før på noget sygehus.	Virkelig godt
6	Jeg blev hjulpet ud til bilen af min kontaktperson.	Virkelig godt
7	OK.	Godt
8	Udmærket information ved operationen, inden operationen og i det hele taget.	Godt
16	Den information, jeg fik om bedøvelsen før min [] operation, svarede ikke til min oplevelse under operationen. Det var ikke nogen rar oplevelse!	Godt
19	Det skriftlige materiale der blev udleveret inden operationen er rigtig godt. Samtale med læge NN samt informationsmøde er rigtig godt. Man føler sig i trygge hænder.	Godt
26	Ved hjemsendelsen havde jeg brugt mine kræfter ved øvelser om formiddagen. Da taxachaufføren hentede mig, gik jeg til taxaen med krykker. I bilen placerede chaufføren mig på forsædet. Da jeg 45 minutter senere var hjemme, kunne jeg ikke støtte på det opererede ben. Jeg skulle have haft en kørestol til taxaen og burde have siddet med benet vandret på bagsædet.	Virkelig godt
31	Efter [nogle] uger gik hoften af led ved at bukke mig. Den hoppede på plads igen, da jeg rejste mig. Det gav en del uro i benet og usikkerhed. Jeg ringede til "forløbskoordinatoren" og blev beroliget. Der blev lovet, at de ville ringe tilbage, men det skete ikke.	Virkelig godt
39	Jeg fik alle spørgsmål besvaret, både skriftligt og mundtligt.	Virkelig godt
41	Det, der er rigtig godt her, var de muligheder for hjælp efter operationen, især de direkte telefonnumre. Det gjorde mig som patient tryk efter operation.	Virkelig godt
59	Savnede oplysning ved hjemsendelse om, hvor meget det ville væske igennem på tøj og sengetøj, og om hvor vanskeligt det er selv at håndtere sårpleje.	Virkelig godt
64	På operationsdagen fik jeg oplyst, at det var muligt at få hjemmebesøg af sygeplejerske til skiftning af plaster. Ved udskrivningen dagen efter fik jeg at vide, at det ikke var muligt.	Godt
73	Virkelig god.	Godt
75	Det var rigtig godt, at den læge, som havde opereret mig, kom og så til mig næsten hver dag!	Virkelig godt
	ID	Samlet indtryk
	Kommentarer - Afsnit K2	
4	Blev blot henvist til det skriftlige materiale.	Godt
7	Jeg fik INGEN information ved indskrivningen.	Godt
8	[] Til første samtale, [få dage senere] til informationsmøde, [få dage senere] opereret.	Virkelig godt
16	Jeg har fuldt ud været tilfreds, lige fra jeg var hos jer til undersøgelse, information, operation og opfølgning på operationen (kontroldagen).	Virkelig godt
28	Jeg kunne ønske, at der var gjort mere for min fordøjelse, mens jeg var indlagt. Det er ikke rart at komme hjem med en mave, der ikke virker. Det er et stort problem for to gamle trods fin hjemmepleje og optræning.	Virkelig godt
29	Ingen skriftlig information.	Virkelig godt
31	Måske skulle der have været mere information omkring patienters forskellige reaktion på [bedøvelse]. Måske kunne i forberede patienter på eventuel forstoppelse ved at starte kostændring inden indlæggelsen?	Godt

-  32 Igen kun ros. Virkelig godt
-  33 Jeg kunne bruge lidt mere information vedrørende smerter og medicinering efter udskrivningen. To gange kontaktede jeg K2 og fik god hjælp, og efter otte uger fik jeg en god samtale med NN. Det er svært at forholde sig til smerterne, når jeg ikke ved, hvad der er "normalt". Vi patienter er forskellige. Jeg træner meget og vil gerne begrænse medicinforbruget, men ifølge NN er det ikke klogt at trappe ud af medicinen for tidligt. Jeg gjorde det [over en måned efter]. Den udleverede pjece fortæller om smerter omkring knæet. Jeg har smerter i [hele benet]. Det er smerter, der ikke forsvinder med medicinindtaget. Jeg er opereret for [over to måneder] siden. Det ville have hjulpet mig meget med mere skriftlig information om smerteforløbet. Det er lettere at forholde mig til smerterne, når jeg ved, om de er normale.

 34 [Det var en operation, jeg havde fået flere gange], så jeg kender proceduren og problemet, men ellers ville jeg nok gerne have vidst mere. Godt

 39 Et virkelig godt informationshæfte med en meget god information om alt før, under og efter indlæggelsen. Virkelig godt


 41 Ikke andet end, at jeg havde en negativ oplevelse. Dårligt


ID Kommentarer - Hotelafsnit HOTELK

Samlet indtryk


 1 Lægen informerede virkelig godt. Virkelig godt

 2 Ok. Virkelig godt


 3 Jeg kunne godt have haft brug for at vide, at der var mulighed for overnatning på patienthotellet, hvis ikke en pårørende eller anden kunne være hos mig det første døgn. Godt


 5 Skadet. Hos egen læge i [foråret]. Røntgen [om sommeren]. Operation i skulder [20 dage senere]. [Dagen efter] fortæller kirurgen mig, at var jeg kommet indenfor tre måneder, kunne han have reddet min skulder. Nu var der gået over otte måneder. Han fortæller mig, at jeg kunne jo bare have trukket et nummer, og siddet i køen til det blev min tur. Hvorfor bliver man ikke informeret om noget sådant? Virkelig godt


 6 Utrolig god. Virkelig godt


 7 Det er et meget professionelt personale, der er ansat. Virkelig godt

 12 Har følt mig informeret hele vejen igennem. Virkelig godt

 14 Meget fint vedrørende indlæggelse og operation. Divergens mellem besked fra læge og patienthospitalets opfattelse af min udskrivelse. Virkelig godt

 18 Jeg modtog en meget grundig information både før, under og efter min indlæggelse. Virkelig godt


 19 Jeg har brugt informationerne som et værktøj til at gøre de korrekte bevægelser. Er jeg i tvivl, slår jeg det efter i det udleverede materiale. Virkelig godt


 23 Desværre var der flere tilfælde af manglende sammenhæng mellem informationer og den faktiske virkelighed. Intet svar


ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

 1 Har ikke modtaget skriftlig information. Virkelig godt

 2 Jeg var rigtig glad for at være til informationsmøde inden operation, så man var lidt forberedt på, hvad der videre skulle ske i forløbet. Virkelig godt

 3 Med en kop kaffe og et venligt skulderklap, kom endelig tidspunktet, hvor en også venlig chauffør hjalp mig ud af sengen og ned i en dejlig varm bil, og hjemturen begyndte. Intet svar

 6 God informering før. Jeg undrede mig over, at lægen, der valgte at give mig morfin og blive ved, ikke så sig i stand til at komme og hilse på mig. Intet svar

Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit K1	Samlet indtryk
2	Fantastisk, at man kan udskrives så hurtigt efter en sådan operation. Det må jo være pga. godt arbejde fra teamet.	Virkelig godt
5	Følte mig utryg mht. udskrivelse. Jeg havde det bedre, men var ret forskrækket over, hvor dårligt jeg havde haft det, og følte mig presset til at skulle gå på gang med fysioterapeut, på trapper mv., og efterfølgende selv køre hjem i bil en time. Jeg tror, jeg havde følt det mere positivt, hvis jeg havde fået det indtryk, at jeg havde måttet blive til om aftenen, eller evt. overnattet en nat mere, så kunne jeg have følt, at jeg var klar til at komme hjem, og det havde været mit valg, om jeg havde været klar uden at blive presset.	Dårligt
7	Ok.	Godt
8	Jeg synes måske, at to døgn indlæggelse for operation for en diskusprolaps ville være passende i stedet for ét døgn. Jeg havde ingen smerter ved udskrivelsen [], men allerede om natten hjemme fik jeg mange smerter, og jeg var på samme antal piller 14 dage efter som før operationen. Det gjorde mig utryg.	Godt
10	Hurtig, kompetent og "kontant".	Godt
16	En god oplevelse.	Godt
19	Følte det meget frustrerende.	Godt
24	Psykologisk rigtigt at blive udskrevet hurtigt efter operation, så man ikke får fornemmelsen af at være syg.	Virkelig godt
25	Ville meget gerne have haft et døgn mere på RS med mulighed for uddybende snak angående bevægelse, risici, efterforløbet osv. Telefon er ikke helt så godt som direkte kontakt.	Virkelig godt
35	Det var svært at gå på den fod, men jeg fik tur og lånestokke.	Virkelig godt
39	Jeg ville selv udskrives.	Virkelig godt
41	Har fået den information, som var nødvendig.	Virkelig godt
42	Synes ikke, at smertebehandlingen var kørt ind. Kunne ikke tåle [medicinen] (kastede op). Fik bare nogle andre med hjem, som jeg heller ikke kunne tåle.	Dårligt
45	Det var ok.	Godt
47	Det var lidt for tidligt at komme hjem. Jeg har ellers ingen kommentarer.	Godt
49	Har været til MR-scanning på et sygehus i dag. Scanning af begge hofter og lænden. Da jeg ikke kan gå uden stok, er jeg derfor måske ikke så positiv.	Intet svar
50	[] Jeg har ikke været ved egen læge endnu, stingene var det klinikdamen, som fjernede.	Virkelig godt
62	Efter udskrivelsen fik jeg nogle problemer som kunne afhjælpes med et par telefonopringninger til en sygeplejerske (kontaktperson) på afdelingen som forklarede meget tydeligt, hvordan jeg kunne afhjælpe mine problemer og i øvrigt bad mig ringe, hvis der var det mindste tvivl. Det var meget beroligende, og det hjalp mig hurtigt igennem. Fantastisk personale!	Virkelig godt
64	Den udleverede medicinliste indeholdt to ændrede navne, i forhold til den af mig oplyste. Det var forvirrende i forhold til, om det var en ny medicin. Jeg fik at vide af apoteket, at [begge de nye navne svarede til medicin], jeg får i forvejen.	Godt
69	Dagen efter hjemkomst blev jeg ringet op af hospitalet for at høre, hvordan jeg havde det, og om der var evt. spørgsmål (hvilket var forud informeret). Og jeg var velkommen til at ringe altid, hvilket jeg benyttede mig af flere gange. Trygt.	Virkelig godt

- 71 Der skulle sendes en sygemelding til arbejdsgiver om, hvornår og hvor lang tids sygemelding, opstart, hvor mange timer under opstart. Oplevelse, hvor arbejdsgiver ringer: "Kan du ikke starte med nogle timer?" (efter tre uger). Virkelig godt
- 76 Efter genoperation er jeg efter [nogle] måneder stadig i Penicillinbehandling, som er særdeles ubehageligt. Godt
- 84 Hvis man ikke har en pårørende, der kan støtte op hjemme, er udskrivelse efter et døgn for tidligt efter min oplevelse af operationen. Virkelig godt

ID Kommentarer - Afsnit K2

Samlet indtryk








- 3 Den var hektisk. Først var jeg til røntgenfotografering, så tilbage på stuen, stuegang af operationslæge og kort efter skulle der øves med [hjælpemiddel]. Frokost og derefter pakke og gøre klar til hjemturen [over middag], så jeg følte mig udmattet og træt. Måske ville det have hjulpet lidt med et par timers hvile inden udskrivning. Ellers var alt perfekt. Intet svar
- 5 Det var kort tid efter operationen at komme hjem til en lejlighed alene og klare sig selv med meget lidt hjemmehjælp. Virkelig godt
- 12 Mit operationssår væskede en uge efter udskrivning, så da min hjælper rejste efter [nogle] dage, kunne jeg ikke få en hjemmehjælper til at skifte plasteret. Både [hjemmeplejen] og Silkeborg sygehus sagde, at det var jeg ikke visiteret til. Virkelig godt
- 21 Der er blevet fulgt godt op på mig med kontroller efter min udskrivelse, hvilket har gjort mig tryk. Virkelig godt
- 32 Fik et stort knus af sygeplejersken, da jeg skulle udskrives, med ordene: "Pas nu godt på dig selv". Virkelig godt
- 34 Jeg blev udskrevet i hurtig hast, uden at blive smertedækket. Jeg var meget sløj og kunne dårligt slæbe mig af sted, men det var besluttet på forhånd, at jeg skulle hjem. Der må man kunne improvisere. Jeg er for autoritetstro. Der var ikke tid til at kvittere for krykker. ER leveret tilbage. Godt
- 40 Jeg synes, at efterforløb er gået rigtig dårligt. Jeg har kontaktet afdelingen og ambulatoriet flere gange, da jeg stadig hæver og er meget varm. Fik endelig en tid ved lægen. Der følte jeg, at jeg bare blev affejet og sendt hjem uden nogen undersøgelse af mit knæ. Der sidder en masse betændelse. Det ville han heller ikke gøre noget ved. En rigtig negativ og dårlig henvendelse til lægen. Virkelig godt
- 44 Bedre samarbejde skaber besparelser. Godt
- 49 Fik gennemgået udskrivelsesrapporten af den ansvarshavende sygeplejerske. Godt
- 51 Gik fint. Virkelig godt

ID Kommentarer - Hotelafsnit HOTELK

Samlet indtryk

- 1 God info. Virkelig godt
- 2 Ok. Virkelig godt
- 7 Alt var veltilrettelagt. Virkelig godt
- 9 Manglede, at lægen havde et papir om operation. Virkelig godt
- 12 Eneste lille NB i dette forløb er, at min læge ikke modtog et udskrivningsbrev før syv uger efter udskrivelsen pga. af stor travlhed i sekretariatet. Først efter rykker nr. to kom det. Skulle bruges udskrivningsbrevet med henblik på en henvisning til et genoptræningsforløb i [udlandet]. Virkelig godt
- 14 Det var utrygt, at der var sygeplejersker på patienthotellet, der bare ville sende mig hjem, og som konstant refererede til sparekrav. Andre var dog rigtig flinke og forstod godt, at særlige forhold gjorde sig gældende som øbo. Virkelig godt

Bilag 5

	15	Alt i alt har det været en positiv oplevelse. Det eneste, jeg godt kunne tænke mig efter hjemkomsten, var, at en hjemmesygeplejerske havde tilset mig en eller to gange. Jeg [bor alene]. Tryghed er jo også med til at gøre os hurtigere raske.	Godt
	19	Det er fantastisk, at man kan opereres den ene dag og udskrives den næste. Godt nok er man lidt ør og svimmel, men det er ok.	Virkelig godt
	21	Afdelingen kunne godt have oplyst mig om, at jeg kunne få hjemmehjælp til personligt bad og arrangeret dette.	Virkelig godt
ID		Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	2	Inden operation fik en vigtig information om rygestop, iltning af blod, bedre heling af operation. Er derfor holdt med at ryge. Har fulgt de forskrifter, hvad man ikke må, derfor nok et rimelig godt forløb efterløbende.	Virkelig godt
	3	Operationen forløb planmæssigt, og [min tilstand er nu forbedret].	Intet svar
	4	Så ingen læge under indlæggelsen ([flere] dage). Bad selv om en læge, da jeg skulle udskrives. Syntes det var rimeligt. Opererende læge NN burde i det mindste have været til stede ved udskrivelsen, så havde jeg været mere tryk og fået en fornemmelse af operationens forløb.	Dårligt
	6	Jeg kom til Gødvad sidst på dagen. Jeg havde store smerter og "et sygt hoved", men der var ingen medicin eller medicintavle med.	Intet svar

Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg

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






















ID	Kommentarer - Afsnit K1	Samlet indtryk
1	Jeg var meget glad for mit sygehusophold og hele forløbet før. Dejligt at opleve et godt personaleklima. Humorstisk og venlig omgangstone, ikke mindst i operationslokalet.	Virkelig godt
2	Rigtig god omsorg fra personalet. Var der kun kort tid, men følte mig tryk. En rigtig sød og rar elev fulgte mig begge dage med god omsorg. Et lille minus til en aftenvag, men alle kan jo have en dårlig dag/aften.	Virkelig godt
3	De kan ikke gøre det bedre :-)	Virkelig godt
5	Selvom de har travlt, og de måske ikke lige er klar til en patient mere, så er det ikke patientens skyld, at de er syge og behøver pleje. Jeg følte mig ikke særlig velkommen, og jeg ville også helst være blevet på hotellet (det var også mit valg, da jeg skulle opereres), men de kunne ikke forsvare at beholde mig der pga. min tilstand. Det giver en utrolig dårlig start og gør, at man ser alt ret negativt, og det er nok ikke fair over for øvrigt personale, der møder ind efterfølgende. Selvfølgelig var alt ikke dårligt, og personale var flinke til at hjælpe, men når jeg ser tilbage, er det desværre med negativ fornemmelse/erindring.	Dårligt
7	Måske skulle I huske at give lyd fra jer, hvis I har lovet det. Det smuttede nogle gange. Men alt i alt har I været søde, så jeg vil bestemt se tilbage på en god oplevelse. Tak for jeres måde, rar og smilende, at være på.	Godt
8	Var kun indlagt et døgn, men så ikke, at der blev gjort rent, og der var nullermænd i krogene overalt. Alt i alt et godt ophold det ene døgn, jeg var der. Kunne måske have ønsket et tilbud om hjælpemiddel til låns til at samle ting op med.	Godt
9	Rengøring af toilet var meget dårlig. Der lugtede og var afføring på hele toilettet mere end én gang. Så kunne sygeplejersken godt stoppe fjernsyn og computerspil på stuen hele natten.	Virkelig godt
10	Generelt positiv oplevelse, når man nu SKULLE opereres.	Godt
11	Synes, jeg har fået en god behandling hele vejen igennem, især da der var problemer med såret, da jeg kom hjem.	Virkelig godt
12	Personalet var helt igennem meget venlige, men det ville være rart, om der var en tydelig markering af hvem der er sygeplejersker, hvem der er SOSU-assistenten og SOSU-hjælperen.	Virkelig godt
13	Jeg har kun godt at sige om afdelingen, jeg var indlagt på. Alle var søde og nærværende med os patienter. Og nu glæder jeg mig til at skulle til tre måneders syn for at se, om det er, som det skal være [sidst på året]. En stor tak til jer alle.	Godt
14	En lidt gammeldags afdeling rent bygningsmæssigt og udstyrsmæssigt, men det var ikke en vigtig parameter.	Virkelig godt
17	Det var et superbehageligt personale. Lige meget hvor travlt de havde, så mærkede patienterne det ikke. De var altid hjælpsomme venlige og smilende. Fra mig skal de have megen ros.	Virkelig godt
18	Jeg synes måske, at et døgn indlæggelse er lige i underkanten [efter rygoperation]. [].	Godt
19	Ved [] kontrollen kunne det være dejligt, hvis man fik talt mere om og evt. vist flere genoptræningsmuligheder. Det er svært selv at vurdere, hvor stor træningsmængde, der er passende, idet smerter mv. først opstår efterfølgende. Hvordan, hvor ofte og hvor meget kan træningen øges?	Godt
21	Jeg har aldrig været på et så velfungerende hospital. Alle er kompetente og venlige. Læge NN helt outstanding!	Virkelig godt
22	Det er meget svært at vurdere rengøringen, når man kun er indlagt på stuen i ca. 24 timer, med alt det der skal nås på den korte tid!	Godt

Bilag 5

24	Fantastisk forløb med masser af kærlig omsorg OG INGEN PYLREN :-). Så bliver jeg glad og tryk.	Virkelig godt
25	Plejepersonalet er omsorgsfuldt og kompetent. Megen fokus på tidsforbrug ved operation (over/under 30 minutter?) virker ikke betryggende. Det er et ret stort indgreb, og jeg lægger krop til...	Virkelig godt
28	Jeg var meget tilfreds med afdelingen, men jeg synes der er gået for lang tid imellem indlæggelsen og den næste kontrol efter fire måneder. Jeg har mange smerter, synes jeg, og jeg er usikker på, hvad dette skyldes. Træner jeg for meget eller for lidt, eller er der "noget i vejen"? Eller er jeg bare for utålmodig? Jeg har ikke indtryk af, at jeg kan snakke med min praktiserende læge om dette.	Godt
34	En særlig tak til NN på K1 for kærlig omsorg og pasning af mig.	Virkelig godt
35	Personalet er flinke og hjælpsomme. Jeg følte ikke travlhed, men nu var jeg der kun et døgn.	Virkelig godt
36	Jeg blev sendt for tidligt hjem.	Godt
39	Jeg var på en firemandsstue, og der var for lidt plads til personalet og til garderobeskab, men det var til besvær for personalet.	Virkelig godt
40	Personalet var meget hjælpsomme og positive!	Virkelig godt
41	Jeg havde den fornøjelse at have en elev, der fik lov til at "gøre arbejdet", virkelig fik lov, men også, at det var professionel. Rigtig godt :)	Virkelig godt
42	Kontaktpersonen kunne være mere imødekomende, når man ringede. Man bliver forskrækket og bange, når man finder ud af, at [legemsdel] er så meget for langt. Og tilmed får [infektion] i såret.	Dårligt
45	Fire personer om toilet er i overkanten. Fjernsyn skulle være med fire stk. høretelefoner, hvor der kun var to stk.	Godt
46	Mine rosende bemærkninger om mit sygehusophold, skal ikke misforstås, da jeg er af den opfattelse, at personalet virkelig udfører deres arbejde godt, uden det mindste negative suk. Selvom jeg er af den opfattelse, at de uden at vise det, er utroligt hårdt spændt for i deres arbejdsdag. I et og alt meget, meget tilfreds med behandlingen på Silkeborg Sygehus.	Virkelig godt
47	Jeg synes, at rengøringen godt kunne blive lidt bedre på sengestuen og toilettet.	Godt
48	Utrolig sødt personale.	Virkelig godt
50	Jeg var heldig. Der var en [elev], som fulgte mig fra jeg blev indlagt til jeg blev udskrevet. En meget sød pige til meget stor støtte. NN var også med ved operation. Jeg oplevede så en aftenvagt, som ikke var til stor støtte. Jeg ved ikke, hvad hun var uddannet som, da hun ikke bar et skilt, heller ikke med navn.	Virkelig godt
51	Dygtigt personale helt igennem, dygtige læger og særdeles høflige.	Virkelig godt
55	Jeg har fra min første kontakt, fra forundersøgelse til operation og til udskrivelse, været meget overrasket over, hvor lidt ventetid der var. Følte at der var tid nok til at få forklaret, hvad der skulle ske, og de spørgsmål jeg havde, blev der svaret på. I det hele taget en rigtig god oplevelse og et dejligt personale.	Virkelig godt
56	Super stemning og humør på afdelingen. Samtalerne med læge NN før, under og efter forløbet gjorde mig meget tryk. Ingen svære "lægeord", men let forståeligt krydret med humor. Er i dag meget glad for den nye hofte. 100 procent livsglæde. Kan alt: Løber, cykler, styrketræner og hårdt fysisk arbejde uden smerter.	Virkelig godt
58	Kommunikation mellem sygehus og APOTEK dur ikke.	Virkelig godt
62	Mit samlede indtryk er, at det er et ovenud kompetent og professionelt og samtidigt meget patientvenligt personale.	Virkelig godt
67	Tak til Afdeling K1. Alle var rigtig gode og søde. Jeg følte mig godt behandlet.	Virkelig godt
72	Fremragende instruktionshæfte med genoptræningsøvelser og relevant information. Godt at	Virkelig godt

	genoptræningen overlades til patienternes eget ansvar og følges op af kontrol. Godt informationsmøde før operation.	
✎ 73	Sikkert i den bedste mening gav de mig [medicin], som jeg slet ikke kan tåle [], uden at fortælle mig det. Med det resultat, at jeg fik slemme mavesmerter, og jeg havde fortalt, at min mave var sart. Jeg mener, man har krav på at blive oplyst om, hvilken medicin man får, mens man er indlagt. Desuden blev jeg udskrevet med en [lav] blodprocent, så jeg var lige en tur inde igen for at få [] blod. Ikke fatale fejl, men alligevel!	Godt
✎ 74	Som pårørende fik man en god behandling. Plejepersonalet var meget imødekommende, og vi var i god kontakt med dem, dels ved besøg, men også ved telefonisk henvendelse. Man føler, at de lytter til de pårørende og bruger de informationer, der får fra os.	Dårligt
✎ 77	Jeg var kun på afdelingen [kort tid]. Min seng, mine [] stokke, mad og drikke, alt var perfekt og alle var søde og venlige.	Virkelig godt
✎ 78	Jeg havde mareridt den første nat efter operationen. En sygeplejerske brugte uforholdsmæssigt lang tid på at tale med mig, hun var helt fantastisk!	Godt
✎ 80	Jeg [blev bestjålet] på operationsdagen, hvilket jeg gjorde opmærksom på til sygeplejersken, som ville gå videre til afdelingsleder, som ville kontakte mig for en samtale. Men jeg hørte aldrig mere.	Godt
✎ 82	Indlæggelsen til hofteoperation var alt i alt en god oplevelse med søde, venlige, hjælpsomme og kompetente behandlere, der vidste, hvad de skulle og hvornår. Vedrørende rengøring: Jeg oplevede en manglefuld aftørring (gulvvask?), for slet ikke at tale om aftørring af bord.	Virkelig godt
✎ 84	Alt fungerede godt, men jeg vidste ikke, at jeg havde en kontaktperson. Tak for, at jeg måtte være indlagt [noget tid] ekstra [].	Virkelig godt
✎ 86	Utrolig søde og kompetente personaler.	Virkelig godt
✎ 89	Alle var utroligt søde :)	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit K2	Samlet indtryk
✎ 2	Jeg blev pludseligt indlagt. Godt behandlet. Hurtigt udskrevet. Rigtig godt tilfreds.	Virkelig godt
✎ 3	Personalet var søde, venlige og hjælpsomme. De gjorde opholdet rart og behageligt.	Intet svar
✎ 10	Meget dygtige og godt uddannede medarbejdere. Var generelt meget tilfreds. MANGE TAK FOR JERES HJÆLP OG STØTTE :-)	Virkelig godt
✎ 11	De fortjener ROS.	Virkelig godt
✎ 13	Meget vellykket operation. Rart at kunne gå "normalt" og uden smerter.	Virkelig godt
✎ 14	[Rengøringen] har jeg ikke forholdt mig til, så det må have været i orden. [Hvad afdelingen gjorde særligt godt]: ALT.	Virkelig godt
✎ 15	Jeg synes IKKE om fælles stue for både mænd og kvinder.	Godt
✎ 16	Jeg synes afdelingen tog hensyn til mig, og plejede mig på en personlig måde.	Virkelig godt
✎ 17	Sygeplejersken, som fulgte mig på toilettet første gang efter opvågning af narkosen, forlod mig alene i rummet. Jeg blev svimmel og kastede op. Selvom man har lyst til at være privat, synes jeg, at sygeplejersken skal blive i rummet.	Godt
✎ 18	Hvis jeg skulle skrive, hvor søde og dygtige de var i Silkeborg, kunne det ikke stå på dette lille stykke papir. Alt i alt en positiv oplevelse.	Virkelig godt
✎ 19	Rigtig god behandling og pleje.	Virkelig godt
✎ 20	Perfekt.	Virkelig godt
✎ 21	Har en stor faglighed og empati, samt tid til patienten. Og fejrede min [runde] fødselsdag	Virkelig godt

Bilag 5

	under indlæggelsen :-) Stor ros til afdelingen.	
	22 Der burde tilbydes genoptræning [].	Godt
	24 Hyggelig atmosfære. Omsorgsfulde. Frisk omgangstone. Alle fortjener roser.	Virkelig godt
	27 Efterfølgende har jeg henvendt mig [nogle] gange på afdeling K2 og fået virkelig god behandling af både læger og sygeplejersker. Tak for det.	Virkelig godt
	28 Jeg er fuldt tilfreds med operationen. Næsten uden smerte efter fire uger.	Virkelig godt
	30 Alt i alt en god oplevelse, men blev lidt forundret over, at det var en mand/kvinde sengestue.	Virkelig godt
	32 Jeg ved sørme ikke, om noget kunne gøres bedre, men jeg synes, det var en dejlig afdeling at være på!	Virkelig godt
	34 Man må turde tage bestik af situationen. ER vedkommende i stand til at tage hjem? Hvor stærke smerter skal man acceptere? Nede i opvågningen var man søde til at smertedække, det betød meget. Det kunne være fulgt op.	Godt
	36 Meget omhyggelige med at orientere om forløb.	Virkelig godt
	39 Jeg vil gerne give afdelingen MEGEN ROS for hele forløbet før, under og efter indlæggelsen.	Virkelig godt
	40 Jeg synes, at læge NN burde høre efter, hvad patienten fortæller, og ikke bare skubbe forklaringer fra sig. Han burde undersøge en ordentligt, og man burde blive scannet, når der er hævelser og væske omkring knæet.	Virkelig godt
	44 Der mangler hygge, det vil sige billeder på væggen. Det er for klinisk og for moderne. Det var godt, at der var et TV til hver! Så man ikke keder sig!	Godt
	50 Jeg har været indlagt flere steder, men må sige, at jeg ALDRIG har oplevet noget lignende. Afdelingen var simpelthen bare super. Ja hele forløbet.	Virkelig godt
	51 Der er en dejlig atmosfære på Silkeborg Hospital.	Virkelig godt
	52 Jeg var der kun i to dage. Er aldrig blevet opereret før - intet sammenligningsgrundlag. Men en positiv oplevelse. Jeg er ikke bange for at blive opereret på Silkeborg Sygehus.	Virkelig godt
	53 Indlagt på Silkeborg Sygehus (K2). Virkelig en god afdeling. Sødt og venligt personale, meget dygtige.	Godt
ID	Kommentarer - Hotelafsnit HOTELK	Samlet indtryk
	2 Jeg boede på hotellet og fik en fin behandling.	Virkelig godt
	4 Jeg har fået en virkelig god behandling fra alle personalegrupper under min indlæggelse. Jeg kunne måske ønske, at den pågældende læge, som foretog lokalbedøvelse af min skulder [], havde lyttet, da jeg bemærkede, at forløbet ikke var som de tidligere gange, jeg var blevet bedøvet. Dette resulterede [] i, at bedøvelsen ikke virkede. Bedøvelsen blev herefter foretaget igen af to andre læger med det ønskelige resultat.	Godt
	8 Jeg er [over tres år], og det er første gang, jeg har været i narkose og er blevet opereret. Jeg har ikke på noget tidspunkt været utryk. Havde jeg smerter fik jeg omgående hjælp. Ville jeg gerne vendes eller op og sidde på sengen, fik jeg hjælp. Og maden var fantastisk! Så jeg fortæller til alle, at Silkeborg er et fantastisk sted at være indlagt.	Virkelig godt
	9 Der var tid til, at jeg kunne slappe af før operationen (dejligt).	Virkelig godt
	10 Vedrørende sengestuen: Ved anden indlæggelse lå mænd og kvinder på samme stue med et gennemsigtigt forhæng.	Godt
	12 Alle gjorde, hvad de kunne. Eneste gene var et højt larmende trykluftbor i afdelingen ovenpå, der var under ombygning, i alle hverdage. Dette, sammenholdt med, at man bor på en fire-sengsstue, vanskelig gør, at behovet for hvile kan opfyldes.	Virkelig godt

✎	14 Patienthotellet var et dejligt sted, især når man ikke bryder sig om at være sammen med andre mennesker.	Virkelig godt
✎	16 Som pårørende på Patienthotellet var der et minus. Gæstesengen var hård som en stålbriks. Ellers er jeg som pårørende imponeret og tror, at der også er god økonomi i, at pårørende plejer patienter med flot og kyndig vejledning.	Virkelig godt
✎	18 Operationerne forløb planmæssigt. Efterfølgende havde jeg [en komplikation], som der straks blev taget hånd om. Jeg blev overflyttet til Patienthotellet. Det var en positiv oplevelse, at man fra afdelingen sørgede for mit ophold, og hvor man i trygge rammer blev gjort klar til udskrivelse af et meget engageret personale, hvor alle var utrolig søde, positive og meget hjælpsomme.	Virkelig godt
✎	19 Det har været en stor og positiv oplevelse at blive opereret i Silkeborg, og jeg blev adskillige gange meget bevæget over at møde så megen venlighed og omsorg hos alle, jeg var i kontakt med. Jeg vil gerne give stor ros til hele personalet, det fortjener de virkelig. Der er så meget negativt i medierne, men mit ophold har kun været positivt.	Virkelig godt
✎	20 Afdelingen gjorde alt, hvad de kunne, og jeg er fuldt ud godt tilfreds. Jeg har fået det meget bedre.	Virkelig godt
✎	22 Alt i alt var indlæggelsen meget godt tilrettelagt. Ingen unødigt ventetid. Godt samarbejde.	Virkelig godt
✎	23 Man skal sørge for, at alle aftaler står i journalen. Det er både utrygt og irriterende, at aftaler om genoptræning, behandling og ophold ikke er skriftlige og derfor ikke eksisterer.	Intet svar
✎	24 Alle på afdelingen lavede et super stykke arbejde, og de var altid smilende. Det betyder meget, når man har det dårligt/har smerter. Jeg kan varmt anbefale Patienthotellet til andre. TAK for et dejligt ophold.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎	1 Personalet er meget venlige og meget hjælpsomme over for patienterne. Og en fin tone dem imellem.	Virkelig godt
✎	3 Dog vil jeg sige, at smerterne i ryg og [det ene] ben ikke er så uudholdelige som før. Desværre har jeg nu mere gene i [] ryg og ben.	Intet svar

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.