

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Gastroenterol. Afd. L
Aarhus Universitetshospital
18-04-2013**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling	76
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	93
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2012 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2012. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	206
Afdelingens svarprocent:	52%

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 tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning 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

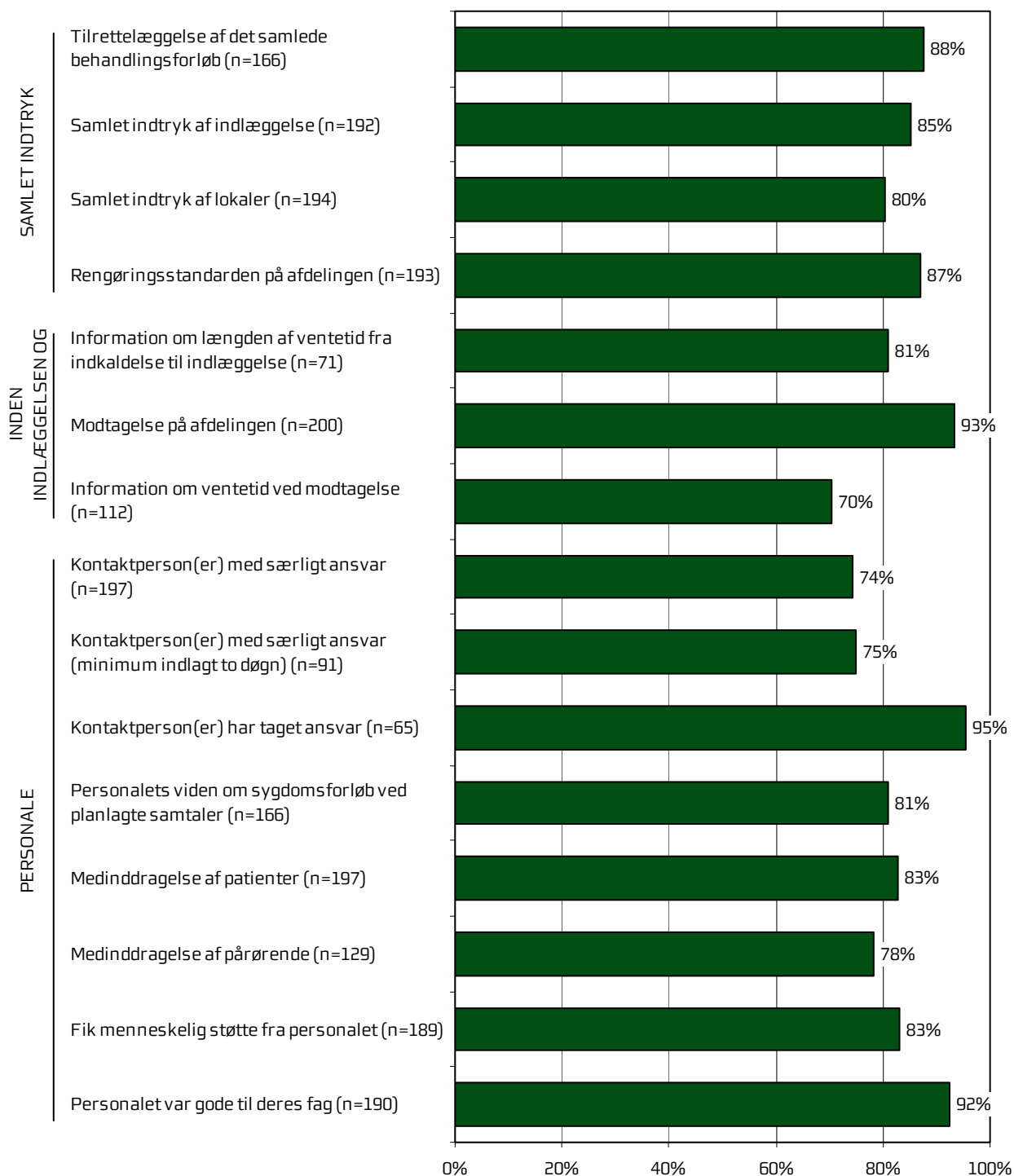
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

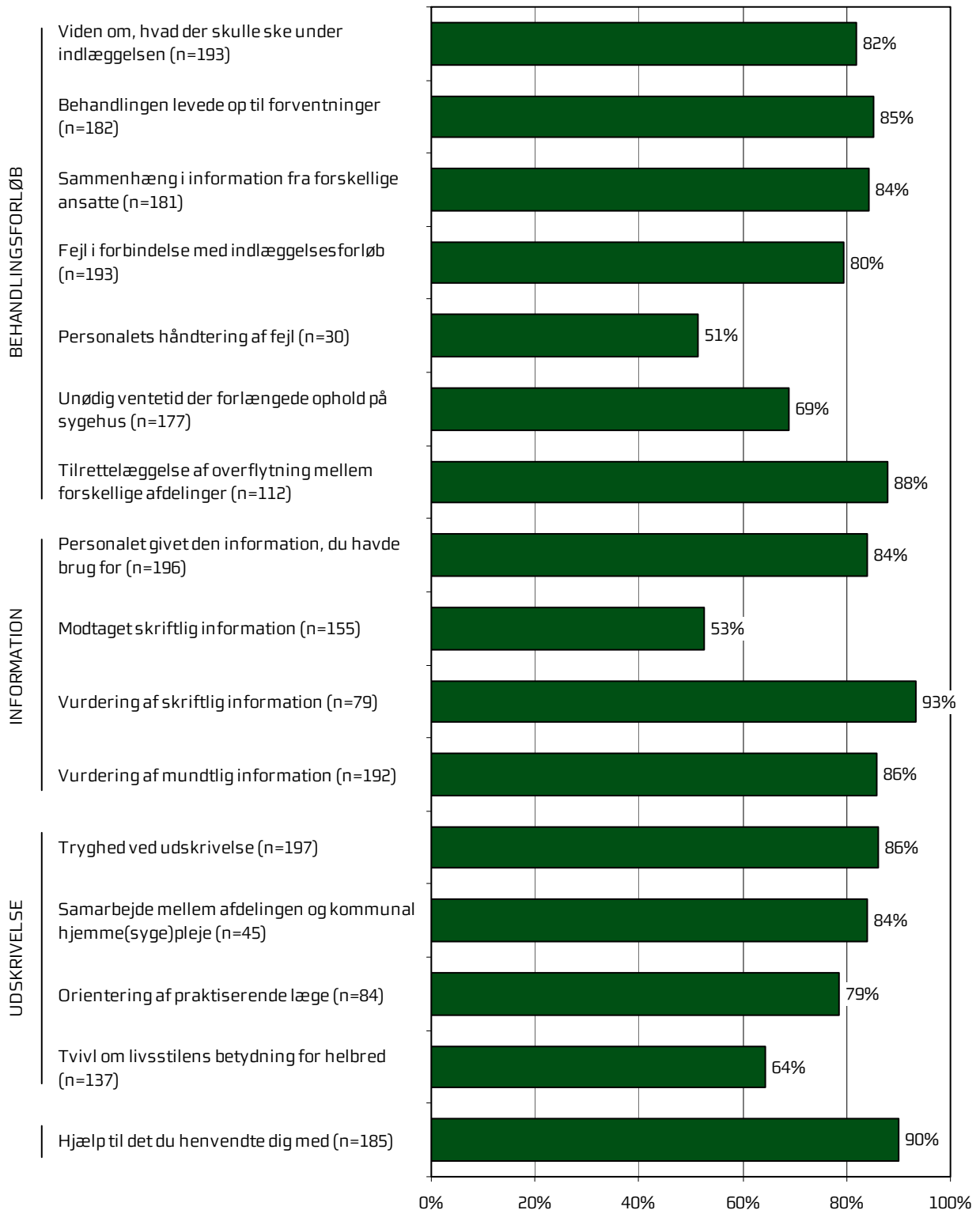
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L

2010-tallet er for: Gastroenterologisk Afdeling L

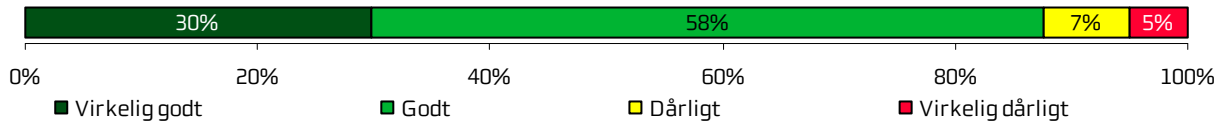
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

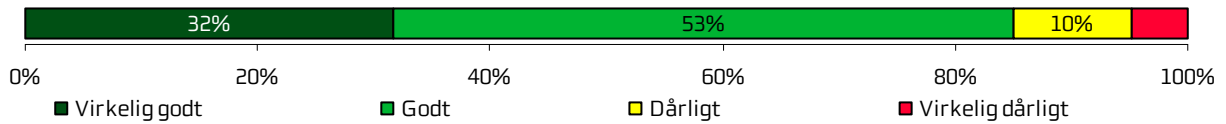
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

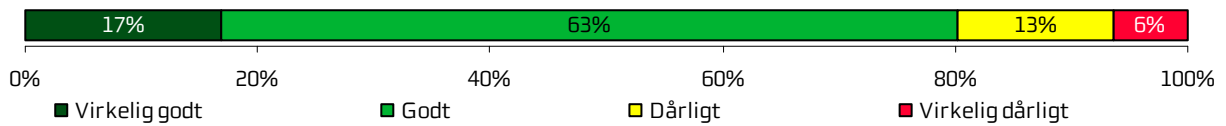
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=166)



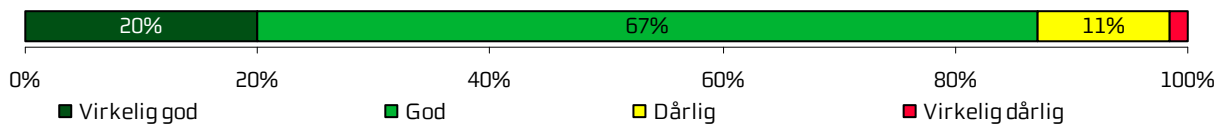
Samlet indtryk af indlæggelse (n=192)



Samlet indtryk af lokaler (n=194)



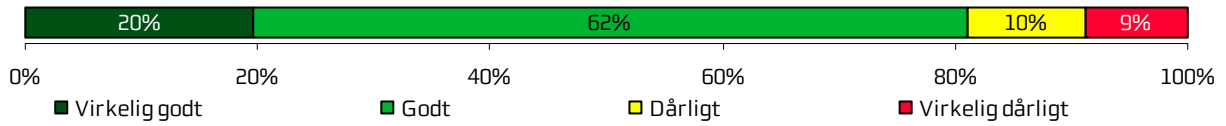
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=193)



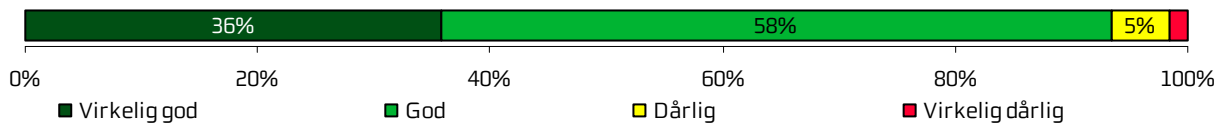
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	88 %	90 %	88 %	99 % *	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	85 %	87 %	91 % *	99 % *	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	80 %	82 %	84 %	98 % *	76 %	89 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	87 %	88 %	-	99 % *	88 %	93 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

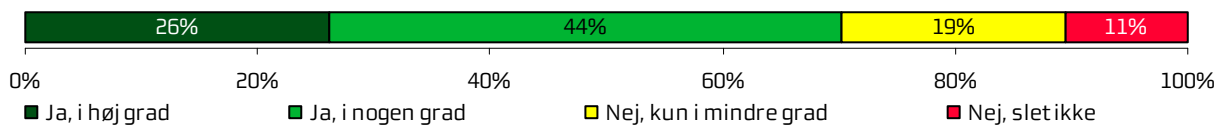
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=71)



Modtagelse på afdelingen (n=200)



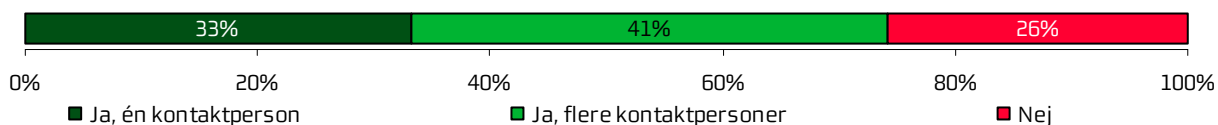
Information om ventetid ved modtagelse (n=112)



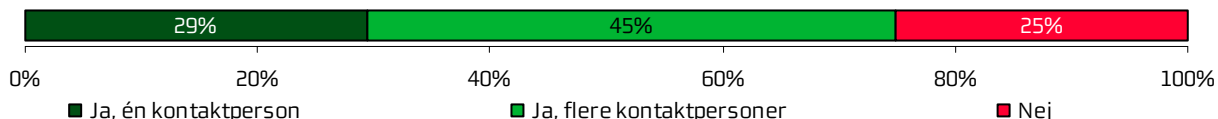
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	81 %	84 %	87 %	100 % *	88 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	93 %	94 %	93 %	100 % *	95 %	98 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	70 %	58 %	72 %	92 % *	65 %	78 %

Personale

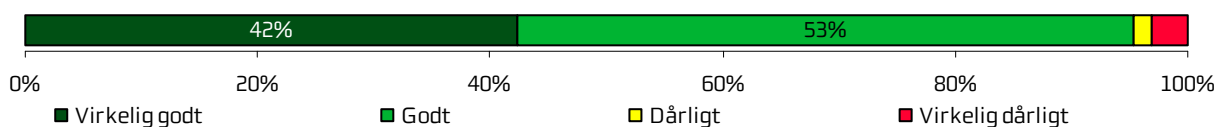
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=197)



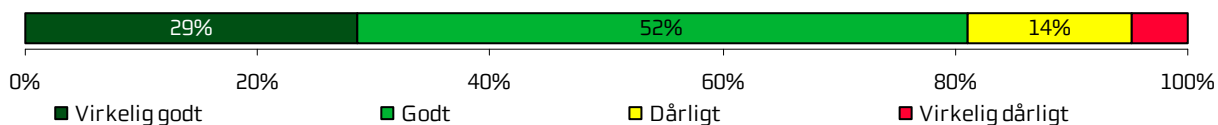
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=91)



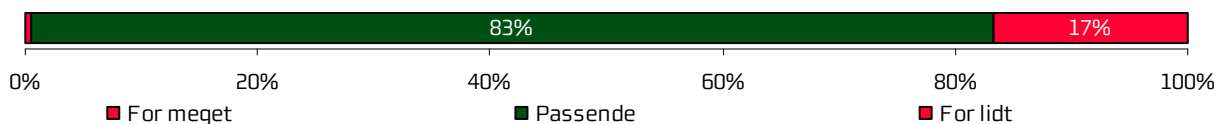
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=65)



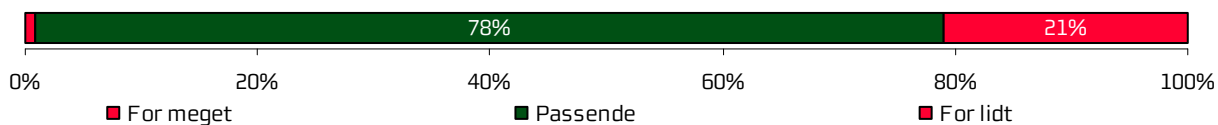
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=166)



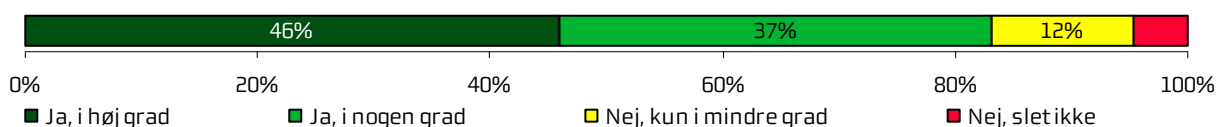
Medinddragelse af patienter (n=197)



Medinddragelse af pårørende (n=129)



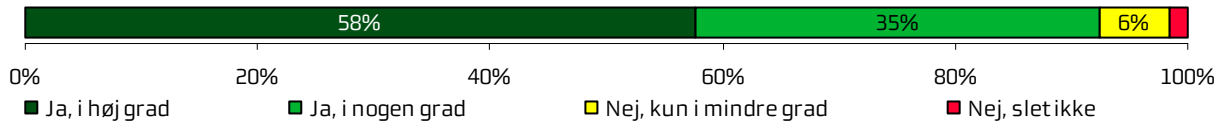
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=189)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	74 %	66 %	75 %	95 % *	78 %	86 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	75 %	66 %	77 %	97 % *	78 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	95 %	97 %	-	100 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	81 %	83 %	90 % *	99 % *	89 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	83 %	81 %	88 %	97 % *	88 %	92 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	78 %	82 %	81 %	95 % *	79 %	88 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	83 %	82 %	88 %	98 % *	88 %	94 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=190)



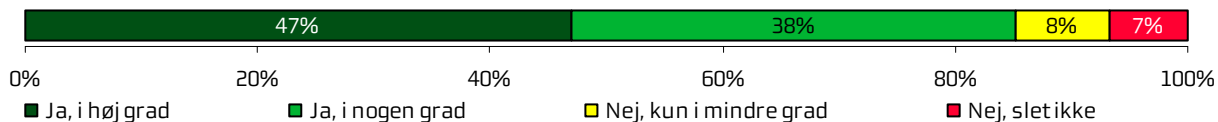
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	92 %	94 %	95 %	100 % *	95 %	98 %

Behandlingsforløb

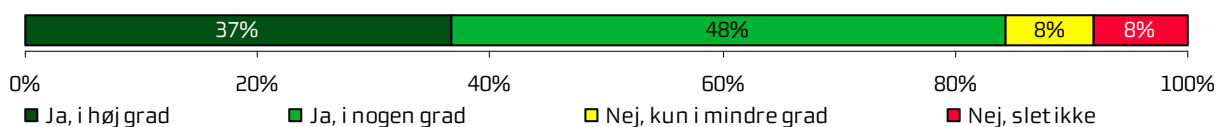
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=193)



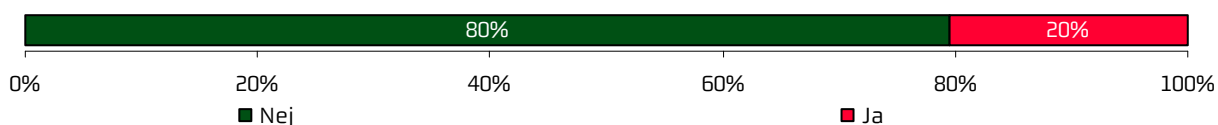
Behandlingen levede op til forventninger (n=182)



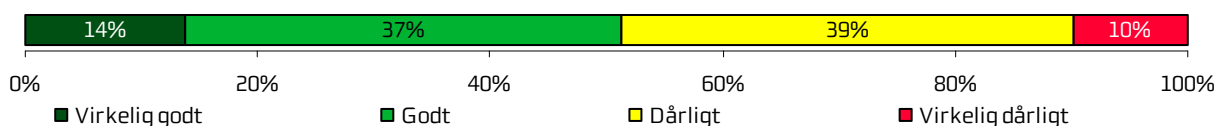
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=181)



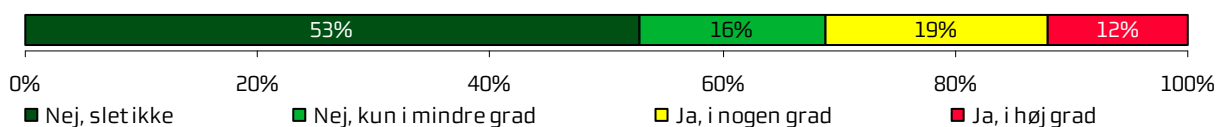
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=193)



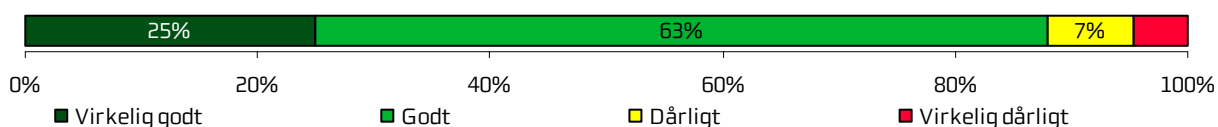
Personalets håndtering af fejl (n=30)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=177)



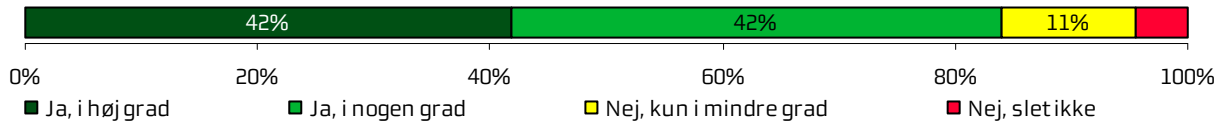
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=112)



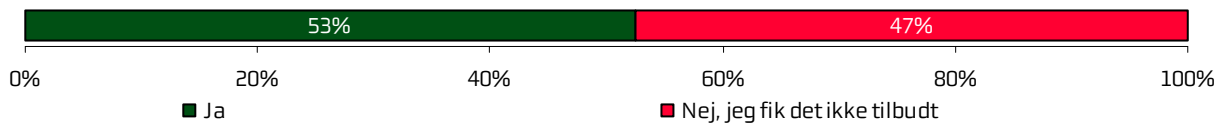
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	82 %	79 %	82 %	98 % *	78 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	85 %	85 %	88 %	98 % *	88 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	84 %	77 %	85 %	97 % *	83 %	92 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	80 %	81 %	85 %	94 % *	81 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	51 %	66 %	47 %	91 % *	57 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	69 %	68 %	77 %	93 % *	80 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	88 %	85 %	88 %	98 % *	84 %	93 %

Information

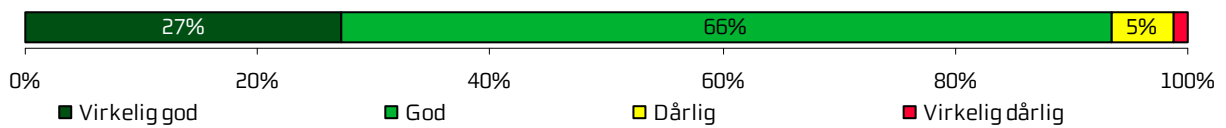
Personalet givet den information, du havde brug for (n=196)



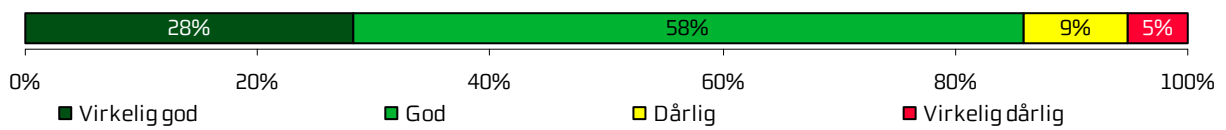
Modtaget skriftlig information (n=155)



Vurdering af skriftlig information (n=79)



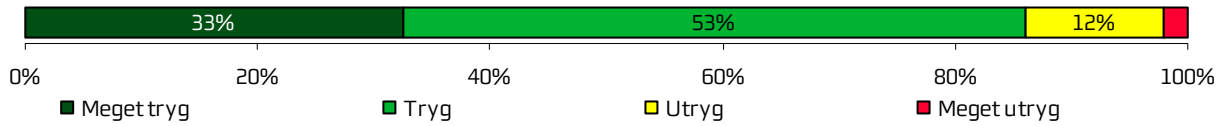
Vurdering af mundtlig information (n=192)



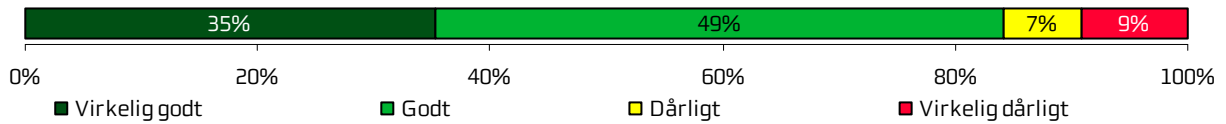
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	84 %	84 %	-	97 % *	87 %	93 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	53 %	54 %	52 %	87 % *	54 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	93 %	99 %	99 %	100 % *	94 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	86 %	84 %	88 %	98 % *	91 %	95 % *

Udskrivelse

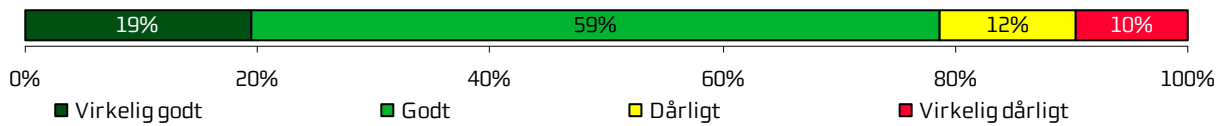
Tryghed ved udskrivelse (n=197)



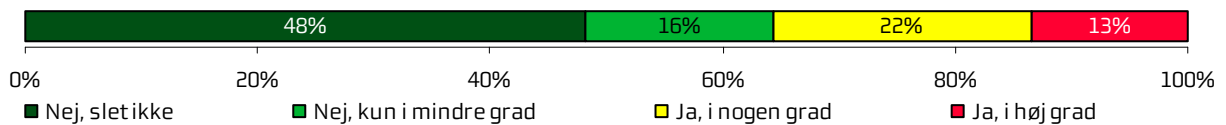
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=45)



Orientering af praktiserende læge (n=84)



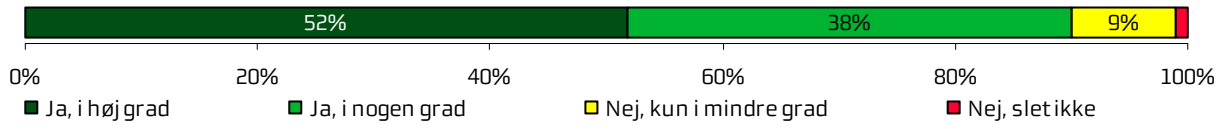
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=137)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	86 %	87 %	85 %	96 % *	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	84 %	84 %	82 %	95 %	80 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	79 %	87 %	82 %	97 % *	78 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	64 %	59 %	68 %	82 % *	59 %	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=185)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	90 %	86 %	-	100 % *	92 %	96 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

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

Løbenr.: >>lobnr<<

23. oktober 2012

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 2012**.

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 2012, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2013. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

Spørgeskema om indlæggelse på

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

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

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lbnr<<

16. november 2012

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. 3. december 2012**. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

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 inklusiv kommentarfelt, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de indlagte patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelt samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfeltene 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 9. august-31. oktober 2012 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 afdelingerne 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 14.233 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.440 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 52 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 2010 og 2011 begge år på 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 59 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	52%	100%
Køn		
Mand	45%	47%
Kvinde	55%	53%
Aldersgruppe		
Under 20 år	8%	6%
20-39 år	14%	14%
40-59 år	22%	32%
60-79 år	39%	35%
80 år eller derover	17%	14%

I Region Midtjylland gælder det for indlagte patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Disse tendenser er generelle, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende personalet og det samlede indtryk.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for afdelingens resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan det således 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 2010 og 2011 samt 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 2012. 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 bedste og dårligste placerede afdeling
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		206		100%
Køn				
Mand		93		45%
Kvinde		113		55%
Aldersgruppe				
Under 20 år		16		8%
20-39 år		29		14%
40-59 år		46		22%
60-79 år		81		39%
80 år eller derover		34		17%
Skema udfyldt af				
Patienten		175		90%
Pårørende		19		10%
Modersmål				
Dansk		191		96%
Ikke dansk		7		4%
Indlæggelsesform				
Akut		124		60%
Planlagt		82		40%
Afsnitsnavn				
Gastroenterol. Afd. L - Senge		13		6%
L2		107		52%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		86		42%

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	30	58	7	5	166	23
Køn						
Mand	39	47	7	7	74	10
Kvinde	23	66	8	3	92	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	39	61	0	0	12	2
20-39 år	9	61	22	9	23	5
40-59 år	27	56	9	8	41	2
60-79 år	38	53	5	4	66	10
80 år eller derover	29	71	0	0	24	4
Skema udfyldt af						
Patienten	28	59	8	5	144	21
Pårørende	38	55	0	6	17	1
Modersmål						
Dansk	30	58	8	5	156	23
Ikke dansk	44	40	0	16	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	34	53	9	4	97	18
Planlagt	23	65	6	6	69	5
Afsnitsnavn						
Gastroenterol. Afd. L - Senge	45	55	0	0	11	1
L2	30	56	8	6	80	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	60	8	4	75	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	32	53	10	5	192
Køn					
Mand	42	43	9	6	85
Kvinde	24	61	11	4	107
Aldersgruppe					
Under 20 år	48	30	21	0	15
20-39 år	15	49	25	11	27
40-59 år	28	55	9	7	43
60-79 år	34	54	7	4	80
80 år eller derover	40	60	0	0	27
Skema udfyldt af					
Patienten	30	53	11	6	166
Pårørende	46	54	0	0	19
Modersmål					
Dansk	32	53	11	5	182
Ikke dansk	44	40	0	16	7
Indlæggelsesform					
Akut	39	44	13	4	116
Planlagt	21	67	6	6	76
Afsnitsnavn					
Gastroenterol. Afd. L - Senge	62	38	0	0	13
L2	33	52	9	6	99
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	58	13	4	80

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	17	63	13	6	194
Køn					
Mand	18	63	14	5	85
Kvinde	16	63	13	8	109
Aldersgruppe					
Under 20 år	30	70	0	0	15
20-39 år	8	58	31	4	26
40-59 år	19	61	10	11	44
60-79 år	20	64	11	5	79
80 år eller derover	9	70	14	7	30
Skema udfyldt af					
Patienten	17	63	14	7	168
Pårørende	14	68	12	6	19
Modersmål					
Dansk	17	63	14	7	184
Ikke dansk	16	84	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	21	62	13	5	114
Planlagt	11	66	14	9	80
Afsnitsnavn					
Gastroenterol. Afd. L - Senge	38	62	0	0	13
L2	15	63	15	7	100
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	64	12	6	81

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	20	67	11	2	193
Køn					
Mand	21	72	7	0	85
Kvinde	19	63	15	3	108
Aldersgruppe					
Under 20 år	26	74	0	0	14
20-39 år	26	63	11	0	27
40-59 år	19	64	14	3	42
60-79 år	18	68	11	3	79
80 år eller derover	19	69	12	0	31
Skema udfyldt af					
Patienten	20	66	12	2	167
Pårørende	18	70	11	0	19
Modersmål					
Dansk	21	66	12	1	183
Ikke dansk	16	84	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	24	63	11	3	114
Planlagt	15	72	13	0	79
Afsnitsnavn					
Gastroenterol. Afd. L - Senge	33	67	0	0	12
L2	21	69	8	2	100
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	64	17	1	81

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	20	62	10	9	71	6	124
Køn							
Mand	19	66	11	4	30	2	60
Kvinde	20	58	10	13	41	4	64
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	16
20-39 år	27	58	0	16	7	0	21
40-59 år	23	49	19	9	22	1	22
60-79 år	15	67	9	9	34	3	42
80 år eller derover	25	75	0	0	8	2	23
Skema udfyldt af							
Patienten	22	58	10	10	63	5	103
Pårørende	-	-	-	-	3	1	14
Modersmål							
Dansk	21	60	11	8	66	6	114
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	4
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	124
Planlagt	20	62	10	9	71	6	0
Afsnitsnavn							
Gastroenterol. Afd. L - Senge	-	-	-	-	0	0	13
L2	18	56	15	12	34	3	69
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	68	5	5	37	3	42

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	58	5	2	200
Køn					
Mand	36	60	0	4	88
Kvinde	36	56	9	0	112
Aldersgruppe					
Under 20 år	59	32	0	10	16
20-39 år	21	65	14	0	29
40-59 år	28	64	7	2	44
60-79 år	36	60	2	1	80
80 år eller derover	51	45	3	0	31
Skema udfyldt af					
Patienten	35	58	6	2	173
Pårørende	46	54	0	0	18
Modersmål					
Dansk	37	57	5	1	188
Ikke dansk	13	71	0	16	7
Indlæggelsesform					
Akut	40	55	3	2	118
Planlagt	29	61	8	1	82
Afsnitsnavn					
Gastroenterol. Afd. L - Senge	69	31	0	0	13
L2	36	58	4	2	102
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	60	7	1	85

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	26	44	19	11	112	8
Køn						
Mand	30	46	18	6	47	4
Kvinde	23	43	20	14	65	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	13	63	23	0	6	1
20-39 år	13	34	33	20	24	0
40-59 år	25	59	8	8	24	2
60-79 år	35	42	14	9	43	3
80 år eller derover	26	39	28	6	15	2
Skema udfyldt af						
Patienten	26	42	20	12	97	7
Pårørende	34	40	26	0	9	0
Modersmål						
Dansk	27	42	20	10	105	8
Ikke dansk	23	77	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	27	43	14	16	60	7
Planlagt	25	46	25	4	52	1
Afsnitsnavn						
Gastroenterol. Afd. L - Senge	-	-	-	-	4	1
L2	29	43	21	7	56	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	44	17	15	52	3

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	33	41	26	197
Køn				
Mand	37	41	22	88
Kvinde	30	41	29	109
Aldersgruppe				
Under 20 år	41	38	21	16
20-39 år	35	31	34	29
40-59 år	27	36	38	45
60-79 år	33	48	19	77
80 år eller derover	39	43	18	30
Skema udfyldt af				
Patienten	34	38	28	169
Pårørende	27	64	10	19
Modersmål				
Dansk	32	42	26	185
Ikke dansk	71	13	16	7
Indlæggelsesform				
Akut	33	39	28	117
Planlagt	34	44	22	80
Afsnitsnavn				
Gastroenterol. Afd. L - Senge	31	54	15	13
L2	36	37	27	103
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	46	25	81

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (Omfatter kun patienter, som har været indlagt mere end TO døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	29	45	25	91
Køn				
Mand	30	45	25	42
Kvinde	29	45	25	49
Aldersgruppe				
Under 20 år	53	47	0	7
20-39 år	22	41	37	14
40-59 år	28	39	33	18
60-79 år	34	47	19	37
80 år eller derover	20	52	28	15
Skema udfyldt af				
Patienten	31	42	27	79
Pårørende	15	85	0	8
Modersmål				
Dansk	29	46	25	86
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	27	47	26	61
Planlagt	34	43	24	30
Afsnitsnavn				
Gastroenterol. Afd. L - Senge	20	80	0	5
L2	38	31	31	45
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	61	20	41

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	42	53	1	3	65	3
Køn						
Mand	52	41	3	3	30	1
Kvinde	34	63	0	3	35	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	79	21	0	0	7	0
20-39 år	25	63	12	0	8	1
40-59 år	56	44	0	0	11	0
60-79 år	40	53	0	7	28	2
80 år eller derover	29	71	0	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	41	54	2	4	55	2
Pårørende	65	35	0	0	7	1
Modersmål						
Dansk	43	52	2	3	61	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	52	43	2	2	43	2
Planlagt	23	72	0	5	22	1
Afsnitsnavn						
Gastroenterol. Afd. L - Senge	100	0	0	0	5	0
L2	52	45	0	3	29	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	68	3	3	31	1

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	52	14	5	166	32
Køn						
Mand	40	43	9	7	69	16
Kvinde	20	59	17	3	97	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	45	42	0	13	11	5
20-39 år	8	56	25	12	24	4
40-59 år	34	48	15	3	35	9
60-79 år	30	51	15	4	71	7
80 år eller derover	32	64	4	0	25	7
Skema udfyldt af						
Patienten	30	50	15	6	141	29
Pårørende	28	60	12	0	17	2
Modersmål						
Dansk	29	52	14	5	155	32
Ikke dansk	36	46	0	18	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	30	48	16	5	95	23
Planlagt	27	58	11	4	71	9
Afsnitsnavn						
Gastroenterol. Afd. L - Senge	75	25	0	0	8	5
L2	26	55	14	5	87	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	51	15	6	71	10

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	83	17	197
Køn				
Mand	0	85	15	86
Kvinde	1	81	18	111
Aldersgruppe				
Under 20 år	10	81	10	16
20-39 år	0	75	25	28
40-59 år	0	86	14	43
60-79 år	0	85	15	78
80 år eller derover	0	81	19	32
Skema udfyldt af				
Patienten	0	83	17	169
Pårørende	0	81	19	19
Modersmål				
Dansk	0	84	16	187
Ikke dansk	0	59	41	5
Indlæggelsesform				
Akut	1	82	17	118
Planlagt	0	83	17	79
Afsnitsnavn				
Gastroenterol. Afd. L - Senge	0	100	0	13
L2	1	82	17	102
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	82	18	82

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	78	21	129	70
Køn					
Mand	0	81	19	63	24
Kvinde	2	76	23	66	46
Aldersgruppe					
Under 20 år	11	83	6	14	2
20-39 år	0	85	15	19	10
40-59 år	0	73	27	25	18
60-79 år	0	76	24	49	30
80 år eller derover	0	81	19	22	10
Skema udfyldt af					
Patienten	0	78	22	104	67
Pårørende	0	77	23	19	0
Modersmål					
Dansk	0	78	22	119	68
Ikke dansk	0	78	22	5	2
Indlæggelsesform					
Akut	1	81	18	78	41
Planlagt	0	74	26	51	29
Afsnitsnavn					
Gastroenterol. Afd. L - Senge	0	91	9	11	2
L2	2	82	17	65	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	72	28	53	30

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	46	37	12	5	189	10
Køn						
Mand	54	35	8	2	82	6
Kvinde	40	39	15	7	107	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	64	18	18	0	14	1
20-39 år	40	25	28	7	28	1
40-59 år	48	38	7	7	42	3
60-79 år	42	40	13	5	75	4
80 år eller derover	54	46	0	0	30	1
Skema udfyldt af						
Patienten	45	37	13	5	163	9
Pårørende	60	30	10	0	18	1
Modersmål						
Dansk	46	37	12	4	178	10
Ikke dansk	44	40	16	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	46	37	12	4	114	5
Planlagt	45	37	12	5	75	5
Afsnitsnavn						
Gastroenterol. Afd. L - Senge	83	8	8	0	12	1
L2	48	37	11	3	97	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	40	14	8	80	3

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	35	6	2	190	8
Køn						
Mand	63	31	5	1	84	4
Kvinde	54	38	7	2	106	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	73	27	0	0	13	1
20-39 år	43	42	11	3	28	1
40-59 år	60	33	5	3	42	3
60-79 år	58	33	8	1	77	2
80 år eller derover	64	36	0	0	30	1
Skema udfyldt af						
Patienten	56	36	7	2	164	7
Pårørende	78	22	0	0	18	1
Modersmål						
Dansk	58	35	5	2	179	8
Ikke dansk	44	40	16	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	62	31	5	3	113	5
Planlagt	52	40	8	0	77	3
Afsnitsnavn						
Gastroenterol. Afd. L - Senge	83	17	0	0	12	1
L2	62	30	7	1	100	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	49	44	5	3	78	6

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	46	35	13	6	193	6
Køn						
Mand	51	34	9	5	88	1
Kvinde	42	36	15	6	105	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	50	39	11	0	14	1
20-39 år	28	35	22	15	28	0
40-59 år	55	31	9	5	43	1
60-79 år	50	33	13	4	76	4
80 år eller derover	41	46	9	3	32	0
Skema udfyldt af						
Patienten	46	35	14	6	167	5
Pårørende	56	31	6	7	18	1
Modersmål						
Dansk	48	34	12	6	182	6
Ikke dansk	16	84	0	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	35	39	17	9	113	5
Planlagt	62	31	6	1	80	1
Afsnitsnavn						
Gastroenterol. Afd. L - Senge	50	50	0	0	12	1
L2	43	35	13	8	99	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	34	13	2	82	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	38	8	7	182	17
Køn						
Mand	52	34	8	5	80	9
Kvinde	43	42	8	8	102	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	48	28	12	12	13	2
20-39 år	34	45	11	10	29	0
40-59 år	42	42	5	10	40	4
60-79 år	52	32	11	4	71	9
80 år eller derover	53	44	0	4	29	2
Skema udfyldt af						
Patienten	47	38	9	6	159	14
Pårørende	42	39	6	13	18	1
Modersmål						
Dansk	48	39	7	6	173	16
Ikke dansk	41	19	19	22	5	1
Indlæggelsesform						
Akut	48	38	8	7	106	12
Planlagt	46	39	8	7	76	5
Afsnitsnavn						
Gastroenterol. Afd. L - Senge	64	36	0	0	11	2
L2	48	35	11	6	94	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	43	5	8	77	6

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	37	48	8	8	181	13
Køn						
Mand	38	47	8	8	82	6
Kvinde	36	49	7	8	99	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	42	41	6	11	15	0
20-39 år	29	46	8	18	28	0
40-59 år	47	37	9	7	42	2
60-79 år	34	50	9	7	71	8
80 år eller derover	32	64	4	0	25	3
Skema udfyldt af						
Patienten	37	47	7	9	157	12
Pårørende	40	46	14	0	17	0
Modersmål						
Dansk	38	46	8	8	171	12
Ikke dansk	18	64	0	18	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	37	46	7	9	111	6
Planlagt	36	50	9	6	70	7
Afsnitsnavn						
Gastroenterol. Afd. L - Senge	54	38	8	0	13	0
L2	38	46	6	10	93	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	51	9	7	75	6

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	80	20	193
Køn			
Mand	78	22	87
Kvinde	81	19	106
Aldersgruppe			
Under 20 år	73	27	15
20-39 år	73	27	29
40-59 år	76	24	44
60-79 år	82	18	77
80 år eller derover	89	11	28
Skema udfyldt af			
Patienten	78	22	169
Pårørende	86	14	17
Modersmål			
Dansk	80	20	183
Ikke dansk	82	18	6
Indlæggelsesform			
Akut	80	20	116
Planlagt	79	21	77
Afsnitsnavn			
Gastroenterol. Afd. L - Senge	92	8	13
L2	81	19	98
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	23	82

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	14	37	39	10	30	8
Køn						
Mand	20	40	26	13	15	3
Kvinde	7	34	52	6	15	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	0	44	42	13	7	1
40-59 år	0	40	48	12	8	2
60-79 år	37	36	18	10	11	3
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	15	37	38	10	28	8
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	15	36	42	7	28	8
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	11	45	38	5	18	5
Planlagt	18	26	40	17	12	3
Afsnitsnavn						
Gastroenterol. Afd. L - Senge	-	-	-	-	0	1
L2	20	47	27	7	15	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	7	27	53	13	15	4

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	53	16	19	12	177	14
Køn						
Mand	47	19	21	14	82	5
Kvinde	58	14	18	11	95	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	44	29	20	7	13	2
20-39 år	36	15	21	29	28	1
40-59 år	62	10	12	15	40	3
60-79 år	54	18	20	7	70	6
80 år eller derover	57	16	23	4	26	2
Skema udfyldt af						
Patienten	53	16	19	12	151	14
Pårørende	44	17	23	16	19	0
Modersmål						
Dansk	54	16	17	13	169	14
Ikke dansk	22	0	78	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	48	18	21	12	106	9
Planlagt	60	13	16	12	71	5
Afsnitsnavn						
Gastroenterol. Afd. L - Senge	50	33	8	8	12	1
L2	49	17	21	13	90	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	13	17	11	75	3

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	25	63	7	5	112	10	71
Køn							
Mand	21	68	9	2	47	5	35
Kvinde	28	60	6	6	65	5	36
Aldersgruppe							
Under 20 år	21	79	0	0	9	1	5
20-39 år	18	58	18	6	17	0	12
40-59 år	31	53	12	4	26	3	13
60-79 år	24	63	5	7	41	3	33
80 år eller derover	25	75	0	0	19	3	8
Skema udfyldt af							
Patienten	23	63	9	5	95	10	62
Pårørende	25	75	0	0	11	0	7
Modersmål							
Dansk	25	63	8	4	108	9	67
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	3
Indlæggelsesform							
Akut	28	56	9	8	69	7	41
Planlagt	20	75	5	0	43	3	30
Afsnitsnavn							
Gastroenterol. Afd. L - Senge	25	75	0	0	8	1	4
L2	24	62	9	5	55	7	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	63	6	4	49	2	29

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	42	42	11	5	196
Køn					
Mand	43	47	5	4	87
Kvinde	41	38	17	5	109
Aldersgruppe					
Under 20 år	55	35	11	0	15
20-39 år	24	45	21	10	29
40-59 år	48	33	10	9	42
60-79 år	43	45	10	3	78
80 år eller derover	44	48	9	0	32
Skema udfyldt af					
Patienten	41	43	11	5	169
Pårørende	55	33	11	0	19
Modersmål					
Dansk	43	41	12	5	185
Ikke dansk	44	56	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	43	42	9	7	117
Planlagt	41	43	15	1	79
Afsnitsnavn					
Gastroenterol. Afd. L - Senge	69	31	0	0	13
L2	43	43	11	3	100
Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	42	13	7	83

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 (før/under)	Nej, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	22	6	47	155	32
Køn						
Mand	25	24	5	46	67	16
Kvinde	24	20	8	48	88	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	52	0	48	10	5
20-39 år	8	33	11	48	25	4
40-59 år	43	17	8	32	37	8
60-79 år	25	18	3	54	62	11
80 år eller derover	19	19	9	52	21	4
Skema udfyldt af						
Patienten	24	20	6	49	136	25
Pårørende	16	44	9	32	14	5
Modersmål						
Dansk	24	22	7	48	148	30
Ikke dansk	59	0	0	41	5	1
Indlæggelsesform						
Akut	9	29	1	61	84	27
Planlagt	43	13	12	32	71	5
Afsnitsnavn						
Gastroenterol. Afd. L - Senge	0	75	0	25	8	5
L2	25	24	4	48	80	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	15	10	49	67	11

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	27	66	5	1	79	1
Køn						
Mand	25	69	3	3	34	0
Kvinde	28	65	7	0	45	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	20	80	0	0	5	0
20-39 år	14	78	8	0	13	0
40-59 år	34	62	4	0	24	0
60-79 år	30	70	0	0	28	0
80 år eller derover	22	45	23	10	9	1
Skema udfyldt af						
Patienten	31	61	6	1	68	0
Pårørende	0	100	0	0	8	1
Modersmål						
Dansk	27	66	6	1	75	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	26	68	4	3	32	1
Planlagt	28	65	7	0	47	0
Afsnitsnavn						
Gastroenterol. Afd. L - Senge	20	80	0	0	5	0
L2	32	61	7	0	41	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	73	3	3	33	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	28	58	9	5	192
Køn					
Mand	34	54	5	7	85
Kvinde	24	60	12	4	107
Aldersgruppe					
Under 20 år	55	35	11	0	15
20-39 år	22	50	18	10	28
40-59 år	30	52	9	9	43
60-79 år	28	59	9	4	75
80 år eller derover	23	77	0	0	31
Skema udfyldt af					
Patienten	27	58	9	6	166
Pårørende	31	63	6	0	18
Modersmål					
Dansk	28	58	9	5	182
Ikke dansk	31	53	0	16	7
Indlæggelsesform					
Akut	32	55	7	6	115
Planlagt	23	61	11	4	77
Afsnitsnavn					
Gastroenterol. Afd. L - Senge	69	31	0	0	13
L2	28	60	8	4	100
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	57	11	8	79

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	33	53	12	2	197
Køn					
Mand	40	51	8	1	86
Kvinde	27	55	15	3	111
Aldersgruppe					
Under 20 år	29	55	6	11	15
20-39 år	39	43	17	0	28
40-59 år	39	50	6	5	44
60-79 år	33	49	17	1	78
80 år eller derover	19	78	3	0	32
Skema udfyldt af					
Patienten	35	51	11	2	171
Pårørende	17	59	23	0	18
Modersmål					
Dansk	33	54	11	2	186
Ikke dansk	31	40	29	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	34	49	14	3	117
Planlagt	30	60	8	1	80
Afsnitsnavn					
Gastroenterol. Afd. L - Senge	23	69	8	0	13
L2	37	53	8	2	101
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	52	18	2	83

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	35	49	7	9	45	10	134
Køn							
Mand	37	51	0	12	19	4	57
Kvinde	34	47	12	7	26	6	77
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	3	1	10
20-39 år	-	-	-	-	3	1	25
40-59 år	24	48	14	14	8	1	34
60-79 år	27	55	11	7	16	5	52
80 år eller derover	54	40	0	6	15	2	13
Skema udfyldt af							
Patienten	33	50	8	9	36	8	120
Pårørende	62	38	0	0	5	1	11
Modersmål							
Dansk	35	53	5	8	40	10	129
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	3
Indlæggelsesform							
Akut	46	42	4	8	24	8	84
Planlagt	24	56	10	10	21	2	50
Afsnitsnavn							
Gastroenterol. Afd. L - Senge	-	-	-	-	3	0	9
L2	42	42	5	11	19	5	73
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	57	9	9	23	5	52

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	19	59	12	10	84	109
Køn						
Mand	23	58	17	3	36	49
Kvinde	17	60	8	15	48	60
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	10
20-39 år	0	65	0	35	11	18
40-59 år	6	63	25	7	16	28
60-79 år	29	50	15	6	32	45
80 år eller derover	24	70	5	0	21	8
Skema udfyldt af						
Patienten	19	60	11	10	71	97
Pårørende	38	38	12	12	8	9
Modersmål						
Dansk	19	59	12	10	81	102
Ikke dansk	-	-	-	-	3	4
Indlæggelsesform						
Akut	23	56	8	12	49	66
Planlagt	14	63	17	6	35	43
Afsnitsnavn						
Gastroenterol. Afd. L - Senge	-	-	-	-	3	9
L2	25	57	9	9	44	57
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	62	16	11	37	43

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	48	16	22	13	137	57
Køn						
Mand	46	15	22	17	60	25
Kvinde	50	17	22	11	77	32
Aldersgruppe						
Under 20 år	71	0	29	0	8	6
20-39 år	55	14	27	4	22	7
40-59 år	34	28	18	20	32	13
60-79 år	51	13	21	15	54	21
80 år eller derover	48	14	24	13	21	10
Skema udfyldt af						
Patienten	48	16	22	15	119	50
Pårørende	48	18	34	0	12	5
Modersmål						
Dansk	50	16	23	11	129	55
Ikke dansk	15	18	0	67	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	46	15	26	13	79	37
Planlagt	51	17	17	14	58	20
Afsnitsnavn						
Gastroenterol. Afd. L - Senge	83	0	17	0	6	6
L2	45	15	24	15	66	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	49	18	20	12	65	15

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	52	38	9	1	185	10
Køn						
Mand	59	33	8	0	82	5
Kvinde	46	43	9	2	103	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	65	15	20	0	13	1
20-39 år	35	43	22	0	28	0
40-59 år	50	40	10	0	42	2
60-79 år	54	38	5	3	74	5
80 år eller derover	61	39	0	0	28	2
Skema udfyldt af						
Patienten	50	39	10	1	160	9
Pårørende	69	28	4	0	19	0
Modersmål						
Dansk	52	38	9	1	176	9
Ikke dansk	68	32	0	0	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	52	37	10	1	113	5
Planlagt	51	40	7	1	72	5
Afsnitsnavn						
Gastroenterol. Afd. L - Senge	75	17	8	0	12	1
L2	49	39	11	1	95	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	40	6	1	78	4

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.












Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 37. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

Temaer	
	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	9
Kommunikation og information	7
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	11
Pleje	14
Relationer til personale	14
Ventetid	0

Gastroenterol. Afd. L**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - Gastroenterol. Afd. L - Senge	Samlet indtryk
2	De var gode til at komme og sige, hvor langt de nu var. Vi var hele tiden underrettet.	Godt
6	Indlæggelsen var akut, så derfor ingen ventetid.	Godt
	ID Kommentarer - L2	Samlet indtryk
2	Ingen ventetid, da jeg blev akut indlagt.	Godt
3	Jeg blev indlagt akut, så der var ingen ventetid.	Dårligt
6	Har været meget tilfreds.	Uoplyst
8	Nej, for jeg blev indlagt AKUT.	Godt
10	Jeg blev akut indlagt. Personalet var meget dygtige til at komme og give informationer om ventetid.	Godt
11	De kom så snart, de vidste noget, og igen da de havde besluttet sig for, hvad der skulle ske.	Godt
14	Akut indlagt.	Godt
15	Jeg modtog indkaldelse i (september) og skulle møde til behandling [et par dage efter]. Forinden skulle jeg have blodprøve og [anden undersøgelse] foretaget.	Virkelig godt
16	Det var dårligt. Så mange gange var der bestilt tid og aflyst. Dårligt informeret om alt. Altid forskellige læger jeg skal snakke med, altid samme spørgsmål.	Virkelig dårligt
17	Jeg rykkede gentagne gange for en tid!	Virkelig dårligt
18	Blev indlagt med ambulance, akut.	Virkelig dårligt
19	Der blev kørt rundt i forskellige datoer.	Godt
21	Stærke smerter i maven, hævet mellemgulv. Troede, det var tarmslyng.	Godt
25	Akut indlæggelse.	Godt
27	Ingen indkaldelse, da der var tale om akut indlæggelse.	Virkelig godt
30	Blev indlagt via lægevagten.	Godt
31	Skal ind en gang årligt. Skulle være [i sommer]. Kom først ind [i efteråret]. Måtte rykke mange gange, min læge ligeså. Hørte intet om ventetid. Meget dårligt at vente fem måneder. Er længe de har vidst det, et helt år.	Godt
32	Kom direkte fra læge med Falck. Så ventetider er kun noget, jeg har "hørt" om ikke oplevet.	Virkelig godt
37	Blev akut overflyttet fra andet sygehus.	Virkelig godt
38	Jeg havde henvendt mig til egen læge PGA. SMERTER I VENSTRE SIDE og PERIODISK plukken hen over maven. Lægen mente at kunne føle en [], men fandt også forhøjet infektionstal. To ting, som ikke rigtig "passede sammen." Lægen henviste mig derfor til hospitalet.	Godt
39	Forløbet var præget af fri/sammenlægning af afdelinger. Der var ingen, der havde styr på vores indkaldelse. En sygeplejerske tog affære og fik styr på diverse.	Godt
42	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig dårligt

	43	Min mand kan ikke huske noget. Han blev indlagt fra andet sted. Jeg var [ikke til stede]. Vi kan IKKE udfylde dette skema.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	3	Efter at have fået at vide, jeg skulle indlægges, måtte jeg rykke flere gange, før jeg overhovedet fik en indkaldelse. Jeg fik ingen information.	Uoplyst
	5	Blev indlagt akut. Ankom med ambulance.	Virkelig godt
	6	Jeg blev indlagt som følge af trafikuheld.	Godt
	15	Fint at blive tilbudt plads på patienthotellet.	Godt
	17	Var rigtig ked af, at min operation blev skubbet en måned, da jeg spekulerer meget.	Dårligt
	25	Indlagt akut.	Virkelig godt
	26	Jeg blev akut overført fra et andet hospital.	Virkelig godt
	29	I mit tilfælde drejer det sig om dagsindlæggelser [med jævne mellemrum], så spørgsmål om ventetid er ikke relevante. Til gengæld er jeg blevet fejlagtigt indkaldt til ambulans behandling i første omgang. Der var vist nok blevet lavet 2 forskellige henvisninger.	Godt
	35	Blev hasteindlagt.	Godt
	36	Vi fik besked om, hvad der skulle ske: 1) Temperatur 2) Blodtryk 3) Blodprøve 4) Drop 5) Portioner, to eller fire.	Virkelig godt

Gastroenterol. Afd. L

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Gastroenterol. Afd. L - Senge	Modtagelsen
6	Eftersom jeg var [teenager], synes jeg, det var for dårligt at komme på Børneafdelingen.	God
ID	Kommentarer - L2	Modtagelsen
3	Kom ind med ambulance, men blev først undersøgt af en læge efter halvanden time, hvilket jeg synes var længe, da jeg havde smerter og ikke kunne få bedøvelse, før jeg blev undersøgt.	Dårlig
5	Jeg havde det ret skidt, da jeg kom op på afdelingen, men der var hurtigt en sygeplejerske hos mig.	God
8	Lang ventetid mellem møde med modtagesygeplejerske, blodprøver, første læge der undersøgte mig og den endelige beslutning om behandling.	God
10	Jeg blev taget godt imod, trods travlhed hos personalet.	Virkelig god
11	Jeg synes, at fire var for meget. Man lå meget tæt. Da jeg kom videre på en anden stue, var vi tre, så var der mere plads. Men at blive vækket om natten, fordi der skulle skiftes stue, var lidt træls.	Dårlig
16	UPROFFESIONEL. Personale ved ikke, hvad der sker. Jeg er syg. De bestiller blodprøve. Jeg skal selv gå til blodprøve, og da jeg kom, var de ikke blevet bestilt alligevel.	Virkelig dårlig
18	Skadestuen positiv personale.	God
19	Venlig sygeplejerske, som virkelig lyttede, men samtidig fortalte, at hun hørte til en anden afdeling og ikke rigtig kendte arbejdsgangen på den afdeling, jeg skulle indlægges på.	God
20	Manglende kontaktperson. Ventetid. Manglende information om flytning til patienthotel for natten.	Dårlig
21	Modtagelsen var fin nok.	God
23	En del ventetid på at få en seng.	God
27	Særdeles venligt og imødekommende personale.	Virkelig god
33	God men lidt travl. Sad alene i et rum et stykke tid, og vidste ikke helt, hvad der skulle ske. (Sød læge, fra anden afdeling, modtog og sendte mig videre).	God
36	Personalet er meget smilende og rare, selvom man er lidt nede, når man møder ind med store smerter.	Virkelig god
38	Venlig journaltagning!	God
40	Der var seng klar med det samme, hvilket var dejligt. Og sygeplejerskerne vidste, hvem jeg var da jeg kom.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
1	Sad og ventede i mere end en time, uden at der var nogen, der henvendte sig til mig. Først da min kone spurgte efter en seng, skete der noget.	Virkelig dårlig
3	Jeg ville gerne på forhånd have været informeret om, at jeg skulle overnatte på patienthotellet. Jeg troede, jeg skulle indlægges den første dag og følte mig meget overladt til mig selv.	Dårlig
6	Jeg blev indlagt i sommerferieperioden og en weekend, så bemandingen var sparsom. Trods det en udmærket modtagelse.	God

✎ 7	Lidt forvirring, hvor og hvem jeg skulle snakke med næst. Jeg kender overhovedet ikke hospitalet, og havde svært ved at finde rundt.	God
✎ 8	Min mand ved ikke, hvad han har oplevet, men jeg var der hver dag og så kun, at ingen fik en god behandling [].	Uoplyst
✎ 14	Meget lang ventetid. Sad på gangen, og ventede i [mange] timer på, at tale med en kirurg i [kort tid].	Dårlig
✎ 17	Jeg synes, det var surt, da jeg først fik at vide, at jeg var nummer et til operation. Så [sker der det, at] man på operationsdagen, så først skal op til middag. Det ville være godt, hvis man kunne regne med informationen.	God
✎ 19	Det var meget stressende og forvirrende, da vi kom. Vi sad bare og ventede uden for afdelingen hele dagen. Blev hverken budt mad eller drikke, før vi selv gik ind og tog en kop kaffe. Meget lang dag uden mad!	Dårlig
✎ 21	Ingen præsenterede sig. Meget personlig snak. Var ikke orienteret om, hvilken kost jeg måtte få.	Dårlig
✎ 22	Akut indlæggelse.	Virkelig god
✎ 24	Det var en kold og ubehagelig oplevelse at ligge på gangen hele dagen og op af væggen til skyllerummet, hvor der var håndvaske, der larmede.	Virkelig god
✎ 26	Det var nogle virkelig søde og kompetente medarbejdere, som modtog mig!	Virkelig god
✎ 28	Den udfyldte og afleverede patientjournal blev ikke brugt af nogen af de personer fra personalet, som jeg var til samtale med. Resultatet var, at jeg skulle give de samme oplysninger, som jeg havde afleveret skriftligt til samtlige læger og sygeplejersker. Jeg oplevede stor forvirring omkring, hvem der skulle se mig hvornår, og da jeg nåede frem til sengeafdelingen, følte det som om, ingen havde tid til at modtage mig.	Dårlig
✎ 30	Jeg har været indlagt flere gange på afdelingen. Jeg er altid blevet behandlet godt.	Virkelig god
✎ 31	Meget stor forvirring.	Dårlig
✎ 36	Personalet var der STRAKS. Informationerne kunne tage lang tid. Det gjorde det!!!	Virkelig god

Gastroenterol. Afd. L

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Gastroenterol. Afd. L - Senge	Fejlhåndtering
4	Kun at den ene narkoselæge, som kom inden operationen og fortalte, at det var ham, der skulle bedøve mig, ikke var der, da jeg skulle bedøves.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - L2	Fejlhåndtering
7	Fik ikke den samme medicin hver gang.	Godt
13	Havde det dårligt efter udskrivelse. Se journal.	Uoplyst
16	Kræftpatient. Fem måneder uden behandling. Sidste gastroskopi varede fire timer. Ingen har informeret mig om, hvad der er lavet. Ved [flere besøg] var det det samme. Biopsianalysen har jeg ventet i en måneds tid på. Da jeg blev henvist fra andet sygehus [i sommers], var diagnosen kræft []. I dag er diagnosen [en anden]. Så Aarhus var hurtig.	Virkelig dårligt
18	Der var usædvanligt modstridende svar mellem læger og andre læger. Ventetiden ekstremt lang og negativ, presset stemning.	Uoplyst
19	Kom på op til [forkert afdeling], men blev modtaget af personale som ville tilse mit (ikke eksisterende) dræn. Uægte oplyst personnummer.	Godt
22	Dårlig informering.	Uoplyst
26	Udskydelser, forsinkelser og helt urimelige ventetider.	Dårligt
29	Fik at vide, at man skulle faste. Lå en hel dag og aften og måtte så spise, fordi det var aflyst, og det gentog sig ofte.	Dårligt
34	At lagermanden ikke fyldte op med drops og plaster, inden vedkommende gik på ferie.	Virkelig godt
38	Jeg nævnte gentagne gange, at jeg i længere tid havde haft smerter i [den ene side], tæt ved navlen, og det var grunden til min henvendelse til egen læge. Jeg er tidligere brokopereret, og mente at genkende smerten (tidligere brokoperation var [et andet sted]). Den læge, der blev kaldt til, foretog et MEGET hurtigt tryk på maven, mens jeg stod op og konkluderede, at det IKKE var nødvendigt med scanning, og at der IKKE var en brok. Han var travl, både i tale og undersøgelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
40	Først og fremmest fik jeg at vide af en læge, de ville fjerne min blindtarm uanset hvad, da jeg har været indlagt med mistanke om betændelse før. Men da jeg spurgte lige inden narkose, sagde de, at det var forkert, og at den ikke ville blive fjernet. Det gjorde mig utryg!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	Fejltolkning eller mangel på forklaring af det smertestillende jeg fik under indlæggelse. MEGET slemme bivirkninger.	
42	Én gang var der noteret forkert medicin i min journal, én gang var de ved at give mig "nabosengens" medicin. Én gang sagde en sygeplejerske til mig, at jeg selv kunne "skrue" ned hastigheden på droppet med antibiotika, hvis jeg syntes, det løb for hurtigt.	Dårligt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
1	Følte ikke, der var styr på morfingivningen. Fik så meget, at jeg næsten holdt op med at trække vejret og måtte have modgift. Meget grim oplevelse.	Dårligt
2	Blev aflyst op til fire gange på en uge. De tre var i samme uge.	Virkelig dårligt
3	Jeg var kun indlagt i to dage, og natten imellem overnattede jeg på patienthotellet. Anden dag skulle jeg møde [tidligt] og blev først opereret [fire timer senere]. I ventetiden så jeg INTET til personalet, og blev derfor heller ikke informeret om ventetid. Da jeg kom tilbage efter operationen, blev jeg flyttet på en anden afdeling, fordi det var fredag, og måtte selv sørge for at få	Uoplyst

	mine ting med mig, bl.a. var min håndtaske på et tidspunkt forsvundet. Desuden var jeg urolig for, om min mand ville kunne finde mig, nu jeg var blevet flyttet.	
✎ 4	Jeg havde en oplevelse på afdelingen den første aften. Sygeplejersken var meget dårlig til at videregive, hvad man måtte få at spise. Var meget grov i sine udtalelser og var ikke villig til at hjælpe mig ud af sengen, som jeg mener, at er nødvendigt efter en operation. Var meget sur og ubehagelig i sine udtalelser. Jeg følte mig ikke godt tilpas i hendes nærvær. Hun fik mig til at føle, at jeg var til besvær.	Uoplyst
✎ 9	Jeg oplevede GENTAGNE gange, at en [ansat] ikke sprittede sine hænder af, og hun blev decideret sur, da jeg kommenterede det. Jeg oplevede flere gange, at personalet talte om patienters tilstand så højt, at hele stuen kunne høre det. :-)	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 10	Jeg er på en høj dosis af [medicin]. Da jeg fastede fra indlæggelsen [til næste aften] og igen fra [senere på aftenen til næste aften], gav det bagslag at blive sat på "0"-dosis under fasten.	Dårligt
✎ 11	Psykisk hårdt, at jeg ikke fik indlæggelsespapir som lovet. Stod pludselig ikke på listen til operation på den aftalte dato. Mit arbejde havde ansat en vikar m.m.! Fik alligevel plads, men nåede så ikke at være med på informationsmøde. Når jeg ringede, tog personalet ikke rigtig hånd om problemet, "at jeg kunne prøve igen om en uge". [Det faglige personale] og personalet på Opvågning var FANTASTISKE, men selve plejepersonalet tog ikke ansvar. Følte, at jeg måtte bede om alt selv, endda flere gange. Recept var heller IKKE i orden efter udskrivelse. Personalet på Patienthotellet var fantastiske.	Godt
✎ 16	At posten blev sendt til mig privat, medens jeg var indlagt på sygehuset, og blev ikke omadresseret. Min [familie] rykkede flere gange, men uden resultat, så ventetiden var uhyggelig lang.	Dårligt
✎ 17	Jeg fik at vide, at hvis jeg havde brug for at blive en dag mere, skulle jeg bare sige til. Det blev sagt ved modtagelsen af sygeplejerskemodtagelsen. Så da jeg skulle hjem, havde jeg det ikke særlig godt. Havde feber og åndenød. Så jeg fortalte, at jeg var blevet fortalt, at jeg kunne blive en dag mere. Men det kunne der ikke blive tale om! Dagen efter henvendte jeg mig på afdelingen. Havde lungebetændelse.	Dårligt
✎ 19	Jeg nævnte [flere] gange, at min mand sad og ventede på afdelingen, for at få besked, når jeg var vågen. Han anede intet, før jeg sidst på eftermiddagen blev kørt op på afdelingen igen. Det er ikke godt nok.	Dårligt
✎ 30	Jeg skulle have slange med kamera. Det plejer at gå rigtig godt, men denne gang var det meget slemt. Som om jeg fik for lidt medicin. Det var meget ubehageligt.	Dårligt
✎ 31	Overdosis af morfin. Personale vidste ikke hvordan det kunne ske, men gjorde ikke noget ved det. Personalet bad min mor sidde i en stol og holde øje med mig, og om jeg holdte op med at trække vejret, hele natten.	Dårligt
✎ 32	Lægerne snakkede forbi hinanden og mente mange forskellige ting. Følte til tider, at jeg ikke blev taget alvorligt. De troede ikke, jeg havde så ondt, som jeg havde.	Dårligt
✎ 34	Fejlhenvist til andet sygehus til fjernelse af organ.	Uoplyst

Gastroenterol. Afd. L

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Gastroenterol. Afd. L - Senge	Samlet indtryk
3	Blev overført fra kommunehospitalet til [anden afdeling] en gang. Det var lidt stressende.	Godt
5	Det var min søn, der var indlagt. Stor ros til personalet. Vi var trygge og blev taget godt af []. God forplejning. Der var rart at være, ikke mindst pga. hospitalsklovnene. Super piger.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - L2	Samlet indtryk
3	Jeg skulle flyttes til andet sygehus, da jeg skulle til en undersøgelse. Det var [kort tid] efter en operation i [organ], og jeg havde [] store smerter og var på morfin. På trods af dette bestilte sygeplejersken en taxa til mig, som de mente, at jeg selv skulle tage, selvom jeg næsten ikke kunne gå for smerter. Havde min [pårørende] ikke været der med en kørestol, havde jeg aldrig klaret det. (Lægen mente, at der skulle have været bestilt en ambulance).	Dårligt
5	Jeg oplevede, at scanningen var flaskehalsen, der medførte, at jeg måtte vente en dag på at blive scannet. 48 timer efter min ankomst/indlæggelse blev jeg scannet!!!	Godt
8	Mine første dage af indlæggelsen var på [en afdeling] med ro. Planlagt pleje af en sygeplejerske og mulighed for at komme over [sygdommen]. Til weekenden forflyttes jeg til [anden afdeling], til stor stue med åbne vinduer med larm fra gadestøj og ekstremt meget uro hele tiden. Konstant gang i TV og mange forskellige plejepersoner.	Godt
10	Da personalet havde travlt, var der en del ventetid. Dette var ikke personalets skyld. Det skal dog siges, at personalet var meget professionelt og gode til at informere.	Godt
11	Ikke ud over, at man ligger meget tæt. Der kunne ikke engang stå en stol imellem på den første stue. At man bliver vækket om natten for at blive flyttet til en anden stue, er heller ikke rart. Når man er syg og ikke sover godt, så er det træls at blive vækket.	Godt
12	Jeg var kun indlagt til undersøgelse et døgn.	Godt
16	Henvist fra andet sygehus med karcinom. I dag metastase. Ingen behandling fra Aarhus [i flere måneder]. Alt for lang tid.	Virkelig dårligt
18	Modstridende oplysninger og ekstrem lang ventetid.	Virkelig dårligt
21	Jeg var i en underlig situation, da jeg var på besøg hos [pårørende], så jeg havde ikke toilet eller mobil, men der var alle meget hjælpsomme.	Godt
23	Jeg måtte tage hjem igen pga. travlhed eller akut sygdom. Og måtte komme igen dagen efter.	Godt
26	Pårørende burde inddrages mere i beslutninger. Aarhus burde aldrig have gået med til, at patienten blev overført til andet sygehus. Denne beslutning har efterfølgende vanskeliggjort behandlingen.	Godt
28	Indlagt på Patienthotellet efter undersøgelse. 24 timers sonde i næsen.	Virkelig godt
29	For meget ventetid på de enkelte undersøgelser.	Dårligt
36	Virkelig en god behandling af sygeplejerskerne, som tog sig rigtig godt af mig.	Virkelig godt
38	Følte god kontakt med lægen, der opslog journal, men den anden læge (der blev tilkaldt) var ikke omhyggelig på den måde. Han undlod flere gange at svare, når jeg spurgte om noget. Var frygtelig og tydeligvis travl og virkede irriteret over at være tilkaldt.	Godt
40	Var meget utryk ved, at der blev foretaget kikkertoperation, når f.eks. tarmene ikke var undersøgt.	Dårligt
42	Blev glemt til en ultralydsscanning, så måtte vente til dagen efter og var derfor indlagt en dag	Virkelig dårligt

længere. (De havde glemt at faxe til røntgen).








ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	Efter operationen på den nye afdeling, så jeg meget, meget lidt til personalet. Kun en gang kom en sygeplejerske af sig selv og sagde, det var hende, der skulle tage sig af mig. Senere på dagen ville jeg selv hjem og ringede efter en sygeplejerske. Det var de to gange, jeg havde kontakt med personalet, selvom jeg havde det skidt oven på operationen.	Uoplyst
4	SUPER! Afdelingen var dejlig at være på, det var en god oplevelse, ud over det jeg har skrevet [tidligere]. Alle andre var super professionelle.	Godt
6	Jeg var indlagt i [nogle] døgn ([på to afdelinger]), så mine svar er på et spinkelt grundlag. Min indlæggelse handlede mest om observation, ikke ret meget om behandling.	Godt
12	Lægerne på afdelingen var uforberedte. De anede intet om mig og min sygdom og var ikke enige om noget (en stor børnehave).	Dårligt
17	Blev sendt hjem med penicillin. Havde det dårligt i en uge.	Dårligt
18	Jeg vil gerne give STOR ros til læge NN, samt øvrige på operationsstuen []. Tusind tak.	Virkelig godt
20	På seks dage blev jeg flyttet rundt på fire stuer.	Godt
29	Som nævnt er der tale om kortvarig og jævnligt tilbagevendende "rutinebehandling", så evalueringgrundlaget er sparsomt.	Godt
31	Meget dårlig kommunikation mellem personale og læger samt sygepleje og læger.	Dårligt
32	Ja, der er alt for meget forvirring og ventetid. Sygeplejersker og læger har ikke den tid til patienterne, som der burde være.	Dårligt
36	Det tager lang tid pr. pose blod, og det måtte man vænne sig til.	Virkelig godt

Gastroenterol. Afd. L

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

ID	Kommentarer - Gastroenterol. Afd. L - Senge	Samlet indtryk
2	De var gode til at fortælle, hvad der skulle ske.	Godt
ID	Kommentarer - L2	Samlet indtryk
4	Men jeg hører ikke så godt!	Godt
5	Det er et urimeligt ressourcospild, at det skal tage [flere døgn] at vente på en scanning, der varede to minutter.	Godt
7	Der var for travlt, så informationen var nogle gange forvirrende og mangelfuld, og andre gange super god.	Godt
16	Jeg har ringet og bekræftet tidspunktet fra sygehuset. Og samme dag, efter to timer blev den aflyst. Dårlig informeret om alt. [Ved den] sidste gastroskopi [var jeg] for dårligt informeret. Jeg er mega skuffet over Afdeling L.	Virkelig dårligt
19	Mens jeg ventede på biopsien, fik jeg forskellig information om, hvordan den skulle laves.	Godt
27	I forbindelse med stuegang og almindelig daglig kontakt til kontaktpersonen blev der altid givet god og passende information.	Virkelig godt
32	Meget fin.	Virkelig godt
38	Jeg fik RIGTIG god information, da jeg fik en overraskende information om, at jeg havde blindtarmsbetændelse og skulle opereres straks. Jeg spurgte om, hvad der så var galt i VENSTRE side og blev lovet svar senere. Men narkosepersonalet var helt enestående.	Godt
41	Min søn har modtaget løbende og ført drøftelser med personalet.	Godt
42	Snakkede med mange forskellige læger, som hver gang skulle undersøge mig forfra. Føltes ikke som om, de havde læst min journal. (Var indlagt ca. seks til syv dage).	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	Først ved et senere besøg på afdelingen fik jeg den information, både skriftligt og mundtligt, som jeg burde have fået under indlæggelsen.	Uoplyst
4	Det var nogle behagelige samtaler, vi havde med de forskellige læger og sygeplejersker. De var gode til at forklare, hvordan det skulle foregå. Man følte virkelig, at man var kommet til en professionel afdeling.	Godt
7	Jeg var til informationsmøde angående operationen ugen før indlæggelse. Den information ville jeg gerne have haft, allerede da det blev besluttet, at jeg skulle have [operationen]. Fordi der er ingen, der har kunnet forklare mig noget om den ellers. Og jeg har været meget i tvivl, om jeg skulle få operationen. Informationsmødet var godt, men skal bare ligge noget tidligere i forløbet.	Godt
9	Jeg ville gerne have haft informationspapirerne før end to dage inden min indlæggelse (det kunne eventuelt sendes ud sammen med indkaldelsen).	Godt
11	God information fra læge NN og anden læge NN, men ville ønske, at man ikke sad ude på gangen hele dagen og skulle tale om noget så personligt.	Godt
12	Lægerne NN var fantastiske, men lægerne på afdelingen var meget forskellige i deres udtalelser. Jeg bestemmer her, sagde en af lægerne. Anden læge sagde, han bestemmer ikke her!	Dårligt
13	Kunne godt have brugt information om min operation ved udskrivelsen!	Godt

Fik information få timer efter operationen, hvor jeg var træt og døsig. Disse oplysninger var næsten glemt, da jeg forlod sygehuset. Fik kun den information den ene gang.


- | | | |
|--|---|---------------|
|  20 | I de [] dage, jeg var indlagt, var der en person, der kom og snakkede (sygeplejerske) to gange. | Godt |
|  27 | Manglende information fra lægen. | Virkelig godt |
|  28 | Meget omhyggelig og fyldestgørende information (mundtlig) inden indlæggelse i form af lang samtale med læge NN. Plejepersonalet virkede fortravlet og uengageret, dog med en enkelt undtagelse. | Godt |
|  29 | Den skriftlig information er tilpas []. Men trænger til at blive korrigeret for sproglige fejl. | Godt |
|  31 | Ingen information og den smule man fik var meget modstridig med hinanden. | Dårligt |
|  32 | Ingen, der vidste noget, når man spurgte. | Dårligt |
|  36 | Jeg fik besked om, HVORFOR det tog lang tid. | Virkelig godt |

Gastroenterol. Afd. L

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - L2	Samlet indtryk
10	Kunne godt have haft gavn af et brev, hvor i der stod, hvad der var sket. Bl.a. hvad afdelingen har skrevet til min læge.	Godt
13	Blev sendt hjem med dårlig vejrtrækning. Måtte senere på skadestuen uden at få hjælp. Senere på anden afdeling, hvor problemet blev klaret meget hurtigt. Ros til afdelingen.	Godt
17	Jeg ventede fem timer på, at en læge skulle komme og udskrive mig. Det er uacceptabelt. Derfor forlod jeg hospitalet uden en læges tilsyn!	Virkelig dårligt
19	Blev udskrevet med onlinerecept til apotek, som ikke tilgik apoteket pga. manglende kode lig med godkendelse på udsteder. Afdelingen havde medgivet medicin til næste dag, men havde delt en 10 mg. DEPOTTABLET i to i mangel af 5 mg. depottabletter.	Godt
27	Har altid dyrket passende motion, spist fornuftigt, været ikke-ryger og kun nydt alkohol ved selskabelige lejligheder.	Virkelig godt
29	Jeg var glad for at skulle hjem. Sygeplejerskerne var søde, men overbelægning gjorde, at jeg måtte tage beroligende medicin og sovemedicin til natten. Fem senge på en firemandsstue, det fungerer ikke.	Dårligt
31	Det er for dårligt, at man efter tre-fire uger skal rykke for at få et brev, om det var godt eller skidt. Sådan burde det ikke være.	Godt
38	Jeg blev ved udskrivningen fortalt, at jeg skulle kontakte egen lægen, hvis jeg fik det dårligt efter det første døgn. Måtte gerne kontakte afdelingen det første døgn, hvis problemer. Jeg sagde gentagne gange til udskrivende læge, at jeg FORTSAT havde smerter i venstre side, som var mit hovedproblem, men jeg fik at vide, at det nok gik over. Og nu havde man jo også været inde at ordne blindtarmen.	Godt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Der er ikke blevet sendt brev til min praktiserende læge.	Dårligt
3	Jeg bad selv om at komme hjem. Sygeplejersken sagde, at jeg ikke måtte gå, før jeg havde fået lidt at spise og hentede noget yoghurt. Derefter spurgte hun, om hun skulle bestille transport. Hun spurgte ikke, om jeg var alene derhjemme og prøvede heller ikke at overtale mig til at blive, selvom jeg bagefter kan se, det ville have været det fornuftigste.	Uoplyst
6	Min læge har fået udskrivningsbrev, og jeg havde mulighed for at kontakte afdelingen ved behov.	Godt
7	Jeg fik gastric bypass og kunne bestemt godt have tænkt mig at være indlagt en nat mere. Det var alt for uoverskueligt for mig at skulle så hurtigt hjem. Det er jo et voldsomt indgreb, som ændrer alt med et trylleslag. Så det ville være fint, om man kunne vælge at blive en dag mere for at få lidt mere ro på.	Godt
12	Jeg fik intet at vide. Kun om piller jeg skulle tage.	Dårligt
15	Mit sår væskede, og klemmerne var visse steder sat med for stor afstand, og her 27 dage efter er det stadig ikke vokset helt sammen, og jeg er begyndt med kemo.	Godt
17	Udskrevet for tidligt!	Dårligt
27	Er skuffet over, at jeg efter operationen IKKE fik talt med den opererende læge. Hende der udskrev mig, sagde blot, at operationen var gået godt. Min egen læge fik kun en MEGET kort beskrivelse. Først, da jeg ringede og fik kopi af min journal, fandt jeg ud af, at jeg skulle have kontakt til en diætist. Synes IKKE, det er ok...	Virkelig godt

 28 Den læge NN, der udskrev mig, gav mig alle de informationer, jeg havde behov for.

Godt

Gastroenterol. Afd. L

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

ID	Kommentarer - Gastroenterol. Afd. L - Senge	Samlet indtryk
1	Søde sygeplejersker. Omsorg og behandling (alt var godt). Fantastiske klovn! God mad. Jeg fik en masse filuris. [Næsten to døgn] smertehelvede før tarmslyngsoperation. Overflyttet fra andet sygehus til Skejbs Børneafdeling og videre til tredje sygehus. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
2	Det kunne godt trænge til nye puder og dyner. Det var meget dårligt. [Fysiske rammer]	Godt
5	Personalet kom ved skift og hilste på min søn. De præsenterede sig og gav de informationer, børn har brug for. Synes virkeligt, det var rart. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - L2	Samlet indtryk
1	Det eneste klagepunkt: Da vi fik at vide, at der var slem kræft, blev jeg som pårørende smidt ud af stuen, som vi var gået ind på, så han kunne komme i seng. For det var jo lige midt i hviletiden. Det kunne godt være gjort bedre, så man ikke bare skulle lade ham være alene. Og det er jo ikke fordi, at man laver larm sådan et sted.	Virkelig godt
3	Mit indtryk af den ene afdeling var, at de ansatte havde meget travlt og var stressede. Jeg følte mig i vejen, hvis jeg havde brug for deres hjælp. Efter overflytningen til den anden afdeling, var der meget mere ro og forståelse. Herude følte jeg mig tryk og i gode hænder. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Dårligt
4	Et venligt miljø. Tak. [Relationer til personale]	Godt
5	Stærke, søde, kompetente sygeplejersker. Klar læge, god til at kommunikere ud, hvad der var galt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
9	Alt i alt var forløbet godt. Jeg kan kun sætte en finger på manglende information. Der gik MANGE TIMER mellem information om, hvad der skulle ske. [Kommunikation og information]	Godt
11	At man ikke skal ligge så tæt og blive vækket, når man endelig sover, for man er jo syg, ellers var der jo ingen grund til, at man var der. Maden: FØJ. Kartoflerne og sovsen var kold, og det er ikke så fedt at spise []. I forhold til det første sygehus er det andet sygehus meget godt. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
13	Ros til personale for god behandling og venlig optræden. Altid behjælpelig. [Relationer til personale]	Godt
17	Det kan klart gøres bedre, når man ankommer til afdelingen, at der er en person, der tager sig af en. Plus, at der er ingen grund til, at man skal sidde på gangen og vente (med feber) i [adskilte] timer, før der var en læge, der var til stede. [Pleje]	Virkelig dårligt
19	Hertil har jeg ikke rigtig noget, men jeg vil gerne sige et stort tak til læge NN for hendes svar på min og min kones skrivelse. Det havde vi overhovedet ikke forventet. [Relationer til personale]	Godt
20	Manglende opholdsrum. Behov for regulering/begrænsning i brug af fjernsyn. [Fysiske rammer]	Uoplyst
24	Personalet er søde og rare, men de har alt for travlt. Der mangler virkelig pleje til patienten i form af almindelig pleje for nogle, som ikke kan klare sig selv, og nogle får måske mere pleje end andre. Der er jo overpatienter og underpatienter.	Uoplyst

	[Pleje]	
27	I enkelte situationer kunne jeg have ønsket en smule mere information. Jeg har oplevet personalet som meget omsorgsfulde og kompetente. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
28	Rigtig god oplevelse at være indlagt på patienthotellet. Søde medarbejdere, flot værelse og sikre en madoplevelse. Der var alt for den småtspisende til den, der skulle passe på figuren. Godt udvalg. [Pleje]	Virkelig godt
29	Der skal vaskes gulv. Ikke kun moppes. Støvet generer. Der var meget larm på gangen ved vagtskifte især om aftenen. [Fysiske rammer]	Dårligt
32	Man bliver dybt taknemmelig over at være født i vort land [] med den oplevede "service".	Virkelig godt
33	Lægen var meget lyttende og virkede kompetent. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
35	Jeg havde forventet at blive udskrevet af en læge, der vidste noget om mit sygdomsforløb i stedet for en hel ukendt læge, som jeg ikke har talt med før. [Havde forventet] en læge, der kunne uddybe mit forløb og fremtid. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
38	Først ros: Flot at man opdagede en betændt blindtarm, som jeg på intet tidspunkt havde følt gav smerter. Det høje infektionstal, som var konstateret af egen læge, blev taget op, og en slemt betændt blindtarm blev dygtig opereret. Så ris: Jeg synes, det er sjusket, at man IKKE tager mine GENTAGNE klager over smerter [] alvorligt ELLER udskrifter mig med besked om at få det nærmere undersøgt. Tre dage senere måtte jeg til læge pga. smerter [] og skal nu opereres []. Så der var [noget galt]! 1000 roser til personale på [bestemt] afdeling. STOR TAK! [Kvalitet i behandling]	Godt
40	Blev taget godt imod af sygeplejen, men da vagterne jo skifter, kom der en ny, som virkede som om, der intet var styr på. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Dårligt
42	Der var utrolig meget larm (fra sygeplejersker) på gangen indtil klokken 15, derefter så man nærmest ikke en sygeplejerske. Den, der skulle passe én, henvendte sig ikke, før man opsøgte dem. [Relationer til personale]	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
4	Det er helt klart, at der var mange på afdelingen, og det ikke altid var nemt at undgå overlægning. Det bliver nok bedre, når I flytter til Skejby, men det var en god oplevelse. [Fysiske rammer]	Godt
7	Når man tog bad, flød risten over, og vandet løb ud i sengeafdelingen. Måske en gang rensning af ristene ville være fint. Der lå masser af hår i krogene, så det har nok været stoppet. [Fysiske rammer]	Godt
9	Det var en god oplevelse for mig hele vejen igennem. Stor ros til afdelingen. Jeg har i hele forløbet følt mig godt behandlet og set. Før operation: Ifølge informationspapirerne skulle jeg have haft en samtale med en fysioterapeut. Det skete ikke. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
11	At plejepersonalet tog mere ansvar for de enkelte. Alt for panisk og stressende adfærd. Havde følelsen af at være gennemsigtig. [Relationer til personale]	Godt
12	Jeg synes, at det er utroligt, at jeg ikke får et papir på min indlæggelse om, hvad og hvordan jeg blev behandlet, og hvordan jeg fremover skal forholde mig. [Kommunikation og information]	Dårligt

✎	15	Dårligt opholdsrum. God mad. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
✎	17	Informere ens. [Kommunikation og information]	Dårligt
✎	18	Der var flere, der havde et godt smil, og det luner i sådan en situation. GODT.	Virkelig godt
✎	19	Vi var fem personer på en firemandsstue, men de havde også meget travlt. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
✎	23	Lokalerne er jo gamle og nedslidte, men det dejlige personale opvejer. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	27	Selve plejepersonalet gjorde et fantastisk stykke arbejde.	Virkelig godt
✎	28	Modtagelsen på sengeafdelingen kunne blive bedre, hvis plejepersonalet havde BEDRE tid, hvis de FOKUSEREDE på den opgave, de var i gang med, og hvis de optrådte MERE PROFESSIONELT og for eksempel ikke delagtiggjorde mig eller andre patienter i, hvor trætte de var, og hvor meget de glædede sig til at få fri. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
✎	29	Venligt, imødekomende personale. [Relationer til personale]	Godt
✎	32	Der er alt for lidt personale. [Pleje]	Dårligt
✎	33	Plejepersonalet på afdelingen gjorde det virkelig godt. Læger og læger NN burde sendes på efteruddannelse. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎	36	Fin og sund mad. De var altid parat til at svare på ALT. [Pleje, Relationer til personale]	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 afdeling². 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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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.

