

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

Kirurgisk Afd. P

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: | 393 |
| Besvarelser fra afdelingens patienter: | 264 |
| Afdelingens svarprocent: | 67% |

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

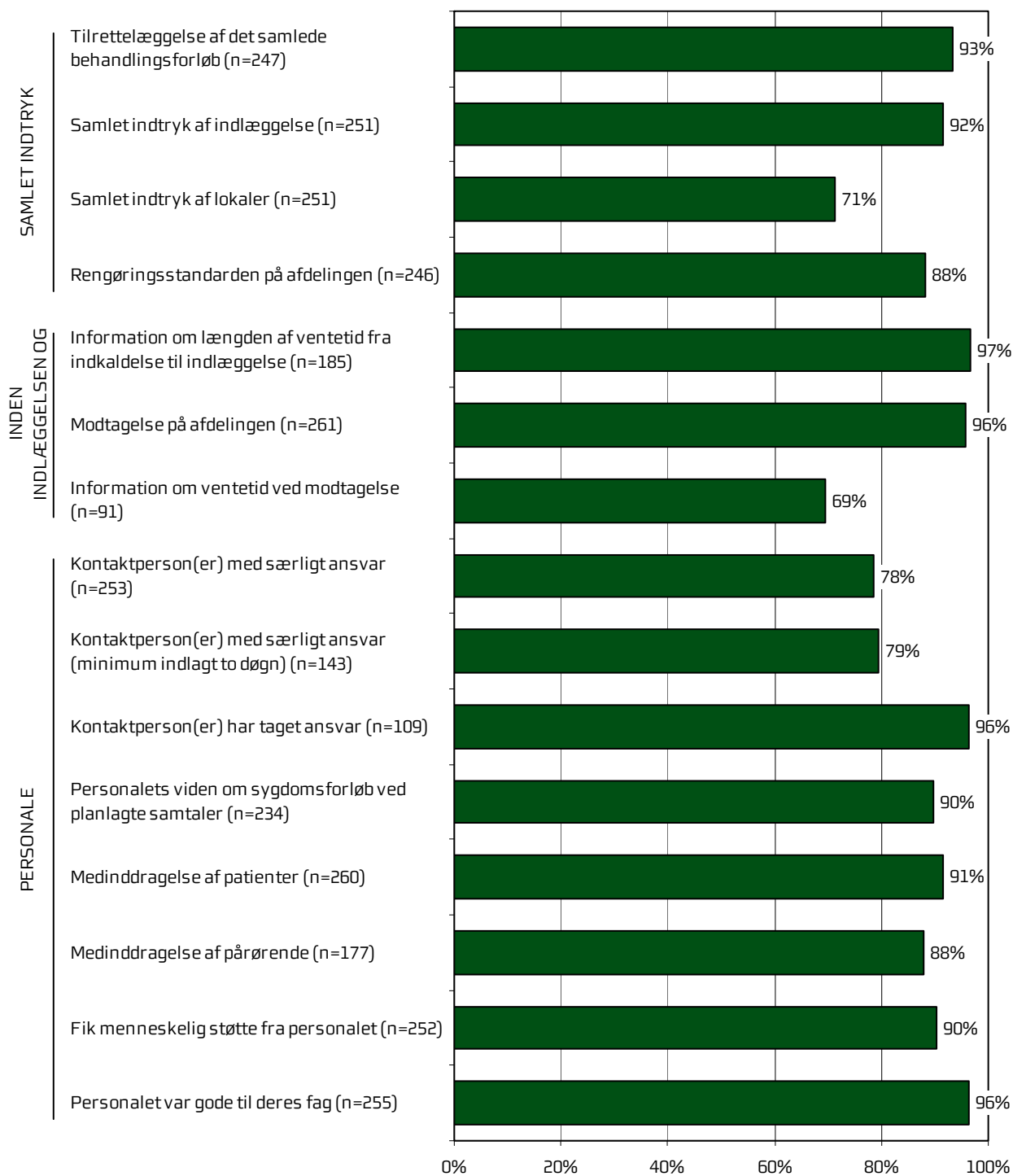
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

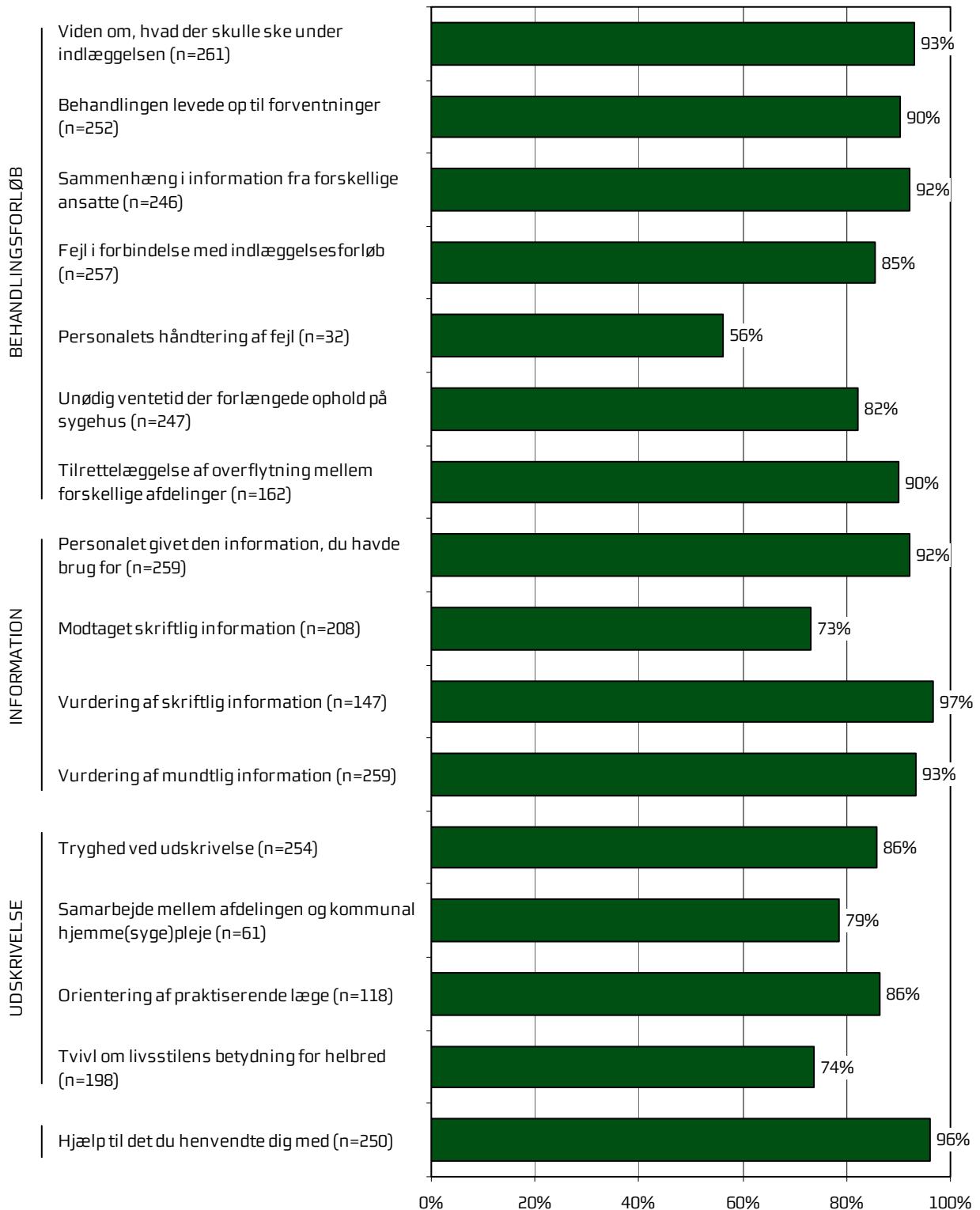
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Kirurgisk Afdeling P

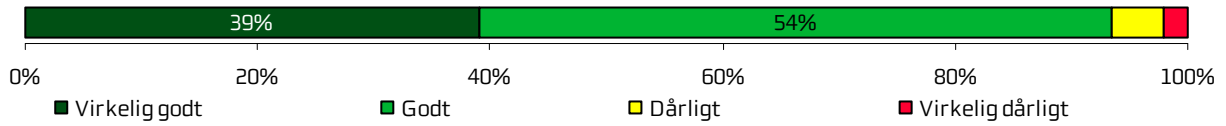
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

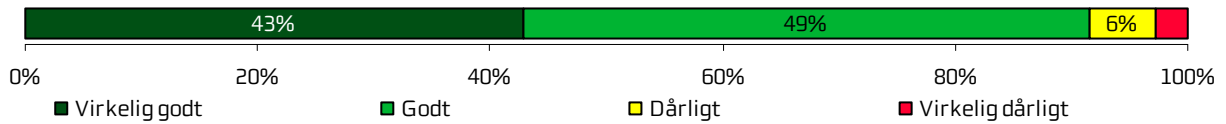
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

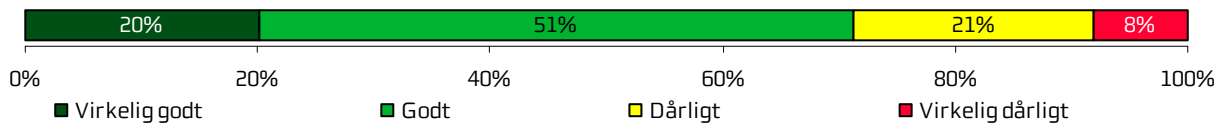
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=247)



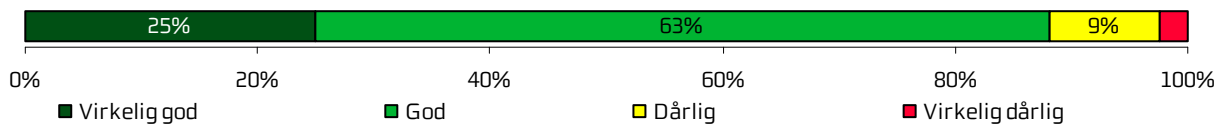
Samlet indtryk af indlæggelse (n=251)



Samlet indtryk af lokaler (n=251)



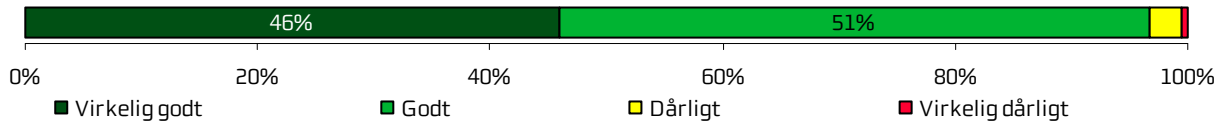
Rengøringsstandard på afdelingen (n=246)



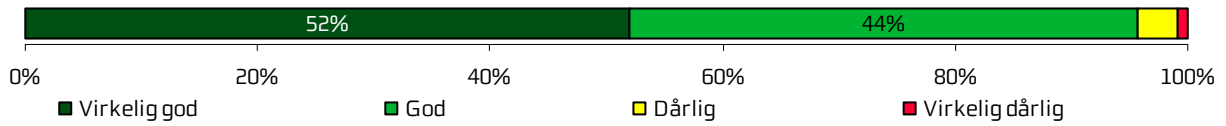
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? | 93 % | 93 % | 91 % | 99 % * | 88 % * | 95 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen? | 92 % | 92 % | 92 % | 99 % * | 89 % | 96 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? | 71 % | 73 % | 73 % | 98 % * | 79 % * | 89 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen? | 88 % | 88 % | - | 99 % * | 88 % | 93 % |

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

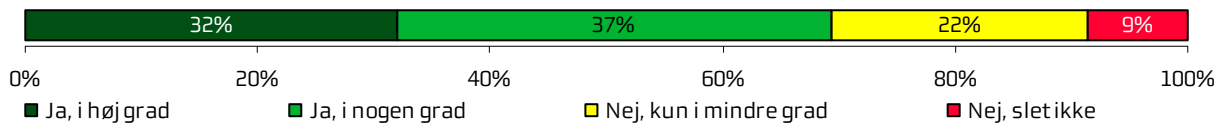
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=185)



Modtagelse på afdelingen (n=261)



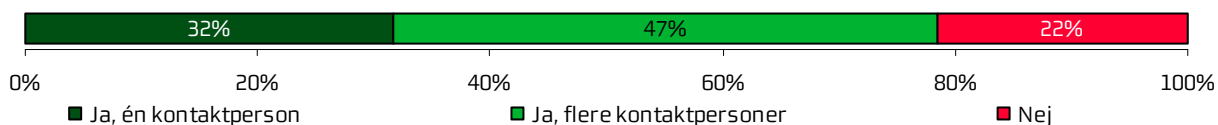
Information om ventetid ved modtagelse (n=91)



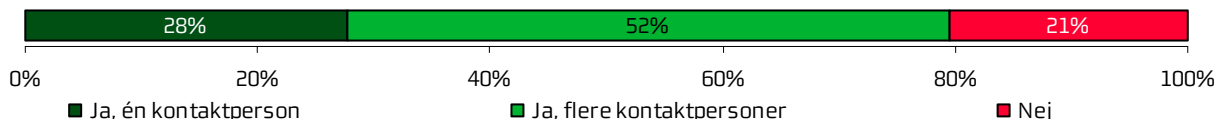
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt? | 97 % | 95 % | 94 % | 100 % * | 84 % * | 93 % * |
| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | 96 % | 95 % | 96 % | 100 % * | 95 % | 98 % |
| Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse? | 69 % | 70 % | 67 % | 92 % * | 65 % | 78 % |

Personale

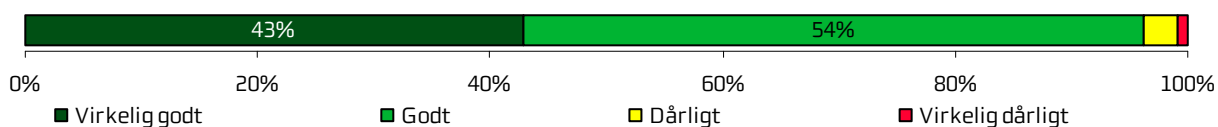
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=253)



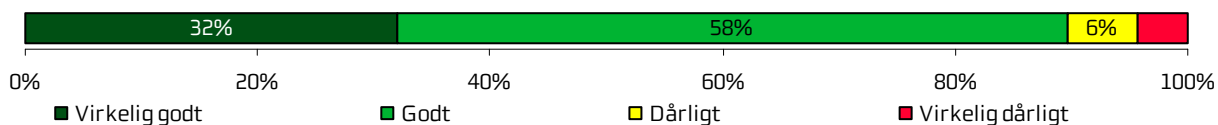
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=143)



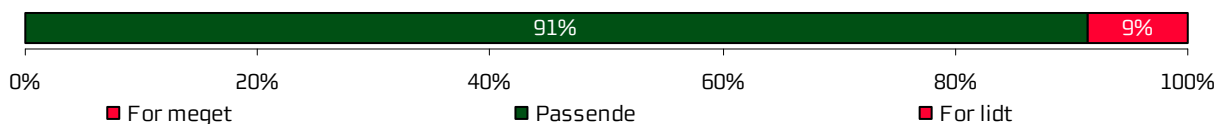
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=109)



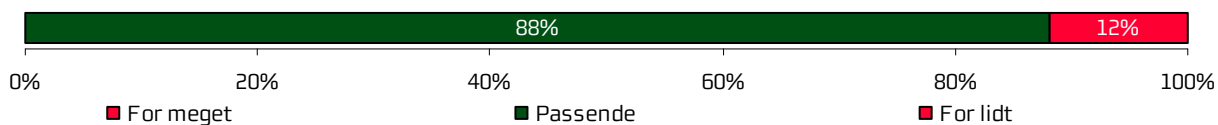
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=234)



Medinddragelse af patienter (n=260)



Medinddragelse af pårørende (n=177)



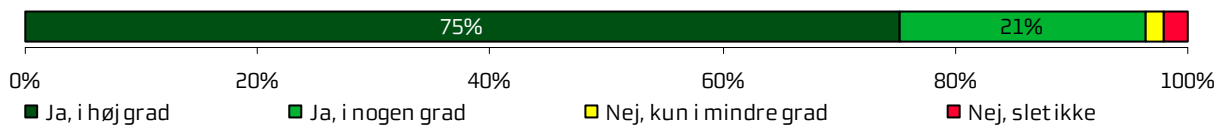
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=252)



| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? | 78 % | 79 % | 84 % | 95 % * | 76 % | 86 % |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn) | 79 % | 77 % | 84 % | 97 % * | 76 % | 85 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 96 % | 97 % | - | 100 % * | 94 % | 98 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 90 % | 92 % | 91 % | 99 % * | 85 % | 93 % * |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 91 % | 89 % | 90 % | 97 % * | 85 % * | 91 % * |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 88 % | 87 % | 87 % | 95 % * | 79 % * | 87 % * |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt? | 90 % | 92 % | 90 % | 98 % * | 85 % * | 93 % * |

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=255)



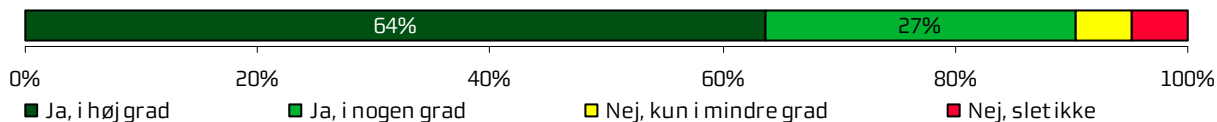
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 96 % | 96 % | 96 % | 100 % * | 93 % | 98 % * |

Behandlingsforløb

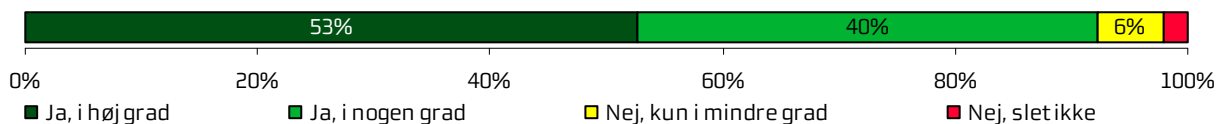
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=261)



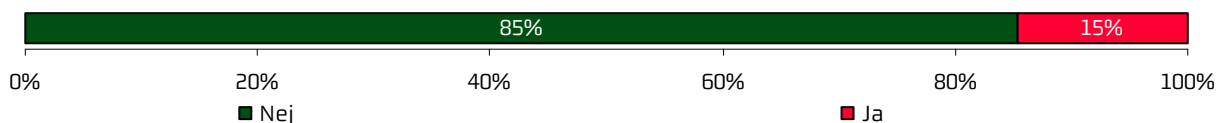
Behandlingen levede op til forventninger (n=252)



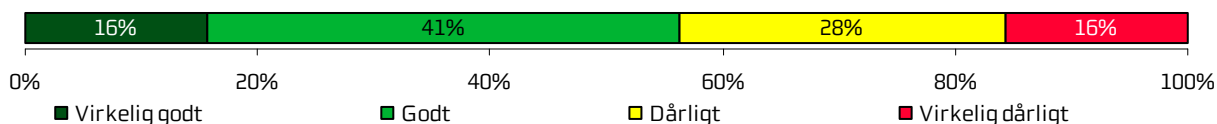
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=246)



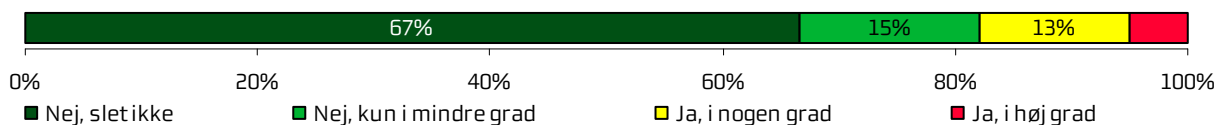
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=257)



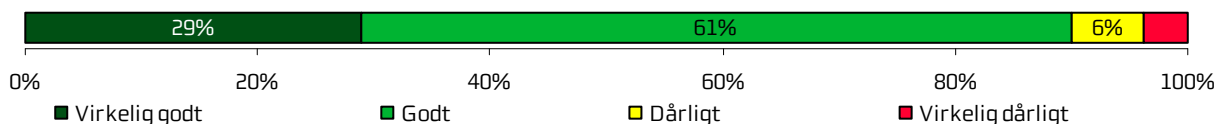
Personalets håndtering af fejl (n=32)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=247)



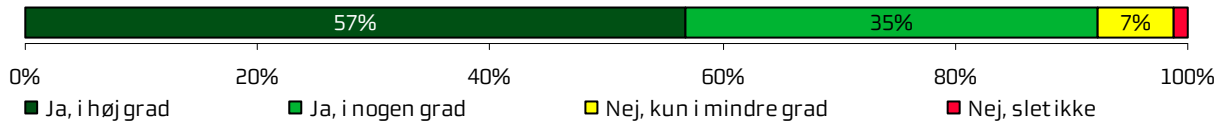
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=162)



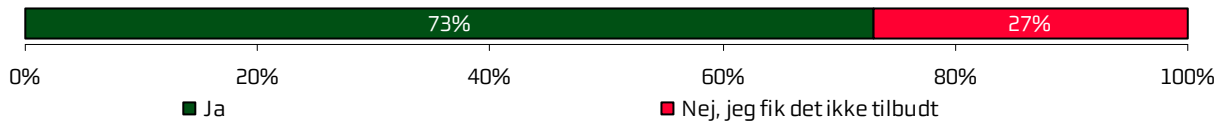
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt? | 93 % | 93 % | 90 % | 98 % * | 78 % * | 90 % * |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 90 % | 90 % | 89 % | 98 % * | 85 % | 93 % * |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? | 92 % | 89 % | 91 % | 97 % * | 83 % * | 91 % * |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | 85 % | 87 % | 86 % | 94 % * | 80 % | 88 % * |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 56 % | 59 % | 72 % | 91 % * | 55 % | 67 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | 82 % | 87 % | 81 % | 93 % * | 75 % * | 85 % * |
| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt? | 90 % | 89 % | 91 % | 98 % * | 84 % | 93 % * |

Information

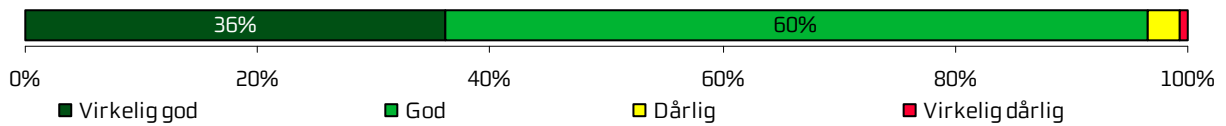
Personalet givet den information, du havde brug for (n=259)



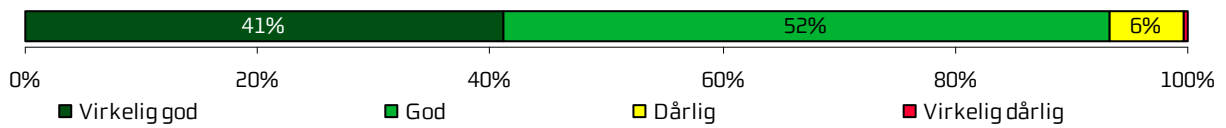
Modtaget skriftlig information (n=208)



Vurdering af skriftlig information (n=147)



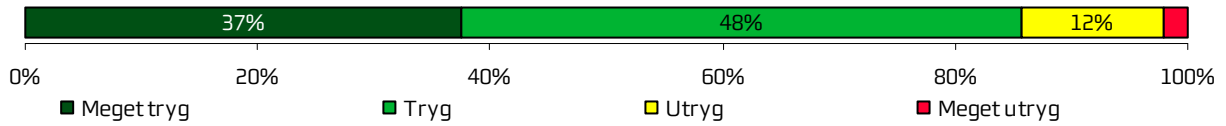
Vurdering af mundtlig information (n=259)



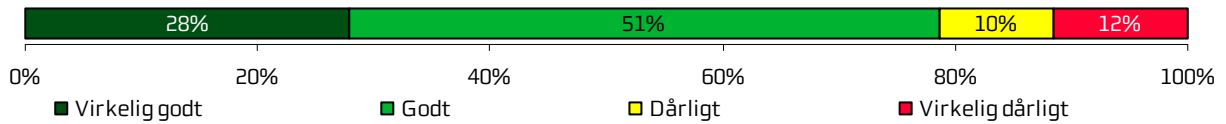
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for? | 92 % | 92 % | - | 97 % * | 85 % * | 93 % * |
| Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 73 % | 76 % | 69 % | 87 % * | 52 % * | 72 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik? | 97 % | 99 % | 97 % | 100 % * | 93 % | 97 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt? | 93 % | 94 % | 91 % | 98 % * | 87 % * | 94 % * |

Udskrivelse

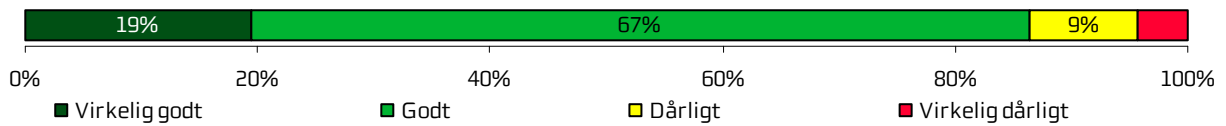
Tryghed ved udskrivelse (n=254)



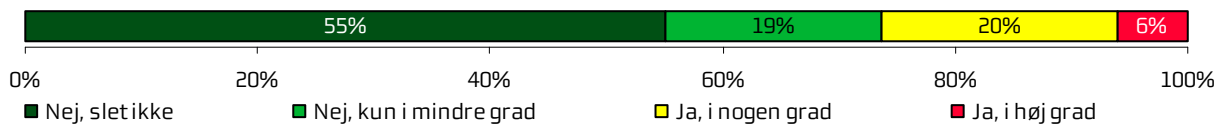
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=61)



Orientering af praktiserende læge (n=118)



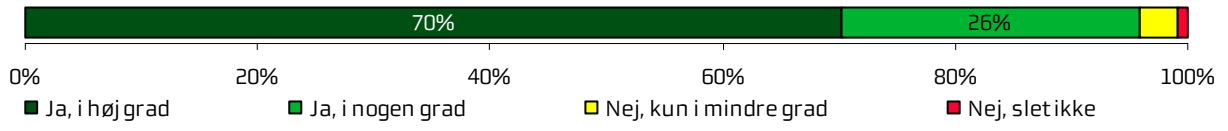
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=198)



| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen? | 86 % | 87 % | 86 % | 96 % * | 82 % | 90 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse? | 79 % | 81 % | 86 % | 95 % * | 82 % | 87 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb? | 86 % | 87 % | 88 % | 97 % * | 77 % * | 87 % * |
| Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 74 % | 71 % | 72 % | 82 % * | 59 % * | 71 % * |

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=250)



| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med? | 96 % | 95 % | - | 100 % * | 90 % * | 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.: >>løbnr<<

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) 67 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 | 67% | 100% |
| Køn | | |
| Mand | 32% | 32% |
| Kvinde | 68% | 68% |
| Aldersgruppe | | |
| Under 20 år | 2% | 3% |
| 20-39 år | 13% | 16% |
| 40-59 år | 29% | 28% |
| 60-79 år | 49% | 45% |
| 80 år eller derover | 7% | 8% |

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 | | 264 | | 100% |
| Køn | | | | |
| Mand | | 84 | | 32% |
| Kvinde | | 180 | | 68% |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | | 5 | | 2% |
| 20-39 år | | 35 | | 13% |
| 40-59 år | | 76 | | 29% |
| 60-79 år | | 129 | | 49% |
| 80 år eller derover | | 19 | | 7% |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | | 242 | | 95% |
| Pårørende | | 12 | | 5% |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | | 253 | | 98% |
| Ikke dansk | | 6 | | 2% |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | | 62 | | 23% |
| Planlagt | | 202 | | 77% |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Kirurgisk Afd. P - Senge | | 17 | | 6% |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | | 247 | | 94% |

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 | 39 | 54 | 5 | 2 | 247 | 12 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 35 | 62 | 3 | 0 | 79 | 4 |
| Kvinde | 41 | 51 | 5 | 3 | 168 | 8 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 4 | 0 |
| 20-39 år | 18 | 63 | 12 | 6 | 33 | 2 |
| 40-59 år | 33 | 61 | 4 | 1 | 72 | 3 |
| 60-79 år | 50 | 47 | 3 | 1 | 120 | 7 |
| 80 år eller derover | 39 | 55 | 6 | 0 | 18 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 40 | 53 | 4 | 2 | 229 | 10 |
| Pårørende | 27 | 64 | 9 | 0 | 11 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 39 | 55 | 5 | 2 | 240 | 10 |
| Ikke dansk | 40 | 40 | 0 | 20 | 5 | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 19 | 63 | 10 | 8 | 52 | 8 |
| Planlagt | 44 | 52 | 3 | 1 | 195 | 4 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Kirurgisk Afd. P - Senge | 53 | 47 | 0 | 0 | 17 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 38 | 55 | 5 | 2 | 230 | 12 |

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 | 43 | 49 | 6 | 3 | 251 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 43 | 53 | 4 | 0 | 79 |
| Kvinde | 43 | 46 | 6 | 4 | 172 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 4 |
| 20-39 år | 21 | 59 | 15 | 6 | 34 |
| 40-59 år | 41 | 53 | 5 | 1 | 74 |
| 60-79 år | 51 | 44 | 2 | 3 | 121 |
| 80 år eller derover | 39 | 50 | 11 | 0 | 18 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 44 | 48 | 5 | 3 | 233 |
| Pårørende | 9 | 73 | 18 | 0 | 11 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 43 | 48 | 6 | 3 | 244 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 25 | 58 | 12 | 5 | 57 |
| Planlagt | 48 | 46 | 4 | 2 | 194 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Kirurgisk Afd. P - Senge | 56 | 44 | 0 | 0 | 16 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 42 | 49 | 6 | 3 | 235 |

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 20 | 51 | 21 | 8 | 251 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 17 | 53 | 24 | 6 | 80 |
| Kvinde | 22 | 50 | 19 | 9 | 171 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 4 |
| 20-39 år | 8 | 47 | 30 | 15 | 34 |
| 40-59 år | 20 | 46 | 24 | 10 | 74 |
| 60-79 år | 20 | 56 | 17 | 6 | 121 |
| 80 år eller derover | 44 | 34 | 17 | 6 | 18 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 20 | 51 | 21 | 7 | 232 |
| Pårørende | 9 | 64 | 18 | 9 | 11 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 19 | 52 | 21 | 8 | 243 |
| Ikke dansk | 80 | 20 | 0 | 0 | 5 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 12 | 52 | 28 | 9 | 58 |
| Planlagt | 23 | 51 | 19 | 8 | 193 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Kirurgisk Afd. P - Senge | 43 | 43 | 14 | 0 | 14 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 19 | 51 | 21 | 8 | 237 |

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 | 25 | 63 | 9 | 2 | 246 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 33 | 56 | 7 | 4 | 81 |
| Kvinde | 21 | 67 | 10 | 2 | 165 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 3 |
| 20-39 år | 26 | 56 | 12 | 6 | 34 |
| 40-59 år | 19 | 66 | 15 | 0 | 74 |
| 60-79 år | 28 | 63 | 6 | 3 | 118 |
| 80 år eller derover | 35 | 59 | 6 | 0 | 17 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 25 | 64 | 9 | 2 | 230 |
| Pårørende | 20 | 60 | 20 | 0 | 10 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 24 | 64 | 10 | 3 | 238 |
| Ikke dansk | 67 | 33 | 0 | 0 | 6 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 21 | 60 | 18 | 2 | 57 |
| Planlagt | 26 | 64 | 7 | 3 | 189 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Kirurgisk Afd. P - Senge | 46 | 54 | 0 | 0 | 13 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 24 | 64 | 10 | 3 | 233 |

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 | 46 | 51 | 3 | 1 | 185 | 8 | 62 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 42 | 56 | 2 | 0 | 53 | 4 | 24 |
| Kvinde | 48 | 49 | 3 | 1 | 132 | 4 | 38 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 | 1 | 3 |
| 20-39 år | 43 | 57 | 0 | 0 | 14 | 2 | 18 |
| 40-59 år | 29 | 69 | 2 | 0 | 54 | 4 | 15 |
| 60-79 år | 55 | 40 | 4 | 1 | 100 | 1 | 23 |
| 80 år eller derover | 51 | 49 | 0 | 0 | 16 | 0 | 3 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 47 | 50 | 2 | 0 | 171 | 8 | 54 |
| Pårørende | 14 | 86 | 0 | 0 | 7 | 0 | 5 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 46 | 51 | 3 | 1 | 179 | 8 | 57 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 0 | 2 |
| Indlæggelsesform | | | | | | | |
| Akut | - | - | - | - | 0 | 0 | 62 |
| Planlagt | 46 | 51 | 3 | 1 | 185 | 8 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | | |
| Kirurgisk Afd. P - Senge | 50 | 50 | 0 | 0 | 16 | 0 | 1 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 46 | 51 | 3 | 1 | 169 | 8 | 61 |

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | | | | | |
|--|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 52 | 44 | 3 | 1 | 261 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 53 | 45 | 1 | 0 | 84 |
| Kvinde | 51 | 43 | 5 | 1 | 177 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 40 | 60 | 0 | 0 | 5 |
| 20-39 år | 34 | 54 | 12 | 0 | 35 |
| 40-59 år | 49 | 49 | 1 | 0 | 75 |
| 60-79 år | 58 | 37 | 3 | 2 | 128 |
| 80 år eller derover | 56 | 44 | 0 | 0 | 18 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 52 | 43 | 3 | 1 | 240 |
| Pårørende | 33 | 58 | 8 | 0 | 12 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 51 | 44 | 4 | 1 | 251 |
| Ikke dansk | 67 | 33 | 0 | 0 | 6 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 35 | 54 | 10 | 2 | 61 |
| Planlagt | 57 | 41 | 2 | 1 | 200 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Kirurgisk Afd. P - Senge | 59 | 41 | 0 | 0 | 17 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 52 | 44 | 4 | 1 | 244 |

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 | 32 | 37 | 22 | 9 | 91 | 16 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 37 | 52 | 7 | 4 | 27 | 5 |
| Kvinde | 30 | 31 | 28 | 11 | 64 | 11 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 3 | 0 |
| 20-39 år | 13 | 31 | 44 | 13 | 16 | 2 |
| 40-59 år | 35 | 35 | 21 | 8 | 23 | 8 |
| 60-79 år | 40 | 39 | 16 | 5 | 43 | 5 |
| 80 år eller derover | 33 | 33 | 17 | 17 | 6 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 35 | 38 | 20 | 7 | 81 | 15 |
| Pårørende | 0 | 20 | 80 | 0 | 5 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 32 | 37 | 22 | 9 | 87 | 15 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 2 | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 9 | 27 | 50 | 14 | 22 | 6 |
| Planlagt | 39 | 41 | 13 | 7 | 69 | 10 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Kirurgisk Afd. P - Senge | - | - | - | - | 3 | 1 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 33 | 38 | 22 | 8 | 88 | 15 |

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 | 32 | 47 | 22 | 253 |
| Køn | | | | |
| Mand | 32 | 50 | 18 | 80 |
| Kvinde | 32 | 45 | 23 | 173 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 0 | 80 | 20 | 5 |
| 20-39 år | 23 | 37 | 40 | 33 |
| 40-59 år | 21 | 60 | 19 | 75 |
| 60-79 år | 41 | 41 | 18 | 122 |
| 80 år eller derover | 39 | 38 | 22 | 18 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 33 | 46 | 21 | 233 |
| Pårørende | 17 | 50 | 33 | 12 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 32 | 46 | 21 | 244 |
| Ikke dansk | 0 | 50 | 50 | 6 |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | 18 | 48 | 33 | 60 |
| Planlagt | 36 | 46 | 18 | 193 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Kirurgisk Afd. P - Senge | 59 | 35 | 6 | 17 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 30 | 47 | 22 | 236 |

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 | 28 | 52 | 21 | 143 |
| Køn | | | | |
| Mand | 25 | 54 | 21 | 53 |
| Kvinde | 29 | 51 | 20 | 90 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | 2 |
| 20-39 år | 12 | 47 | 41 | 17 |
| 40-59 år | 18 | 72 | 10 | 40 |
| 60-79 år | 36 | 42 | 22 | 70 |
| 80 år eller derover | 36 | 42 | 22 | 14 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 28 | 53 | 19 | 133 |
| Pårørende | 17 | 33 | 50 | 6 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 28 | 52 | 20 | 139 |
| Ikke dansk | - | - | - | 3 |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | 17 | 47 | 37 | 30 |
| Planlagt | 31 | 53 | 16 | 113 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Kirurgisk Afd. P - Senge | 56 | 44 | 0 | 9 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 26 | 52 | 22 | 134 |

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 | 43 | 54 | 3 | 1 | 109 | 3 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 38 | 62 | 0 | 0 | 41 | 1 |
| Kvinde | 45 | 49 | 4 | 1 | 68 | 2 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 2 | 0 |
| 20-39 år | 44 | 44 | 0 | 11 | 9 | 1 |
| 40-59 år | 46 | 48 | 6 | 0 | 35 | 0 |
| 60-79 år | 39 | 59 | 2 | 0 | 53 | 2 |
| 80 år eller derover | 49 | 51 | 0 | 0 | 10 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 42 | 55 | 2 | 1 | 103 | 3 |
| Pårørende | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 43 | 54 | 3 | 1 | 107 | 3 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 47 | 47 | 0 | 6 | 17 | 2 |
| Planlagt | 42 | 55 | 3 | 0 | 92 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Kirurgisk Afd. P - Senge | 67 | 33 | 0 | 0 | 9 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 41 | 55 | 3 | 1 | 100 | 3 |

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 | 32 | 58 | 6 | 4 | 234 | 25 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 31 | 59 | 4 | 6 | 72 | 10 |
| Kvinde | 33 | 57 | 7 | 4 | 162 | 15 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 4 | 1 |
| 20-39 år | 20 | 53 | 10 | 17 | 30 | 4 |
| 40-59 år | 35 | 59 | 4 | 1 | 69 | 6 |
| 60-79 år | 33 | 58 | 5 | 4 | 113 | 14 |
| 80 år eller derover | 44 | 50 | 6 | 0 | 18 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 32 | 58 | 6 | 5 | 216 | 22 |
| Pårørende | 27 | 64 | 9 | 0 | 11 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 32 | 58 | 6 | 4 | 227 | 22 |
| Ikke dansk | 40 | 60 | 0 | 0 | 5 | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 31 | 47 | 13 | 9 | 45 | 16 |
| Planlagt | 32 | 60 | 4 | 3 | 189 | 9 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Kirurgisk Afd. P - Senge | 29 | 71 | 0 | 0 | 17 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 32 | 57 | 6 | 5 | 217 | 25 |

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 | 0 | 91 | 9 | 260 |
| Køn | | | | |
| Mand | 0 | 93 | 7 | 82 |
| Kvinde | 0 | 91 | 9 | 178 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 0 | 100 | 0 | 5 |
| 20-39 år | 0 | 83 | 17 | 35 |
| 40-59 år | 0 | 92 | 8 | 76 |
| 60-79 år | 0 | 92 | 8 | 126 |
| 80 år eller derover | 0 | 100 | 0 | 18 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 0 | 92 | 8 | 239 |
| Pårørende | 0 | 92 | 8 | 12 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 0 | 91 | 9 | 250 |
| Ikke dansk | 0 | 83 | 17 | 6 |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | 0 | 85 | 15 | 61 |
| Planlagt | 0 | 93 | 7 | 199 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Kirurgisk Afd. P - Senge | 0 | 100 | 0 | 17 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 0 | 91 | 9 | 243 |

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | | | | | |
|--|-----------|----------|----------|-------|----------------------|
| | For meget | Passende | For lidt | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | % | n | n |
| Alle | 0 | 88 | 12 | 177 | 80 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 0 | 91 | 9 | 59 | 23 |
| Kvinde | 0 | 86 | 14 | 118 | 57 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 0 | 100 | 0 | 5 | 0 |
| 20-39 år | 0 | 80 | 20 | 25 | 10 |
| 40-59 år | 0 | 91 | 9 | 44 | 31 |
| 60-79 år | 0 | 87 | 13 | 87 | 37 |
| 80 år eller derover | 0 | 94 | 6 | 16 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 0 | 88 | 12 | 157 | 80 |
| Pårørende | 0 | 92 | 8 | 12 | 0 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 0 | 88 | 12 | 170 | 79 |
| Ikke dansk | 0 | 100 | 0 | 5 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 0 | 85 | 15 | 39 | 22 |
| Planlagt | 0 | 89 | 11 | 138 | 58 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Kirurgisk Afd. P - Senge | 0 | 100 | 0 | 7 | 9 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 0 | 88 | 12 | 170 | 71 |

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 | 61 | 29 | 7 | 2 | 252 | 9 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 56 | 35 | 8 | 1 | 80 | 3 |
| Kvinde | 64 | 26 | 7 | 3 | 172 | 6 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 4 | 1 |
| 20-39 år | 39 | 37 | 18 | 6 | 33 | 2 |
| 40-59 år | 60 | 33 | 6 | 1 | 73 | 3 |
| 60-79 år | 67 | 26 | 6 | 2 | 125 | 2 |
| 80 år eller derover | 70 | 18 | 6 | 6 | 17 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 63 | 27 | 7 | 2 | 233 | 8 |
| Pårørende | 45 | 45 | 0 | 9 | 11 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 62 | 28 | 7 | 2 | 244 | 8 |
| Ikke dansk | 40 | 60 | 0 | 0 | 5 | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 49 | 37 | 8 | 5 | 59 | 2 |
| Planlagt | 65 | 26 | 7 | 2 | 193 | 7 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Kirurgisk Afd. P - Senge | 75 | 25 | 0 | 0 | 16 | 1 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 61 | 29 | 8 | 3 | 236 | 8 |

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 | 75 | 21 | 2 | 2 | 255 | 6 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 75 | 21 | 3 | 1 | 81 | 2 |
| Kvinde | 75 | 21 | 1 | 2 | 174 | 4 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 4 | 0 |
| 20-39 år | 63 | 28 | 6 | 3 | 33 | 2 |
| 40-59 år | 72 | 28 | 0 | 0 | 76 | 0 |
| 60-79 år | 80 | 16 | 1 | 3 | 125 | 3 |
| 80 år eller derover | 82 | 12 | 6 | 0 | 17 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 76 | 21 | 1 | 2 | 236 | 5 |
| Pårørende | 73 | 18 | 0 | 9 | 11 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 75 | 21 | 2 | 2 | 247 | 5 |
| Ikke dansk | 60 | 40 | 0 | 0 | 5 | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 63 | 27 | 3 | 7 | 59 | 1 |
| Planlagt | 79 | 19 | 1 | 1 | 196 | 5 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Kirurgisk Afd. P - Senge | 88 | 12 | 0 | 0 | 17 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 74 | 22 | 2 | 2 | 238 | 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 | 60 | 33 | 5 | 2 | 261 | 2 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 60 | 34 | 4 | 2 | 83 | 1 |
| Kvinde | 60 | 32 | 6 | 2 | 178 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 0 | 80 | 20 | 0 | 5 | 0 |
| 20-39 år | 42 | 38 | 20 | 0 | 35 | 0 |
| 40-59 år | 63 | 36 | 1 | 0 | 76 | 0 |
| 60-79 år | 66 | 27 | 3 | 4 | 127 | 2 |
| 80 år eller derover | 61 | 39 | 0 | 0 | 18 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 61 | 33 | 4 | 2 | 241 | 1 |
| Pårørende | 64 | 18 | 18 | 0 | 11 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 60 | 34 | 4 | 2 | 251 | 2 |
| Ikke dansk | 67 | 17 | 17 | 0 | 6 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 43 | 38 | 15 | 3 | 60 | 1 |
| Planlagt | 65 | 31 | 2 | 2 | 201 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Kirurgisk Afd. P - Senge | 94 | 6 | 0 | 0 | 17 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 58 | 34 | 5 | 2 | 244 | 2 |

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 | 64 | 27 | 5 | 5 | 252 | 8 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 68 | 18 | 9 | 5 | 81 | 3 |
| Kvinde | 62 | 31 | 3 | 5 | 171 | 5 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 4 | 1 |
| 20-39 år | 52 | 30 | 9 | 9 | 33 | 2 |
| 40-59 år | 68 | 24 | 6 | 3 | 73 | 2 |
| 60-79 år | 67 | 23 | 4 | 6 | 125 | 3 |
| 80 år eller derover | 58 | 42 | 0 | 0 | 17 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 65 | 26 | 5 | 3 | 233 | 6 |
| Pårørende | 50 | 20 | 0 | 30 | 10 | 2 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 64 | 27 | 5 | 4 | 242 | 8 |
| Ikke dansk | 50 | 0 | 0 | 50 | 6 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 53 | 30 | 4 | 14 | 57 | 4 |
| Planlagt | 67 | 26 | 5 | 2 | 195 | 4 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Kirurgisk Afd. P - Senge | 81 | 19 | 0 | 0 | 16 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 63 | 27 | 5 | 5 | 236 | 8 |

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 | 53 | 40 | 6 | 2 | 246 | 16 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 46 | 44 | 8 | 1 | 75 | 9 |
| Kvinde | 55 | 38 | 5 | 2 | 171 | 7 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 40 | 40 | 20 | 0 | 5 | 0 |
| 20-39 år | 36 | 40 | 18 | 6 | 33 | 1 |
| 40-59 år | 59 | 36 | 4 | 1 | 73 | 3 |
| 60-79 år | 54 | 42 | 3 | 2 | 118 | 11 |
| 80 år eller derover | 53 | 41 | 6 | 0 | 17 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 53 | 39 | 5 | 2 | 227 | 14 |
| Pårørende | 30 | 60 | 10 | 0 | 10 | 2 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 52 | 40 | 6 | 2 | 237 | 15 |
| Ikke dansk | 60 | 40 | 0 | 0 | 5 | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 37 | 45 | 13 | 5 | 56 | 5 |
| Planlagt | 57 | 38 | 4 | 1 | 190 | 11 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Kirurgisk Afd. P - Senge | 79 | 21 | 0 | 0 | 14 | 2 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 51 | 41 | 6 | 2 | 232 | 14 |

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | | | |
|--|-----|----|-------|
| | Nej | Ja | Antal |
| | % | % | n |
| Alle | 85 | 15 | 257 |
| Køn | | | |
| Mand | 87 | 13 | 83 |
| Kvinde | 85 | 15 | 174 |
| Aldersgruppe | | | |
| Under 20 år | 80 | 20 | 5 |
| 20-39 år | 74 | 26 | 35 |
| 40-59 år | 88 | 12 | 74 |
| 60-79 år | 87 | 13 | 125 |
| 80 år eller derover | 89 | 11 | 18 |
| Skema udfyldt af | | | |
| Patienten | 85 | 15 | 236 |
| Pårørende | 83 | 17 | 12 |
| Modersmål | | | |
| Dansk | 85 | 15 | 247 |
| Ikke dansk | 83 | 17 | 6 |
| Indlæggelsesform | | | |
| Akut | 75 | 25 | 61 |
| Planlagt | 89 | 11 | 196 |
| Afsnitsnavn | | | |
| Kirurgisk Afd. P - Senge | 100 | 0 | 17 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 85 | 15 | 240 |

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 | 16 | 41 | 28 | 16 | 32 | 3 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 18 | 45 | 36 | 0 | 11 | 0 |
| Kvinde | 14 | 38 | 24 | 24 | 21 | 3 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 20-39 år | 14 | 14 | 0 | 71 | 7 | 2 |
| 40-59 år | 29 | 43 | 29 | 0 | 7 | 1 |
| 60-79 år | 13 | 47 | 40 | 0 | 15 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 2 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 17 | 38 | 28 | 17 | 29 | 3 |
| Pårørende | - | - | - | - | 2 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 16 | 42 | 26 | 16 | 31 | 3 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 8 | 46 | 23 | 23 | 13 | 1 |
| Planlagt | 21 | 37 | 32 | 11 | 19 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Kirurgisk Afd. P - Senge | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 16 | 41 | 28 | 16 | 32 | 3 |

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 | 67 | 15 | 13 | 5 | 247 | 7 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 62 | 22 | 13 | 4 | 79 | 3 |
| Kvinde | 69 | 13 | 13 | 5 | 168 | 4 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 40 | 20 | 20 | 20 | 5 | 0 |
| 20-39 år | 53 | 19 | 16 | 13 | 32 | 1 |
| 40-59 år | 69 | 13 | 14 | 4 | 72 | 1 |
| 60-79 år | 69 | 16 | 12 | 3 | 122 | 3 |
| 80 år eller derover | 75 | 19 | 6 | 0 | 16 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 69 | 16 | 11 | 5 | 228 | 7 |
| Pårørende | 42 | 17 | 42 | 0 | 12 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 68 | 16 | 11 | 5 | 239 | 7 |
| Ikke dansk | 33 | 0 | 67 | 0 | 6 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 36 | 25 | 29 | 11 | 56 | 3 |
| Planlagt | 76 | 13 | 8 | 3 | 191 | 4 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Kirurgisk Afd. P - Senge | 88 | 6 | 6 | 0 | 17 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 65 | 16 | 13 | 5 | 230 | 7 |

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 | 29 | 61 | 6 | 4 | 162 | 9 | 82 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 22 | 62 | 8 | 8 | 53 | 2 | 25 |
| Kvinde | 32 | 61 | 6 | 2 | 109 | 7 | 57 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 4 | 0 | 1 |
| 20-39 år | 26 | 47 | 11 | 16 | 19 | 2 | 13 |
| 40-59 år | 20 | 71 | 7 | 2 | 45 | 3 | 27 |
| 60-79 år | 36 | 57 | 5 | 2 | 84 | 3 | 35 |
| 80 år eller derover | 20 | 70 | 10 | 0 | 10 | 1 | 6 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 30 | 61 | 5 | 4 | 147 | 7 | 80 |
| Pårørende | 11 | 67 | 22 | 0 | 9 | 2 | 1 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 29 | 61 | 6 | 4 | 158 | 7 | 80 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 1 | 2 |
| Indlæggelsesform | | | | | | | |
| Akut | 28 | 54 | 11 | 7 | 46 | 3 | 11 |
| Planlagt | 29 | 64 | 4 | 3 | 116 | 6 | 71 |
| Afsnitsnavn | | | | | | | |
| Kirurgisk Afd. P - Senge | 43 | 57 | 0 | 0 | 7 | 1 | 8 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 28 | 61 | 6 | 4 | 155 | 8 | 74 |

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 | 57 | 35 | 7 | 1 | 259 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 51 | 40 | 8 | 1 | 84 |
| Kvinde | 60 | 33 | 6 | 1 | 175 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 4 |
| 20-39 år | 25 | 52 | 20 | 3 | 35 |
| 40-59 år | 62 | 34 | 4 | 0 | 76 |
| 60-79 år | 63 | 30 | 6 | 2 | 127 |
| 80 år eller derover | 64 | 36 | 0 | 0 | 17 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 57 | 36 | 6 | 1 | 240 |
| Pårørende | 50 | 33 | 17 | 0 | 12 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 56 | 36 | 6 | 1 | 251 |
| Ikke dansk | 83 | 0 | 17 | 0 | 6 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 38 | 47 | 12 | 3 | 60 |
| Planlagt | 62 | 32 | 5 | 1 | 199 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Kirurgisk Afd. P - Senge | 94 | 6 | 0 | 0 | 17 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 55 | 37 | 7 | 1 | 242 |

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 | 47 | 12 | 15 | 27 | 208 | 42 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 44 | 19 | 10 | 28 | 64 | 15 |
| Kvinde | 48 | 8 | 17 | 27 | 144 | 27 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 3 | 1 |
| 20-39 år | 35 | 11 | 0 | 54 | 28 | 6 |
| 40-59 år | 48 | 13 | 15 | 23 | 61 | 13 |
| 60-79 år | 51 | 9 | 18 | 22 | 102 | 20 |
| 80 år eller derover | 36 | 29 | 21 | 14 | 14 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 48 | 12 | 14 | 26 | 192 | 40 |
| Pårørende | 22 | 11 | 22 | 44 | 9 | 2 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 47 | 12 | 15 | 27 | 201 | 41 |
| Ikke dansk | 40 | 0 | 20 | 40 | 5 | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 13 | 28 | 13 | 48 | 40 | 18 |
| Planlagt | 55 | 8 | 15 | 22 | 168 | 24 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Kirurgisk Afd. P - Senge | 82 | 0 | 0 | 18 | 11 | 5 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 45 | 12 | 15 | 27 | 197 | 37 |

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik? | | | | | | |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|--------------------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal | Jeg læste den ikke |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 36 | 60 | 3 | 1 | 147 | 0 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 40 | 58 | 2 | 0 | 45 | 0 |
| Kvinde | 34 | 62 | 3 | 1 | 102 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 20-39 år | 16 | 77 | 0 | 8 | 13 | 0 |
| 40-59 år | 37 | 58 | 4 | 0 | 46 | 0 |
| 60-79 år | 36 | 61 | 3 | 0 | 77 | 0 |
| 80 år eller derover | 60 | 40 | 0 | 0 | 10 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 35 | 61 | 3 | 1 | 139 | 0 |
| Pårørende | - | - | - | - | 4 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 36 | 61 | 2 | 1 | 142 | 0 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 15 | 85 | 0 | 0 | 20 | 0 |
| Planlagt | 39 | 57 | 3 | 1 | 127 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Kirurgisk Afd. P - Senge | 33 | 67 | 0 | 0 | 9 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 36 | 60 | 3 | 1 | 138 | 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 | 41 | 52 | 6 | 0 | 259 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 39 | 52 | 8 | 0 | 84 |
| Kvinde | 42 | 52 | 5 | 1 | 175 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 4 |
| 20-39 år | 34 | 49 | 17 | 0 | 35 |
| 40-59 år | 37 | 59 | 4 | 0 | 76 |
| 60-79 år | 45 | 48 | 6 | 1 | 127 |
| 80 år eller derover | 48 | 52 | 0 | 0 | 17 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 41 | 53 | 6 | 0 | 240 |
| Pårørende | 42 | 50 | 8 | 0 | 12 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 41 | 53 | 6 | 0 | 250 |
| Ikke dansk | 33 | 67 | 0 | 0 | 6 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 31 | 52 | 15 | 2 | 60 |
| Planlagt | 44 | 52 | 4 | 0 | 199 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Kirurgisk Afd. P - Senge | 59 | 41 | 0 | 0 | 17 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 40 | 53 | 7 | 0 | 242 |

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen? | | | | | |
|--|------------|------|-------|-------------|-------|
| | Meget tryk | Tryk | Utryk | Meget utryk | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 37 | 48 | 12 | 2 | 254 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 39 | 50 | 10 | 1 | 80 |
| Kvinde | 37 | 47 | 13 | 2 | 174 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 4 |
| 20-39 år | 32 | 44 | 18 | 6 | 34 |
| 40-59 år | 36 | 50 | 15 | 0 | 75 |
| 60-79 år | 40 | 49 | 9 | 2 | 123 |
| 80 år eller derover | 38 | 39 | 17 | 6 | 18 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 38 | 49 | 11 | 2 | 235 |
| Pårørende | 8 | 33 | 50 | 8 | 12 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 37 | 49 | 11 | 2 | 246 |
| Ikke dansk | 17 | 17 | 50 | 17 | 6 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 35 | 46 | 16 | 3 | 58 |
| Planlagt | 38 | 49 | 11 | 2 | 196 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Kirurgisk Afd. P - Senge | 71 | 29 | 0 | 0 | 14 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 36 | 49 | 13 | 2 | 240 |

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 | 28 | 51 | 10 | 12 | 61 | 8 | 178 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 22 | 59 | 11 | 7 | 27 | 3 | 51 |
| Kvinde | 32 | 44 | 9 | 15 | 34 | 5 | 127 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 0 | 0 | 4 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 4 | 1 | 30 |
| 40-59 år | 29 | 71 | 0 | 0 | 7 | 4 | 60 |
| 60-79 år | 34 | 42 | 13 | 11 | 38 | 3 | 79 |
| 80 år eller derover | 17 | 58 | 8 | 17 | 12 | 0 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 29 | 52 | 10 | 10 | 52 | 8 | 169 |
| Pårørende | 22 | 44 | 11 | 22 | 9 | 0 | 2 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 28 | 52 | 10 | 10 | 58 | 8 | 174 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 2 | 0 | 3 |
| Indlæggelsesform | | | | | | | |
| Akut | 29 | 43 | 10 | 19 | 21 | 2 | 37 |
| Planlagt | 28 | 55 | 10 | 8 | 40 | 6 | 141 |
| Afsnitsnavn | | | | | | | |
| Kirurgisk Afd. P - Senge | - | - | - | - | 1 | 0 | 12 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 28 | 50 | 10 | 12 | 60 | 8 | 166 |

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 | 67 | 9 | 4 | 118 | 136 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 26 | 57 | 12 | 5 | 42 | 40 |
| Kvinde | 15 | 73 | 8 | 4 | 76 | 96 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 1 | 3 |
| 20-39 år | 6 | 63 | 12 | 19 | 16 | 19 |
| 40-59 år | 24 | 69 | 7 | 0 | 29 | 44 |
| 60-79 år | 21 | 68 | 8 | 3 | 62 | 63 |
| 80 år eller derover | 20 | 70 | 10 | 0 | 10 | 7 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 20 | 67 | 9 | 4 | 110 | 125 |
| Pårørende | 17 | 83 | 0 | 0 | 6 | 6 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 18 | 67 | 10 | 4 | 113 | 133 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 2 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 7 | 70 | 11 | 11 | 27 | 32 |
| Planlagt | 23 | 66 | 9 | 2 | 91 | 104 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Kirurgisk Afd. P - Senge | 33 | 50 | 17 | 0 | 6 | 9 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 19 | 68 | 9 | 4 | 112 | 127 |

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | | | | | | |
|---|----------------|------------------------|------------------|----------------|-------|----------------------|
| | Nej, slet ikke | Nej, kun i mindre grad | Ja, i nogen grad | Ja, i høj grad | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 55 | 19 | 20 | 6 | 198 | 56 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 55 | 12 | 27 | 6 | 67 | 15 |
| Kvinde | 55 | 22 | 17 | 6 | 131 | 41 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 4 | 0 |
| 20-39 år | 55 | 19 | 19 | 7 | 27 | 8 |
| 40-59 år | 53 | 24 | 19 | 4 | 57 | 16 |
| 60-79 år | 60 | 15 | 18 | 7 | 95 | 29 |
| 80 år eller derover | 46 | 20 | 27 | 7 | 15 | 3 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 56 | 19 | 19 | 6 | 186 | 49 |
| Pårørende | 25 | 25 | 38 | 13 | 8 | 4 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 55 | 19 | 20 | 6 | 192 | 54 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 2 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 55 | 14 | 31 | 0 | 42 | 18 |
| Planlagt | 55 | 20 | 17 | 8 | 156 | 38 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Kirurgisk Afd. P - Senge | 60 | 20 | 10 | 10 | 10 | 4 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 55 | 19 | 21 | 6 | 188 | 52 |

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 | 70 | 26 | 3 | 1 | 250 | 7 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 73 | 24 | 4 | 0 | 81 | 1 |
| Kvinde | 69 | 27 | 3 | 1 | 169 | 6 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 4 | 0 |
| 20-39 år | 47 | 38 | 13 | 3 | 32 | 1 |
| 40-59 år | 74 | 26 | 0 | 0 | 72 | 4 |
| 60-79 år | 78 | 18 | 3 | 1 | 124 | 2 |
| 80 år eller derover | 55 | 45 | 0 | 0 | 18 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 72 | 24 | 3 | 1 | 230 | 7 |
| Pårørende | 25 | 58 | 17 | 0 | 12 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 70 | 26 | 3 | 1 | 242 | 6 |
| Ikke dansk | 60 | 20 | 20 | 0 | 5 | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 58 | 29 | 9 | 3 | 58 | 2 |
| Planlagt | 74 | 25 | 2 | 0 | 192 | 5 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Kirurgisk Afd. P - Senge | 88 | 13 | 0 | 0 | 16 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 69 | 26 | 3 | 1 | 234 | 7 |

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

| | | Antal kommentarer | |
|------------------------------|--|-------------------|----|
| | | n | |
| Fysiske rammer | | | 23 |
| Kommunikation og information | | | 4 |
| Kontaktperson | | | 1 |
| Kvalitet i behandling | | | 16 |
| Pleje | | | 9 |
| Relationer til personale | | | 28 |
| Ventetid | | | 2 |

Kirurgisk Afd. P

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

| ID | Kommentarer - Kirurgisk Afd. P - Senge | Samlet indtryk |
|----|---|------------------|
| 4 | Personalet var VIRKELIG et rart bekendtskab. Søde, venlige og imødekommende. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Samlet indtryk |
| 4 | Min indlæggelse blev telefonisk aflyst en time før jeg skulle af sted til hospitalet. Der var sket en "kalenderfejl". Min nye tid blev ikke aflyst. | Virkelig godt |
| 6 | Jeg var ikke på nogen afdeling. Jeg var på patienthotellet. | Uoplyst |
| 15 | Synes måske ikke, at lægen tog mine smerter alvorligt og virkede ikke overbevist om, at der var noget galt. | Godt |
| 16 | Indlagt akut. | Godt |
| 24 | Tip top oplysning om hvorfor og hvornår. Hurtig (kort ventetid). | Virkelig godt |
| 27 | Jeg fik forhåndsdato. Denne dato blev endeligt bekræftet pr. telefon dagen efter. | Virkelig godt |
| 29 | Er blevet informeret rigtig godt om, hvad der skulle ske og hvilke risici, der var. Har personligt aldrig været i tvivl om nogen ting. | Virkelig godt |
| 31 | Jeg gik til min egen læge med stærke mavesmerter, og han sendte mig direkte til hospitalet. | Virkelig godt |
| 35 | Jeg har åben indlæggelse. | Godt |
| 36 | Var indlagt på Patienthotellet inden indlæggelse. Var til ambulatorisk undersøgelse af tarmen. Det var ikke nogen god oplevelse. Nu [nogle måneder] efter er endetarmens lukkemuskel stadig meget øm. Det var den ikke inden undersøgelsen. | Godt |
| 37 | For dårlig information. | Dårligt |
| 38 | Lå fra [middagstid] til [om eftermiddagen], før I fandt ud af, at jeg skulle rykkes fra ambulatoriet til afdelingen. [Om aftenen] blev jeg informeret om, at undersøgelsen blev udsat til dagen efter. | Dårligt |
| 39 | Blev indlagt ude fra min egen læge. | Godt |
| 40 | Blev indlagt, da jeg henvendte mig på skadestuen. Det var ikke særlig betryggende. Meget rutinepræget og upersonligt. | Godt |
| 45 | Stor tryghed at have en navngiven kontaktperson. | Godt |
| 52 | KRAFTIGE mavesmerter bevirkede om natten tilkaldelse af lægevagt. Indbragt til anden afdeling (andet hospital). Hasteundersøgt. Ventede med smertestillende (morfin?) til hen på eftermiddagen [] før overflyttelse til anden afdeling. Det følte som lang tid. | Virkelig godt |
| 58 | Der gik ikke mange dage fra første samtale til operationsdagen. | Virkelig godt |
| 60 | Dårlig vejledning. Ingen speciel information til mig. Det var et standardbrev, jeg fik, og jeg hørte ikke til standard. | Godt |
| 62 | En absolut veltilrettelagt information og plan for undersøgelser før operationen. | Virkelig godt |
| 63 | Jeg havde en god snak med sygeplejersken [nogle] dage før operation. Mit hoved og hele min krop var dog meget optaget af den operation jeg skulle igennem, så jeg havde (tror jeg) fået mere ud af samtale med sygeplejersken ved udskrivningen. | Virkelig godt |
| 64 | Jeg synes, at det var en dårlig [] og afdeling. Jeg har aldrig været på så ringe et sygehus. | Virkelig dårligt |

| | | |
|--|--|---------------|
|  68 | Jeg var ved vagtlægen og blev direkte indlagt. | Godt |
|  72 | God information. Kan ikke sætte fingeren på noget. | Virkelig godt |
|  73 | Ved den forudgående undersøgelse var personalet ualmindelig flinke og kompetente. Det var dejligt, da [undersøgelsen] ikke er så munter. | Virkelig godt |
|  74 | Ganske godt. | Godt |
|  79 | Der var ingen information fra undersøgelsen til den dag, sygehuset ringede og sagde, vi venter på dig, hvor hurtigt kan du komme. Indkaldelsen må jo være gået tabt. | Godt |
|  88 | Jeg blev indlagt akut. | Godt |
|  97 | Akut indlagt. | Virkelig godt |

Kirurgisk Afd. P

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Modtagelsen |
|-----|--|-----------------|
| 4 | Fin modtagelse, men jeg blev tilsagt et døgn før operationen uden nogen god grund. | Virkelig god |
| 15 | Gav sig tid og var virkelig søde/rare. Man følte sig i trygge hænder. | Virkelig god |
| 17 | Sød sygeplejerske tog imod mig. Kom til med det samme. | Virkelig god |
| 24 | Rigtig fine oplysninger om forløbet og evt. følgevirkninger. | Virkelig god |
| 27 | Alle var meget imødekommende. | Virkelig god |
| 31 | Jeg blev indlagt [] på den ene afdeling, og overflyttet til en anden afdeling [den næste formiddag], så det var lidt atypisk. | God |
| 40 | Meget betryggende, følte mig i gode hænder. | God |
| 48 | Nej. | God |
| 52 | Blev straks klargjort til operation, super. | Virkelig god |
| 56 | Nej, OK! | Virkelig god |
| 58 | Jeg blev modtaget af en virkelig sød sygeplejerske, som fortalte om [lægen], som skulle operere. Jeg kom straks i operationstøj, og ventede en times tid. En anden læge kom og sagde, at nu var det hende, som skulle operere. Så gik der igen halvanden time. Ikke så god en oplevelse. | Virkelig god |
| 62 | Et varmt personale med stor empati. | Virkelig god |
| 64 | Jeg [] fik hverken kaffe eller noget at drikke. Sad og ventede næsten hele dagen, inden man fik en seng. Man blev ikke budt på noget mad. | Virkelig dårlig |
| 69 | Modtagelsen på [anden afdeling] på indlæggelsesdagen var ganske simpelt ikke hensigtsmæssig. En masse hurtig information om, hvor ting som badeværelse, tøjvogn og diverse var anbragt. Finde en seng og skab i en mørk sengestue på egen hånd, og har kun operation i hovedet. | Uoplyst |
| 72 | Super. | Virkelig god |
| 74 | Udmærket. | God |
| 78 | Personalet var ikke vidende om, at jeg kom. Jeg fik tildelt en seng, men det virkede meget tilfældigt, da jeg bl.a. ikke fik plastikarmbånd med personlige oplysninger på ved indlæggelse. | Dårlig |
| 79 | Der var ingen modtagelse. Alle havde travlt. Jeg spurgte en sygeplejerske, hvor jeg skulle være. Hun bad mig tage plads i et hjørne af gangen. | Dårlig |
| 80 | Fik ikke nok information om, hvad der skulle ske. Måtte vente længe på stuen, indtil en sygeplejerske kom. | Dårlig |
| 91 | Personalet var: Omhyggelige og forstående. | God |
| 94 | Boede på hospitalshotel. Det var ok. | God |
| 100 | Faglig, professionel og venlig. | Virkelig god |

Kirurgisk Afd. P

Hvilke(n) fejl oplevede du?










| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Fejlhåndtering |
|----|--|--------------------------------------|
| 3 | Man var ikke ganske opmærksom på, at jeg også på den almindelige afdeling, fortsat skulle have min nødvendige, blodtrykssænkende medicin. Denne udeladelse blev dog ret hurtigt rettet. | Godt |
| 4 | Ved fremmødet [om morgenen] blev jeg af en sosu-assistent nægtet "præoperations"-væske, som sygeplejersken havde sagt, at jeg ville få tilbudt. Jeg fik det derfor ret sent i forhold til operationen. | Virkelig godt |
| 5 | Oplevede ingen egentlig fejl, men der var nogen forvirring omkring pilleuddelingen. Hvor stressende. Til gengæld måtte jeg i højere grad skærpe min opmærksomhed på, hvad jeg fik, og jeg hævdede mig fra tilskuerniveau til deltagelse i min egen behandling, og det var jo godt. | Uoplyst |
| 6 | Det, jeg fik lavet med elektroder, virkede ikke. De fandt en cyste [], så elektroderne blev hevet ud igen. Jeg har lige været til min scanning på Skejby, så jeg ved ikke, hvad der videre skal ske. | Godt |
| 9 | Fejloperation. [Dårlig lægelig] vurdering. Under al kritik. | Virkelig dårligt |
| 9 | Fejloperation [i efteråret] og behandling med []medicin [senere på efteråret], selvom det ikke virkede, og jeg ikke havde [den lidelse, som medicinen virkede mod]. | Virkelig dårligt |
| 10 | Fik en bakterie ind under huden under operation, som udviklede sig til rosen. Synes de burde have set det, når de hjalp mig. Troede selv, det var smerte fra operationen. Først da jeg spurgte, om de var sikre på, der ikke var gået betændelse i det, skete der noget! Betragter det i dag, som hændeligt uheld. | Godt |
| 11 | En ridse i tarmen. (Fire gange omlægning af drop). | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 15 | [På grund af fejl under operation] døjede [jeg] med snurrende tunge i op til cirka fire uger. Rigtig grim fornemmelse. | Dårligt |
| 18 | To væskeprøver taget ved ultralydsscanning forsvandt, og jeg har aldrig hørt mere til noget resultat af en eventuel undersøgelse. Min medbragte badekåbe forsvandt, mens jeg var på patienthotel. Den blev sendt til vask og dukkede ikke op igen. | Dårligt |
| 25 | Ved [indgreb] ramte de et blodkar, som derefter stod og sivede. Resultat: operation igen efter [nogle] måneder. Efter anden operation sprang operationssåret op, så jeg vågnede i en blodpøl. Meget ubehagelig oplevelse. | Uoplyst |
| 32 | - Aftaler som ikke blev overholdt. - Jeg fik forkert (og potentielt farlig) medicin med hjem ved udskrivelse. []. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 33 | Forkert vægt og alder og by jeg kom fra. Det var skrivefejl. Det var personalet, der opdagede fejlene []. | Godt |
| 35 | At ligge fastende [i næsten to døgn] er ikke nogen god oplevelse. | Godt |
| 38 | Der var ikke styr på den undersøgelse, jeg skulle ind til. De var ikke forberedte eller ordentligt klar over, hvad eller hvor jeg skulle være. | Dårligt |
| 45 | I forbindelse med tilkobling af [drop] var der stor forskel på hygiejnen. Rigtig mange koblede til og fra korrekt, men der var også plejepersonale, som ikke sprittede af, lagde [] slangen i sengen etc. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 47 | En aften var der kun en sygeplejerske på vagt til 13 patienter. En på min stue trak i snoren, og der gik 20 minutter. Godt det ikke var alvorligt. | Uoplyst |

- ✎ 49 Da jeg er i [medicinsk] behandling, fik jeg direkte forkert besked med hensyn til, hvad jeg skulle gøre inden indlæggelsen. Dårligt
- ✎ 56 At drænet i såret blev fjernet for tidligt, og fjernet på stuen i patienthotelsseng, med utrolig meget snask, da det havde været stoppet. Det væltede ud med pus og gammel blod. Derefter blev såret dækket med et stort plaster. Godt
- ✎ 58 Jeg ved ikke om [infektion] indvendigt i brystet kan betegnes som en fejl (grunden til indlæggelsen i en uge) og efterfølgende feber i godt en måned. Dårlig oplevelse. Godt
- ✎ 64 Det bedste ved det var, at jeg blev mere beroliget, da jeg kom ned på operationsbordet, hvor sygeplejersken var forståelig og den læge, der skulle ordne det, også var det. Lægen forklarede mig, hvad der skulle gøres. Sygeplejerske NN fortalte, at det var liggesår. Uoplyst
- ✎ 65 Da urinkateter skulle fjernes, og nyt indsættes. Dårligt
- ✎ 66 Ekstra operation samme aften. Der [var yderligere komplikationer]. Godt
- ✎ 67 Jeg tror ikke helt, læge NN havde snakket med sygeplejerskerne, idet jeg havde fået egen stue igen, efter jeg havde været en tur på andet sygehus. Men så kom lægen pludselig og udskrev mig trods kraftige smerter. Virkelig dårligt
- ✎ 68 Ja de udskrev mig for tidligt, hvilket resulterede i, at jeg blev indlagt om natten igen. Ellers ingen fejl. Virkelig godt
- ✎ 69 Har fået medicin [], som ikke var relevant. Antibiotika, som heldigvis ikke blev givet, fordi jeg selv var opmærksom. Fejlinformation (misforstået information) angående stomimad. Overset, at jeg fik væskeophobning, på trods af at jeg gjorde opmærksom derpå. Medicin sat frem på sengebordet uden forklaring på hvad og for hvad. Uoplyst
- ✎ 78 Jeg var indlagt til observation af [mine sygdomme] efter endt operation. Personalet skulle give mig livsvigtig medicin, og dette gjorde de oralt i stedet for intravenøst, trods det at jeg havde gentagne opkastninger. Først da min mand reagerede, begyndte det at gå den rigtige vej. Jeg havde inden min indlæggelse afleveret et informationskort vedrørende [min sygdom], men åbenbart til ingen nytte. Virkelig godt
- ✎ 86 Jeg skulle have prøveoperation []. Elektroderne virkede ikke. Derfor en ekstra indlæggelse og [flere] ugers forlængelse af behandlingen. Virkelig godt
- ✎ 87 Da jeg var indlagt, på grund af at jeg skulle have [en operation], oplevede jeg ikke, at ambulatoriet kontaktede mig inden hjemsendelsen, hvilket resulterede i, at min stomiplade konstant faldt af, og min hud blev helt ildrød og hudløs, hvilket var meget frustrerende for mig. En uheldig afslutning på et ellers godt forløb, øv. Virkelig dårligt
- ✎ 89 Jeg må tilbage tre til fire gange. Dårligt
- ✎ 90 Kommunikation mellem opvågning og afdelingen. Samtaler inden operationen, hvor der blev gjort opmærksom på medicin, som tidligere havde givet bivirkninger, og der blev gjort opmærksom på, hvad man så kunne tåle. Det blev der ikke lyttet til. Jeg skulle have det igen, men med samme bivirkninger som tidligere. Virkelig dårligt

Kirurgisk Afd. P

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - Kirurgisk Afd. P - Senge | Samlet indtryk |
|----|--|------------------|
| 4 | Når man skal tale med læge NN, er det vigtigt, at hans knap kan lyse, når der er nye patienter til behandling. Jeg oplevede svigt i knappen. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Samlet indtryk |
| 9 | VIRKELIG DÅRLIG OPLEVELSE. Tage Hansens Gades sygehus [anden afdeling] er den ringeste sygehusoplevelse. | Virkelig dårligt |
| 11 | Der er forskel på fisk! Nogle formåede at tage hensyn til min sociale angst, andre ikke. | Godt |
| 14 | Den tiltalende opvågningsafdeling sendte mig til patienthotel, før jeg fik talt med lægen. Men søde og hjælpsomme var de. Desuden høflige og fingernemme. | Virkelig godt |
| 15 | Boede på hotellet det meste af tiden. Manglede ligesom en kontaktperson der, og måske lidt omsorg omkring hvordan man har det. Ellers et meget smilende personale. | Godt |
| 19 | En vellykket behandling. | Virkelig godt |
| 23 | Meget tilfreds og dejligt personale. | Virkelig godt |
| 27 | Jeg blev opereret i Aarhus og færdigbehandlet på et andet sygehus. | Virkelig godt |
| 29 | Har været en meget positiv oplevelse. | Virkelig godt |
| 32 | Afdelingerne er dårlige til at tale sammen. | Godt |
| 48 | Engang jeg skulle komme fastende, men var ikke blevet informeret derom. Atter ventetid. | Virkelig godt |
| 52 | Superdygtigt håndværk! | Virkelig godt |
| 54 | Udskrevet efter [nogle] dage. Da jeg skulle have fjernet mine clips hos lægen, viste det sig, at der var stafylokokker, og at mit store ar var skredet. Først startet på job efter [over en måned] på deltid. | Godt |
| 58 | Det var en god oplevelse at være indlagt på patienthotellet. | Virkelig godt |
| 61 | Jeg blev ikke opereret den første dag, hvor jeg var gjort klar til den, men måtte vente til næste dag. | Godt |
| 64 | Det sygehus, jeg har mest tiltro til, er []. Der er jeg blevet [], og der er en del personer, man kan snakke med, og [de] tænker endda [på], at jeg mistede min mand for [nogle] år siden. | Virkelig dårligt |
| 67 | Kunne ikke konstatere, hvad jeg fejlede. Og jeg blev sendt hjem uden mad i to dage og kunne ikke gå. Godt min mor var kørt [hjem til mig], ellers ved jeg ikke, hvordan man skulle klare dette. | Virkelig dårligt |
| 68 | Jeg var utrolig glad for at blive flyttet over på Patienthotellet. | Godt |
| 69 | (Sengeafsnittet). Være mere opmærksom på, at patienten godt kan have det psykisk dårligt, selvom man klarer sig fysisk godt og ud ad til også klarer sig psykisk. Jeg var ikke selv klar over, at jeg ikke havde det godt. Det var min datter, der så det. Også efter jeg selv havde mindre sammenbrud en aften og [var] parat til at gå. En vaks aftenvagt så dette og handlede derpå (godt). | Dårligt |
| 70 | Lå på 6-sengsstue. Det gav anledning til alt for meget uro om natten. Nattesøvnen blev i væsentlig grad forstyrret. | Godt |
| 72 | Godt og effektivt behandlingsforløb. Dygtige sygeplejersker. Rigtig god service under indlæg- | Virkelig godt |

- gelsen.
-  73 Det eneste, jeg på nuværende tidspunkt mangler (opereret [i efteråret]), er svar på indholdet af den byld, der blev fjernet. Virkelig godt
 -  74 Jeg vil sige, at jeg fik god behandling fra hele afdelingen, men jeg har stadig smerter. Godt
 -  78 Jeg opfordrer til et bedre samarbejde med f.eks. Medicinsk afdeling, hvis I oplever at have patienter indlagt med komplekse sygdomme. Virkelig dårligt
 -  83 Da jeg var til efterfølgende kontrol, hvor jeg havde fået endnu en byld, følte jeg ikke, at jeg fik den optimale hjælp. Lægen virkede ligeglad og startede ikke op på ny behandling. [Nogle] dage senere måtte jeg til egen læge, da den var vokset yderligere, og jeg var blevet meget syg på grund af infektion! Godt
 -  92 Dejligt at flytte til patienthotellet. Godt
 -  94 Som jeg oplevede det hele, var alt, som det skulle være. Uoplyst
 -  97 Akut indlagt på [specifik afdeling]. Overflyttet til andet sygehus, hvor jeg har været en del gange: professionel håndtering. Virkelig godt
 -  99 Mødte fastende [tidligt om morgenen], blev opereret og blev udskrevet næste dag! Virkelig godt
 -  101 Jeg gik til [behandling på én afdeling] og blev derefter tilknyttet en anden afdeling. Fra jeg var færdig med [behandlingen det første sted] og til jeg blev indlagt på den anden afdeling (tre måneder) følte jeg mig fortabt. Jeg var til to [undersøgelser], men ingen samtale om, hvordan det gik, og om jeg var smertedækket (det var jeg ikke). Det kan gøres bedre. F.eks. indkaldelse til en samtale kort efter afslutning af [behandling]. Virkelig godt

Kirurgisk Afd. P

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

| ID | Kommentarer - Kirurgisk Afd. P - Senge | Samlet indtryk |
|----|---|-----------------------|
| 4 | Jeg synes, det var dejligt, at NN virkelig havde tid til at svare på spørgsmål og tid til programmeringen af [hjælpemiddel]. | Virkelig godt |
| | ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Samlet indtryk |
| 1 | Forundersøgelsen var ubehagelig og unødvendig. Jeg var meget bedre informeret lokalt (andet sygehus), men indlæggelsen og behandlingen var der ikke noget at udsætte på. | Godt |
| 11 | Kunne have ønsket en beskrivelse og måske en tegning af, hvordan indgrebet skulle foregå. | Godt |
| 12 | Vis, tegn og forklar. Bedre kan det ikke gøres. | Virkelig godt |
| 14 | Det ville være praktisk med et papir med stikord og felter til afkrydsning om de mange ting, sygehuset ordner for en. F.eks. proteseansøgning, fysioterapeutisk efterbehandling, osteoporose, hjemmehjælp, etc. Fin service. | Virkelig godt |
| 22 | Information omkring hvorvidt det nu var nødvendigt at tage [medicin] post operationen [] var ikke sammenstemmende sygeplejerskerne imellem. Manglende information om, at der både er mænd og kvinder på stuen. | Virkelig godt |
| 27 | Blev opereret [i efteråret]. Har dog stadig ikke fået svar på prøverne. | Virkelig godt |
| 29 | Har aldrig været i tvivl om nogen ting vedrørende behandlingen. | Virkelig godt |
| 34 | For mange forskellige læger til stuegang giver for mange forskellige forklaringer på sygdomsforløbet. | Godt |
| 51 | Lidt klarhed i skriftlig information om Dagkirurgisk Afdeling. Narkose (køb af smertestillende medicin). | Godt |
| 52 | Grundig og betryggende orientering efter udskrivelsen af læge NN! Bravo! | Virkelig godt |
| 53 | Lægen NN var ikke mindre end fantastisk. Læge NN var virkelig god efter og under operationen. | Virkelig godt |
| 55 | Ved udskrivning fik jeg udleveret to styks plastre med ønsket om god bedring. Ingen information om sandsynlig [bivirkning]. Ingen vejledning i pasning af sår. Var lidt uklar ved hjemsendelse. | Godt |
| 56 | Det var dejligt, at der altid var god tid til informationerne. | Dårligt |
| 60 | Dårligt med standardbrev. | Godt |
| 64 | Nej, det har jeg ikke. Jeg synes, det var dårlig behandling. Fik ikke noget at spise, inden jeg blev sendt hjem. | Virkelig dårligt |
| 69 | Skriftlige information ok, men svær at forholde sig til, før du står midt i problemerne. Ingen mundtlig information. Personalet forventede, man kunne huske det skriftlige materiale, men det er svært at huske alt det, der var udleveret og huske, hvad der var relevant for en selv og hvornår. Alt er kaos lige efter operation. | Dårligt |
| 72 | God information. | Virkelig godt |
| 74 | Der fik jeg ganske god information under hele forløbet. | Godt |
| 75 | Eneste skønhedsfejl var, at informationspapirer, jeg fik tilsendt, var forsynet med gamle telefonnumre. | Virkelig godt |

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 79 Til undersøgelsen var information virkelig god, men til indlæggelsen fik jeg ingen. | Godt |
| ✎ | 80 Fik RIGTIG god information fra læge NN! | Godt |
| ✎ | 83 Var til en opfølgende samtale dagen efter på grund af rens. Vi blev ignoreret på afdelingen, måtte selv sørge for, at personalet ikke glemte os. Blev placeret ude på et toilet til samtalen og beskrivelsen af, hvordan såret skulle renses. | Godt |
| ✎ | 86 Der var ikke helt overensstemmelse mellem trykt information og den, jeg senere fik ved telefonisk henvendelse. | Virkelig godt |
| ✎ | 91 Der blev lagt stor vægt på, om jeg havde forstået informationen. De udviste stor tålmodighed og havde tid. | Godt |
| ✎ | 93 Jeg fik al den nødvendige information vedrørende min indlæggelse og den forestående operation men mindre om den efterfølgende tid, hvilket helt klart var den hårdeste. Var på ingen måde forberedt på den tilstand, jeg vågnede op i. På den anden side ved jeg heller ikke, om der var noget, der kunne have forberedt mig på det, og om jeg i så fald blot ville have været endnu mere nervøs op til operationen. | Godt |
| ✎ | 98 Lægen ringede til mig efter et stykke tid, da jeg var hjemme. Meget tilfreds. Virkelig GODT. | Godt |

Kirurgisk Afd. P


















Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

| ID | Kommentarer - Kirurgisk Afd. P - Senge | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 1 | Da jeg kun har været til undersøgelser, en samtale og [få] dages indlæggelse, er det lidt svært at besvare, særdeles når det er første gang i ens liv, man får en sygdom, der kræver indlæggelse. | Godt |
| 3 | Jeg har ikke haft brug for hjælp efter indlæggelsen. | Virkelig godt |
| 4 | Jeg har fået at vide, at var jeg i tvivl om noget, SKULLE jeg bare ringe, hvilket jeg har gjort to gange, hvor jeg modtog en dejlig og behagelig vejledning. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Samlet indtryk |
| 8 | Maden var virkelig GOD. | Virkelig godt |
| 15 | Manglede nogen information om, hvordan jeg skulle forholde mig derhjemme. Evt. skift af forbindelse/bad, og evt. hensyn angående operationssåret. | Godt |
| 23 | Var kun indlagt i to døgn (samt et døgn før udsættelse af operation). | Virkelig godt |
| 36 | Jeg har manglet noget opfølgning efter operationen. Mange spørgsmål om, hvad der er naturligt, hvor længe der går, inden det er normalt igen, kan kost betyde noget osv. | Godt |
| 49 | Ved udskrivelsen havde jeg brug for et hjælpemiddel, dette blev virkelig godt håndteret. | Godt |
| 56 | Som pårørende oplevede jeg, at man var meget hurtige til at sende min mor, [en ældre dame], på patienthotel og hjem. Hun var meget udmattet og slap og havde på hospitalet fået en [bakterieinfektion]. Måtte ud og ind af hospitalet med betændelse. ØV ØV!! | Dårligt |
| 58 | Jeg blev meget overrasket over at få brystkræft. Jeg har aldrig røget, heller ikke taget alkohol, er friluftsmenneske og får meget motion. Går tur på ca. fem km hver dag, cykler, gymnastik, osv. Har haft halvtids arbejde. God familie og mange venner. Har et GODT liv. | Virkelig godt |
| 61 | Den kommunale hjemmepleje havde netop fået nye regler. Dvs., at jeg selv skulle kontakte dem efter hjemsendelsen, men sygeplejersken var behjælpelig med at vejlede mig i hvordan, dvs. med telefonen osv. | Godt |
| 62 | Jeg følte uoverskuelighed ved udskrivelse på andendagen efter operationen, men det er gået forbavsende godt. | Virkelig godt |
| 63 | Jeg ville gerne have haft en samtale med sygeplejerske NN igen, men det var der ikke tid til. | Virkelig godt |
| 69 | Psykisk slet ikke klar. Fysisk ok. | Dårligt |
| | Efter udskrivelsen gik min husbond og jeg over på [et mødested for patienter og pårørende i samme situation]. Det blev min redning, og jeg blev klar til at komme hjem. Et TILFÆLDE, at jeg havde set en reklame for, at [mødestedet] var åbnet []. | |
| 74 | Var nervøs for, at mine smerter kan starte i høj grad. | Godt |
| 79 | Der var ingen samarbejde mellem afdelingen og hjemmesygeplejersken. Jeg kunne godt tænke mig at få besøg af en sygeplejerske til at se på såret. Jeg kontaktede min egen læge, fordi såret var meget åbent, og der kom en hel del væske ud. | Godt |
| 87 | Jeg ville gerne have prøvet selv at skifte stomien inden udskrivelsen. Havde ringet ud på afdelingen og bedt om at få en hjemmesygeplejerske/-hjælper til at komme, da jeg ikke selv kunne ordne stomien, men fik at vide, at jeg ikke kunne. | Virkelig godt |

Kirurgisk Afd. P

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

| ID | Kommentarer - Kirurgisk Afd. P - Senge | Samlet indtryk |
|----|---|------------------|
| 1 | Jeg har kun mødt søde og venlige personer. Sygeplejersker og læger har indtil videre givet mig de nødvendige informationer om min sygdom []. [Kommunikation og information] | Godt |
| 2 | Jeg gennemgik kun en mindre operation men opholdt mig på patienthotellet i fem dage. Og patienthotellet, Tage Hansens Gade, er bare super godt. | Godt |
| 4 | Stolene i opholdsrummet har for skrå ryglæn, når man er blevet opereret []. ALLE sygehuse skulle have patienthotel med ansatte som dem på Aarhus Universitetshospital. STOR cadeau til personalet og lægerne. Jeg er yderst tilfreds. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Samlet indtryk |
| 2 | De burde tjekke om vedkommende, de antager, virkelig har den uddannelse, og ikke har forfalsket eksamenspapirerne. Og at de er klar over, det er syge mennesker og ikke brugsgenstande, de har med at gøre. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Dårligt |
| 4 | Professionelt, fagligt dygtigt personale. Imødekommende og hjælpsomme til trods for stor travlhed. Jeg følte mig tryk. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 5 | Ved udslusningssystemet omkring den enkelte seng kan man på en tolvmandsstue få frisk luft hele døgnet. Jeg var på en seksmandsstue. Der manglede frisk luft. Til gengæld fik jeg vel motioneret lidt mere, end jeg ville have gjort i en stue med frisk luft. []. [Fysiske rammer] | Uoplyst |
| 7 | Har endnu ikke modtaget svar på undersøgelsen. | Godt |
| 9 | Stop mobning af patienter. Vi er der af en grund! [Relationer til personale] | Virkelig dårligt |
| 9 | Stop mobning og udfrysning af patienter. Man er jo på et sygehus af en grund! [Relationer til personale] | Virkelig dårligt |
| 10 | Være opmærksomme på, hvorfor en patient, der var oppegående, pludselig ikke kan stå ud af sengen uden at blive dårlig og besvime! Synes, der gik for lang tid, før de hørte efter, hvad jeg klagede over. [Pleje, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 11 | Bedre viden om psykiske problemer. [Kvalitet i behandling] | Godt |
| 13 | Sygehuset er et samfund for sig selv, men det er godt, at man hurtigt føler sig "hjemme". Er helbredt for [min sygdom]. Tak for det til jer alle. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 14 | Min afdeling var patienthotellet. Der var super fint. Hygiejnebind er nogle sære klodser. Det kniber med patienttøj i flere størrelser, og tøjbjøljer. Jeg "fik" en læge NN med humor og god kemi. Det kunne jeg unde alle. [Fysiske rammer, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 15 | Værelser på hotellet egner sig ikke for rygpatienter. Der er dårlige madrasser/seng, og der mangler i allerhøjeste grad en hvilestol på værelset. Men ellers ok. Måske nogle værelser kunne udstyres med hæveseng, så de ikke var så lave, og en god hvilestol. [Fysiske rammer] | Godt |

| | | | |
|---|----|--|------------------|
|  | 17 | Utilfreds med seksmandsstue og få toiletter på gangen, der skal bruges af mange mennesker. [Fysiske rammer] | Godt |
|  | 18 | Jeg var indlagt på en seksmandsstue med STOR udskiftning af patienter og personale. Der var støj og uro døgnet rundt. Jeg fik fat i nogle ørepropper men sov dårligt. Det var jeg ikke ene om. En patient tog sit sengetøj og lagde sig i opholdsstuen. Situationen virkede til tider lidt kaotisk. Hvis jeg ikke var blevet overflyttet til patienthotel, havde jeg ladet mig udskrive. Så alt i alt en dårlig oplevelse på en kirurgisk afdeling. | Virkelig dårligt |
|  | 20 | Jeg har viden om medpatienternes sygdomsforløb, som jeg ikke ønsker at have. Jeg har indsigt i deres skatteforhold, privatøkonomi og ægteskabelige forhold. Mit og deres persondata og forhold kan ikke holdes skjult på en seksmandsstue, ligesom nattesøvn kan være umulig, når medpatienter snorker eller kaster op hele natten. Rammerne er for snævre, toiletterne for få. Men personalet fortjener kun ros for deres arbejde. [Fysiske rammer, Relationer til personale] | Dårligt |
|  | 21 | Blev opereret [i efteråret] og var på patienthotellet til dagen efter. | Virkelig godt |
|  | 22 | Hamrende god smertestillende protokol. Positivt overrasket over, hvor stor en del af plejen, der blev udført af sygeplejersker. | Virkelig godt |
|  | 23 | Dejlige og flinke sygeplejersker. | Virkelig godt |
|  | 25 | Afdelingen var rigtig søde og imødekommende, hver gang jeg kom ind for at blive suget m.m. Også fantastisk personale under mine indlæggelser. [Relationer til personale] | Godt |
|  | 26 | Dygtige personer hele vejen. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
|  | 27 | I forhold til andet sygehus blev der virkelig sprittet hele tiden, og det er ment positivt. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
|  | 28 | Færre patienter på stuerne ville være bedre! Personalet havde meget travlt. For travlt. De var søde, men man kunne mærke, når der var vagtskifte. Hjemsendelsen var forvirrende og gik stærkt, så der blev glemt at give information. Men jeg blev ringet op, og det var god service. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje] | Godt |
|  | 30 | Der var bræk ned ad håndvasken. Uhensigtsmæssige seksmandsstuer. [Fysiske rammer] | Virkelig dårligt |
|  | 31 | Jeg lå på en seksmandsstue, hvor der også var en mand, og det var "ubehageligt". Han var så oven i købet meget belastende. Han lå lige over for mig og havde sin lampe tændt hele natten ind til kl. 6 om morgenen. Han var meget urolig, væltede ting ned fra bordene, talte og kontaktede mange gange personalet, som var flinke over for ham. De satte lampen på nattelys, hver gang de var inde ved ham, men han tændte den igen og satte lampen, så den lyste lige over til mig. På et tidspunkt trak jeg gardinet for. Det hjalp lidt, men der var for meget uro, og det kunne jeg forstå, at der også havde været natten før. | Virkelig godt |
|  | 36 | Det var lidt underligt at blande herrer og damer på stuen. [Fysiske rammer] | Godt |
|  | 41 | Der var et rigtig dygtigt personale, men jeg siger stakkels mennesker; der er alt for overfyldt i det gamle sygehus. Jeg kunne lige så godt have været på en banegård, da jeg skulle vågne af narkosen, men som sagt er det nogle dygtige mennesker, der arbejder der. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] | Godt |
|  | 42 | Der mangler puder og gode madrasser til nakke-/rygpatienter. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
|  | 43 | Jeg kan tilføje, at læge NN er en dygtig og venlig læge. Ligeledes diverse sygeplejersker, jeg har været i forbindelse med. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
|  | 44 | For store sengestuer (fire- og seksmands) efter operation, for meget støj og uro. [Fysiske rammer] | Godt |

| | | |
|------|---|------------------|
| ✎ 46 | Så ikke rengøringspersonalet. [Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 48 | Personalet var virkelig sødt og behjælpeligt. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 49 | Jeg har været indlagt hos jer tidligere. Jeg synes, afdelingen har forbedret sig en hel del fra første undersøgelse. Personalet havde det bedre indbyrdes, hvilket jo kommer patienterne til gode. | Godt |
| ✎ 50 | Meget venlige og hjælpsomme. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 51 | Jeg ville gerne have haft kontakt med lægen på andre tidspunkter, end der var tale om. Jeg havde lægekontakt: Da jeg fik diagnosen, umiddelbart før operation og umiddelbart efter operation. På alle tre tidspunkter er man ikke sig selv/i stand til at spørge. Mere mulighed for "ikke planlagt" tid med personalet. [Kvalitet i behandling, Pleje] | Godt |
| ✎ 54 | Toilet/baderum stank altid. [Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 55 | Gammelt byggeri, der ikke er beregnet til nutidens hjælpemidler. Derfor trangt. [Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 56 | For hurtig til at udskrive og meget knap tid. [Kvalitet i behandling] | Dårligt |
| ✎ 57 | Jeg har været tilfreds med mit ophold. Søde, dejlige, hjælpsomme sygeplejersker. En dejlig ånd på afdelingen. [Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 58 | Jeg var indlagt [nogle] døgn på afdeling 280, som jeg nok synes, er utidssvarende. Men personalet er helt i top. Søde, venlige, godt humør og dygtige. Patienthotellet er helt i top. Lyst, rent, dejlige farver OG DEJLIGT PERSONALE. [Fysiske rammer, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 59 | Alt i alt synes jeg alt var ok. | Godt |
| ✎ 63 | Jeg har oplevet et super kompetent, ansvarligt personale. Jeg har oplevet, at personalet trods stor travlhed er imødekommende og hjælpsomme. Det er hverdagens heltinder og helte, jeg har været i hænderne på. TAK FOR DET. Med hensyn til rengøring på toiletter, så bør der informeres meget mere om patientens ansvar for at gøre især toiletkumme, bræt og gulv rent efter sig. Jeg oplevede særligt om natten ved toiletbesøg, at toilettet eller gulvet ikke var rent. Nogen kan måske ikke selv gøre rent, men så må personalet være opmærksom herpå. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 64 | Hold toiletter rene, og lav en opholdsstue i stedet for, at man skal sidde på en stol og vente på, at der kommer nogen og hilser på en. [Fysiske rammer] | Virkelig dårligt |
| ✎ 67 | Kommunikere bedre. Mange sygeplejersker vidste ikke, hvor mange smerter jeg havde, og hvor jeg havde dem, inden de kom hen til mig. De skal have sat sig bedre ind i patienterne. [Kommunikation og information, Relationer til personale] | Virkelig dårligt |
| ✎ 68 | Især på patienthotellet og modtagelsesafdelingen var rengøringen og forholdene rigtigt gode. [Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 69 | Under indlæggelsen var det en rodet oplevelse. Oplevelse blev ikke rigtig god, da personalet pga. tid kommer til at fokusere på, om jeg klarede mig fysisk, og jeg oplevede at blive overset psykisk. Men kunne på givne tidspunkt ikke selv redegøre for mit behov. Ikke de store samtaler, men bare i forbifarten. Også sige til mig, at der er mad og ikke bare til medpatienter. Tilbyde at bære bakken, så jeg bare kan sige, at det kan jeg godt. Kort at blive set og talt til. [Pleje, Relationer til personale, Ventetid] | Dårligt |
| ✎ 71 | Personalet var ualmindeligt venligt og efter min vurdering meget kompetent. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |

| | | |
|----|--|---------------|
| 72 | Jeg synes, at personalet trods travlhed er enormt effektive, og meget dygtige til at udføre deres arbejde. [Pleje, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 73 | Amtssygehuset er et gammelt men hyggeligt sygehus. Det vigtige er, at personalet er imødekommende og kompetent, og det er de på Afdeling P. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 74 | Ventetiden kan forkortes. Jeg ventede i fire timer i venteværelset. [Ventetid] | Godt |
| 76 | Alt var perfekt. | Godt |
| 77 | Jeg blev mødt med venlighed og omsorg. Tak. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 79 | På afdelingen var alt ok. Venligt personale og hjælpsomt. Maden var indbydende hver dag. Men seks personer i en stor stue er lige rigeligt, når de fleste er meget syge. Ellers er jeg tilfreds med mit ophold. [Pleje, Relationer til personale] | Godt |
| 81 | Det har været meget positivt at opleve en stor venlighed, opmærksomhed og omsorg. Jeg havde problemer med infektion efter operationen. Det kunne have været godt, hvis lægen, der opererede, havde haft tid til at se på det. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 82 | Jeg lå på blandet stue, seksmandsstue. Fint for mig, men nogle damer ville nok blive stødt. Mit indtryk: gammelt sygehus med dryppende vandhaner og gamle bad/toiletter m.m. Svært at rengøre. MEN, et dejligt varmt sted at være med personale, der er tilstede/nærværende. [Fysiske rammer, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 83 | Toiletfaciliteterne er meget ringe samt rengøringen. [Fysiske rammer] | Godt |
| 84 | Jeg kom direkte på patienthotellet fra operationen. Det var godt. Men jeg synes alligevel, at kontakten til personalet dér var meget kort. Egentlig kun checkende, blodtryk osv. Et noget trist sted. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 85 | Jeg har fået en virkelig god og omsorgsfuld behandling i hele forløbet. Stor ros til hele personalet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 87 | Jeg kan godt undre mig over, at man på en afdeling med så mange stomister serverer en del mad, som vi ikke må spise. Jeg kunne godt tænke mig, at personalet spørger patienten, om studerende må deltage. Alt i alt var jeg glad for mit ophold på sygehuset. Oplevede endda at knytte mig særligt til noget af personalet. [Kommunikation og information, Pleje, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 91 | Hele personalet virkede/virker utroligt søde og professionelle, og de virker fagligt dygtige. Man føler sig i sikre hænder. [Kvalitet i behandling] | Godt |
| 93 | Synes bestemt ikke at afdelingen er særlig hyggelig. Kunne ikke rigtig finde ro på stuen. Meget trist og hospitalsagtigt. Ikke et sted man ønskede at være særlig længe. Rigtig godt personale, søde sygeplejersker og rigtig sød læge, der var der de første fire-fem dage efter operationen. Over weekenden var det desværre [nogle andre] læger, der tilså mig, som hverken havde læst min journal eller udviste synderlig interesse for mit velbefindende. Rigtig ærgerligt! [Fysiske rammer, Relationer til personale] | Godt |
| 95 | Alt i alt var jeg meget tilfreds. | Godt |
| 96 | Plejepersonalet har for mange patienter at passe og virker ofte stressede. Der burde ansættes flere. Har haft flere dårlige oplevelser, som jeg mener skyldes stress. [Pleje] | Godt |

- ✎ 97 Gamle lokaler med for lidt toiletforhold, men alle gør alt for, at det skal fungere, og det gør det. Virkelig godt
Seksmandsstuer er for store, men op til tre er OK. Meget velfungerende afdeling.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]
- ✎ 101 Det, at det er de to samme personer, der har ansvaret for en stue, er rigtig godt. Personalet Virkelig godt
udstrålede ro og overskud.
[Kontaktperson, Relationer til personale]

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.

