

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Ortopædkirurgisk Afdeling, Holstebro
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.....	89
	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:	311
Besvarelser fra afdelingens patienter:	203
Afdelingens svarprocent:	65%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

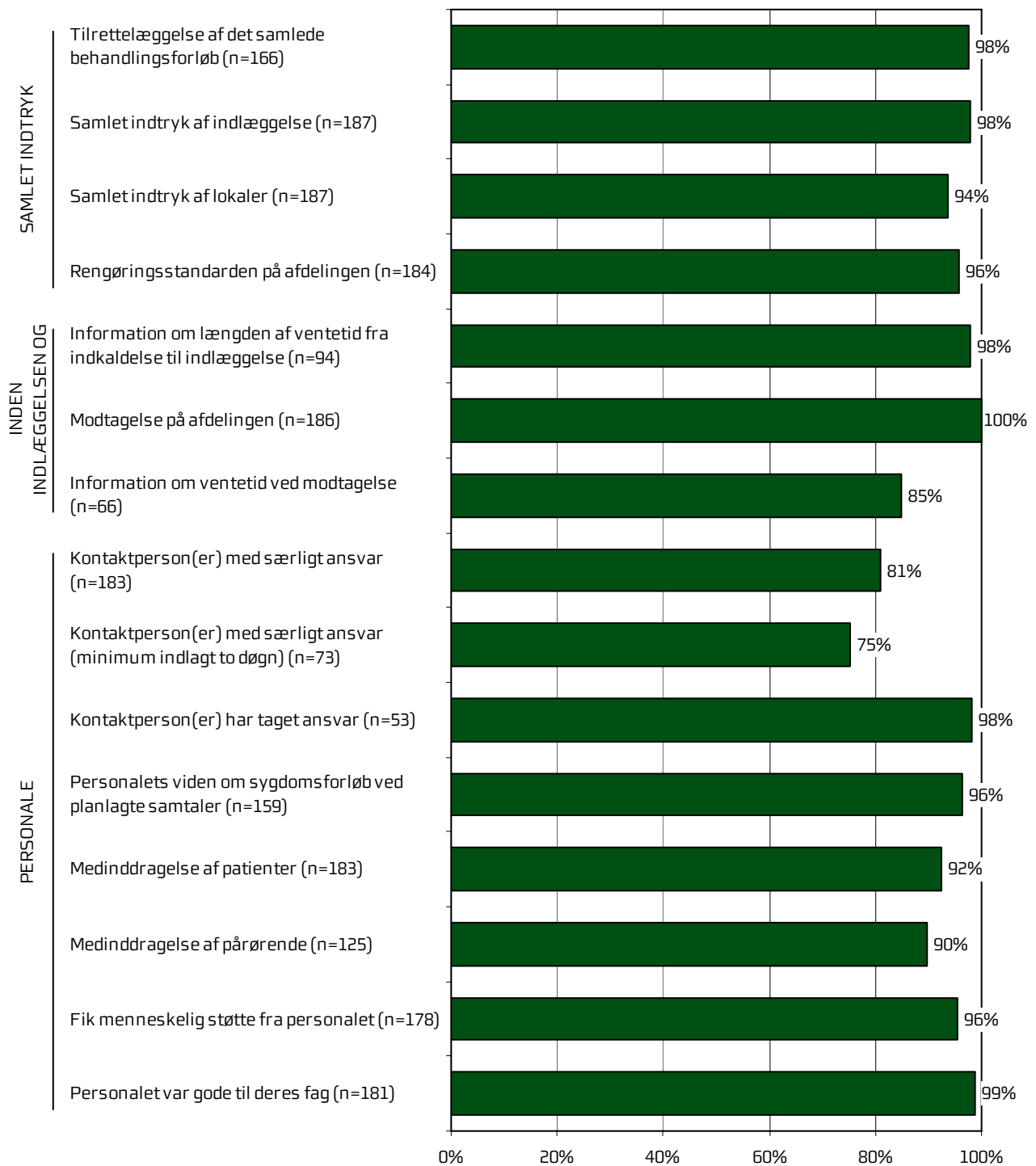
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

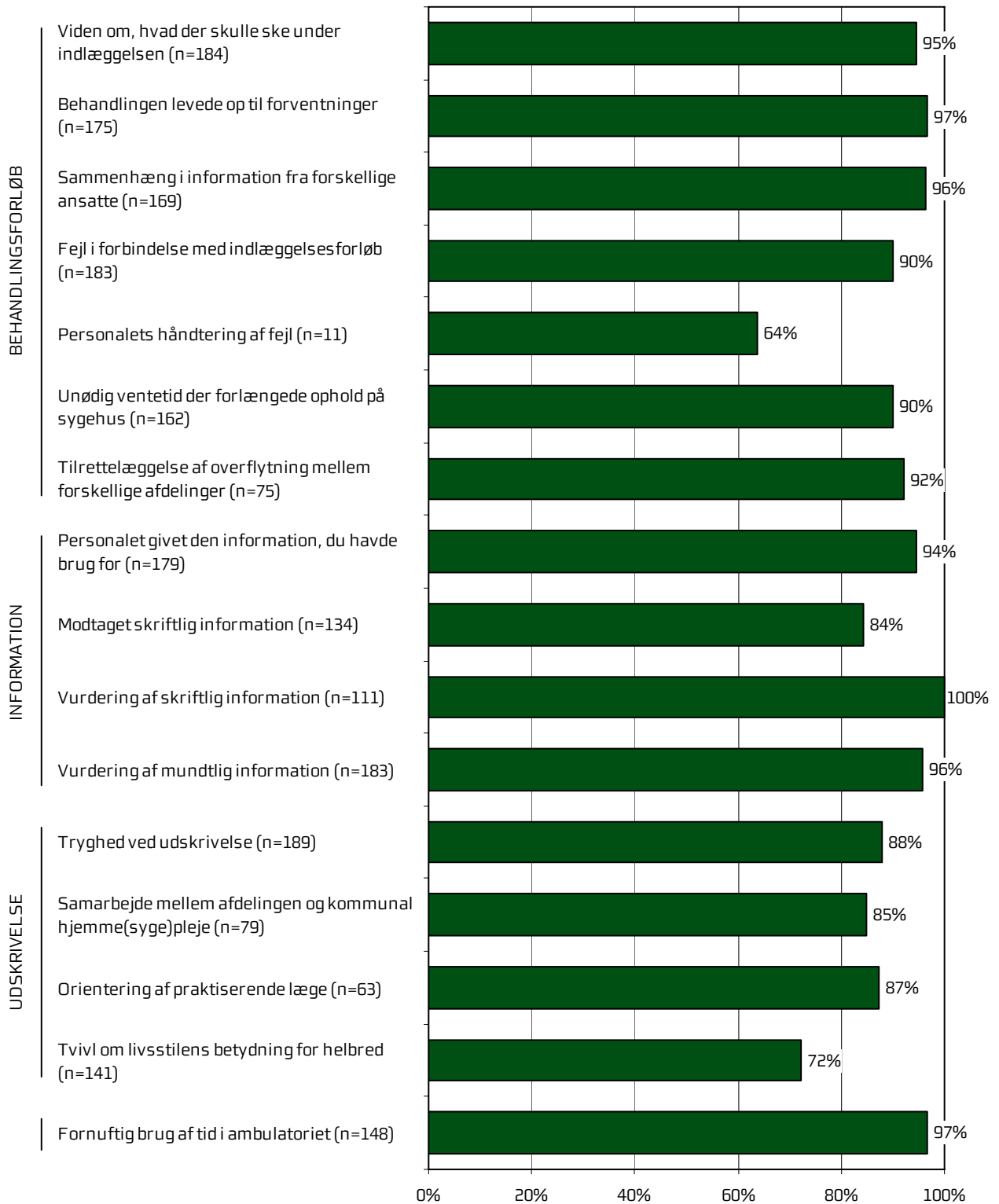
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

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

Venstre side

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

Højre side

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

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

2010-tallet er for: Ortopædkirurgisk Afdeling

2009-tallet er for: Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

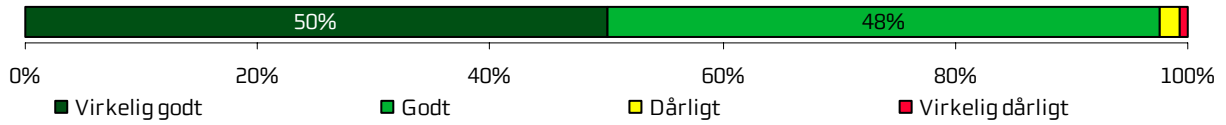
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

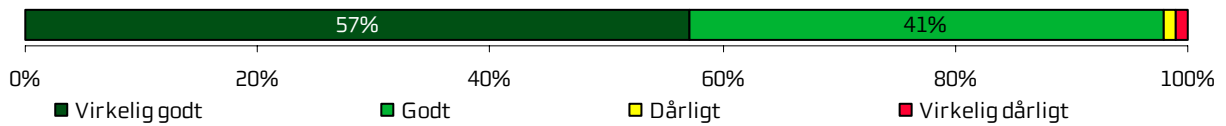
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=166)



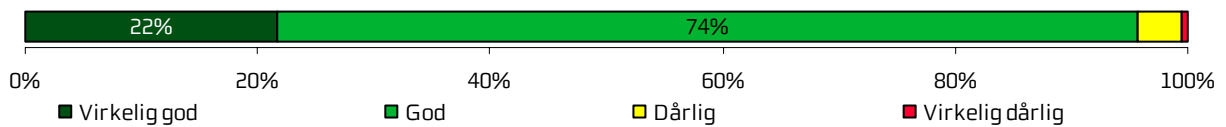
Samlet indtryk af indlæggelse (n=187)



Samlet indtryk af lokaler (n=187)



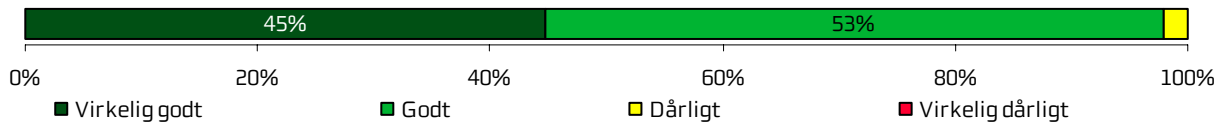
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=184)



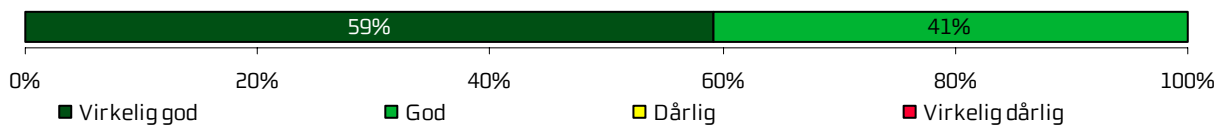
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	95 %	94 % *	99 %	89 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98 %	97 %	96 % *	99 %	91 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	94 %	97 %	92 %	98 %	89 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	96 %	-	-	98 %	90 % *	92 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

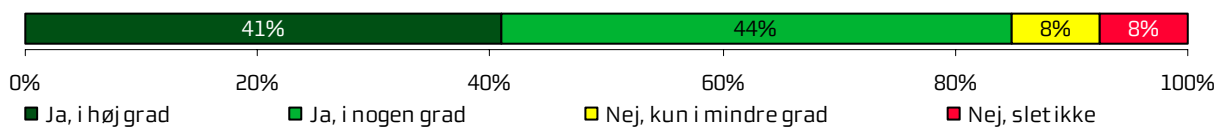
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=94)



Modtagelse på afdelingen (n=186)



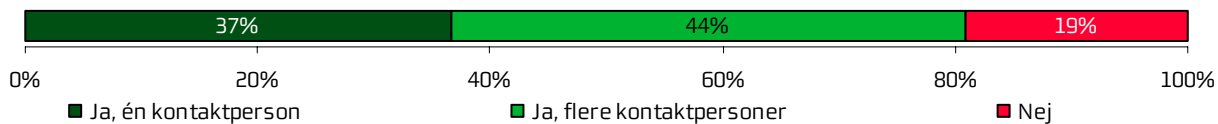
Information om ventetid ved modtagelse (n=66)



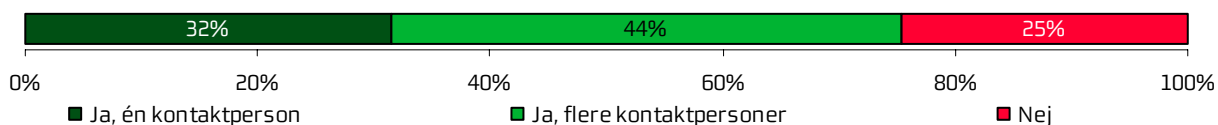
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	98 %	97 %	-	98 %	93 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	100 %	98 % *	98 % *	99 %	94 % *	96 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	85 %	83 %	71 % *	83 %	61 % *	71 % *

Personale

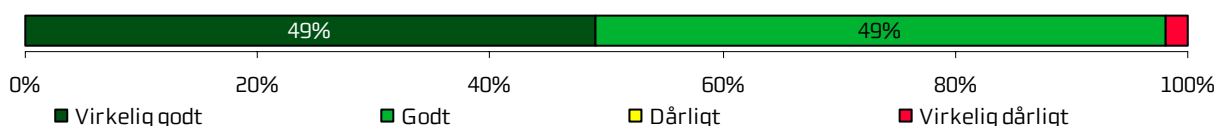
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=183)



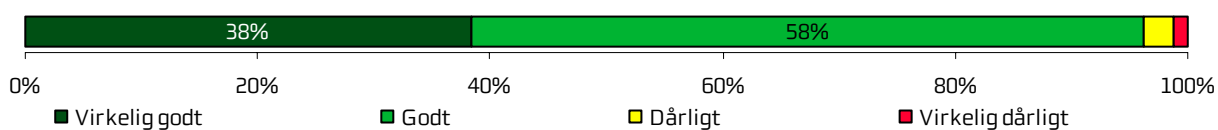
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=73)



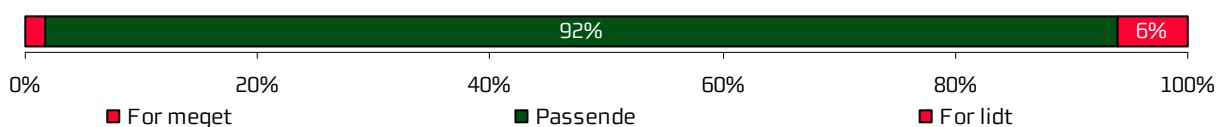
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=53)



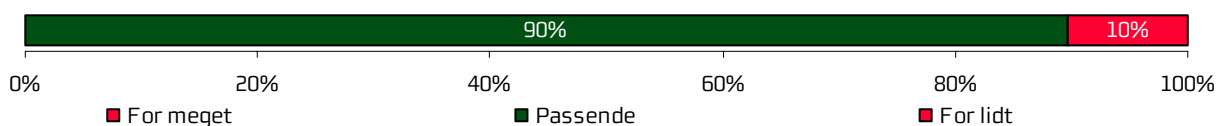
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=159)



Medinddragelse af patienter (n=183)



Medinddragelse af pårørende (n=125)



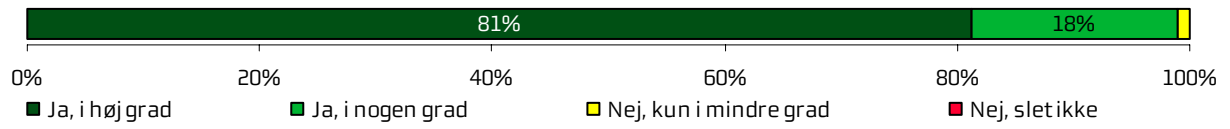
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=178)



	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 %	80 %	87 %	77 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	75 %	78 %	-	93 % *	76 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	-	-	100 %	94 %	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	95 %	93 % *	97 %	88 % *	91 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92 %	91 %	91 %	95 %	83 % *	86 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	86 %	84 % *	95 %	79 % *	83 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	96 %	97 %	93 %	97 %	89 % *	93 % *

Personale (fortsat)

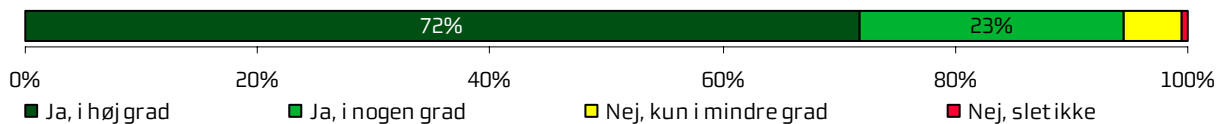
Personalet var gode til deres fag (n=181)



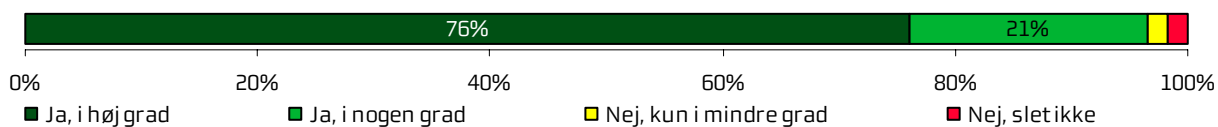
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	97 %	98 %	99 %	96 % *	97 % *

Behandlingsforløb

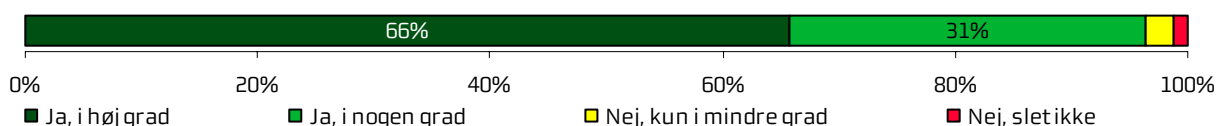
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=184)



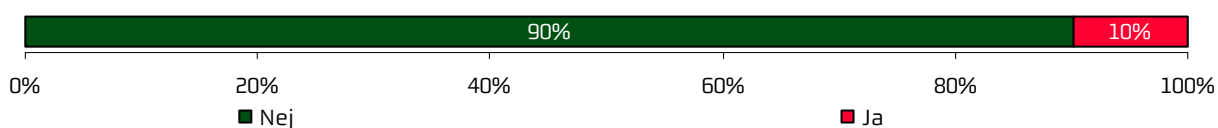
Behandlingen levede op til forventninger (n=175)



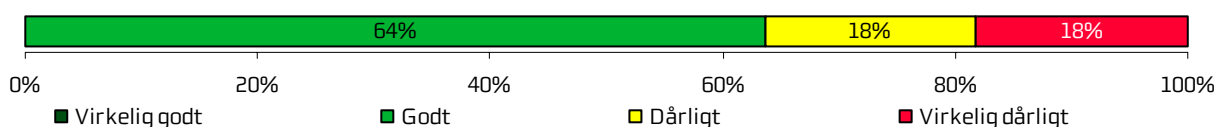
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=169)



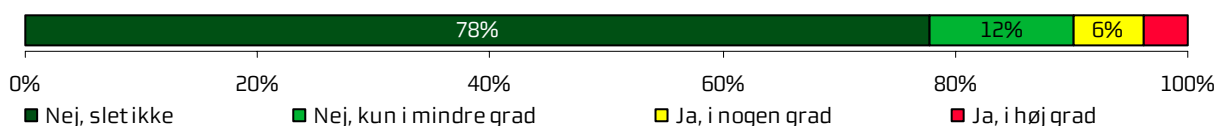
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=183)



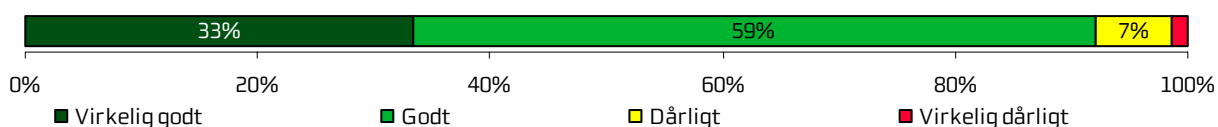
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=162)



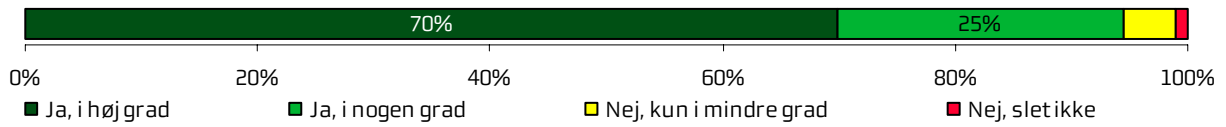
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=75)



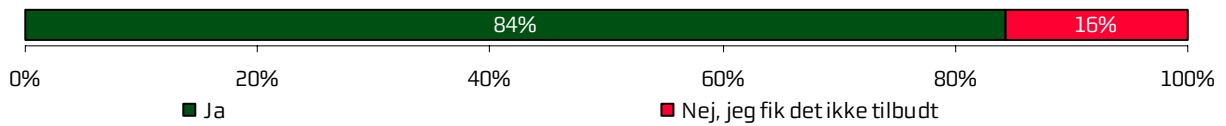
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	95 %	92 %	93 %	95 %	78 % *	82 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	95 %	92 % *	95 %	85 % *	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	96 %	93 %	92 % *	96 %	83 % *	88 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	90 %	88 %	-	92 %	87 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	64 %	77 %	-	85 %	61 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	90 %	87 %	84 % *	93 %	82 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	92 %	94 %	-	99 % *	88 %	91 %

Information

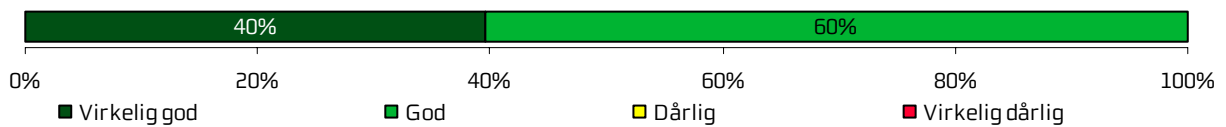
Personalet givet den information, du havde brug for (n=179)



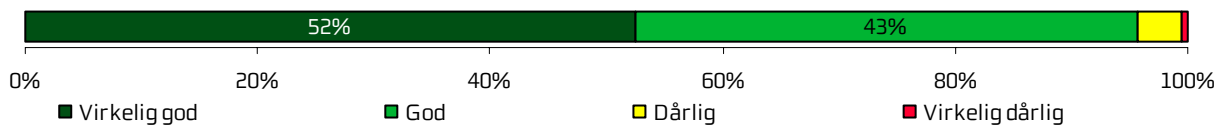
Modtaget skriftlig information (n=134)



Vurdering af skriftlig information (n=111)



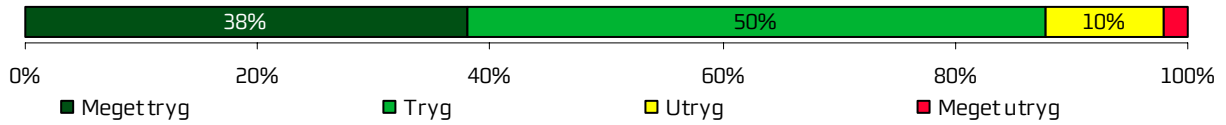
Vurdering af mundtlig information (n=183)



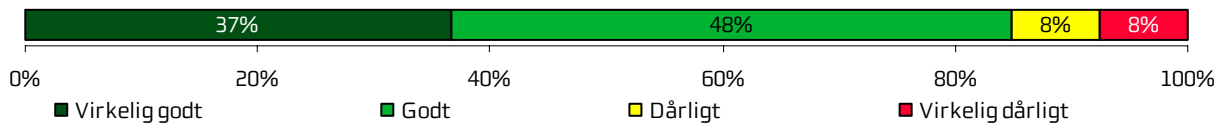
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	94 %	-	-	94 %	85 % *	89 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	84 %	72 % *	-	86 %	42 % *	59 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	98 %	98 % *	100 %	89 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	96 %	95 %	94 %	96 %	88 % *	91 % *

Udskrivelse

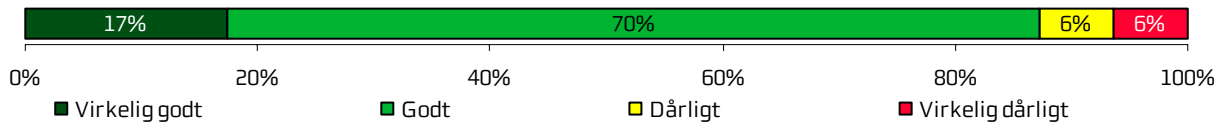
Tryghed ved udskrivelse (n=189)



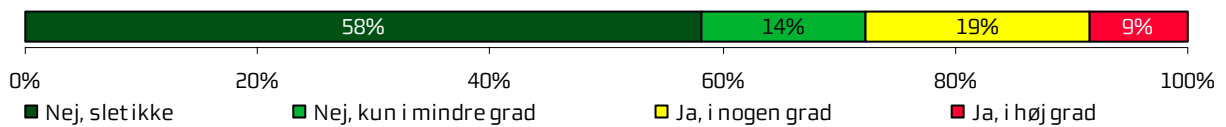
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=79)



Orientering af praktiserende læge (n=63)



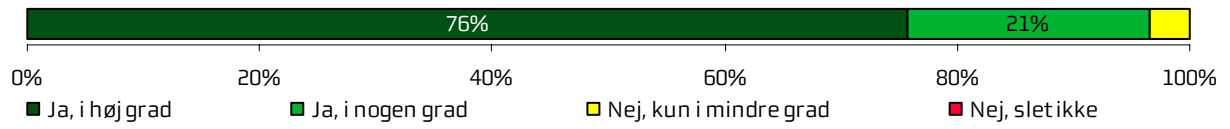
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=141)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	88 %	86 %	84 %	95 % *	84 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	85 %	87 %	86 %	100 % *	88 %	93 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	87 %	89 %	80 %	89 %	79 %	85 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	76 %	69 %	75 %	66 %	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=148)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	97 %	94 %	93 % *	98 %	84 % *	91 % *

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) 65 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	65%	100%
Køn		
Mand	45%	46%
Kvinde	55%	54%
Aldersgruppe		
0-19 år	3%	5%
20-39 år	5%	7%
40-59 år	24%	22%
60-79 år	54%	49%
80- år	14%	18%

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		203		100%
Køn				
Mand		92		45%
Kvinde		111		55%
Aldersgruppe				
0-19 år		6		3%
20-39 år		11		5%
40-59 år		48		24%
60-79 år		109		54%
80- år		29		14%
Skema udfyldt af				
Patienten		175		91%
Pårørende		17		9%
Modersmål				
Dansk		191		99%
Ikke dansk		2		1%
Indlæggelsesform				
Akut		98		48%
Planlagt		105		52%

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	50	48	2	1	166	17
Køn						
Mand	55	44	0	1	77	11
Kvinde	46	51	3	0	89	6
Aldersgruppe						
0-19 år	20	80	0	0	5	1
20-39 år	27	55	9	9	11	0
40-59 år	46	51	3	0	37	5
60-79 år	56	43	1	0	97	6
80- år	50	50	0	0	16	5
Skema udfyldt af						
Patienten	50	47	2	1	149	15
Pårørende	54	46	0	0	13	2
Modersmål						
Dansk	50	47	2	1	161	17
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	31	64	4	0	70	11
Planlagt	64	35	0	1	96	6

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	57	41	1	1	187
Køn					
Mand	66	33	0	1	87
Kvinde	50	47	2	1	100
Aldersgruppe					
0-19 år	67	33	0	0	6
20-39 år	50	40	0	10	10
40-59 år	57	39	2	2	44
60-79 år	59	40	1	0	104
80- år	52	48	0	0	23
Skema udfyldt af					
Patienten	58	39	1	1	168
Pårørende	60	40	0	0	15
Modersmål					
Dansk	57	41	1	1	182
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	48	47	2	2	85
Planlagt	65	35	0	0	102

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	29	65	5	1	187
Køn					
Mand	32	60	6	2	88
Kvinde	26	69	5	0	99
Aldersgruppe					
0-19 år	17	67	17	0	6
20-39 år	27	45	18	9	11
40-59 år	14	77	7	2	43
60-79 år	35	63	3	0	104
80- år	35	61	4	0	23
Skema udfyldt af					
Patienten	27	65	6	1	168
Pårørende	47	53	0	0	15
Modersmål					
Dansk	29	64	5	1	182
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	28	59	11	2	85
Planlagt	29	70	1	0	102

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	22	74	4	1	184
Køn					
Mand	24	71	5	0	86
Kvinde	19	77	3	1	98
Aldersgruppe					
0-19 år	33	67	0	0	6
20-39 år	50	50	0	0	10
40-59 år	14	77	9	0	44
60-79 år	21	75	3	1	102
80- år	27	73	0	0	22
Skema udfyldt af					
Patienten	20	75	4	1	166
Pårørende	33	60	7	0	15
Modersmål					
Dansk	22	73	4	1	180
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	23	67	8	1	83
Planlagt	21	79	0	0	101

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	45	53	2	0	94	3	98
Køn							
Mand	50	48	3	0	40	1	48
Kvinde	41	57	2	0	54	2	50
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	6
20-39 år	-	-	-	-	1	1	9
40-59 år	42	53	5	0	19	0	28
60-79 år	47	52	2	0	64	2	39
80- år	40	60	0	0	10	0	16
Skema udfyldt af							
Patienten	45	53	2	0	89	3	76
Pårørende	-	-	-	-	3	0	13
Modersmål							
Dansk	46	52	2	0	90	3	91
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	98
Planlagt	45	53	2	0	94	3	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	59	41	0	0	186
Køn					
Mand	60	40	0	0	86
Kvinde	58	42	0	0	100
Aldersgruppe					
0-19 år	60	40	0	0	5
20-39 år	70	30	0	0	10
40-59 år	50	50	0	0	42
60-79 år	63	37	0	0	105
80- år	54	46	0	0	24
Skema udfyldt af					
Patienten	59	41	0	0	167
Pårørende	53	47	0	0	15
Modersmål					
Dansk	59	41	0	0	180
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	54	46	0	0	84
Planlagt	64	36	0	0	102

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	41	44	8	8	66	8
Køn						
Mand	36	50	8	6	36	1
Kvinde	47	37	7	10	30	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	-	-	-	-	3	2
40-59 år	47	35	12	6	17	0
60-79 år	40	49	6	6	35	3
80- år	50	25	13	13	8	2
Skema udfyldt af						
Patienten	42	42	8	7	59	5
Pårørende	29	57	0	14	7	2
Modersmål						
Dansk	42	45	8	6	65	8
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	29	53	11	8	38	7
Planlagt	57	32	4	7	28	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	37	44	19	183
Køn				
Mand	34	46	20	87
Kvinde	39	43	19	96
Aldersgruppe				
0-19 år	33	50	17	6
20-39 år	27	45	27	11
40-59 år	23	56	21	43
60-79 år	41	41	17	99
80- år	46	33	21	24
Skema udfyldt af				
Patienten	36	44	19	165
Pårørende	40	47	13	15
Modersmål				
Dansk	35	45	20	179
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	27	43	30	82
Planlagt	45	46	10	101

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	32	44	25	73
Køn				
Mand	36	36	28	36
Kvinde	27	51	22	37
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	29	57	14	7
40-59 år	19	56	25	16
60-79 år	38	34	28	32
80- år	35	41	24	17
Skema udfyldt af				
Patienten	33	43	25	61
Pårørende	30	50	20	10
Modersmål				
Dansk	31	44	25	72
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	29	44	27	52
Planlagt	38	43	19	21

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	49	49	0	2	53	0
Køn						
Mand	50	50	0	0	26	0
Kvinde	48	48	0	4	27	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	33	50	0	17	6	0
40-59 år	75	25	0	0	12	0
60-79 år	36	64	0	0	22	0
80- år	58	42	0	0	12	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	48	0	2	44	0
Pårørende	38	63	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	50	48	0	2	52	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	45	53	0	3	38	0
Planlagt	60	40	0	0	15	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	38	58	3	1	159	27
Køn						
Mand	40	58	0	1	72	15
Kvinde	37	57	5	1	87	12
Aldersgruppe						
0-19 år	0	100	0	0	5	1
20-39 år	40	40	0	20	10	0
40-59 år	38	59	3	0	34	9
60-79 år	41	57	2	0	92	10
80- år	33	61	6	0	18	7
Skema udfyldt af						
Patienten	39	57	3	1	145	21
Pårørende	25	75	0	0	12	4
Modersmål						
Dansk	38	58	3	1	155	26
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	33	59	6	2	64	20
Planlagt	42	57	0	1	95	7

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	2	92	6	183
Køn				
Mand	2	93	5	87
Kvinde	1	92	7	96
Aldersgruppe				
0-19 år	0	100	0	6
20-39 år	0	80	20	10
40-59 år	2	93	5	42
60-79 år	2	93	5	100
80- år	0	92	8	25
Skema udfyldt af				
Patienten	2	93	5	165
Pårørende	0	100	0	15
Modersmål				
Dansk	2	92	6	179
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	0	88	12	83
Planlagt	3	96	1	100

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	0	90	10	125	63
Køn					
Mand	0	89	11	65	23
Kvinde	0	90	10	60	40
Aldersgruppe					
0-19 år	0	100	0	6	0
20-39 år	0	100	0	7	4
40-59 år	0	85	15	26	18
60-79 år	0	91	9	66	36
80- år	0	85	15	20	5
Skema udfyldt af					
Patienten	0	91	9	108	61
Pårørende	0	87	13	15	0
Modersmål					
Dansk	0	89	11	122	61
Ikke dansk	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform					
Akut	0	86	14	56	31
Planlagt	0	93	7	69	32

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	72	23	4	1	178	8
Køn						
Mand	69	24	7	0	85	2
Kvinde	75	23	1	1	93	6
Aldersgruppe						
0-19 år	80	20	0	0	5	1
20-39 år	45	27	18	9	11	0
40-59 år	68	24	7	0	41	1
60-79 år	74	24	2	0	97	5
80- år	83	17	0	0	24	1
Skema udfyldt af						
Patienten	73	22	4	1	159	7
Pårørende	73	27	0	0	15	1
Modersmål						
Dansk	73	22	4	1	174	8
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	61	30	8	1	80	6
Planlagt	82	17	1	0	98	2

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	81	18	1	0	181	6
Køn						
Mand	76	24	0	0	86	2
Kvinde	86	12	2	0	95	4
Aldersgruppe						
0-19 år	50	50	0	0	6	0
20-39 år	73	18	9	0	11	0
40-59 år	76	24	0	0	41	2
60-79 år	85	14	1	0	99	3
80- år	88	13	0	0	24	1
Skema udfyldt af						
Patienten	82	17	1	0	163	4
Pårørende	73	27	0	0	15	1
Modersmål						
Dansk	81	17	1	0	178	5
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	70	27	2	0	81	5
Planlagt	90	10	0	0	100	1

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	72	23	5	1	184	5
Køn						
Mand	69	26	3	1	87	1
Kvinde	74	20	6	0	97	4
Aldersgruppe						
0-19 år	17	50	33	0	6	0
20-39 år	30	50	10	10	10	1
40-59 år	76	24	0	0	42	2
60-79 år	81	15	4	0	102	1
80- år	54	38	8	0	24	1
Skema udfyldt af						
Patienten	74	21	5	1	165	4
Pårørende	53	40	7	0	15	1
Modersmål						
Dansk	72	23	5	1	179	5
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	54	34	11	1	83	5
Planlagt	86	14	0	0	101	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	76	21	2	2	175	12
Køn						
Mand	75	24	1	0	83	5
Kvinde	77	17	2	3	92	7
Aldersgruppe						
0-19 år	50	50	0	0	6	0
20-39 år	56	33	0	11	9	2
40-59 år	74	26	0	0	38	5
60-79 år	82	14	1	2	97	4
80- år	68	24	8	0	25	1
Skema udfyldt af						
Patienten	78	19	1	2	156	11
Pårørende	67	27	7	0	15	1
Modersmål						
Dansk	75	21	2	2	171	12
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	65	29	3	4	79	7
Planlagt	85	14	1	0	96	5

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	31	2	1	169	15
Køn						
Mand	64	32	4	1	85	2
Kvinde	68	30	1	1	84	13
Aldersgruppe						
0-19 år	17	83	0	0	6	0
20-39 år	45	45	0	9	11	0
40-59 år	68	30	3	0	40	3
60-79 år	69	28	2	1	93	7
80- år	74	21	5	0	19	5
Skema udfyldt af						
Patienten	68	29	1	1	152	12
Pårørende	43	43	14	0	14	2
Modersmål						
Dansk	66	31	2	1	166	14
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	52	41	5	1	75	10
Planlagt	77	22	0	1	94	5

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	90	10	183
Køn			
Mand	91	9	86
Kvinde	90	10	97
Aldersgruppe			
0-19 år	100	0	6
20-39 år	82	18	11
40-59 år	88	12	42
60-79 år	91	9	101
80- år	91	9	23
Skema udfyldt af			
Patienten	90	10	164
Pårørende	93	7	15
Modersmål			
Dansk	90	10	179
Ikke dansk	-	-	2
Indlæggelsesform			
Akut	84	16	83
Planlagt	95	5	100

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	0	64	18	18	11	5
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	3
Kvinde	0	50	25	25	8	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	2
40-59 år	-	-	-	-	4	1
60-79 år	0	67	17	17	6	1
80- år	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	0	60	20	20	10	5
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	0	64	18	18	11	5
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	0	63	25	13	8	3
Planlagt	-	-	-	-	3	2

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	12	6	4	162	12
Køn						
Mand	76	19	5	0	78	7
Kvinde	80	6	7	7	84	5
Aldersgruppe						
0-19 år	20	40	40	0	5	1
20-39 år	78	11	0	11	9	2
40-59 år	76	12	7	5	41	1
60-79 år	78	13	6	3	87	5
80- år	95	5	0	0	20	3
Skema udfyldt af						
Patienten	78	11	7	4	147	10
Pårørende	67	33	0	0	12	2
Modersmål						
Dansk	78	12	6	4	159	12
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	63	19	11	7	73	8
Planlagt	90	7	2	1	89	4

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	33	59	7	1	75	5	98
Køn							
Mand	38	58	5	0	40	2	42
Kvinde	29	60	9	3	35	3	56
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	4	0	2
20-39 år	25	50	13	13	8	1	2
40-59 år	36	55	9	0	22	1	21
60-79 år	38	56	6	0	34	1	58
80- år	0	100	0	0	7	2	15
Skema udfyldt af							
Patienten	36	55	7	1	67	4	89
Pårørende	0	100	0	0	6	1	7
Modersmål							
Dansk	33	59	7	1	73	5	96
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	31	56	10	3	39	3	41
Planlagt	36	61	3	0	36	2	57

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	70	25	4	1	179
Køn					
Mand	67	30	3	0	87
Kvinde	73	20	5	2	92
Aldersgruppe					
0-19 år	50	33	17	0	6
20-39 år	50	40	10	0	10
40-59 år	71	24	5	0	42
60-79 år	73	23	2	2	100
80- år	67	24	10	0	21
Skema udfyldt af					
Patienten	70	24	5	1	160
Pårørende	73	27	0	0	15
Modersmål					
Dansk	70	25	5	1	174
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	56	33	9	2	81
Planlagt	82	17	1	0	98

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	45	23	16	16	134	40
Køn						
Mand	33	32	17	17	63	21
Kvinde	55	15	15	14	71	19
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	3
20-39 år	13	63	13	13	8	2
40-59 år	43	30	17	10	30	12
60-79 år	53	19	19	9	75	20
80- år	33	11	11	44	18	3
Skema udfyldt af						
Patienten	46	21	17	16	122	34
Pårørende	38	38	0	25	8	6
Modersmål						
Dansk	44	23	16	16	129	40
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	9	61	2	28	46	30
Planlagt	64	3	24	9	88	10

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	40	60	0	0	111	0
Køn						
Mand	33	67	0	0	52	0
Kvinde	46	54	0	0	59	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	29	71	0	0	7	0
40-59 år	41	59	0	0	27	0
60-79 år	42	58	0	0	66	0
80- år	30	70	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	42	58	0	0	101	0
Pårørende	33	67	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	41	59	0	0	106	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	25	75	0	0	32	0
Planlagt	46	54	0	0	79	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	52	43	4	1	183
Køn					
Mand	60	37	3	0	87
Kvinde	46	49	4	1	96
Aldersgruppe					
0-19 år	67	17	17	0	6
20-39 år	40	40	20	0	10
40-59 år	55	43	2	0	44
60-79 år	52	45	2	1	100
80- år	52	43	4	0	23
Skema udfyldt af					
Patienten	52	43	4	1	164
Pårørende	67	33	0	0	15
Modersmål					
Dansk	53	43	4	1	178
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	42	49	7	1	83
Planlagt	61	38	1	0	100

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	38	50	10	2	189
Køn					
Mand	40	52	6	2	88
Kvinde	37	48	14	2	101
Aldersgruppe					
0-19 år	83	0	0	17	6
20-39 år	40	40	10	10	10
40-59 år	39	59	2	0	44
60-79 år	39	47	13	1	104
80- år	20	60	16	4	25
Skema udfyldt af					
Patienten	39	49	10	2	170
Pårørende	40	40	13	7	15
Modersmål					
Dansk	38	50	10	2	184
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	38	45	13	5	87
Planlagt	38	54	8	0	102

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	37	48	8	8	79	10	96
Køn							
Mand	31	57	9	3	35	6	47
Kvinde	41	41	7	11	44	4	49
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	4
20-39 år	0	60	20	20	5	0	5
40-59 år	31	46	0	23	13	1	30
60-79 år	45	40	10	5	42	4	54
80- år	35	59	6	0	17	5	3
Skema udfyldt af							
Patienten	39	45	7	9	67	6	93
Pårørende	20	70	10	0	10	3	2
Modersmål							
Dansk	36	48	8	8	77	9	94
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	31	50	6	13	48	6	33
Planlagt	45	45	10	0	31	4	63

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	17	70	6	6	63	120
Køn						
Mand	17	77	0	7	30	56
Kvinde	18	64	12	6	33	64
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	4
20-39 år	-	-	-	-	4	6
40-59 år	15	65	5	15	20	23
60-79 år	19	74	6	0	31	69
80- år	17	83	0	0	6	18
Skema udfyldt af						
Patienten	18	68	7	7	57	109
Pårørende	17	83	0	0	6	7
Modersmål						
Dansk	16	70	7	7	61	117
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	13	69	9	9	32	52
Planlagt	23	71	3	3	31	68

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	14	19	9	141	42
Køn						
Mand	57	12	21	10	67	21
Kvinde	59	16	18	7	74	21
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	2
20-39 år	33	22	33	11	9	2
40-59 år	71	9	20	0	35	8
60-79 år	58	14	16	12	76	25
80- år	47	24	24	6	17	5
Skema udfyldt af						
Patienten	59	13	19	9	127	38
Pårørende	40	30	30	0	10	4
Modersmål						
Dansk	59	13	20	8	136	42
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	48	12	35	5	60	23
Planlagt	65	16	7	11	81	19

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	76	21	3	0	148	22
Køn						
Mand	72	24	4	0	72	9
Kvinde	79	18	3	0	76	13
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	2
20-39 år	56	22	22	0	9	1
40-59 år	75	22	3	0	36	5
60-79 år	83	16	1	0	80	10
80- år	63	37	0	0	19	4
Skema udfyldt af						
Patienten	78	19	3	0	133	20
Pårørende	58	33	8	0	12	2
Modersmål						
Dansk	75	21	3	0	145	22
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	60	33	7	0	58	20
Planlagt	86	13	1	0	90	2

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Ortopædkirurgisk Afdeling, Holstebro

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
1	Der gik meget kort tid. Havde store smerter i knæet.	Godt
2	[I foråret] blev jeg opereret for[benbrud] og kom aldrig efterfølgende til kontrol. Benet var ikke i orden, og jeg havde meget ondt. Det var først efter kontakt til egen læge, at der skete noget. Havde fået at vide, at det var på grund af [anden sygdom], men det viste sig, at [der var endnu et brud]. Blev opereret igen [om sommeren].	Virkelig godt
3	I skadestuen ventede vi fem timer på, at en læge kiggede på mig og lang ventetid i røntgen.	Godt
7	Super, ros til alle ansatte.	Virkelig godt
9	Da jeg blev indkaldt første gang, undrede det mig, at jeg blev henvist til en operation med to måneders ventetid. Derefter kontaktede jeg sygehuset og klagede over den lange ventetid. Der fik jeg tilbudt en operation med [et par] ugers ventetid, som jeg så tog imod.	Virkelig godt
11	Fik den information, som jeg havde brug for og svar på de spørgsmål, som jeg stillede.	Virkelig godt
17	Efter beslutningen om udskiftningen af hoften, var der mulighed for hurtigt at få indgrebet foretaget. Det hele virkede professionelt med diverse forundersøgelser.	Virkelig godt
21	Jeg blev ikke informeret om ventetiden. Jeg fik en indkaldelse, hvilket var ok for mig.	Godt
23	Der var ingen ventetid.	Virkelig godt
24	Nej. Patienten blev akut indlagt.	Virkelig godt
33	[I efteråret] kom jeg galt af sted og pådrog mig [en skade], hvorefter jeg bragtes til skadestuen på andet sygehus. Herfra blev jeg samme dag sendt hjem med besked om at henvende mig til min egen læge efter to dage, hvis tilstanden ikke bedres. Min egen læge henviste mig straks til ortopædkirurgerne i []. Herfra fik jeg en indkaldelse til undersøgelse på Ortopædkirurgisk Ambulatorium [i efteråret]. Inden jeg nåede at møde op, kollapsede mit [] ben under mig [ca. 14 dage inden den aftale tid], og jeg pådrog mig et [] brud på [] ben samt en forværring af den [] ruptur, som øjensynligt var opstået ved den første skade, [der var sket en måned tidligere]. Nu indlagdes jeg akut i på andet sygehus, og jeg blev opereret for begge dele.	Godt
35	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
38	Vi kørte selv direkte til Herning Sygehus []. Jeg blev straks hentet af fire venlige personer og lagt på en bære. Jeg kom OMGÅENDE i behandling. FLOT!	Virkelig godt
39	Var i modtagelsen[], blev sendt hjem med besked om, at jeg ville blive kontaktet dagen efter om morgenen. Det skete ikke, først efter at have rykket flere gange lykkedes det, og jeg blev herefter indlagt og [behandlet], inden der var gået et kvarter.	Virkelig godt
41	Indlagt akut.	Godt
43	Modtagelsen på skadestuen med ambulance var rigtig god.	Virkelig godt
44	Har dog været i telefonisk kontakt med jer en del gange op til indkaldelsen, hvor jeg oplevede at blive stillet om rigtig mange gange, ligesom jeg måtte ringe op rigtig mange gange.	Godt
46	Blev akut indlagt []. Indlagt på et andet sygehus og senere overført til andet sygehus.	Godt
49	Akut indlæggelse.	Godt
50	Jeg blev indlagt akut og fik en superfin behandling.	Virkelig godt
52	Blev akut indlagt.	Godt

✎ 53	Var ikke indkaldt. Jeg var tilskadekommet [].	Virkelig dårligt
✎ 58	Jeg blev overflyttet fra Aarhus.	Intet svar
✎ 59	Jeg blev af min læge indstillet [i foråret], men først opereret [i efteråret]. Hvorfor det skulle være [over fire] måneder, kunne jeg ingen forklaring få på.	Godt
✎ 60	Jeg havde tid på ambulatoriet, og der sagde lægen, at han måtte indlægge mig pga. [min tilstand].	Virkelig dårligt
✎ 63	Ingen ventetid.	Godt
✎ 64	Jeg kom ind akut [].	Virkelig godt
✎ 66	Tidspunktet [tidligt om morgenen] var for tidligt i henhold til afstanden.	Virkelig godt
✎ 67	Patienten blev indlagt akut.	Virkelig godt
✎ 71	Indlagt akut med brækket [led].	Intet svar
✎ 72	Modtagelse/skadestue havde ikke informeret dagkirurgisk om at jeg kom, så jeg kom bagerst i køen den dag. Det blev så ikke til noget den dag alligevel, og jeg skulle møde op dagen efter, hvor jeg blev lovet at være nr. et. Jeg kom først til [om eftermiddagen].	Godt
✎ 73	Blev indlagt akut.	Godt
✎ 75	Jeg kom til skade og kom med Falck ind på sygehuset i Herning.	Virkelig godt
✎ 78	Efter indkaldelse til forundersøgelse på Ortopædkirurgisk Ambulatorium og [næsten et halvt døgn] ventetid får jeg at vide, at jeg først skulle have været i røntgen. Der var også et par timers ventetid. Derefter tilbage med endnu et par timers ventetid.	Virkelig godt
✎ 79	Jeg var først indlagt på første sygehus til operation. Efter 14 dage skulle jeg have fjernet tråde. Første sygehus havde ikke givet andet sygehus besked. Derfor måtte jeg selv ringe for at få en tid. Ej heller egen læge havde fået besked, da jeg var der med betændelse.	Godt
✎ 82	En god, konstruktiv og givende dialog med lægen om operationen, og hvad der ventede mig.	Virkelig godt
✎ 83	Var sendt videre fra skadestuen, ventede kun én dag.	Godt
✎ 84	Akut indlagt.	Dårligt
✎ 85	Indlagt akut efter [] uheld.	Godt
✎ 86	Jeg har ikke været indlagt i Holstebro, men har modtaget akut behandling, hovedsageligt i røntgenafdelingen. Her har jeg fået en GOD behandling gennem hele forløbet.	Intet svar
✎ 89	Indlagt akut.	Virkelig godt
✎ 98	Ulykke.	Intet svar
✎ 101	AKUT/meget syg.	Dårligt
✎ 102	Jeg blev orienteret om, at operationen kunne finde sted i [efteråret], men blev hurtigt tilbudt en tid [tidligere] på grund af afbud. Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Afdeling, Holstebro

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgiske Senge Holstebro	Modtagelsen
1	Der er kun en ting at klage over. Nu vi har så langt til sygehusene og meget dårlig offentlig trafik, er det svært at være på sygehuset [tidligt om morgenen] samme dag, som man skal opereres. Synes ikke, det kunne gøre noget, at man kom om aftenen.	Virkelig god
3	UDEN SMERTESTILLENDE! Det er lang tid, når man har så ondt.	Virkelig god
7	Ros.	Virkelig god
11	Behandling var rigtig god hele vejen igennem.	Virkelig god
17	Selv om det var meget tidligt om morgenen, følte jeg, at jeg var velkommen. Det gav en stor tryghed.	Virkelig god
18	Jeg var utryg inden, men ved den gode modtagelse blev jeg hurtig tryg.	Virkelig god
20	På det ene hospital var modtagelsen virkelig dårlig. På det andet hospital derimod var den virkelig god.	Virkelig god
26	Der var ingen ventetid. Blev overført fra et andet hospital.	Virkelig god
38	Personalet var effektivt, dygtigt og meget beroligende [ved at pointere]: "Vi er til for dig".	Virkelig god
43	Meget omsorgsfuldt personale.	Virkelig god
47	Var bevidstløs.	Intet svar
49	Kan ikke huske det. Havde høj feber.	Intet svar
50	Super fin behandling.	Virkelig god
55	Man er jo altid lidt spændt, når man skal indlægges, men jeg fik en dejlig og rolig modtagelse. Stor ros.	Virkelig god
57	Sov ved modtagelsen.	Intet svar
60	Godt fra start, men gik kun ned ad bakke. Nåede at blive flyttet rundt tre-fire gange de [uger], jeg lå der. FANDME IKKE I ORDEN.	God
66	Fra indlæggelsen [tidligt om morgenen], og til jeg kom for, var der lang ventetid, ca. tre timer.	God
79	Der gik personale på gangen fra et rum til et andet, som om det var uden planlægning, hvilket jeg dog ikke håber og tror, det var. Samtidig sad der mange og ventede.	God
81	Det var [tidligt om morgenen] inden afdelingen åbnede.	God
86	Jeg blev via akutmodtagelsen i Herning, indlagt her fra dag til dag. Akutmodtagelsens læger og sygeplejersker gav en MEGET fin behandling. Både vedr. omsorg, oplysning om behandling og den faktiske behandling.	Intet svar
89	Tip top i orden.	Virkelig god
102	Meget kompetent modtagelse. Meget venligt personale.	Virkelig god
103	Kan ikke huske det.	Intet svar

Ortopædkirurgisk Afdeling, Holstebro

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgiske Senge Holstebro	Fejlhåndtering
2	Angående informationer INDEN operationen, var det svært at finde ud af, om det var lårbenet eller hoften, der var brækket.	Intet svar
5	En skæv finger!	Godt
15	Blev ikke medicineret tilstrækkeligt på afdelingen efter operationen.	Godt
16	Vi var blevet lovet, at der fulgte en med ned til bilen, og det fik vi ingen hjælp til.	Intet svar
27	De første [] dage skulle jeg prøve at støtte, selvom det gjorde så ondt, at jeg ikke kunne, men efter [disse] dage fik jeg at vide, at der ikke måtte støttes på benet i [mange] uger.	Virkelig dårligt
29	Det er måske ikke en fejl der vedrører ortopædkirurgisk afdeling, men jeg er efterfølgende kommet til at tænke på, at jeg vist aldrig blev spurgt om, hvem de skulle kontakte i tilfælde af problemer, og det undrer mig egentlig, eftersom jeg skulle i fuld narkose.	Intet svar
33	Jeg kan ikke vurdere, om der er begået fejl. Men nu, 7 uger efter operationerne, oplever jeg en stor del følelsesløshed i [den ene] fod.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
42	Rod i papirgangen.	Godt
53	Der blev ikke ordineret Penicillin, selv om lægen sagde til mig, at jeg skulle have det. Over for mine medpatienter måtte nogle af dem faste op til atten timer uden vand og brød. Den ene af dem var diabetiker. (Er det rimeligt? I kan jo spørge [de øverste personer]).	Intet svar
54	Personalet i Røntgenafdelingen var uden erfaring og hev og sled i mit nyopererede knæ. De flyttede på mig og ikke på hjul og apparat, så jeg slog det dårlige knæ ind i apparatet. "Hovsa", var eneste reaktion efterfulgt af fnisen. Det var en smertefuld og dårlig oplevelse.	Virkelig dårligt
57	Forkerte piller.	Godt
58	De ansatte snakkede ikke sammen om diverse aftaler, der blev lavet mellem de ansatte og mig. Det er nogle rigtig trælse episoder!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
59	Jeg mener, at jeg kom for tidligt hjem. Jeg kom tilbage til hospitalet [meget kort] efter udskrivelsen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
60	Der kom ikke altid en læge på de aftalte tider til gangmøderne, eller hvad det hed. Ret dårligt, når man ligger [syg]. Og så fortalte de mig først efter operationen og dagen før, jeg skulle hjem, [hvad jeg fejlede].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
63	Var der kun [et døgn].	Intet svar
78	At der stod i journalen det var højre ben, men det var venstre.	Godt
79	Jeg skulle til genoptræning ved fysioterapeuten. Måtte ringe til afdelingen efter en uge for at få besked sendt til kommunen og så videre til fysioterapeuten.	Godt
84	Oplysning om flyt af afdeling var forkert i to dage. Forkert medicin. Sengebord ikke tømt og rengjort efter forrige patient.	Dårligt
87	Ventede halvandet døgn på at tale med en læge. Kunne ønske en bedre orientering om den nærmeste fremtid, f.eks. indkaldelse til kontrol.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
89	Der er forskel på personale.	Intet svar
99	[En ejendel] blev væk.	Intet svar
101	Var fastende i næsten to døgn? Vedrørende tabletgivning: fik en dobbeltdosis på grund af	Dårligt

Bilag 5







vagtskifte. Jeg gjorde dem ellers opmærksomme på det. Men de vidste bedre! Måtte i [].

Ortopædkirurgisk Afdeling, Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
1	Der var god kommunikation mellem de forskellige områder, der skulle ind i mit forløb.	Godt
7	Ros til alle.	Virkelig godt
9	Efter brusebadet talte sygeplejersken alt for længe med et par [] praktikanter, og pludselig var tiden ved at være fremme, hvor portøren skulle hente mig til operationsstuen. For sent kom hun i gang med at sætte kateter op, der kludrede hun længe, og det gav mig rigtig MANGE smerter, faktisk de eneste under sygehusopholdet. [Min pårørende], der hørte på, var lige ved at blande sig.	Virkelig godt
11	Efter min mening kunne det ikke have været bedre, end den gode behandling og service jeg fik af lægerne og andet personale og sygeplejere på sygehusene.	Virkelig godt
16	Jeg kan ikke forstå, at jeg aldrig har talt med en læge.	Godt
24	Patienten har været godt tilfreds.	Virkelig godt
25	For dårlig smertedækning.	Godt
29	Min læge sender mig til Herning Sygehus [], og efter et par undersøgelser bliver det besluttet at foretage et mindre indgreb samme dag. Da jeg skal i fuld narkose, bliver jeg indlagt på afdelingen. Ca. 24 timer senere er jeg ude igen. Generelt set tog jeg det stille og roligt, velvidende at mit indgreb var et lille indgreb, der godt kunne blive udskudt et par gange, hvis mere presserende operationer dukkede op. Jeg rykkede ikke selv for info. Jeg fik løbende meldinger om, at jeg stadig stod til operation [den dag], men at tiden var ukendt. Jeg oplevede, at der var lidt småtravlt []. En af mine "stue-kammerater" var f.eks. meget god til at skabe opmærksomhed om sin person og var ret tidskrævende. Det kan jo let skabe et indtryk af travlhed og manglende tid til patienter, hvor det i stedet måske var urimelig tidsrøveri fra patientens side. Måske var ventetiden lidt lang [dagen efter], inden der kom en læge, der kunne udskrive mig. Men igen, jeg var ude efter lidt mere end et døgn. Alt i alt en god oplevelse for én, der ikke tidligere har været indlagt. Venlig behandling hele vejen rundt.	Godt
31	Super tilfreds. Som knæpatient blev man holdt i gang.	Virkelig godt
34	Der var en del ventetid ved kontrolbesøg hos sygeplejersken [nogle] uger efter operationen.	Godt
37	Jeg har fået en rigtig god information før, under og efter. Jeg er meget tilfreds med det forløb, der har været.	Virkelig godt
38	Alt gik så hurtigt og rigtigt som muligt.	Virkelig godt
43	Vi har været godt tilfredse med behandlingsforløbet.	Virkelig godt
49	For lange fastedage. Kom først for sidst på eftermiddagen. Fastede hver anden dag.	Godt
51	Jeg blev overflyttet fra andet sygehus til Holstebro, og det var dårligt tilrettelagt, da Falck ankom med en almindelig bære, jeg ikke kunne ligge på [efter operation]. Derefter gik der [mange] timer, inden de kom med den rigtige, og jeg var i Holstebro [sent om aftenen].	Godt
53	Ingen hygiejne (det er utroligt, det kan forekomme på et sygehus). Var indlagt i tre døgn. Fik kun børstet tænder én gang. Fik udleveret en tisseflaske, så kunne selv om, hvorvidt man fik vasket hænder. Det var ikke så let for mig at komme ud af sengen med et brækket ben. Så det havde været rart med lidt vand til hoved og hænder. Er indlagt på et sygehus uden fjernsyn og radio, så kan man selv om, hvordan man får tiden til at gå.	Virkelig dårligt
58	Da min situation er meget svær, men godt skjult af udseendet, ville det være rart, at de ansatte havde læst journalen, før de bare antog, hvordan jeg havde det, og hvad jeg kunne og havde brug for.	Intet svar

Bilag 5

- | | | |
|--|---|---------------|
|  78 | Der var en elev, som intet vidste, og hun var lige så langt i uddannelsen som en anden elev, som kunne svare på det meste . Ellers fandt hun ud af det. | Virkelig godt |
|  79 | Besked fra en afdeling til en anden var alt for langsom [] (Andet sygehus til kommunen til genoptræning). Jeg har måttet rykke. | Godt |
|  83 | Akut operation [af legemsdel] krævede ikke indlæggelse. Er så stolt af den bamse, som lå og ventede på operationsbordet. Selv som [ældre] følger den i tykt og tyndt. | Godt |
|  84 | Udlevering af forkert medicin, og derfor manglende medicin. Blev undskyldt med dels, at det var en studerende, der havde glemt medicinen, og dels, at de ikke havde nået at gøre rent efter den foregående patient. Det var i øvrigt ikke noget der gjorde noget, og det skulle ikke skrives nogen steder. Det mener jeg ikke er sandt, og i hvert tilfælde ikke betrykkende. | Dårligt |
|  86 | Min eneste indsigelse er det faktum, at jeg kun to gange har set den samme læge. De har alle været tillidsvækkende og behagelige, men trods det faktum, ville det være godt, hvis man kunne have kontakt med en mere begrænset personalegruppe igennem et sygdomsforløb. | Intet svar |
|  91 | Alle var søde, rare og forstående. | Godt |

Ortopædkirurgisk Afdeling, Holstebro

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
7	Ros.	Virkelig godt
11	Fik svar på de spørgsmål, som jeg stillede, og hjælp, når jeg bad om det. Jeg havde den opfattelse, at de gjorde alt, hvad de kunne, for at hjælpe mig i mit sygdomsforløb.	Virkelig godt
12	Skriftligt informationsmateriale er ikke ajourført.	Virkelig godt
14	Jeg fik ikke at vide, hvad jeg fejlede.	Godt
17	På afsnittet arbejdede man i tværfagligt team [], hvilket betød, at de drøftelser der var imellem de forskellige fagområder, blev jeg en del af. Super.	Virkelig godt
22	Kunne ønske bedre information om operationstidspunkt. Fastede næsten et døgn, fik ikke væskedrop.	Virkelig godt
26	Når man fortæller folk, at de kan få alt det hjemmeplejehjælp, de vil have, når de bliver udskrevet, men stadigvæk ikke kan klare sig selv, så skal man selv betale sin hjemmepleje. Det skulle de have fortalt mig.	Virkelig godt
36	En virkelig god forundersøgelse og informationer.	Virkelig godt
37	Jeg fik en virkelig god information omkring min operation, så jeg vidste præcis, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
38	Jeg havde kun brug for at få skriftlig besked om næste undersøgelse, så det var ok.	Virkelig godt
44	Jeg forstår dog ikke, at der ikke er mere kontakt i forløbet efter operationen og frem til fire-månederskontrollen. Jeg har følt mig usikker og ladt i stikken flere gange.	Godt
48	Der var flere, der ønskede at tale med en, der selv havde oplevet det samme. Måske er det en god ide at lave en ordning med evt. kontaktpersoner, der har overstået hele forløbet og evt. kan kontaktes privat. Som tak for min gode behandling, stiller jeg gerne op.	Virkelig godt
58	Afdelingen havde ingen indsigt i mine behov.	Intet svar
60	De havde aldrig tid til at snakke eller fortælle det, så det var til at forstå. Desværre.	Virkelig dårligt
61	Jeg manglede information fra en læge angående hvor [problemerne] var, hvad der ellers kunne være beskadiget og hvad man kunne gøre ved det. Jeg har kun fået behandlingen at vide nemlig at gå, gå og gå.	Virkelig godt
74	Før indlæggelsen blev der vist film, hvor alt var fryd og gammen. Det sker ikke altid. Hvad med hævet og blått ben? Så mangler man, at der vises, hvordan det undgås, og hvad der skal gøres! God hjælp fra afdelingen fik jeg!	Virkelig godt
79	Den information jeg har fået, mundtligt og skriftligt, mens jeg har været indlagt (ambulant), har været ok.	Godt
80	Var indkaldt til information [nogle] dage før indlæggelsen. Rar/venlig atmosfære, men det kunne være klaret på den halve tid.	Virkelig godt
89	God nok.	Virkelig godt
101	Tiden var vist knap?	Dårligt

Ortopædkirurgisk Afdeling, Holstebro

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
6	Man får en dårlig information om, hvordan man skal motionere. Det lille hæfte fortæller ikke meget. Andre sygehuse siger, man må cykle på motionscykel, hvorfor siger I man ikke må?	Godt
7	Ros.	Virkelig godt
10	Jeg kom hjem på tredjedagen. Blev sat på en stol, hvor jeg ikke rejste mig fra, og en for lille toiletforhøjer, hvor jeg heller ikke kunne rejse mig fra. Det var ikke godt.	Godt
17	Det var meget trygt at forlade hospitalet. Jeg var velinformeret. Da jeg skulle transporteres hjem i privatbil af min kone, fulgte en fysioterapeutelev med ned til bilen for at vise os, hvordan jeg bedst kom ind i bilen. Fantastisk.	Virkelig godt
18	Jeg ville gerne være blevet et par dage længere, men siger tak for den gode behandling.	Virkelig godt
19	Jeg ville gerne være blevet et døgn længere på sygehuset. Min hustru er af samme mening. ([Vi er begge ældre]).	Godt
20	Jeg holder snart op med at ryge.	Virkelig godt
22	Kontaktede afdelingen, da der efter 14 dage ikke var kommet genoptræningsplan. Det var åbenbart glemt.	Virkelig godt
28	Jeg var meget utryk ved at skulle hjem på anden dag (jeg er alene). Ville gerne have hjælp til de første par ganges bad. Men med flinke naboers og venners hjælp gik det.	Godt
29	Jeg ved, at min læge har modtaget "skriftlig information" om min operation ca. tre måneder [] efter operationen. Jeg håber, den lange tid skyldes, at der ikke var noget vigtigt at informere om, og at jeg derfor røg nederst i stakken et par gange!	Godt
38	Jeg beskrev selv mine tanker om genoptræning af benet, og beskeden var o.k. Dog har træneren på mit motionscenter været en god hjælp med gode øvelser.	Virkelig godt
45	Jeg blev sendt hjem [nogle] dage efter operationen til et tomt hus. Jeg bor alene []. Jeg følte, at det var for tidligt.	Godt
47	Fik ikke at vide, hvor lang tid jeg ikke måtte drikke eller lave motion.	Virkelig godt
49	Fejlbehandlet af hjemmesygeplejerske, så der opstod betændelse. Fik at vide "på den hårde måde", at hvis jeg skulle bruge sådan noget dyrt noget, [] ordineret fra sygehuset, så skulle jeg sgu selv betale. Ja, det er dyrt. Har selv købt for flere tusinde kroner. Skifter nu selv på såret, som har svært ved at hele op.	Godt
53	Jeg fik to krykker, så kunne man selv finde hjem.	Virkelig dårligt
56	Jeg ville gerne have haft lidt mere information om optræningen og hjælp af en fysioterapeut. Efter udskrivelsen har man kun ét besøg hos terapeuten. Jeg ville gerne have haft et mere, måske efter to måneder.	Godt
60	Synes det latterligt, at en, der er pisse bange for at gå i bad alene, bare bliver overladt til sig selv (mig) [i de situationer]. Jeg kan alt i badet men er bange for at rejse mig efter. Og det er bare synd. Må ikke få hjælp.	Virkelig dårligt
64	Jeg er [ældre] og ville gerne have været til aflastning på et plejehjem i en periode, til jeg fik det bedre. Men min kommune ville ikke bevilge det.	Virkelig godt
65	Da jeg blev udskrevet, var jeg meget i tvivl om, om jeg var klar til at blive sendt hjem, men det skal nævnes, at der blev ingen problemer.	Godt
73	Det er lang tid at vente på, at en læge kommer og udskriver patienten. Ventedet (og optog en	Godt

sengeplads) fra om morgenen til [ud på eftermiddagen].

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 77 Ikke været i tvivl. | Virkelig godt |
| ✎ | 79 Besked til hjemmesygeplejerske angående sårbehandling ok, men besked til egen læge langsom. Kan det ikke gøres hurtigere? Jeg mener, at det kan gøres digitalt. | Godt |
| ✎ | 82 Jeg havde mulighed for at ringe til en sygeplejerske, hvis jeg havde spørgsmål til min genoptræning, hvilket jeg gjorde brug af flere gange. | Virkelig godt |
| ✎ | 84 Ergoterapeut første gang efter 14 dage. Ergoterapeut anden gang halvanden uge efter, hvor mangel på hjælpemidler blev konstateret. Fem uger efter operation er der ikke sket mere desangående (ikke aktuelt fremadrettet). Sygehuset gav ikke krykker med hjem, hvilket de siger er en fejl. Vi må gerne hente nogle ([mange] km. hver vej). | Dårligt |
| ✎ | 87 Egen læge er ikke blevet orienteret. | Godt |
| ✎ | 89 Livsstilsbetydning: samme mening før og efter. | Virkelig godt |
| ✎ | 101 Meget dårlig kommunikation mellem kommunen og sygehuset. Blev behandlet lidt, men efter kommunens egen viden. Og de sidste dage helt selv klaret forbindelse m.m. | Dårligt |







Ortopædkirurgisk Afdeling, Holstebro

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
2	Der var for dårlig opfølgning efter sidste operation.	Virkelig godt
4	Jeg var indlagt et døgn, og det forløb godt. Fik et nyt knæ.	Godt
8	Tak for god behandling.	Virkelig godt
9	Jeg synes, at jeg skulle have været bekendt med, at der ville komme en natsygeplejerske for at tilse såret. Jeg vågende ved, at jeg blev befamlet under dynen. Så en lommelygte i mørket og et uhyggeligt syn af et ansigt. Troede først, at alt var et mareridt. Efterhånden som jeg blev helt vågen, kunne jeg spørge "hvad sker der?", "hvem er du?" Det var en stor forskrækkelse.	Virkelig godt
11	Jeg vil gerne nævne den høje service, der blev ydet mig fra læger og især sygeplejere. Selvom de har meget travlt, var de der altid, hvis jeg havde brug for dem.	Virkelig godt
13	Manglende information om medicin mod smerter. Var med i et projekt. En meget dyr medicin, som man selv skulle betale ved udskrivelse.	Godt
17	Det var en meget positiv oplevelse at være på afdelingen. Godt sammenspil mellem de forskellige faggrupper, hvilket gav stor tryghed. Vi blev mødt af velvillighed, ingen fornemmelser af, at der var knap med tid. En stor buket roser til afdelingen!	Virkelig godt
20	Utrolig god service til det sidste.	Virkelig godt
21	Besværlige, forstyrrende og larmende patienter burde flyttes. Jeg havde mange smerter og skulle samtidig forholde mig til en "træls" patient, hvilket ikke var tilfredsstillende overhovedet.	Godt
22	Maden var virkelig god, velsmagende, vellavet og varieret.	Virkelig godt
24	Patienten var godt tilfreds med afdelingen.	Virkelig godt
25	Dårlig rengøring af wc. Efter rengøring er der lugt af gammel urin.	Godt
26	Der er virkelig god mad. Stor tak til køkkenet.	Virkelig godt
27	Jeg syntes ikke, det er rigtigt, at man deler stue og bad-toiletforhold med det modsatte køn. Det er ydmygende og blufærdighedskrænkende, at man mere eller mindre afklædt skal dele stue med fremmede personer af modsatte køn.	Godt
29	Igen - jeg var indlagt 24 timer, så det er begrænset, hvad jeg har set. Jeg opholdt mig i min seng det meste af tiden, så hvis der var et opholdsrum, opdagede jeg det ikke engang. Jeg var dog ikke imponeret over toilettet. Jeg havde en fornemmelse af, at jeg vækkede hele afdelingen, hvis jeg ville lukke/låse dørene. Nogle ville i hvert fald ikke være i stand til at lukke efter sig.	Godt
30	Jeg synes, personalet er yderst kompetent og rigtig dygtige. Både læger og personalet på stuerne. Jeg bemærkede deres "kamp" med besværlige patienter, som de klarede godt. Men samtidig kunne jeg mærke et pres på personalet, som de forsøgte at skjule for patienterne. Noget, som kan gøres bedre, er forholdene for personalet, mere personale til opgaverne. Det er trods alt dem, der skal få patienterne godt igennem forløbet.	Virkelig godt
32	Var meget imponeret over den hjælp og støtte, man fik. Jeg har været indlagt rigtig mange gange og vil sige, at den sidste her, var den bedste af dem alle (hvis man kan sige sådan, når man er indlagt).	Virkelig godt
38	Jeg er meget tilfreds.	Virkelig godt
40	Jeg syntes, at det var en god oplevelse. Og personalet var virkelig gode til deres arbejde, og til at få en til at føle tryghed. Super godt.	Virkelig godt

✎ 43	Kommunikation vedrørende hjemtransporten kunne have været bedre, men det blev løst.	Virkelig godt
✎ 45	Informationsniveauet kunne være bedre.	Godt
✎ 48	Alt i alt har jeg fået en fantastisk god og tryk behandling. TAK.	Virkelig godt
✎ 49	Der manglede i høj grad et fælles spiserum.	Godt
✎ 53	Jeg kan kun sige mere personale.	Virkelig dårligt
✎ 58	Snak med ensomme patienter og patienter med socialt behov. Og SNAK SAMMEN, også ved vagtskifte!	Intet svar
✎ 59	Jeg bryder mig ikke om blandede afdelinger.	Godt
✎ 60	Få ordnet det tv! Og lad folk ligge, hvor de bliver lagt. Jeg blev flyttet til [anden] stue til weekend, LAD MIG DOG LIGGE! Og sæt kvinder og mænd hver for sig, for personalet er ikke gode til at trække forhæng for igen.	Virkelig dårligt
✎ 62	Jeg har svaret som jeg har, fordi min søn boede hos mig den første uge, hvor jeg var hjemme.	Virkelig godt
✎ 68	Afdelingen bar præg af at være underbemandet.	Godt
✎ 69	Min erfaring [] er, at afdelingen fungerer ganske godt, og personalet er hjælpsomme og flinke. Jeg føler mig godt informeret. Ventetiden på høreprøve første gang [] var rigeligt lang, ellers har jeg været ganske tilfreds med det hele.	Intet svar
✎ 70	Virkelig god behandling af alle.	Virkelig godt
✎ 73	Spørgsmål til brug af ressourcer. Med EPJ troede jeg, at data som blodtype er registreret! Hvorfor bruges der så ressourcer på, at en laborant kommer og tager blodprøve, blot for at blodtypebestemme patienten inden operation?	Godt
✎ 76	Helt fra forundersøgelsen og til jeg blev sendt hjem med et nyt knæ, har jeg virkelig følt mig godt behandlet. Personalet var altid venlige og hjælpsomme. Stor ros til alle jeg var i kontakt med under min indlæggelse.	Virkelig godt
✎ 77	Grund til korte svar, diverse brud fra [år tilbage grundet knogleskørhed]. Har været ok. Tak.	Virkelig godt
✎ 79	Mens jeg har været på afdelingen [på både det ene og det andet sygehus], har jeg fået en god behandling. Informationen mellem afdelingerne er langsom, ligeledes information til egen læge.	Godt
✎ 80	Fandt det grænseoverskridende at dele stue med mænd, specielt ved opsætning af kateter, som var problematisk.	Virkelig godt
✎ 82	Dagpersonalet gjorde det rigtig godt. Måske kunne natpersonalet lære lidt af dagpersonalet.	Virkelig godt
✎ 84	Seng/bord klargjort/rengjort inden ny patient installeres. Piller/røntgenbillede med navn og personnummer/doseringsæske med piller/ur/smykker/pung fra foregående patient (der er flyttet på en anden afdeling) fjernes. Korrekt, meget vigtig personlig medicin gives.	Dårligt
✎ 88	Jeg er meget taknemmelig og tilfreds med forløbet.	Virkelig godt
✎ 89	ASA er selvfølgelig et sted, patienter kommer ind og ud, men det gjorde ikke mig noget.	Virkelig godt
✎ 90	Jeg lå på stue med en meget højtsnorkende person, det ødelagde min nattesøvn.	Virkelig godt
✎ 92	[Patienten] er [ældre] og kan ikke huske, hvordan forløbet var, men siger, det alt sammen var "godt nok".	Intet svar
✎ 93	Afdelingen kontaktede mig [kort] efter hjemsendelsen. Da jeg blev utilpas af [medicinen], ringede de [nogle dage] i træk for at høre, om alt var ok. Det var en god oplevelse.	Virkelig godt
✎ 94	Tak til NN [] og NN [] for virkelig god behandling og godt humør.	Virkelig godt

Bilag 5

- | | | |
|---|---|---------------|
|  95 | Jeg har virkelig fået en god behandling, og jeg forstår ikke den blæst i medierne om personale-svigt. | Intet svar |
|  96 | Dagen efter udskrivning ringede sygeplejersken for at høre, om det gik godt. Det var flot af hende. | Virkelig godt |
|  97 | Ved ikke, om det er relevant, men som et ungt menneske ville det være godt at ligge på en stue med fjernsyn. Men det er ikke et must, og det er det eneste, jeg kan nævne. Fantastisk dejligt indlæggelsesforløb! | Virkelig godt |
|  100 | <input type="checkbox"/> Jeg var skuffet over at skulle sove i det tøj jeg kom i. Min [pårørende] tilbød at hjælpe med at skifte, men det måtte hun ikke. Fik besked på at besøgstiden var forbi. Jeg er [ældre]. Jeg er taknemmelig for de læger, der hjalp mig. | Intet svar |
|  101 | For lidt information, for lidt hjælp etc. Det er som om, der er for få til at hjælpe patienten. TAK. | Dårligt |
|  104 | Fantastisk god mad hver dag i hele forløbet. | Virkelig godt |

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

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

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

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kategoriseret på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

² For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.