

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Kirurgisk Afdeling, Herning
Hospitalsenheden Vest**



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.....	91
	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:	316
Besvarelser fra afdelingens patienter:	179
Afdelingens svarprocent:	57%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

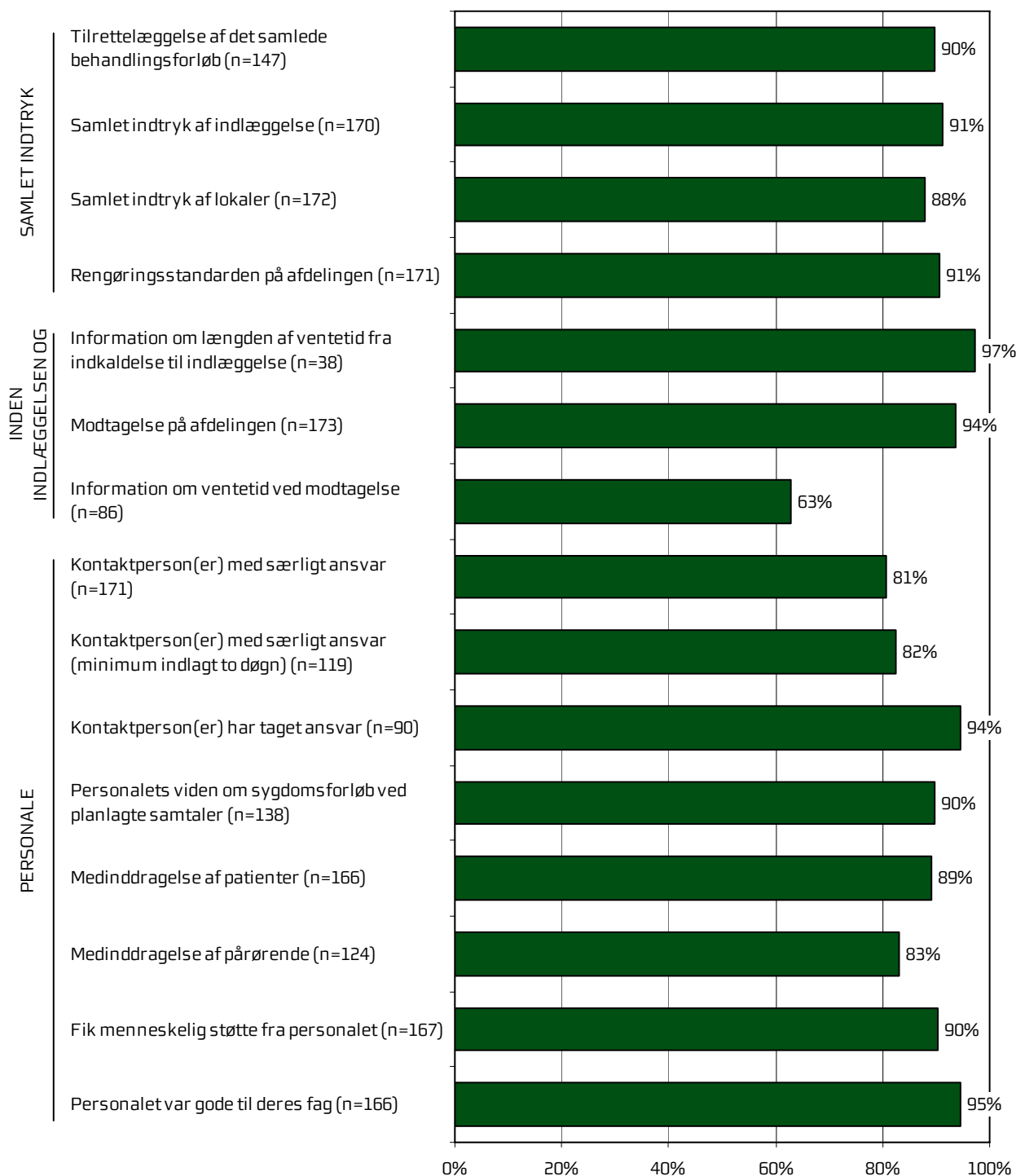
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

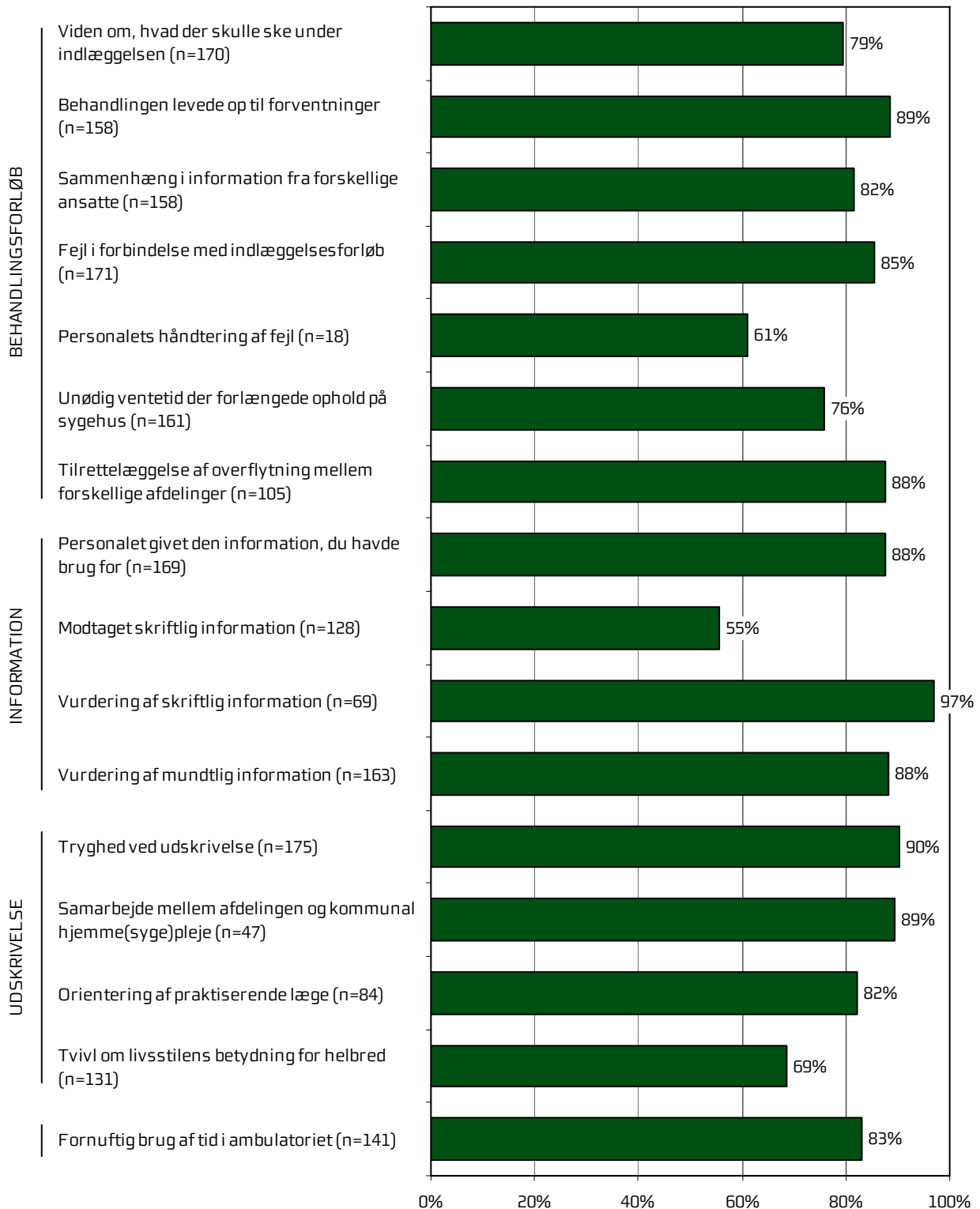
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

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

Venstre side

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

Højre side

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

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

2010-tallet er for: Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning)

2009-tallet er for: Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning)

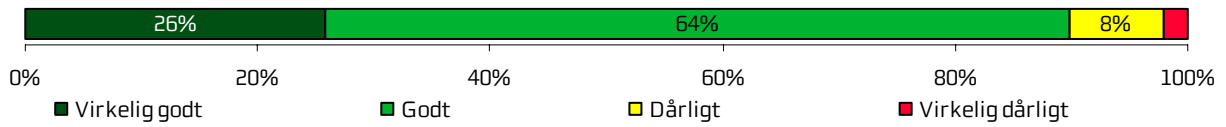
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

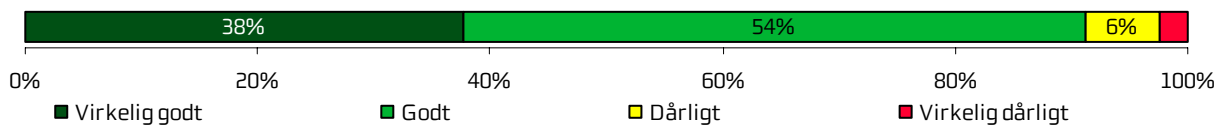
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

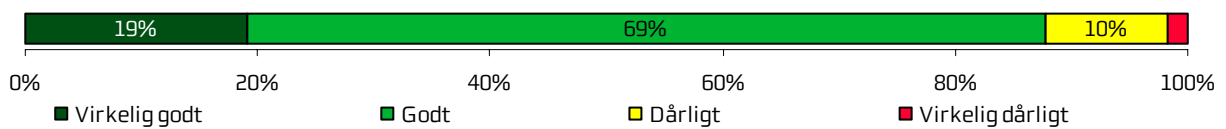
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=147)



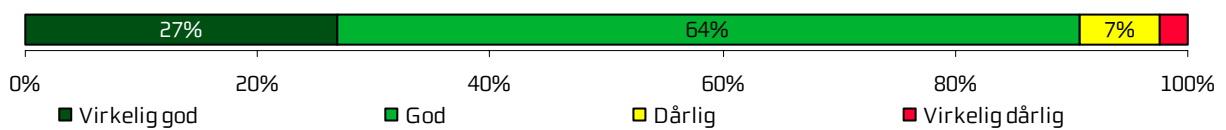
Samlet indtryk af indlæggelse (n=170)



Samlet indtryk af lokaler (n=172)



Rengøringsstandard på afdelingen (n=171)

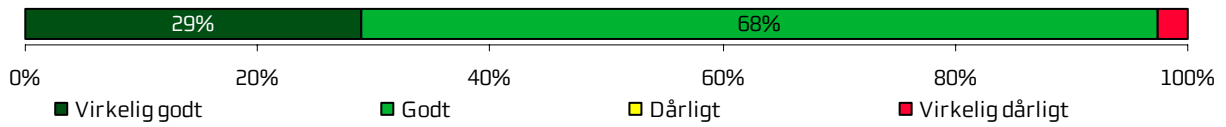


Sammenligning af afdelingens resultat

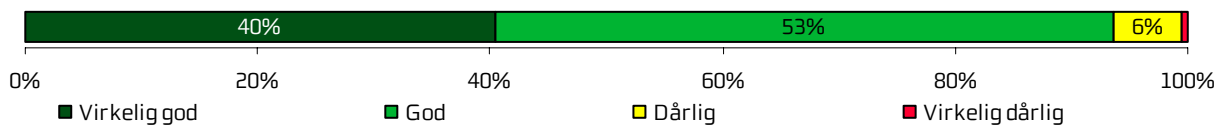
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	90 %	88 %	93 %	99 % *	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	91 %	88 %	91 %	99 % *	92 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	88 %	87 %	84 %	98 % *	90 %	92 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	91 %	-	-	98 % *	90 %	93 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

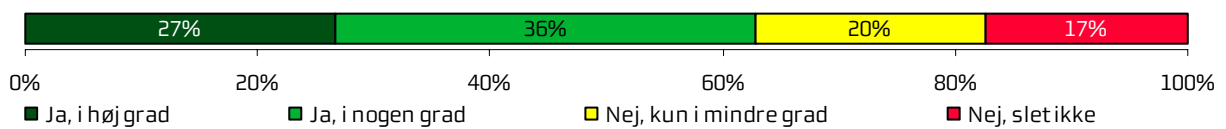
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=38)



Modtagelse på afdelingen (n=173)



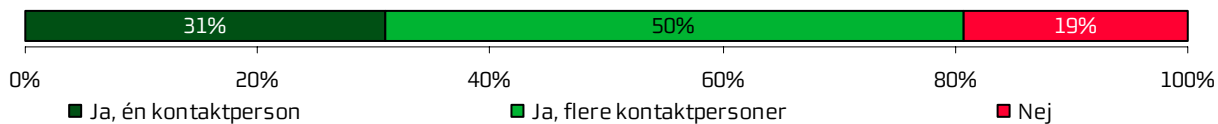
Information om ventetid ved modtagelse (n=86)



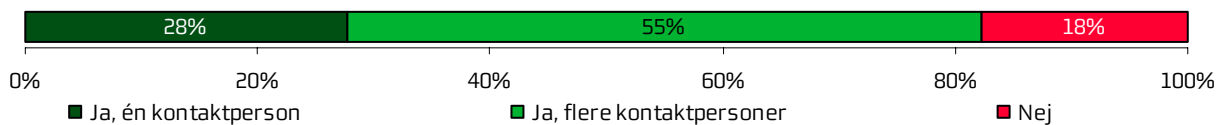
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	97 %	94 %	-	98 %	93 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	94 %	96 %	94 %	100 % *	95 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	63 %	68 %	69 %	86 % *	60 %	74 %

Personale

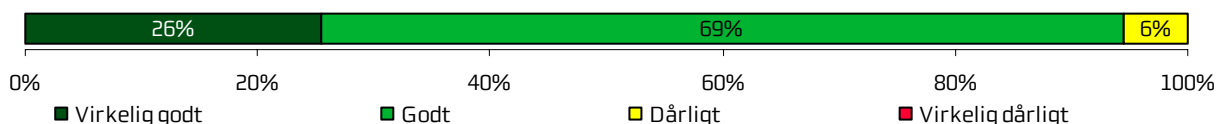
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=171)



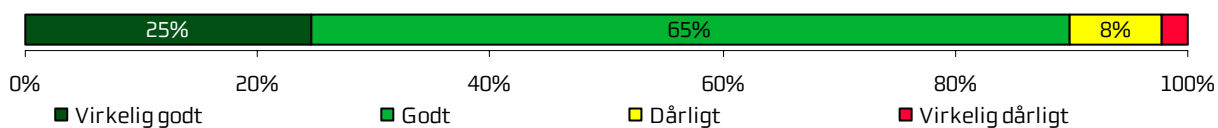
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=119)



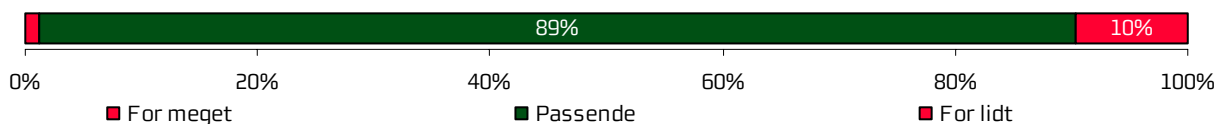
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=90)



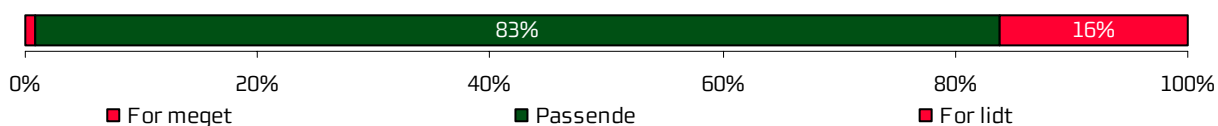
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=138)



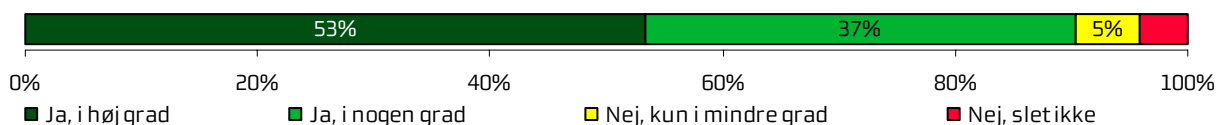
Medinddragelse af patienter (n=166)



Medinddragelse af pårørende (n=124)



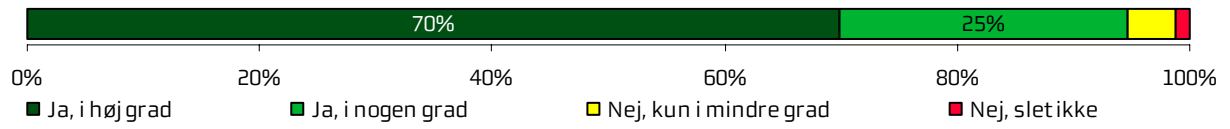
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=167)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	81 %	83 %	79 %	87 %	77 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	82 %	86 %	-	93 % *	75 %	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	94 %	-	-	100 % *	97 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	86 %	87 %	97 % *	87 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89 %	86 %	85 %	95 % *	83 % *	87 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	83 %	79 %	78 %	95 % *	79 %	84 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	90 %	84 %	88 %	97 % *	89 %	93 %

Personale (fortsat)

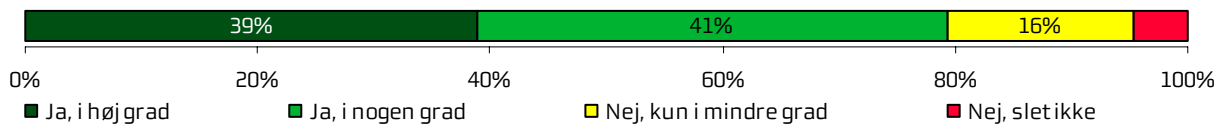
Personalet var gode til deres fag (n=166)



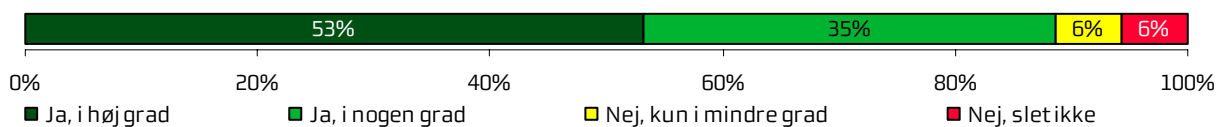
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	94 %	94 %	99 % *	96 %	97 %

Behandlingsforløb

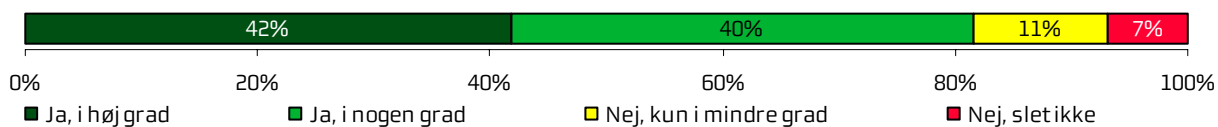
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=170)



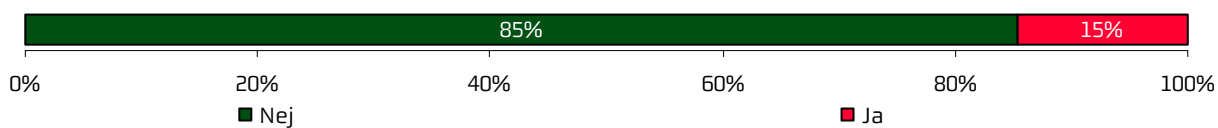
Behandlingen levede op til forventninger (n=158)



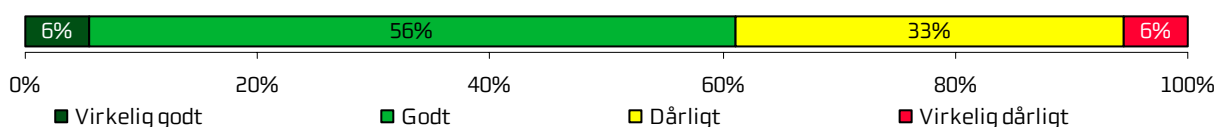
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=158)



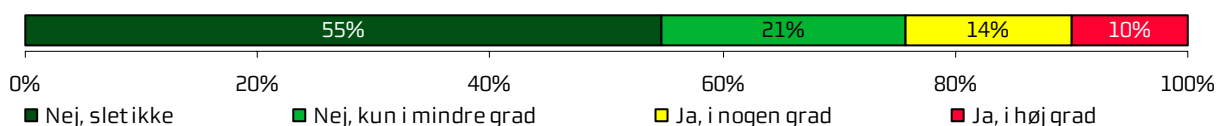
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=171)



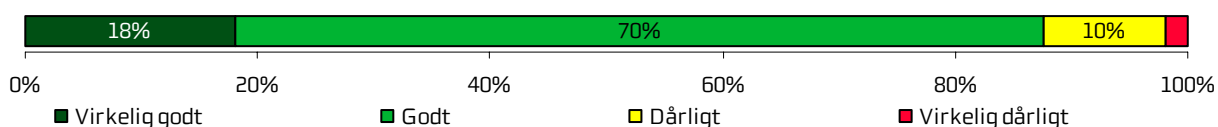
Personalets håndtering af fejl (n=18)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=161)



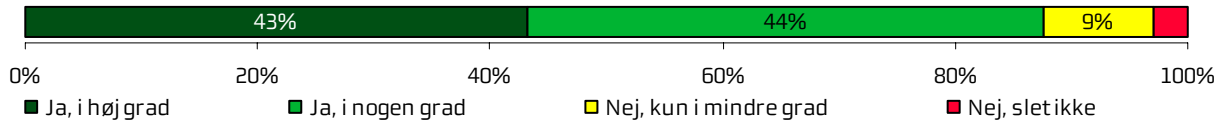
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=105)



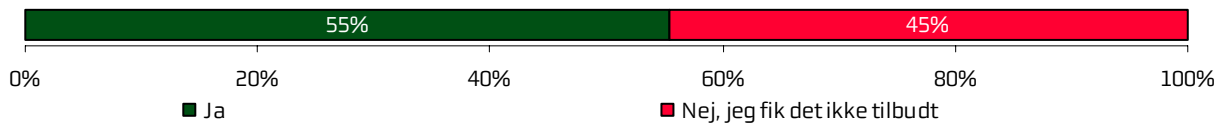
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	79 %	78 %	85 %	95 % *	78 %	84 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	87 %	85 %	97 % *	85 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	82 %	84 %	86 %	97 % *	84 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	85 %	87 %	-	92 % *	88 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	61 %	75 %	-	85 %	64 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	76 %	68 %	80 %	93 % *	84 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	88 %	85 %	-	99 % *	89 %	91 %

Information

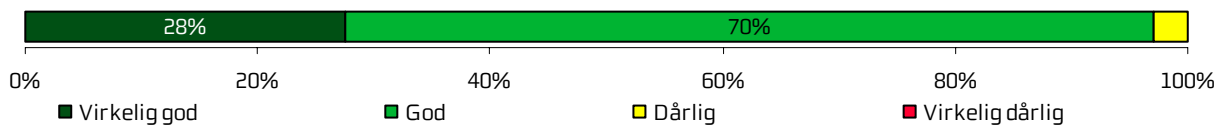
Personalet givet den information, du havde brug for (n=169)



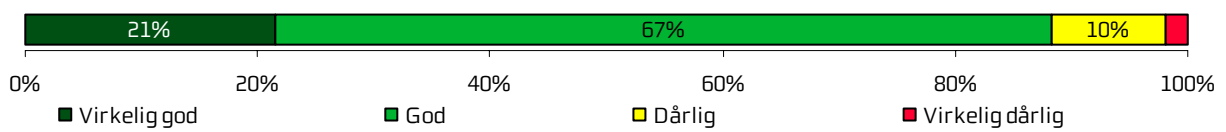
Modtaget skriftlig information (n=128)



Vurdering af skriftlig information (n=69)



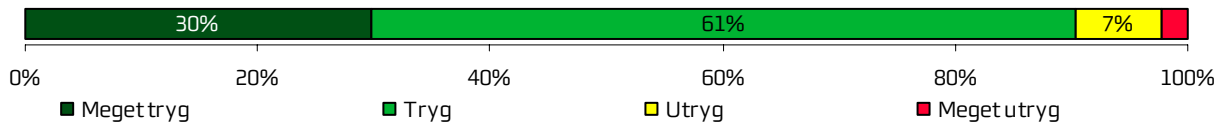
Vurdering af mundtlig information (n=163)



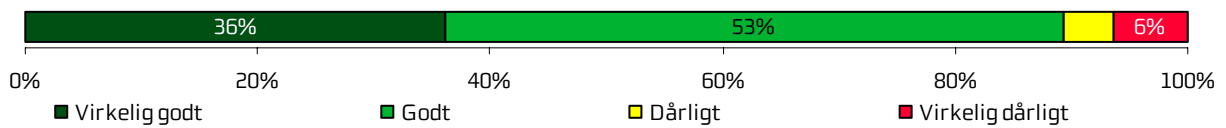
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	88 %	-	-	95 % *	88 %	90 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	55 %	50 %	-	86 % *	42 %	63 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97 %	97 %	97 %	100 %	89 %	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	88 %	86 %	90 %	96 % *	90 %	92 %

Udskrivelse

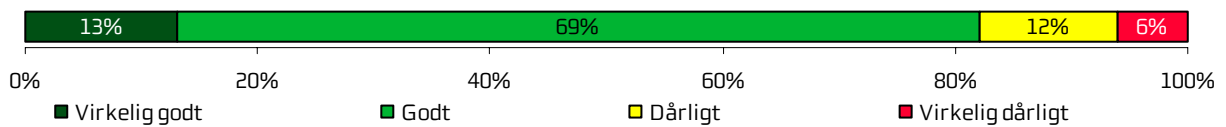
Tryghed ved udskrivelse (n=175)



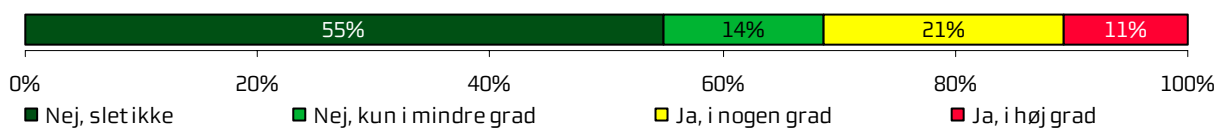
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=47)



Orientering af praktiserende læge (n=84)



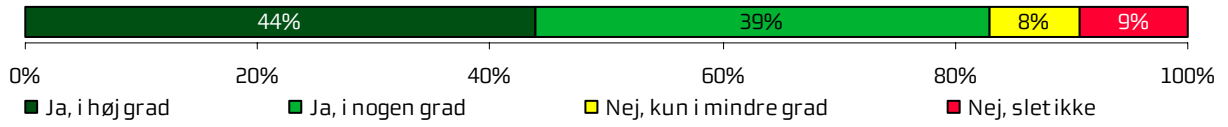
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=131)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	90 %	83 % *	84 % *	95 %	84 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	89 %	92 %	83 %	100 % *	85 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	82 %	72 %	75 %	88 %	78 %	85 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69 %	76 %	78 % *	75 %	63 %	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=141)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	83 %	80 %	90 % *	98 % *	91 % *	93 % *

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?						
5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Løbnr.: >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. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

28. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

31. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
32. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?					

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

18. november 2011

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 57 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	57%	100%
Køn		
Mand	46%	50%
Kvinde	54%	50%
Aldersgruppe		
0-19 år	7%	8%
20-39 år	11%	14%
40-59 år	22%	25%
60-79 år	50%	38%
80- år	11%	15%

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		179		100%
Køn				
Mand		83		46%
Kvinde		96		54%
Aldersgruppe				
0-19 år		12		7%
20-39 år		19		11%
40-59 år		40		22%
60-79 år		89		50%
80- år		19		11%
Skema udfyldt af				
Patienten		161		93%
Pårørende		12		7%
Modersmål				
Dansk		172		98%
Ikke dansk		3		2%
Indlæggelsesform				
Akut		136		76%
Planlagt		43		24%

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	26	64	8	2	147	21
Køn						
Mand	25	58	14	3	72	9
Kvinde	27	69	3	1	75	12
Aldersgruppe						
0-19 år	0	90	10	0	10	2
20-39 år	13	63	19	6	16	2
40-59 år	23	69	6	3	35	3
60-79 år	30	61	8	1	71	13
80- år	47	53	0	0	15	1
Skema udfyldt af						
Patienten	29	61	9	2	133	20
Pårørende	0	90	0	10	10	1
Modersmål						
Dansk	26	64	8	2	144	20
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	23	67	8	2	109	18
Planlagt	34	55	8	3	38	3

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	38	54	6	2	170
Køn					
Mand	38	50	10	2	82
Kvinde	38	57	3	2	88
Aldersgruppe					
0-19 år	17	50	25	8	12
20-39 år	33	50	11	6	18
40-59 år	33	56	8	3	39
60-79 år	40	55	4	1	84
80- år	53	47	0	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	40	51	6	2	154
Pårørende	8	75	8	8	12
Modersmål					
Dansk	37	54	7	2	166
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	38	54	7	2	128
Planlagt	38	52	5	5	42

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	19	69	10	2	172
Køn					
Mand	15	73	11	1	82
Kvinde	23	64	10	2	90
Aldersgruppe					
0-19 år	8	83	8	0	12
20-39 år	17	67	11	6	18
40-59 år	18	62	15	5	39
60-79 år	19	71	10	0	86
80- år	35	65	0	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	20	67	11	2	156
Pårørende	0	92	8	0	12
Modersmål					
Dansk	18	69	11	2	168
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	21	68	9	2	130
Planlagt	14	69	14	2	42

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	27	64	7	2	171
Køn					
Mand	28	68	4	0	81
Kvinde	26	60	10	4	90
Aldersgruppe					
0-19 år	42	58	0	0	12
20-39 år	42	42	11	5	19
40-59 år	23	64	13	0	39
60-79 år	22	69	6	2	85
80- år	31	63	0	6	16
Skema udfyldt af					
Patienten	28	63	7	3	155
Pårørende	17	83	0	0	12
Modersmål					
Dansk	26	65	7	2	167
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	27	63	7	3	130
Planlagt	27	66	7	0	41

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	29	68	0	3	38	1	136
Køn							
Mand	33	67	0	0	21	1	59
Kvinde	24	71	0	6	17	0	77
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	11
20-39 år	-	-	-	-	3	1	15
40-59 år	14	86	0	0	7	0	32
60-79 år	36	64	0	0	25	0	61
80- år	-	-	-	-	2	0	17
Skema udfyldt af							
Patienten	32	65	0	3	34	1	123
Pårørende	-	-	-	-	3	0	9
Modersmål							
Dansk	27	70	0	3	37	1	131
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	136
Planlagt	29	68	0	3	38	1	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	53	6	1	173
Køn					
Mand	44	49	6	1	82
Kvinde	37	57	5	0	91
Aldersgruppe					
0-19 år	8	75	17	0	12
20-39 år	39	56	6	0	18
40-59 år	28	68	5	0	40
60-79 år	49	44	6	1	84
80- år	53	47	0	0	19
Skema udfyldt af					
Patienten	41	53	5	1	157
Pårørende	17	67	17	0	12
Modersmål					
Dansk	40	54	6	1	168
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	37	57	5	1	131
Planlagt	50	40	10	0	42

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	27	36	20	17	86	7
Køn						
Mand	31	28	26	15	39	4
Kvinde	23	43	15	19	47	3
Aldersgruppe						
0-19 år	29	29	29	14	7	0
20-39 år	8	23	38	31	13	0
40-59 år	22	39	22	17	23	0
60-79 år	31	43	11	14	35	6
80- år	50	25	13	13	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	26	36	20	18	80	7
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	27	36	19	18	83	6
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	29	34	22	15	59	6
Planlagt	22	41	15	22	27	1

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	31	50	19	171
Køn				
Mand	32	51	17	81
Kvinde	30	49	21	90
Aldersgruppe				
0-19 år	17	75	8	12
20-39 år	37	42	21	19
40-59 år	28	58	15	40
60-79 år	34	44	22	82
80- år	28	50	22	18
Skema udfyldt af				
Patienten	32	49	19	156
Pårørende	25	58	17	12
Modersmål				
Dansk	32	49	19	166
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	29	50	21	131
Planlagt	38	50	13	40

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	28	55	18	119
Køn				
Mand	28	60	11	53
Kvinde	27	50	23	66
Aldersgruppe				
0-19 år	0	100	0	5
20-39 år	42	50	8	12
40-59 år	28	59	14	29
60-79 år	27	51	22	63
80- år	30	50	20	10
Skema udfyldt af				
Patienten	30	52	18	110
Pårørende	0	100	0	6
Modersmål				
Dansk	29	54	17	115
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	28	54	18	93
Planlagt	27	58	15	26

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	26	69	6	0	90	5
Køn						
Mand	26	67	7	0	43	3
Kvinde	26	70	4	0	47	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	27	64	9	0	11	0
40-59 år	21	75	4	0	24	1
60-79 år	27	66	7	0	44	3
80- år	29	71	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	26	69	5	0	85	3
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	25	69	6	0	87	5
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	26	70	4	0	70	3
Planlagt	25	65	10	0	20	2

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	25	65	8	2	138	32
Køn						
Mand	30	60	9	1	70	12
Kvinde	19	71	7	3	68	20
Aldersgruppe						
0-19 år	13	75	13	0	8	4
20-39 år	20	60	13	7	15	3
40-59 år	22	66	6	6	32	8
60-79 år	28	64	7	0	67	15
80- år	25	69	6	0	16	2
Skema udfyldt af						
Patienten	26	63	8	2	125	29
Pårørende	0	90	10	0	10	2
Modersmål						
Dansk	24	66	8	2	135	30
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	24	65	8	3	100	28
Planlagt	26	66	8	0	38	4

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	89	10	166
Køn				
Mand	3	86	11	79
Kvinde	0	92	8	87
Aldersgruppe				
0-19 år	0	100	0	12
20-39 år	0	74	26	19
40-59 år	0	93	8	40
60-79 år	3	89	9	80
80- år	0	93	7	15
Skema udfyldt af				
Patienten	1	89	9	150
Pårørende	0	83	17	12
Modersmål				
Dansk	1	89	10	162
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	1	89	10	124
Planlagt	2	90	7	42

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	83	16	124	50
Køn					
Mand	0	83	17	63	19
Kvinde	2	84	15	61	31
Aldersgruppe					
0-19 år	0	82	18	11	1
20-39 år	0	83	17	12	7
40-59 år	0	77	23	26	14
60-79 år	2	81	17	59	27
80- år	0	100	0	16	1
Skema udfyldt af					
Patienten	1	82	17	108	50
Pårørende	0	92	8	12	0
Modersmål					
Dansk	1	83	17	121	48
Ikke dansk	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform					
Akut	1	80	19	94	38
Planlagt	0	93	7	30	12

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	53	37	5	4	167	6
Køn						
Mand	56	34	6	4	79	3
Kvinde	51	40	5	5	88	3
Aldersgruppe						
0-19 år	17	42	17	25	12	0
20-39 år	47	41	6	6	17	2
40-59 år	45	39	13	3	38	1
60-79 år	60	37	1	2	82	2
80- år	72	28	0	0	18	1
Skema udfyldt af						
Patienten	54	37	6	3	151	6
Pårørende	33	50	0	17	12	0
Modersmål						
Dansk	52	38	6	4	162	6
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	56	34	6	4	126	5
Planlagt	46	46	2	5	41	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	70	25	4	1	166	8
Køn						
Mand	67	28	4	1	79	4
Kvinde	72	22	5	1	87	4
Aldersgruppe						
0-19 år	33	33	25	8	12	0
20-39 år	67	28	6	0	18	1
40-59 år	66	26	8	0	38	2
60-79 år	73	25	0	1	79	5
80- år	89	11	0	0	19	0
Skema udfyldt af						
Patienten	71	24	4	1	150	8
Pårørende	50	33	8	8	12	0
Modersmål						
Dansk	70	25	4	1	161	8
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	69	25	5	2	127	5
Planlagt	74	23	3	0	39	3

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	39	41	16	5	170	3
Køn						
Mand	47	32	15	6	81	1
Kvinde	31	48	17	3	89	2
Aldersgruppe						
0-19 år	8	58	33	0	12	0
20-39 år	26	37	26	11	19	0
40-59 år	33	40	20	8	40	0
60-79 år	48	41	7	4	83	3
80- år	44	31	25	0	16	0
Skema udfyldt af						
Patienten	41	39	15	5	154	3
Pårørende	17	50	33	0	12	0
Modersmål						
Dansk	37	42	16	5	166	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	31	47	16	6	129	2
Planlagt	63	22	15	0	41	1

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	53	35	6	6	158	13
Køn						
Mand	58	27	5	10	73	8
Kvinde	49	42	6	2	85	5
Aldersgruppe						
0-19 år	36	45	18	0	11	1
20-39 år	59	35	6	0	17	2
40-59 år	43	49	0	8	37	3
60-79 år	57	29	6	8	79	7
80- år	64	29	7	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	55	33	6	6	145	11
Pårørende	33	56	0	11	9	2
Modersmål						
Dansk	52	36	6	6	154	12
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	50	38	6	6	117	12
Planlagt	61	29	5	5	41	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	42	40	11	7	158	9
Køn						
Mand	46	34	11	9	74	6
Kvinde	38	45	12	5	84	3
Aldersgruppe						
0-19 år	33	25	33	8	12	0
20-39 år	33	33	17	17	18	0
40-59 år	41	49	5	5	39	0
60-79 år	49	32	12	7	74	9
80- år	27	73	0	0	15	0
Skema udfyldt af						
Patienten	42	39	11	7	142	9
Pårørende	33	42	17	8	12	0
Modersmål						
Dansk	41	41	12	7	153	9
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	39	40	12	9	119	7
Planlagt	51	38	10	0	39	2

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	85	15	171
Køn			
Mand	80	20	79
Kvinde	90	10	92
Aldersgruppe			
0-19 år	73	27	11
20-39 år	94	6	18
40-59 år	90	10	40
60-79 år	83	17	84
80- år	83	17	18
Skema udfyldt af			
Patienten	86	14	156
Pårørende	82	18	11
Modersmål			
Dansk	85	15	166
Ikke dansk	-	-	3
Indlæggelsesform			
Akut	84	16	130
Planlagt	90	10	41

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	6	56	33	6	18	5
Køn						
Mand	8	46	38	8	13	3
Kvinde	0	80	20	0	5	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	11	56	22	11	9	4
80- år	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	6	56	38	0	16	4
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	6	56	33	6	18	5
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	7	67	27	0	15	4
Planlagt	-	-	-	-	3	1

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	55	21	14	10	161	11
Køn						
Mand	51	23	15	12	75	6
Kvinde	58	20	14	8	86	5
Aldersgruppe						
0-19 år	25	50	0	25	12	0
20-39 år	35	18	35	12	17	1
40-59 år	51	22	22	5	37	3
60-79 år	62	17	11	11	76	7
80- år	68	21	5	5	19	0
Skema udfyldt af						
Patienten	56	19	15	10	146	10
Pårørende	25	50	8	17	12	0
Modersmål						
Dansk	55	21	15	10	157	10
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	53	22	17	9	120	10
Planlagt	61	20	7	12	41	1

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	18	70	10	2	105	10	52
Køn							
Mand	18	68	9	5	44	9	25
Kvinde	18	70	11	0	61	1	27
Aldersgruppe							
0-19 år	17	50	33	0	6	0	5
20-39 år	33	53	13	0	15	0	4
40-59 år	14	64	23	0	22	4	14
60-79 år	17	79	2	2	47	6	26
80- år	13	73	7	7	15	0	3
Skema udfyldt af							
Patienten	20	69	10	1	94	9	49
Pårørende	0	63	25	13	8	0	3
Modersmål							
Dansk	18	70	11	2	102	10	50
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	19	68	11	2	85	7	34
Planlagt	15	75	10	0	20	3	18

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	43	44	9	3	169
Køn					
Mand	46	41	9	4	80
Kvinde	40	47	10	2	89
Aldersgruppe					
0-19 år	18	64	9	9	11
20-39 år	37	32	26	5	19
40-59 år	30	58	13	0	40
60-79 år	51	40	5	4	84
80- år	60	33	7	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	44	44	9	3	154
Pårørende	36	45	18	0	11
Modersmål					
Dansk	43	45	10	3	164
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	38	49	11	2	128
Planlagt	61	29	5	5	41

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	22	24	9	45	128	39
Køn						
Mand	24	21	14	41	58	20
Kvinde	20	27	6	47	70	19
Aldersgruppe						
0-19 år	13	63	0	25	8	4
20-39 år	13	20	13	53	15	4
40-59 år	19	31	13	38	32	7
60-79 år	24	21	10	46	63	18
80- år	40	0	0	60	10	6
Skema udfyldt af						
Patienten	22	24	9	44	116	36
Pårørende	22	33	0	44	9	3
Modersmål						
Dansk	21	24	10	46	125	38
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	13	26	8	54	93	34
Planlagt	46	20	14	20	35	5

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	28	70	3	0	69	0
Køn						
Mand	24	74	3	0	34	0
Kvinde	31	66	3	0	35	0
Aldersgruppe						
0-19 år	50	50	0	0	6	0
20-39 år	43	57	0	0	7	0
40-59 år	25	65	10	0	20	0
60-79 år	22	78	0	0	32	0
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	27	70	3	0	63	0
Pårørende	40	60	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	27	70	3	0	66	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	21	74	5	0	42	0
Planlagt	37	63	0	0	27	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	21	67	10	2	163
Køn					
Mand	27	58	14	1	78
Kvinde	16	75	6	2	85
Aldersgruppe					
0-19 år	0	75	17	8	12
20-39 år	17	61	17	6	18
40-59 år	18	72	10	0	39
60-79 år	27	63	9	1	78
80- år	25	75	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	22	65	10	2	147
Pårørende	17	75	8	0	12
Modersmål					
Dansk	21	67	10	2	159
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	19	70	9	2	123
Planlagt	30	58	13	0	40

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	30	61	7	2	175
Køn					
Mand	37	55	6	1	83
Kvinde	23	65	9	3	92
Aldersgruppe					
0-19 år	42	33	17	8	12
20-39 år	47	53	0	0	19
40-59 år	18	68	10	5	40
60-79 år	30	63	6	1	86
80- år	28	61	11	0	18
Skema udfyldt af					
Patienten	31	60	6	2	159
Pårørende	17	50	25	8	12
Modersmål					
Dansk	30	60	8	2	170
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	32	57	8	3	133
Planlagt	24	71	5	0	42

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	36	53	4	6	47	13	103
Køn							
Mand	44	44	4	8	25	6	47
Kvinde	27	64	5	5	22	7	56
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	11
20-39 år	-	-	-	-	4	1	13
40-59 år	20	60	0	20	10	0	30
60-79 år	41	52	4	4	27	9	41
80- år	40	60	0	0	5	3	8
Skema udfyldt af							
Patienten	36	52	5	7	42	11	95
Pårørende	-	-	-	-	2	2	8
Modersmål							
Dansk	33	56	4	7	45	11	102
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1	1
Indlæggelsesform							
Akut	32	52	6	10	31	9	84
Planlagt	44	56	0	0	16	4	19

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	13	69	12	6	84	85
Køn						
Mand	17	64	14	5	42	37
Kvinde	10	74	10	7	42	48
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	10
20-39 år	14	57	29	0	7	12
40-59 år	0	68	16	16	19	21
60-79 år	13	77	9	2	47	34
80- år	33	56	11	0	9	8
Skema udfyldt af						
Patienten	14	70	11	5	79	74
Pårørende	-	-	-	-	3	9
Modersmål						
Dansk	12	70	12	6	82	82
Ikke dansk	-	-	-	-	1	2
Indlæggelsesform						
Akut	15	63	15	6	65	63
Planlagt	5	89	0	5	19	22

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	55	14	21	11	131	31
Køn						
Mand	57	17	15	11	65	12
Kvinde	53	11	26	11	66	19
Aldersgruppe						
0-19 år	40	0	40	20	5	7
20-39 år	65	6	24	6	17	2
40-59 år	52	16	26	6	31	7
60-79 år	54	16	19	12	69	11
80- år	67	11	0	22	9	4
Skema udfyldt af						
Patienten	56	15	20	10	123	24
Pårørende	50	0	17	33	6	6
Modersmål						
Dansk	55	13	21	10	127	31
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	55	14	19	11	98	23
Planlagt	55	12	24	9	33	8

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	44	39	8	9	141	22
Køn						
Mand	42	40	9	9	65	10
Kvinde	46	38	7	9	76	12
Aldersgruppe						
0-19 år	13	50	13	25	8	2
20-39 år	25	31	19	25	16	2
40-59 år	37	51	9	3	35	3
60-79 år	52	34	4	9	67	13
80- år	60	33	7	0	15	2
Skema udfyldt af						
Patienten	45	38	9	9	128	19
Pårørende	30	50	0	20	10	2
Modersmål						
Dansk	44	39	7	9	137	21
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	41	41	10	8	108	16
Planlagt	55	33	0	12	33	6

Bilag 5: Kommentarsamling











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

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

Kirurgisk Afdeling, Herning

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

ID	Kommentarer - Kirurgiske Senge Herning	Samlet indtryk
6	Det gik meget hurtigt fra læge til sygehuset.	Godt
7	Akut indlagt.	Godt
9	Indlagt efter besøg ved vagtlæge.	Dårligt
11	Der gik flere gang meget længere tid, end jeg blev lovet, bl.a. i forhold til antibiotika-"indsøjtninger" og hvornår, jeg skulle opereres.	Dårligt
13	Blev indlagt lørdag formiddag med akut [sygdom], men blev først opereret [over et døgn senere]. Indtil da var jeg fastende, og fik ikke meget at vide.	Virkelig dårligt
14	Var ved vagtlægen [] med mavesmerter, og han mærkede mig lidt på maven og sagde derefter, jeg skulle til Herning på sygehuset og undersøges nærmere. []. [På sygehuset sad jeg] i venteværelset to minutter, maks., hvorefter jeg så blev hentet af en sygeplejerske til yderligere undersøgelser.	Godt
17	Vagtlægesystemet: Vagtlæger har ikke alle lige gode kompetencer. Mine mavesmerter og opkastninger startede [om morgenen]. [Om aftenen] var jeg ved vagtlægen []. Jeg blev sendt hjem med en dyr recept []. Der blev ikke målt temperatur. Opkastning og mavesmerter fortsatte i nattens løb. [Dagen efter] målte jeg min temperatur til [over normalen]. Opsøgte igen vagtlægen (en anden), som sendte mig til videre undersøgelser i Herning. Mistanke om [betændelse].	Intet svar
18	Akut indlagt.	Godt
20	Jeg blev indlagt akut på anden afdeling. Efter [ca. et døgn] blev jeg overflyttet til Kirurgisk.	Godt
31	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
33	Jeg havde været akut indlagt med [maveproblem nogle uger] før, hvor det var blevet aftalt, at jeg skulle komme til indlæggelse [i efteråret]. Men jeg fik ikke noget tidspunkt og ringede derfor dagen før og fik at vide, at jeg kunne komme [om formiddagen].	Dårligt
39	En rigtig god bedømmelse fra personalet. Jeg havde kæmpe smerter i lysken, jeg ikke kunne kontrollere.	Virkelig godt
40	Jeg blev indlagt akut.	Godt
43	Jeg blev indlagt af vagtlæge.	Godt
45	Jeg mener, at det er forkert at indkalde folk til [om morgenen], hvis der ingen er klar til at tage imod en før [et stykke tid senere]. Da jeg ankom til afdelingen, og fortalte jeg var kommet, fik jeg henvist et sted, min far og jeg kunne sidde, mens vi ventede på sygeplejersken. Ingen fortalte os, at der kunne gå [længere tid], inden vi bliver kaldt ind. I skal informere om ventetid!	Godt
48	Jeg ringede til vagtlæge og blev akut modtaget ved sygehuset. Ventetid var meget kort, og jeg blev indlagt på afdelingen efter de nødvendige undersøgelser.	Virkelig godt
51	Venlige sygeplejersker og lægen kom hurtigt for at foretage undersøgelser. Jeg blev hurtigt informeret, om at jeg blev indlagt.	Virkelig godt
53	Jeg skulle møde op på akutsengeafdelingen til undersøgelse, hvorefter jeg blev indlagt.	Godt
54	Blev indlagt akut.	Godt
56	Blev indlagt akut.	Godt
58	Blev indlagt akut.	Godt

	59	Kom ind akut.	Virkelig godt
	61	Indlagt akut!	Godt
	63	Blev indlagt akut.	Intet svar
	65	Meget højt informationsniveau både om sygdommens art, behandlingsforløbet og tidspunkter for det, der skulle ske.	Virkelig godt
	66	Jeg blev indlagt akut efter konsultation hos vagtlægen.	Godt
	69	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
	71	Akut indlagt.	Godt
	76	Det tog tre år at fastslå hvordan jeg skulle behandles fordi jeg blev mødt af læger, som ved undersøgelser der ikke gav et svar konkluderede, at jeg var rask, og at jeg derfor skulle rykke meget i min egen læge for at blive taget alvorligt. Det er ikke nogen særlig god oplevelse.	Virkelig dårligt
	82	Jeg var ikke blevet orienteret om eventuel indlæggelse. Der herskede en del forvirring omkring min indlæggelse, og afdelingen vidste ikke, hvad jeg var indlagt for. Så jeg måtte selv oplyse efter bedste evne om indlæggelsen.	Godt
	82	Havde ikke forventet indlæggelse.	Godt

Kirurgisk Afdeling, Herning

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Kirurgiske Senge Herning	Modtagelsen
3	Blev godt modtaget og vel informeret til trods for, at det næsten var midt i et vagtskifte. Følte, at der var tjek på tingene, modsat den afdeling, jeg kom fra [].	Virkelig god
5	Jeg blev opfordret til rasering, som var unødvendig, hvilket jeg først fandt ud af efterfølgende.	God
6	Det var en god og rar modtagelse fra afdelingen.	God
9	Efter at have redt senge, måtte jeg selv finde personale og spørge, om de ville vise rundt! Det var aften.	Dårlig
10	Der var ikke som sådan nogen, der tog imod mig, da jeg kom ned på stuen. Det forstod jeg ikke.	Dårlig
12	Lang ventetid.	Virkelig god
13	Skadestuen tog godt imod mig, men afdelingen var ikke for god.	Dårlig
17	Akutmodtagelsen i Herning var omhyggelig for at få stillet den rigtige diagnose. Jeg ankom [om formiddagen] og blev anbragt på afdelingen [om eftermiddagen]. Her ventede jeg på en kontrastscanning, som fandt sted [en time senere]. Der var fem ventende operationer, og jeg kom bagerst i køen. Når jeg lå stille, var smerterne uudholdelige.	Intet svar
19	Der kom straks en fra personalegruppen og bød velkommen.	Virkelig god
21	Varme og imødekommende personale.	Virkelig god
23	Blev akut indlagt, men ventede først en halv time på gangen (vagtlægen). Derefter blev jeg placeret i et rum, hvor folk/læger/sygeplejersker bare vadede ind, fordi de ikke vidste, jeg lå der og ventede. Ventede i [flere] timer, inden jeg kom til.	Intet svar
24	Personalet vidste, hvad der skulle gøre. Var tryk hele tiden.	Virkelig god
33	Efter nogen ventetid blev jeg hentet til samtale med en læge og derefter en sygeplejerske. Så blev der spurgt, om jeg ville blive på afdelingen. Da jeg sagde ja, fik jeg anvist en seng, og først der blev jeg ligesom taget imod.	Dårlig
45	Modtagelsen på afdelingen var god. Jeg følte mig godt tilpas bortset fra, at jeg kom på en stue, hvor personalet lige havde sendt en ældre dame i bad, og jeg kunne ikke få skiftet til det tøj, jeg skulle have på før et kvarter efter. Min pårørende fik at vide, at han skulle sidde på gangen og vente, da damerne måske ikke havde så meget tøj på, da de lige var vågnet. Det er ikke ligefrem det en ung patient har brug for, når hun er utrolig nervøs for en operation. Jeg manglede, at min pårørende kunne være med hele vejen fra indlæggelsen, til jeg blev kaldt til operationen.	God
57	Jeg er altid blevet godt modtaget.	God
75	Skulle møde [om formiddagen]. I løbet af dagen blev der taget blodprøver. En samtale med læge NN, en samtale med kontaktsygeplejersken. Tildelt en seng [om eftermiddagen]. Tog i alt ca. en time, unødigt meget ventetid og spild af min tid på indlæggelsesdagen.	Dårlig
76	Folk var overordnet venlige, og jeg var meget glad for, at ham som skulle operere mig [] kom og snakkede med mig flere gange inden operationen. Det var dog også ham, som kom til at informere om, at systemet med journaler var brudt ned, og at vi derfor kom til at vente længe end forventet. Det havde ingen af sygeplejerskerne fortalt ved ankomst. Derudover måtte vi selv gøre opmærksom på, at jeg skulle have taget blodprøver på dagen, efter vi havde ventet og set, hvordan andre blev hentet, men ikke os. Da først vi havde sagt det, og de havde tjekket, at det da ganske vidst stod i mine papirer, skulle jeg derned med det samme, og ventetiden havde altså været spild af tid. Kun lægen gør altså, at denne blev voteret til god og ikke dårligt, for alt andet var mildest talt ikke til en "god".	God

- | | | |
|---|---|--------|
| ✎ | 77 Blev bedt om at tage plads på gangarealet. Forespurgt sagde sygeplejerske NN, at der ville blive en seng klar i løbet af en time, men da havde jeg siddet der i mere end ÉN time uden orientering. | Dårlig |
| ✎ | 78 Du kom aldrig til at følge den samme læge. | God |
| ✎ | 80 Jeg blev overflyttet fra andet sygehus, og der blev jeg behandlet godt. | God |
| ✎ | 82 Afdelingen var dårligt informerede omkring årsag til indlæggelsen. | Dårlig |
| ✎ | 83 Oplever at blive stillet de samme spørgsmål tre-fire gange af forskellige personaler? TOTAL RESSOURCESPILD. | God |

Kirurgisk Afdeling, Herning

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Kirurgiske Senge Herning	Fejlhåndtering
4	Blev sendt hjem uden udredning eller handleplan. Ingen tiltag.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
8	[Mange] forskellige læger MED [ligeså mange] forskellige meninger, og ingen af dem fandt ud af sygdommens årsag.	Intet svar
9	Talte med fem læger med fem forskellige meninger.	Intet svar
12	Fik ikke lagt drop, da jeg fik lagt [kateter]. Blev ikke informeret om bivirkninger ved [morfin]. Jeg blev synshallucineret og fik det alment dårligt. Der var ingen, der tilså mig. Ville gerne have haft information inden om eventuelle bivirkninger. Ville gerne have haft en bedre information omkring eventuelle komplikationer efter operation. Bagefter fik jeg information om, at det var helt normalt at blive udskrevet med [kateter], og det var jeg slet ikke forberedt på.	Intet svar
17	Jeg kom på A1 [søndag nat]. Da morgenvagten kom, blev jeg gennet ud af sengen, trods næsten umenneskelige smerter. Jeg blev efterladt siddende på sengekanten, hvor jeg ikke kunne nå alarmklokken. Det gjorde bare så ondt. Endelig kom en SOSU-assistent, som jeg bad hjælpe mig ned at ligge. Det blev gjort meget hårdhændet. Efterfølgende erkendte plejepersonalet, at de ikke havde læst min journal, hvoraf det fremgik, at jeg havde været igennem en kompliceret [operation] og ikke "blot" en [anden operation], som de troede.	Intet svar
18	Læge glemte sidste del af operationen. Opdaget på stuen. Retur til operation.	Virkelig godt
24	Ved min anden indlæggelse på en afdeling med [infektion], fik jeg indkaldelse til operation ca. 10 dage senere. Bad personalet om at informere anden afdeling om mit sygdomsforløb, og at jeg dermed ikke kunne modtage operationen. Efter udskrivelsen blev jeg ringet op dagen før den planlagte operation for at få mit mødetidspunkt ændret. Forklarede min situation, at jeg igen var i venteposition, og jeg havde bedt afdelingen om at informere den anden afdeling. Sygeplejersken, jeg talte med, virkede ikke helt tilfreds med min forklaring. Mener ikke, det var min skyld, men manglende kommunikation afdelingerne imellem.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
33	Jeg blev som planlagt opereret [], men efter et par dage blev jeg dårligere. Man bestilte tid til en scanning [om eftermiddagen], men jeg kom først til scanning [tre timer senere]. Da kunne de se, at der var hul på tarmen, men trods tiltagende smerter, kom jeg først ned til operation [fire til fem timer senere], hvilket ikke har forbedret min tilstand.	Dårligt
34	En kikkertundersøgelse. Det var, som om jeg skulle sprænges. Anden gang blev jeg bedøvet gennem næsen. Det var helt smertefrit. Jeg har jo [mange] børnefødsler bag mig, og jeg troede, at det var toppunktet for smerte.	Godt
36	Blev indlagt med mavesmerter og opkast. Man mente, at det skyldes en lille blodprop []. Fik startet intensiv [medicinsk behandling], men det viste sig i stedet at være blødende mavesår, som så blev forværret af behandlingen [].	Godt
49	Jeg lå fastende fra [sent om aftenen], før jeg skulle opereres. Så lå jeg til [om aftenen] dagen efter, hvor læge NN kom ind på stuen og sagde, at han ikke kunne nå det inden [han skulle på vagt]. Han sagde: "Hvis jeg havde haft fem minutter mere, var du blevet opereret", hvorefter jeg blev sendt hjem en uge. Kunne han ikke godt have de fem minutter ekstra (jeg spørger bare)?	Dårligt
50	Papirer, der blev væk.	Intet svar
52	Kom for tidligt hjem.	Godt
55	Jeg blev meget ked af, da min mand skulle kaste op, og jeg ringede efter hjælp. Ventede en halv time, og så kom én flyvende ind ad døren og kastede en pose på sengen og sagde, og var så gal, de havde så travlt. Men han kan godt forstå, de har travlt, men man kan jo bare sige det på en ordentlig måde. Min mand er [gammel] og var meget dårlig.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

- | | | |
|---|---|--------------------------------------|
| ✎ | 63 Først blev min medbragte medicin inddraget. Så fik jeg medicinen igen med besked om selv at administrere den. En anden sagde så, at jeg ikke måtte have min egen medicin på hospitalet. Jeg sendte så medicinen hjem igen. Senere kom en anden og sagde, at jeg bare kunne tage min egen medicin, som jo var sendt hjem. På indlæggelsesdagen [ved middagstid] blev jeg ved toiletbesøg opmærksom på, at jeg lå med våde trusser etc. og bæ i bukserne efter en hel dag! | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ | 64 Fejl ved faste. | Godt |
| ✎ | 70 De (lægerne) troede ikke på, at mine mavesmerter var noget særligt (nok kun luft), men det var en sprængt blindtarm. Det tog [nogle] dage, før de tog mig alvorligt, da jeg var meget syg. Jeg havde ondt og kunne ikke gå. | Dårligt |
| ✎ | 76 Fejl under operationen, som forårsagede blødninger og dermed smerter den næste dag, hvorfor jeg måtte opereres igen. Dette fik jeg dog ikke særlig godt forklaret før operationen, fordi ingen vidste, hvorfor jeg havde ondt (på trods af, at alle vidste, at der ved et uheld var blevet snittet i [organ]), (som ham, som udskrev mig og havde været til stede under operationen sagde). Efter operationen burde jeg have fået en bedre forklaring end, at der var blod, og at det kunne trykke lidt. Jeg har senere fået af vide af en sygeplejerske med adgang til mine journaler, at den mængde blod kan give mange smerter. | Dårligt |
| ✎ | 77 Fejloperation fra dag et. Derefter adskillige fejloperationer. Hele indlæggelsesforløbet har været én lang katastrofe med SÅ mange fejl, at det blev et mareridt, der varede i flere måneder. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 78 Man kom aldrig til at kende en læge, man havde aldrig den samme. | Intet svar |
| ✎ | 79 Misinformerede sygeplejersker. | Godt |
| ✎ | 80 Jeg blev behandlet godt af sygeplejerske NN. Men jeg følte, at jeg var til besvær for resten af personalet. | Dårligt |
| ✎ | 82 Dræn faldt ud, og der var forskellige opfattelser af, om der skulle sættes nyt i eller ej. | Godt |
| ✎ | 82 Jeg fik indsat dræn, men det virkede ikke korrekt, og der herskede stor tvivl om, hvad der skulle gøres, så man valgte at gøre ingenting, hvilket jeg synes virkede meget frustrerende. | Godt |
| ✎ | 84 Tarme, der gik i stykker ved [operation]. | Godt |
| ✎ | 86 Fejllagte drop i hånden. Det medførte beskadigelse af nerver, som endnu ikke er væk. Hånden er stadig følelsesløs. | Dårligt |

Kirurgisk Afdeling, Herning

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Kirurgiske Senge Herning	Samlet indtryk
1	Kunne godt have undværet noget af informationen omkring operation. Blev mere nervøs.	Virkelig godt
4	Uhensigtsmæssigt at blive kastet rundt mellem fire sygehuse, når man har et dårligt helbred, og ingen alligevel kan stille en diagnose eller forbedre situationen.	Dårligt
5	Jeg blev indlagt i stedet for gammeldags forløb. Først efter en [operation] og efterfølgende også efter [undersøgelse], så forløbet var ikke som planlagt.	Godt
6	Helt ok.	Godt
12	Læge NN sagde: "Du har haft et glat forløb" ved tilsyn 14 dage efter. Og på det tidspunkt [led jeg fortsat under komplikationer fra operationen]. Lægen ville ikke indrømme, at hun evt. kunne [havde begået en fejl]. Det var ubehageligt.	Godt
15	Utroligt søde sygeplejere og god behandling. Begge læger var dygtige og præcise i forklaringer. Jeg var på intet tidspunkt utryg :)	Virkelig godt
17	Anbefaling: Det må være et must, at det primære plejepersonale ved, hvad der er sket, dvs. læser journalen, før de starter et plejeforløb!	Intet svar
23	Jeg blev indlagt en eftermiddag, og først da jeg selv [sent dagen efter] spurgte til, hvad pokker der lige skulle ske, blev der gjort noget. I tiden hvor jeg var indlagt, talte jeg med mange forskellige læger, der alle spurgte om det samme og trykkede mig de samme steder på maven. Det er meget frustrerende, når man ligger og har ondt, at der samtidig er mange forskellige læger!	Intet svar
26	Indlagt akut, [fraktur på arm]. Operation (indsat plade og skruer) [næsten et døgn] efter!	Godt
27	Som mor finder jeg det tankevækkende, at min datter symptomer i løbet af dagen ikke tidligere gav anledning til mistanke om, at blindtarmen var sprængt. Der var kun tale om, at symptomerne var "diffuse", og at "nu kigger vi lige og ser". På trods af forhøjede infektionstal og stigende feber. Man var efter min mening for fokuseret på, at dette var dag et i forløbet, selvom vi kunne fortælle, at min datter havde været syg under vores ferie [flere uger] tidligere, hvor hun havde fået penicillin. Og selvom vi fortalte, at hun dagen før havde været frisk som en havørn, men var vågnet op med meget stærke mavesmerter.	Godt
29	Behandlingsforløbet var tilfredsstillende og levede op til mine forventninger, selv om der var for lidt personale, og der forventedes afskedigelser.	Virkelig godt
30	En god afdeling. [Begge to].	Virkelig godt
31	Jeg afventede en MR-scanning før den endelige beslutning om, hvad der skulle ske. Det var lidt frustrerende ikke at kunne få en dato, men jeg var heldig at komme med på et afbud, og ventede derfor kun en lille uge.	Virkelig godt
35	Jeg var kun indlagt på ASA i Herning [kort tid] og fik en utrolig god behandling. Meget venligt personale. Det var en meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
37	Tidspunktet for operationen blev rykket hele tiden. Dette bliver uoverskueligt, når man har smerter.	Godt
39	Jeg blev indlagt med kæmpe smerter, der var livsnedbrydende. Efter hele behandlingsforløbet, der var akut, følte jeg igen livsmod.	Virkelig godt
41	For lang tids tøven angående operation.	Godt
45	Jeg blev kaldt ind [om morgenen] og min operation startede [over seks timer senere]. Lægen, der opererede mig, sagde efterfølgende, at de godt vidste, jeg først skulle opereres efter middag. Så jeg synes, det er spild af tid, at jeg skulle tilbringe så mange timer på sygehuset,	Godt









inden jeg blev kaldt ind. Jeg manglede også, at der kom nogen og fortalte mig, at jeg først skulle ind så sent. Jeg synes også, det er dårligt, at når man ligger på en firemandsstue, som jeg gjorde, at man fastende kan ligge og se på de andre spise. Det gør altså fastende mere sultne.

- | | | |
|------|---|------------------|
| ✎ 51 | Jeg syntes, at forløbet gik godt og alle ansatte var rare. Jeg manglede blot information om mine blodprøver, og gik faktisk en hel dag og ventede på, om jeg skulle opereres eller ej. Der kunne jeg godt bruge lidt information, eller blot en tilkendegivelse, at de vidste at jeg var der, og de evt. stadig manglede svar. Så alt i alt et fint ophold, men manglede lidt mere information. | Virkelig godt |
| ✎ 53 | Der var alt for meget ventetid. Jeg brugte mindst to tredjedele af min indlæggelsestid på at vente. Da jeg blev indkaldt fastende om morgenen, forventede jeg ikke, at jeg så først skulle opereres som natten, og stadig ikke at måtte spise i mellemtiden. | Godt |
| ✎ 55 | Jeg synes, de kommer alt for tidligt hjem. Min mand har været indlagt [flere] gange med en uges mellemrum. Det dur ikke. Og nu er han syg igen, og frygter for at han skal af sted igen. | Godt |
| ✎ 57 | Det gik desværre ikke efter forventning. | Godt |
| ✎ 58 | Træls for en [ung] pige at ligge med KOL-patienter. | Godt |
| ✎ 63 | Det var deprimerende at opleve, at en [medpatient] på stuen kunne ligge i opkast og afføring i lang tid, førend der blev gjort rent på stuen. Også at hun fik lov at være så bange, uden at der var tid til at berolige hende. Vi andre på stuen havde svært ved at klare at opholde os der i stanken og se og høre hende så bange. Spise kunne jeg faktisk ikke pga. stanken og heller ikke få ro til at sove. | Intet svar |
| ✎ 70 | Den daglige sygeplejerske, der var tilknyttet mig før operationen, var meget god og særdeles kompetent (kan ikke huske, hvad hun hedder, desværre). | Dårligt |
| ✎ 76 | Jeg vil meget gerne have været informeret om, hvad mine mange smerter skyldtes, og jeg ville meget gerne, at det ikke havde været nødvendigt, at en sygeplejerske fra opvågning skulle ringe op og skælde sygeplejerskerne på A2 ud, for ikke at tage mine smerter alvorligt. Jeg spurgte en af dem direkte, hvorfor hun dog ikke ville hjælpe mig, efter at have ligget og grædt af smerter i flere timer og gang på gang have kontaktet personalet. Hun gav intet svar og det bedste argument jeg hørte var, at jeg jo ikke kunne blive udskrevet, hvis jeg fik morfin. Men så skal jeg vel heller ikke udskrives, hvis jeg har brug for det? Jeg følte først, jeg blev taget seriøst, da min far kom og af en enkelt aftensygeplejerske. | Virkelig dårligt |
| ✎ 77 | Hele forløbet har været en katastrofe. Tilliden til afdelingen er der slet IKKE. Blev indkaldt til undersøgelse [i efteråret], men det var jeg allerede blevet opereret for med det helt forfærdelige forløb. | Virkelig dårligt |
| ✎ 78 | [Fra] Herning Sygehus kommer [du] for tidligt hjem. De fylder dig med tabletter [],[Bliver] du mere syg, må du komme hjem. Tabletforgiftning, det er de gode til i Herning. | Intet svar |
| ✎ 80 | Det er lidt svært, når man føler, at man kun er til besvær. | Virkelig dårligt |
| ✎ 81 | En ting, der undrede og forvirrede mig, var, at der gik [omkring et halvt døgn] fra jeg kom ind på ASA, til jeg blev scannet for blindtarmsbetændelse. Der var jo tydelige tegn på en blindtarmsbetændelse, fordi jeg havde gået med feber og ondt i maven i [flere] dage. Hvorfor blev jeg ikke scannet med det samme? Scanningen viste jo tydeligt, at jeg havde en sprængt blindtarm. | Virkelig godt |
| ✎ 82 | Der var himmelråbende afstand fra, hvad de forskellige behandles håndtering og mening og forklaring til mig. | Godt |
| ✎ 86 | Pludselig blev min medicin taget fra mig (forværrede sygdomsforløbet), og jeg fik at vide, at jeg kunne komme hjem næste dag. Herefter lå jeg over en uge på sygehuset! | Dårligt |
| ✎ 87 | Jeg fik indkaldelse til [kikkertundersøgelse] [nogle uger] efter, at jeg var kommet hjem. Det var ikke noget, jeg var blevet informeret om ved indlæggelse eller udskrivelse. | Intet svar |
| ✎ 89 | Kæmpe stor fra alle. | Virkelig godt |

Kirurgisk Afdeling, Herning

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

ID	Kommentarer - Kirurgiske Senge Herning	Samlet indtryk
5	Jeg [har sundhedsfaglig uddannelse], så det blev nok forventet, at jeg kendte til, hvordan efterforløbet var, men det gjorde jeg ikke. Havde nok også en forventning til mig selv om, at jeg vidste mere, end jeg gjorde. Mit forløb var ikke glat. Så jeg måtte opsøge viden efterfølgende.	Godt
11	Jeg fik ikke særlig meget at vide om, hvad der foregik, især før og lige efter operationen.	Dårligt
13	Jeg fik ingen overhovedet.	Virkelig dårligt
15	Dejligt, at kunne ringe til afdelingen og få uddybende svar :-)	Virkelig godt
17	Læger og det øvrige personale i akutmodtagelsen var gode til at informere. Læger og øvrigt personale virkede meget kompetente så længe, jeg formåede at observere. Det var udelukkende sygeplejerskerne NN og NN, som ikke havde gjort deres forberedende arbejde godt nok [].	Intet svar
19	Fik gode informationer, var bare meget uheldig og blev ramt af, hvad der kunne støde til af ekstra komplikationer. Det var ikke noget, nogen kunne have forudset.	Virkelig godt
23	Da jeg endelig fik skåret igennem, at der snart skulle ske noget, synes jeg, at det gik så stærkt, at jeg ikke helt vidste, hvad pokker en kikkertoperation gik ud på. Jeg fik ikke rigtigt nogen ordentlig/grundig forklaring på det før. Efter operationen følte jeg ikke rigtigt, at jeg vidste, hvad der så skulle ske. Godt: Det så endelig skete så hurtigt.	Intet svar
24	Har lært meget om diæt og om, hvad jeg kunne forvente med livet uden galdeblære ved at studere på internettet. Ved at spørge personalet, fik jeg kun sparsomme oplysninger.	Godt
28	Der var flere forkerte telefonnumre i materialet.	Virkelig godt
34	Jeg har høreapparat. Jeg kan hjælpes med lyden, men jeg har store skelnetab, jeg kan næsten ikke få ved ordene.	Virkelig godt
42	Jeg var indkaldt to gange. Første gang mødte jeg [tidligt], alt okay med modtagelse og indlæggelse. Klar til behandling [en time senere]. [En time senere igen] meddelte en [] læge, at der var opstået en akut situation, og behandlingen måtte udskydes! [Om eftermiddagen] meddelte samme læge noget brødbetyngt og uden kommentarer, at jeg ikke ville blive behandlet og godt kan tage hjem. Anden gang [en måned efter] [om morgenen]. Dagen før blev jeg ringet op af en sygeplejerske, der spurgte, om jeg kunne møde [en time tidligere], hvilket jeg svarede ja til. Der gik en time, inden der kom en sygeplejerske og gjorde mig klar til behandlingen, så jeg kunne ligeså godt have mødt [en time senere] som meddelt.	Godt
45	Jeg manglede i min informationspapir, at få at vide, hvor jeg ville få ondt henne. Jeg fik utrolig ondt i min skuldre, og jeg blev bange, da jeg intet vidste om, at det var normalt. Da jeg blev udskrevet, tjekkede jeg nettet, og fandt andre sygehuses informationspapirer omkring den operation jeg fik, og her beskrev de smerter, og hvordan den nærmeste tid ville komme til at gå.	Godt
46	Overført til andet sygehus.	Intet svar
51	[] Manglede tilkendegivelse af at de godt vidste, at jeg var her. Ved vagtskifte hilste sygeplejersken ikke på mig.	Virkelig godt
53	Det var godt, at læge NN og læge NN kom og informerede mig om, hvordan det hele skulle foregå. Men det var dårligt, at den tidsramme, de oplyste, ikke passede med noget. Så skulle de hellere lade være med at sige tider.	Godt
61	Fin information fra sygeplejersken. Dårlig information fra læger.	Godt
65	Jeg manglede under indlæggelsen information om bivirkninger i forbindelse med min ellers	Virkelig godt

- meget vellykkede [operation]. [].
-  73 Jeg blev ringet op hjemme, efter jeg var udskrevet. Lægen fortalte om de sidste []prøver. Dejligt, at jeg var fri for at køre til sygehuset, for at få besked. Virkelig godt
 -  76 Der skal ingen kritik lyde af lægen, som opererede mig, eller af hans informering før og efter operationen. Det er kun sygeplejerskerne og de andre læger, som skulle informere mig om resultatet af min anden operation og lytte til mig generelt, som jeg virkelig blev ked af. Virkelig dårligt
 -  77 Hvis jeg ville vide noget, måtte jeg spørge. Personalet (lægerne) fortalte ikke alt, som gik "galt". Noget kunne jeg efterfølgende læse i journalen. Håber at nogen skammer sig over forløbet. Virkelig dårligt
 -  78 Jeg vil ikke til Herning mere. Jeg kan ikke anbefale Herning. Det er et elendigt sygehus. Intet svar
 -  80 Jeg fik ingen. Virkelig dårligt
 -  82 Der var meget forskelligartede opfattelser af, hvad der skulle foretages i forbindelse med færdigbehandling omkring indgrebet. Godt
 -  86 Lægerne var meget dårlige til at informere, og med forskellige læger hver gang (ikke hver dag!), fik jeg meget modsatrettet information. Sygeplejerskerne var fantastiske. Dårligt
 -  89 Ja. Virkelig godt

Kirurgisk Afdeling, Herning

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?























ID	Kommentarer - Kirurgiske Senge Herning	Samlet indtryk
4	Ikke taget hånd om min situation. Der bliver ikke taget ansvar. Bliver til en kastebold. Der er ingen, der samler trådene og finder en konklusion i forhold til symptomer.	Dårligt
15	Har af lægen fået forklaret, hvad jeg må/kan efter udskrivning.	Virkelig godt
16	Ville gerne have haft mulighed for at tale med en læge før udskrivning.	Godt
17	Fint forløb. Jeg var stadig bekymret [], men fik direkte telefonnummer til afdelingen. Ingen klager her!	Intet svar
19	Hjemmesygeplejen blev meldt til en forkert kommune. Så vi måtte selv opsøge de rigtige dagen efter. Min praktiserende læge manglede [undersøgelsesresultat], og jeg var ikke orienteret om, hvornår hård motion måtte starte eller hvilke ernæringsområder, jeg skulle passe på.	Virkelig godt
23	I nogen grad, idet jeg ikke fik svar på, hvad der var galt med mig.	Intet svar
32	Min egen læge kunne ikke se alle oplysninger om min indlæggelse, da jeg ca. en uge efter udskrivelsen havde problemer med maven.	Godt
33	Ved udskrivelsen kom jeg på Rehabiliteringscenter til genoptræning og fik en virkelig god og effektiv behandling.	Dårligt
34	Jeg klarer mig selv med hver 14. dags rengøring - det er gået fint til nu.	Virkelig godt
45	Jeg manglede at få at vide, hvor jeg skulle henvende mig, da jeg blev hentet og skulle udskrives. Min sygeplejerske var væk.	Godt
53	Ventetiden på at blive udskrevet var alt for lang, når man bare bruger den på at ligge og vente.	Godt
65	Da indlæggelsen efter operationen var meget kort [], kunne jeg have ønsket en samtale med en fagperson ved udskrivelsen, om hvilke bivirkninger, man kunne forvente. Denne information fik jeg ved en samtale med læge NN [nogle uger] senere, da prøveresultaterne forelå.	Virkelig godt
76	Jeg ville hjem, fordi jeg ikke brød mig om at være der. Da jeg kom hjem og flere gange var ved at besvime, ringede vi til afdelingen, og de bad mig om at komme ind igen, men det ville jeg så nødtigt, at jeg blev hjemme. Jeg ved godt, at det ikke er meningen, at det skal være sjovt at være på sygehuset, og at man ikke bare kan blive hjemme, fordi man ikke har lyst, når man pludseligt besvimer uden grund. Men mine oplevelser på A2 har betydet, at jeg så vidt muligt ikke skal tilbage på sygehuset igen, så længe jeg selv kan bestemme.	Virkelig dårligt
78	Nej, lad os få de små sygehuse, der var de menneskelige, og lægerne var gode. [De kunne] mere end dem i dag, der går rundt og spiller læge, som ingenting kan.	Intet svar
80	Personalet kunne ikke få mig hurtigt nok udskrevet.	Virkelig dårligt
88	Jeg har stadig åben indlæggelse.	Godt

Kirurgisk Afdeling, Herning

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

ID	Kommentarer - Kirurgiske Senge Herning	Samlet indtryk
1	Meget venligt personale.	Virkelig godt
2	Jeg var utrolig glad ved den sygeplejerske, som tog imod mig og gjorde mig klar til operationen. Hun var meget dygtig og menneskelig.	Virkelig godt
3	Ankom til akutmodtagelsen. Kom over på en hård bære og fik lige et "Hej" fra en sygeplejerske, som sagde, at jeg lige kom til at ligge lidt ude på gangen, fordi de havde travlt. Blev kørt ned i den fjerneste ende, langt fra alt og alle. Havde på et tidspunkt brug for hjælp til at komme på toilettet, men var placeret, så der hverken var kaldeknop eller mulighed for at råbe nogen op. Og det skal hertil siges, at det absolut ikke var på grund af personalemangel, for sjældent har jeg set så meget personale sidde eller stå rundt omkring i en modtagelse. Dette fik jeg jo at se, efter jeg havde kæmpet mig ned i den anden ende for at finde et toilet og tilbage igen. [To kom forbi på forskellige tidspunkter] og spurgte, hvorfor jeg var så ked af det. [Jeg forklarede], at jeg havde meget ondt, og at ligge på en hård bære ikke gjorde det bedre. [Personalet ville kigge på at fremskaffe en seng.] [Ca. tre timer efter indlæggelse] fik jeg endelig en seng, som til dels kunne aflaste mine smerter. [Lægen havde ikke læst min journal]. Han undersøger mig så og taler med en anden læge også. Bliver så yderligere undersøgt og får taget blodprøver og får så først her et armbånd på, som fortæller, hvem jeg er! [Om aftenen] får jeg besked om, at de først kan operere næste dag. Må endelig få noget at spise []. [Dagen efter] før afgang til operation opdager en portør, at det er en forkert journal, de har lagt under min pude. Der blev hverken skiftet tøj eller redt seng [i de tre dage, jeg var der], trods blod og sved []. [Dagen efter] ingen forespørgsler om bad eller lignende og har heller ikke fået skiftet bandage siden i går aftes. [Hen på formiddagen] kom der endelig en, der spurgte, om ikke jeg kunne tænke mig at blive vasket. Jeg bad så om de ting, jeg skal bruge [i forbindelse med min sygdom, men personalet havde problemer med at få fat i det, jeg manglede]. Omkring middagstid [] fik jeg så et anfald []. [Dagen efter ser jeg ikke personale før om morgenen]. Fik besked om, at jeg skulle flytte på en anden afdeling []. Orker snart ikke flere ansigter. [Det tog lang tid at fremskaffe en siddepude til at sikre forbedring af tilstand.] Dette er blot et lille udpluk af endnu en oplevelse fra ASA-afdelingen på Herning Sygehus []. Det er simpelthen ikke acceptabelt, at tingene "flyder, som de gør, og at man skal igennem oplevelser som disse, når man ligger og har brug for hjælp. Jeg er yderst taknemmelig for, at jeg har haft pårørende, som har kunnet hjælpe mig ved samtlige indlæggelser på Herning Sygehus. Men hvad med de, som ingen har? Hvem "kæmper" for dem? Denne episode har ikke kunnet tørrer af på personalemangel og besparelser, men ganske simpelt manglende personaleindsats!	Virkelig godt
9	Søde sygeplejersker, men for dårligt og utrygt at møde fem læger inden for et døgn. [Én gruppe] læger ville have opereret, hvis der havde været tid. [En anden gruppe] læger mente ikke, der var noget galt! Utrygt, når de ikke er i stand til at forklare ordentligt!	Dårligt
10	De kunne have flere medarbejdere på arbejde, fordi de ansatte havde tendens til at vrisse ad såvel patienter som pårørende, fordi de havde for travlt.	Dårligt
12	De fokuserede kun på, hvordan det gik med operationsproblematikken. De havde ikke tid/lyst til at spørge til det psykiske.	Godt
13	Jeg lå i sengen over 24 timer, hvor hele dynen og lagnet var smurt ind i blod pga. [et venflon]. Sengen blev skiftet, da der kom en sygeplejerske, som ikke kunne forstå, at det ikke var skiftet. Hun var den første, der spurgte, om hun skulle hjælpe mig i bad.	Virkelig dårligt
15	Meget gerne flere Tv-kanaler, da tiden er lang, når man bare ligger.	Virkelig godt
17	Jeg delte toiletet med en anden stue. Her lå en [patient], som havde blod i urinen. Det kunne man se over det hele på toilettet. Stænk på toiletsæde og kumme. Urinflasken stod fyldt i lange tider på toilettet. Det var ubehageligt.	Intet svar
18	Gennemsnitligt, set med en flittig brugers øjne, er alt ok! [].	Godt
19	Der mangler fjernsyn på afdelingen. Hyggeligt med kunst på vægge og på gangen :)	Virkelig godt

Bilag 5

	22	Jeg lå på gangen.	Godt
	23	Jeg havde det meget skidt med at ligge på stue med andre, der var meget syge. Når man selv har det dårligt, er det virkelig ikke en god oplevelse at høre på nogen, der kaster op!	Intet svar
	24	På firemandsstuen efter opvågningen var der meget uroligt. Jeg var meget træt, men fra middagstid, hvor jeg kom til stuen, og til [om aftenen], hvor jeg blev udskrevet, var der ikke mulighed for hvile. Der var pårørende hele tiden, medbringende mad, og de hyggede sig med høj latter meget af tiden. Virkede meget frustrerende på mig. Sygeplejersken, der udskrev mig, erkendte det og sagde: "Du må hellere komme hjem, for her får du ingen ro". Ikke hendes fejl, men måske kunne der findes roligere omgivelser efter opvågning.	Godt
	25	Tilfredsstillende.	Virkelig godt
	26	Meget uro om natten! Der var mange patienter på samme stue natten igennem. Næsten ingen søvn inden operation.	Godt
	27	Det var ikke så god en oplevelse for min datter at være på en voksenafdeling []. Heldigvis kunne hun komme hjem i dagtimerne.	Godt
	28	Manglede adgang til internet. Pårørende følte sig meget godt behandlet.	Virkelig godt
	29	Meget dygtigt og hjælpsomt personale, som tjener afdelingen til fulde og ære.	Virkelig godt
	31	Jeg fik en utrolig god behandling af samtlige ansatte, der altid havde tid til at hjælpe, hvis der var behov.	Virkelig godt
	33	Jeg synes, afdelingen var alt for passiv efter mit lange sygeleje []. Jeg blev hejst op at sidde i en stol i flere timer af gangen. Det, jeg havde brug for, var fysisk bevægelse for at få gang i musklerne igen. Det var der meget lidt forståelse for.	Dårligt
	37	Når man havde brug for at være sig selv, blev sygeplejerskerne ved med at trække forhængene fra.	Godt
	38	De var gode til at være til stede og hygge om os.	Godt
	41	Ventetiden på en operation er lang, når man får at vide, at man skal opereres [omkring middag] og først bliver kørt til operation [om aftenen]. Specielt efter at man har været fastende gennem to døgn. Her kunne informationen kun blive bedre.	Godt
	44	De løber for at nå det, de skal. De er ikke nok personer til det hele. De gør, hvad den kan.	Virkelig godt
	47	Alt var godt.	Virkelig godt
	51	Venligt og tålmodigt personale. Jeg var indlagt en hel dag med to personer, som kastede op hele dagen, og den ene lavede stort i sengen. Det var en meget ubehagelig oplevelse, så jeg ville ønske, at dette kunne have været koordineret lidt bedre.	Virkelig godt
	53	Det var nærmest umuligt at skærme af, så folk ikke kunne kigge med under undersøgelser. Da jeg var på en firesengsstue, var der hele tiden folk, hvem det ikke vedkom, hvad der skulle ske med mig.	Godt
	54	Manglede internet for at kunne kommunikere med arbejdsgiver og skole, da det skal foregå på computer.	Godt
	59	Jeg mødte nogle yderst venlige og imødekommende personaler. Super.	Virkelig godt
	60	Personalet var sødt og smilende. Havde tid til deres opgaver omkring mig. Manglede patienttelefon.	Godt
	62	Det er et problem at nyopererede skal dele toilet med patienter, der er indlagt med maveproblemer, hvor det kan knibe med tid til rengøring af toilet og bad, efter toiletbesøg af de dårlige patienter.	Virkelig godt
	66	Plejepersonalet gjorde deres bedste. Ventetiden var på lægerne. En akut sengeafdeling bliver jo forventeligt et uroligt sted.	Godt

- 67 Blev indlagt [sent om aftenen] på grund af stærke smerter []. Der var to [] læger, som undersøgte mig. De sagde, at jeg skulle faste fra nu af til [næste morgen], da jeg skulle scannes, men kom først [til hen på eftermiddagen]. Så var der en læge, der var svær at forstå, og ikke nok med det, så kom en læge om aftenen og fortalte mig, hvad jeg fejlede, som også var svær at forstå. Først [en anden] aften kom der en læge, som fortalte, hvad der skulle ske [den næste dag]. Men [dagen efter fik jeg] besked af en sygeplejerske, at det var udsat til næste dag. Vente, vente, vente, vente. Helst ikke til Herning sygehus mere. Intet svar
- 68 Jeg vil give hele personalet en stor buket roser. Virkelig godt
- 70 De ville kontakte mig på en fastsat dato, om hvordan jeg havde det. Men det gjorde de aldrig. Dårligt
- 72 Det var rart, at jeg som [forælder] havde mulighed for at overnatte på afdelingen. En [teenager] har brug for at have sin [forælder] omkring sig, når man aldrig har været indlagt før! Det burde prioriteres højt, at der er denne mulighed! Husk: Førstehåndstryk betyder rigtig meget, og den måde, man bliver modtaget på! Virkelig godt
- 74 Toiletter er kolde. Godt
- 75 Planlægge indlæggelses-/mødetidspunkt så der bliver så lidt ventetid som muligt. Kontaktpersonen skal være bedre til løbende at orientere om, hvornår ting skal ske på indlæggelsesdagen. Godt
- 76 Informér og tag jeres patienter seriøst! Snak sammen og informér lægerne om deres patienters tilstand bedre inden stuegang! Virkelig dårligt
- 77 Lade være med at udskrive patienten med et kæmpe "blæreproblem", som kunne være løst på afdelingen, således at en ny indlæggelse kunne være undgået. Virkelig dårligt
- 78 Der er ikke så rent, som jeg er vant til. Intet svar
- 80 Jeg ville gerne have haft noget information, inden jeg blev udskrevet. Jeg synes godt, at de kunne have behandlet mig ordentligt. Jeg var ude for, at de skiftede forbindelse, uden at de gjorde operationsåret rent, inden de satte nyt på. Det hører ingen steder hjemme. Virkelig dårligt
- 81 Da jeg blev indlagt på afdelingen, blev jeg straks vist rundt på hele afdelingen og fik al den nødvendige information. Det, syntes jeg, var helt vildt dejligt og positivt. :-) Virkelig godt
- 85 Internetadgang. Radio virkede ikke ved sengepladserne. Virkelig godt
- 86 Lægerne var ikke gode. De kom sjældent, havde travlt, og virkede ikke interesserede. Sygeplejerskerne lige modsat: hjælpsomme, gode til at informere osv. Dårligt
- 87 Jeg lå på akutafdeling. Jeg synes ikke, det er rart, at andre kan høre, hvad jeg taler med lægen om, og at jeg kan høre, hvad alle andre fortæller. Intet svar
- 89 I er bare gode. Virkelig godt
- 90 [] Det er den mest uprofessionelle indlæggelse, jeg nogensinde har oplevet. [Modsat andre sammenhænge, oplevede jeg dog en respektfuld personlig behandling] på Herning Sygehus. [] Jeg bliver indkaldt til samtale, og der bliver aftalt, at jeg skal opereres. Venter en halv time på, at sygehuset åbner [på operationsdagen]. Hertil så godt. Men så begynder problemerne. Jeg tager et nummer [], sætter mig og venter. Bliver kaldt ind til forundersøgelse inden operation, men bliver sendt ud [] igen, da [jeg ikke var] blevet registreret. Kommer til undersøgelse [og] bliver gjort i stand til operation. Får at vide, at jeg står nummer to [i køen] til at blive opereret. Så sker der absolut ingenting. [Over seks timer efter aftalt mødetidspunkt] gør jeg mig klar til at tage hjem. En sygeplejerske kommer og informerer mig om, at jeg er blevet glemt på operationsgangen. [] Der kommer nu en læge og fortæller mig, at det er på grund af flere akutte indlæggelser. Samtidig nægtede omtalte sygeplejerske at have informeret mig om, at de har glemt mig. [] Jeg sagde til lægen, [] at man kunne jo godt have informeret mig [om de akutte patienter]. [] Lægen siger, "Vi kan altså ikke operere dig i dag eller i morgen, men du kan [få en ny tid]." Jeg bliver så udskrevet, men beder om at få [mad og drikke, da jeg havde] været fastende lidt over 12 timer, [men får kun noget at drikke, da maden mangler]. Bliver ringet op [en anden dag] af en ualmindelig sød og behagelig sygeplejerske og får tilbudt [operation som den første på den aftalte indlæggelsesdag]. Bliver indlagt [], opereret og [] kørt op på afdelingen. Så langt så godt. Jeg bliver så informeret om, at jeg ville blive udskrevet []. Jeg nægter [], da jeg er meget svimmel []. Jeg er bange for at falde om derhjemme, da jeg får medicin [imod dette]. Intet svar

[Min mand kunne af helbredsmæssige årsager hverken hjælpe eller besøge mig, men jeg fik ikke min mands besked, da han ringede til sygehuset.] [De fandt en rollator til mig til toiletbesøg]. [Mad på madvognen blev ikke håndteret hygiejnisk korrekt.] I al den tid, jeg var indlagt, var der ingen, overhovedet ingen samtale med nogen læge. Næste dag blev jeg udskrevet, og [transporten] var en smertelig omgang []. [] Jeg har fået en skrivelse [], at hvis jeg får et [tilfælde], vil jeg blive behandlet af naboerne, indtil ambulancen vil komme []. Det er ikke betryggende, at man ikke har en sygeplejerske længere i området til den slags ting, det har vi haft tidligere. [] Herning er det mest elendige sygehus i området, og det gælder bygninger og den daglige rutine af patienterne. Jeg ønsker ikke engang mere at blive indlagt i Herning under NOGEN SOM HELST OMSTÆNDIGHEDER. Hospitalssystemet [] er blevet til en hospitalsfabrik og ikke et menneskeligt sted for syge mennesker. Jeg havde en diskussion med [en læge] om, at det er ikke nok at få den bedst mulige behandling. Det er MINDST LIGE SÅ VIGTIG, ELLER MÅSKE MERE VIGTIGT at få en tryk behandling ved sygdom. Jeg undrer mig meget over, at Herning skal have så mange afdelinger og personale fra andet sygehus, langt før tredje sygehus er blevet bygget. Dette betyder, [] at det [] SKAL VÆRE ANDET SYGEHUS, DER SKULLE AFGÅ VED DØDEN, UANSET AT ANDET SYGEHUS HAR DE ALLERBEDSTE FORHOLD både placerings-, bygnings-, parkerings- og udvidelsesmæssigt.

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.