

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Kirurgisk afdeling
Hospitalsenhed Midt
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.....	95
	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:	453
Besvarelser fra afdelingens patienter:	259
Afdelingens svarprocent:	57%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

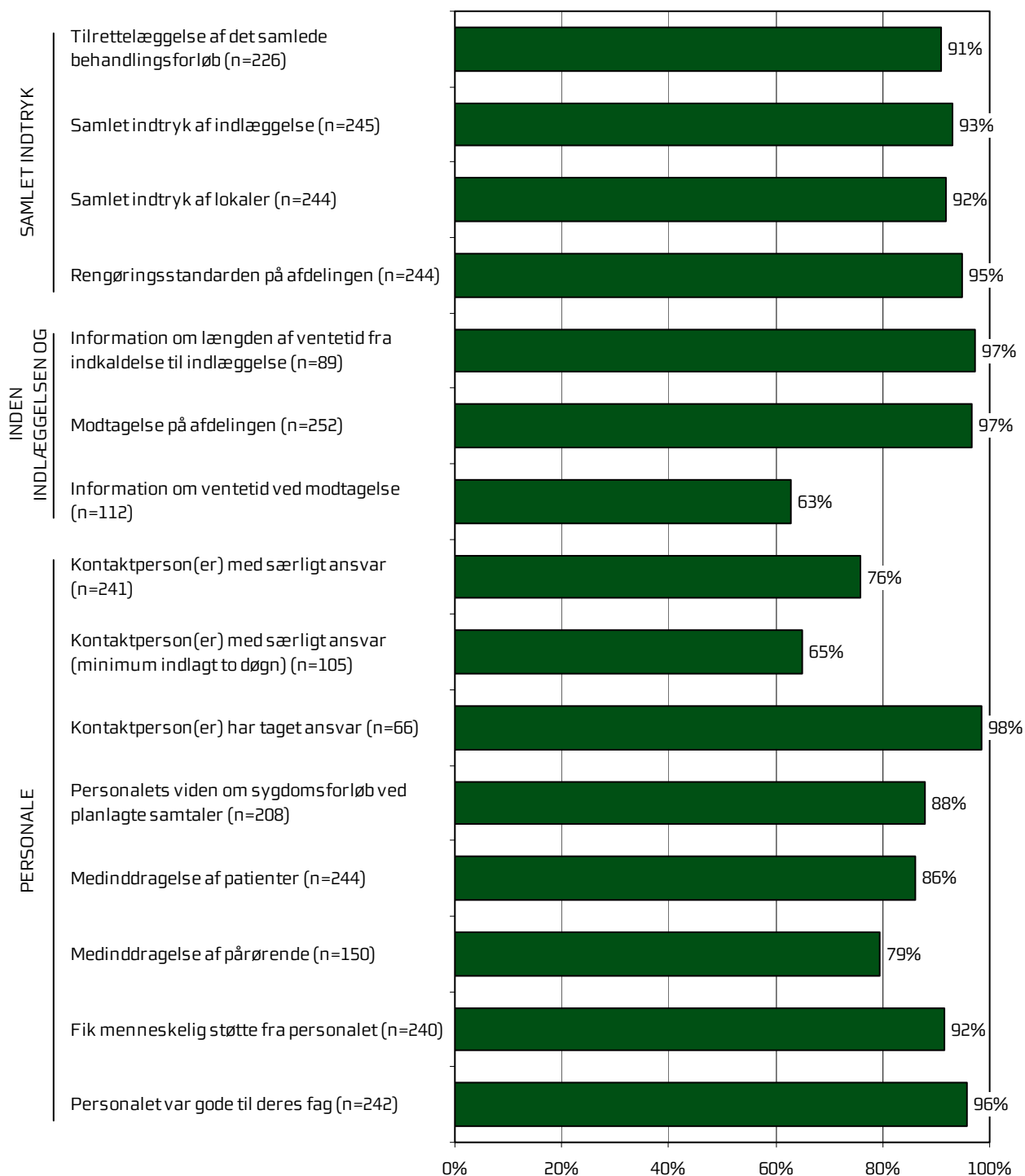
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

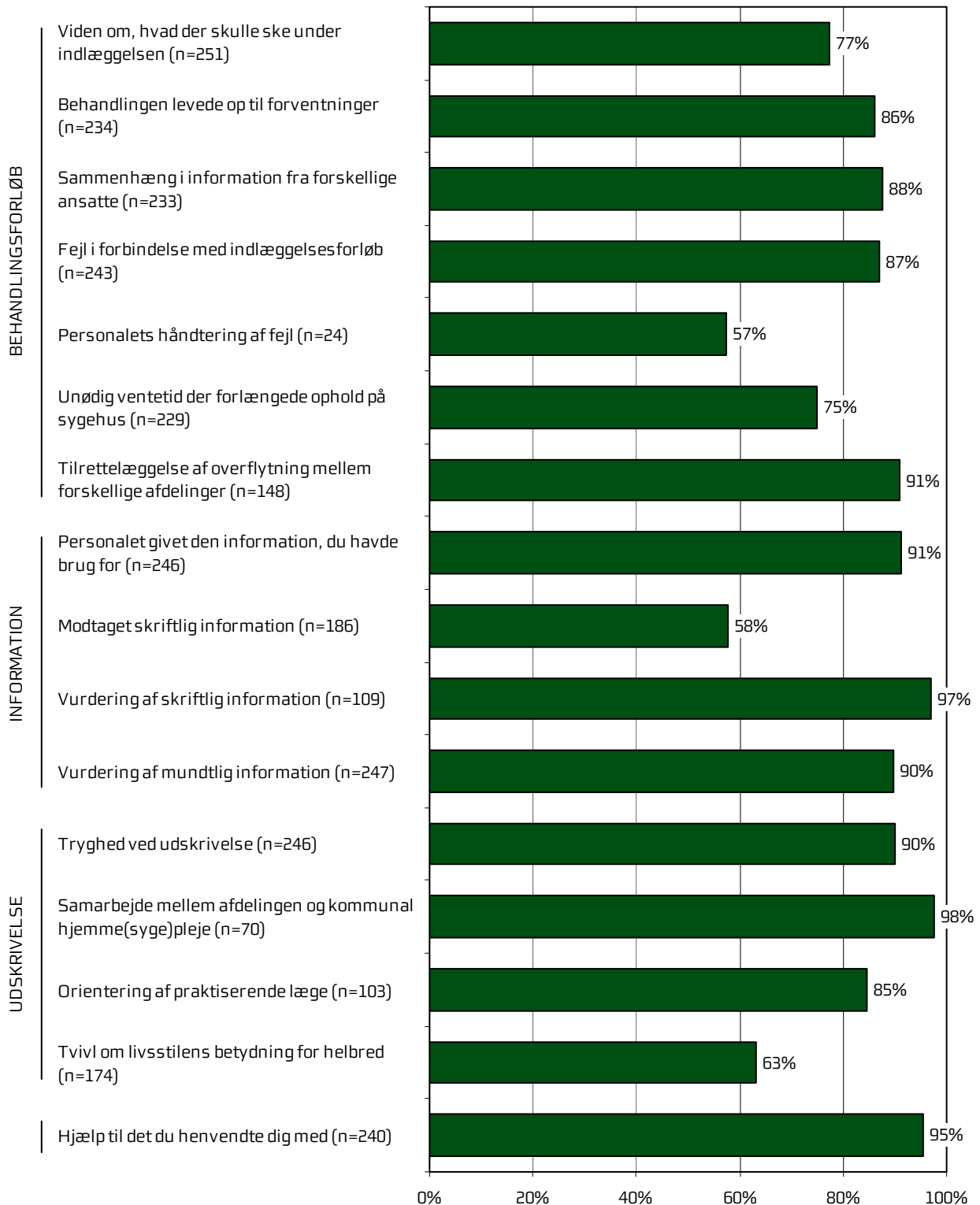
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Organkirurgisk Afdeling

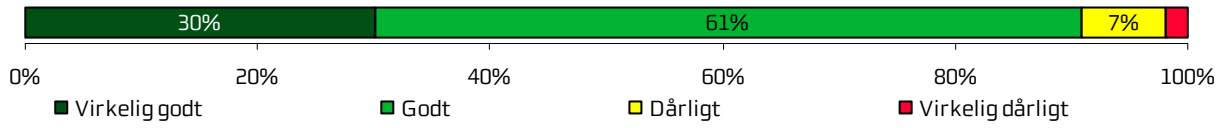
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

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

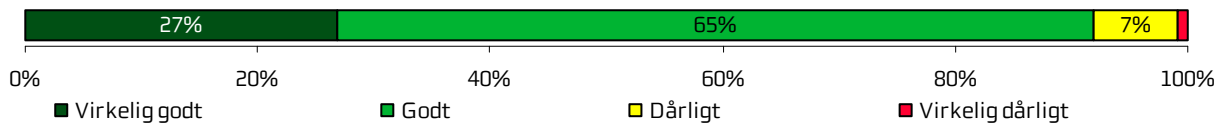
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=226)



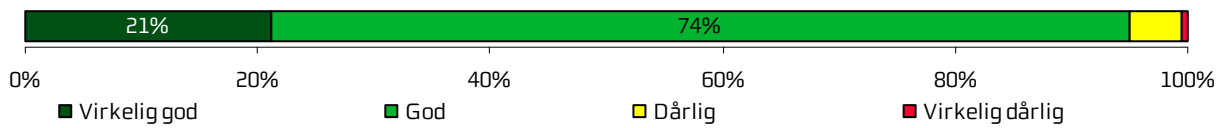
Samlet indtryk af indlæggelse (n=245)



Samlet indtryk af lokaler (n=244)



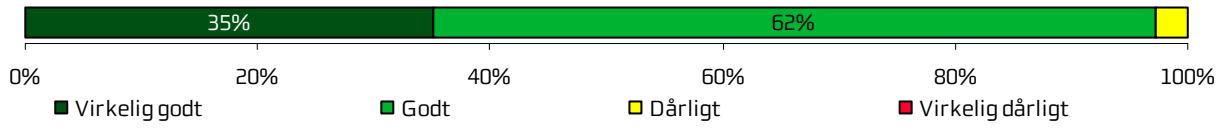
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=244)



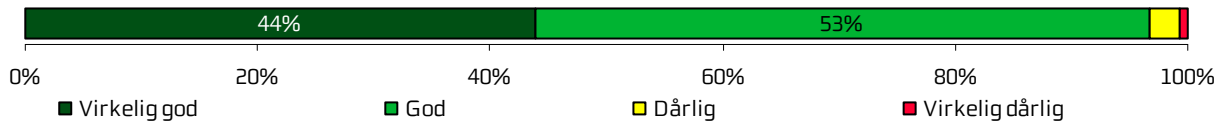
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	90 %	87 %	95 %	90 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	93 %	92 %	92 %	98 % *	92 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	92 %	92 %	93 %	98 % *	86 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	95 %	92 %	-	97 %	91 % *	92 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

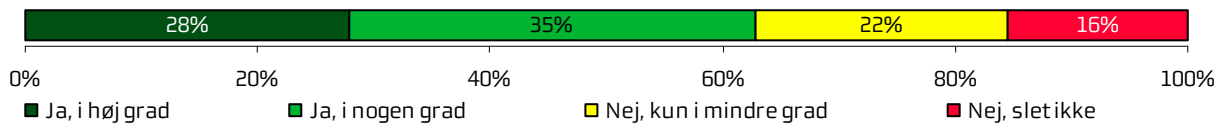
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=89)



Modtagelse på afdelingen (n=252)



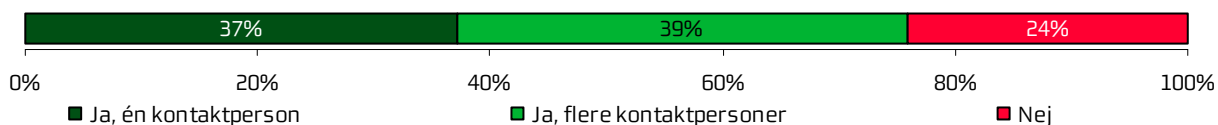
Information om ventetid ved modtagelse (n=112)



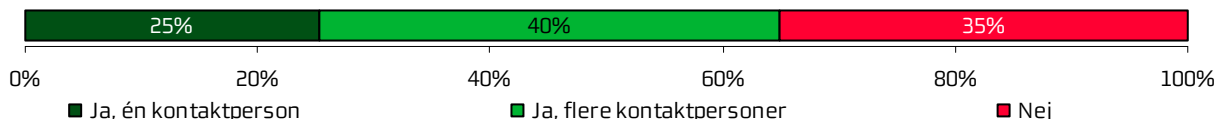
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	97 %	96 %	94 %	100 %	96 %	99 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	97 %	97 %	99 % *	95 %	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	63 %	68 %	71 %	85 % *	59 %	69 %

Personale

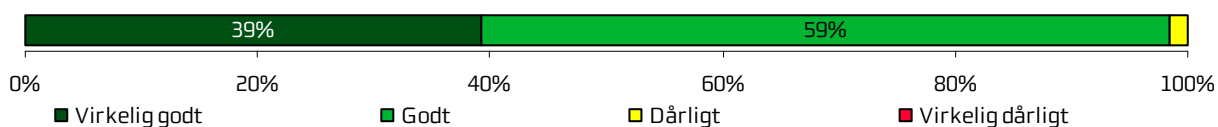
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=241)



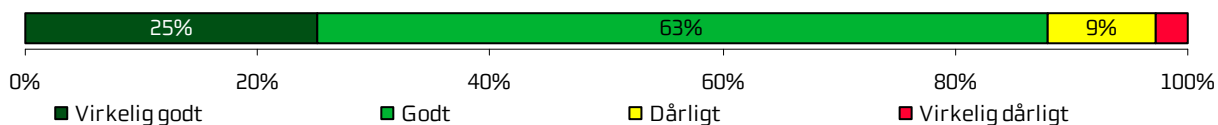
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=105)



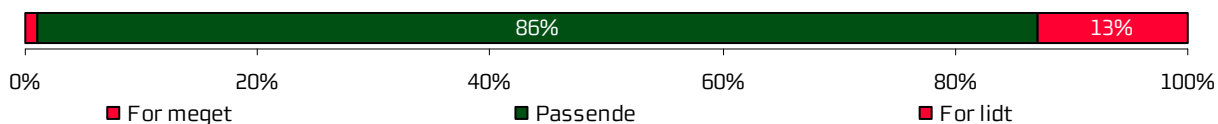
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=66)



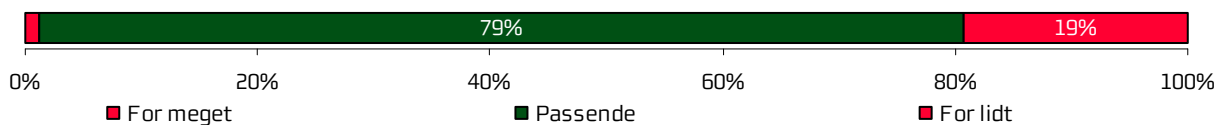
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=208)



Medinddragelse af patienter (n=244)



Medinddragelse af pårørende (n=150)



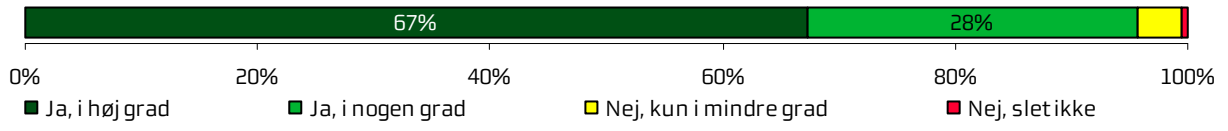
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=240)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	76 %	80 %	78 %	91 % *	74 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	65 %	75 %	74 %	91 % *	73 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	99 %	-	100 %	95 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88 %	87 %	87 %	99 % *	87 %	91 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86 %	88 %	86 %	95 % *	82 %	87 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	79 %	84 %	80 %	94 % *	72 %	79 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	92 %	88 %	93 %	97 % *	89 %	92 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=242)



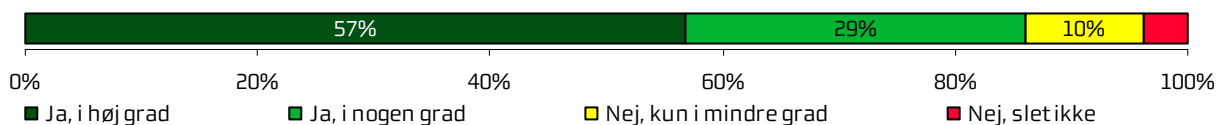
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	95 %	96 %	99 % *	94 %	96 %

Behandlingsforløb

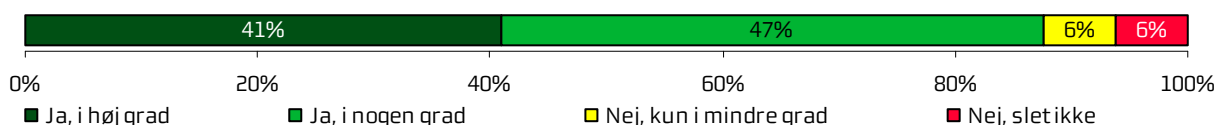
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=251)



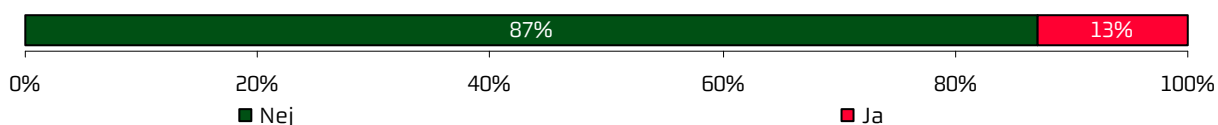
Behandlingen levede op til forventninger (n=234)



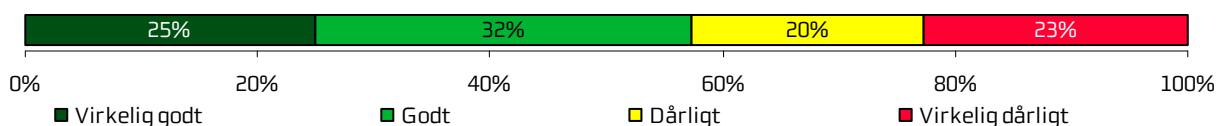
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=233)



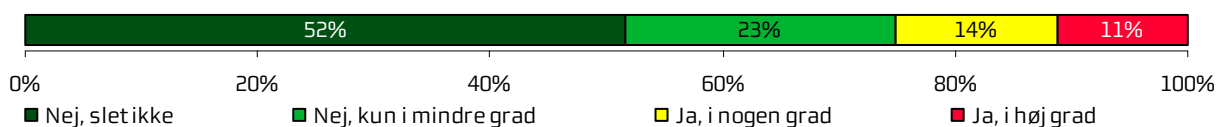
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=243)



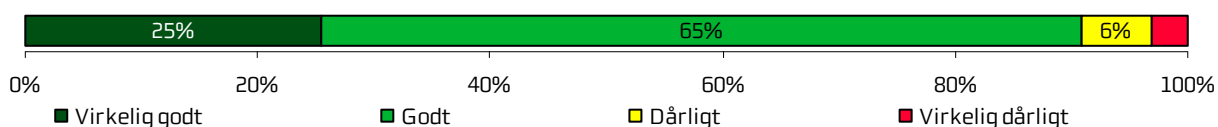
Personalets håndtering af fejl (n=24)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=229)



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=148)



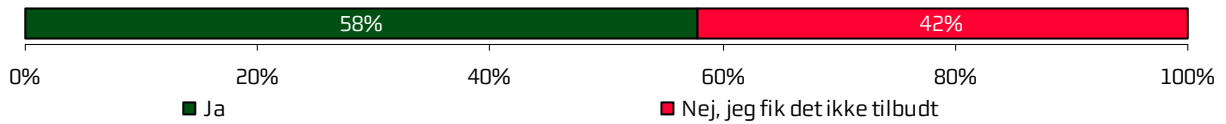
	2012	2011 *	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	77 %	89 % *	82 %	98 % *	73 %	83 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	86 %	86 %	86 %	95 % *	86 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	88 %	87 %	88 %	97 % *	80 % *	86 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	87 %	84 %	84 %	90 %	77 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	57 %	51 %	79 %	73 %	38 %	51 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	75 %	83 % *	77 %	94 % *	82 %	86 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	91 %	92 %	90 %	98 % *	86 %	93 %

Information

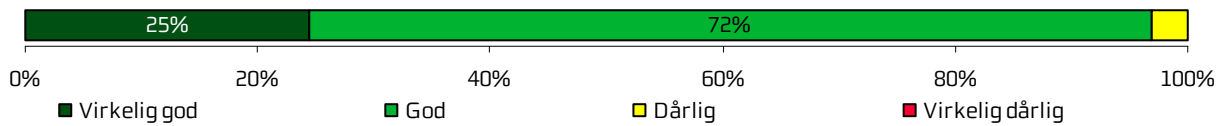
Personalet givet den information, du havde brug for (n=246)



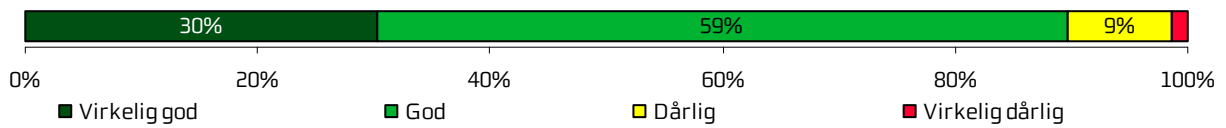
Modtaget skriftlig information (n=186)



Vurdering af skriftlig information (n=109)



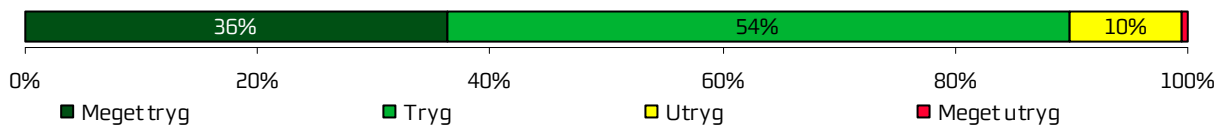
Vurdering af mundtlig information (n=247)



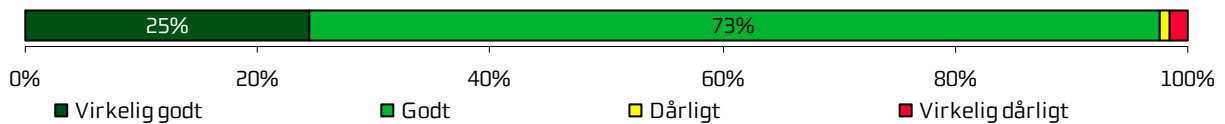
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	91 %	90 %	-	97 % *	85 % *	89 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	58 %	68 % *	63 %	92 % *	54 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97 %	96 %	98 %	99 %	92 %	96 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	90 %	90 %	92 %	97 % *	89 %	92 %

Udskrivelse

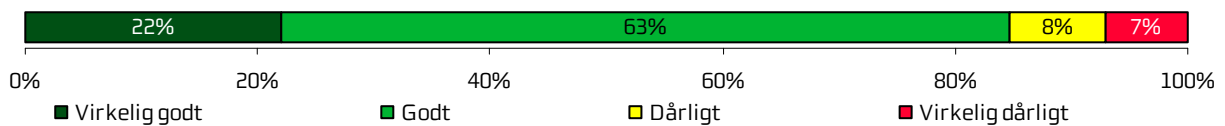
Tryghed ved udskrivelse (n=246)



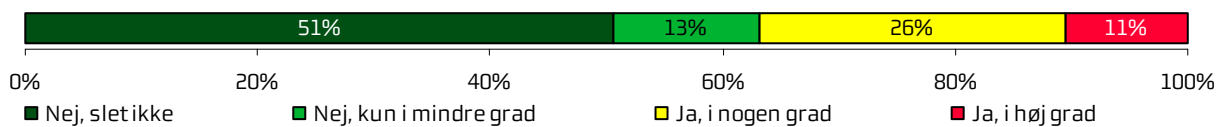
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=70)



Orientering af praktiserende læge (n=103)



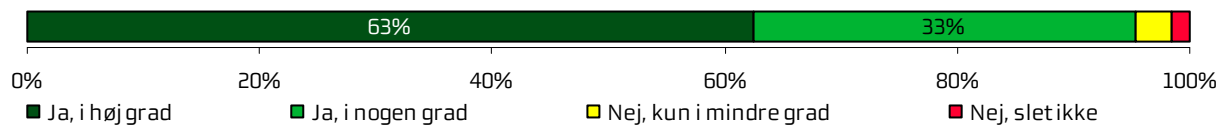
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=174)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	90 %	86 %	89 %	92 %	83 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	98 %	94 %	91 %	95 %	85 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	85 %	85 %	87 %	94 % *	83 %	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	63 %	74 % *	69 %	75 % *	62 %	67 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=240)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	95 %	92 %	93 %	98 %	90 % *	93 % *

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 INDLÆGGELSEN 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 hjemmeplejehjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
29. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
30. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lbnr<<

16. november 2012

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 3. december 2012**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



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

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål inklusiv kommentarfelt, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de indlagte patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelt samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfeltene er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

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

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2012.

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 9. august-31. oktober 2012 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 14.233 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.440 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 57 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 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	57%	100%
Køn		
Mand	46%	46%
Kvinde	54%	54%
Aldersgruppe		
Under 20 år	5%	6%
20-39 år	9%	15%
40-59 år	24%	27%
60-79 år	50%	39%
80 år eller derover	12%	13%

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		259		100%
Køn				
Mand		120		46%
Kvinde		139		54%
Aldersgruppe				
Under 20 år		12		5%
20-39 år		24		9%
40-59 år		62		24%
60-79 år		130		50%
80 år eller derover		31		12%
Skema udfyldt af				
Patienten		230		92%
Pårørende		19		8%
Modersmål				
Dansk		249		98%
Ikke dansk		5		2%
Indlæggelsesform				
Akut		161		62%
Planlagt		98		38%
Afsnitsnavn				
Kirurgisk sengeafsnit K11-1		122		47%
Kirurgisk akutafd. A24		74		29%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		63		24%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	61	7	2	226	15
Køn						
Mand	29	61	9	1	104	8
Kvinde	31	60	6	3	122	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	29	61	10	0	12	0
20-39 år	19	51	24	5	21	2
40-59 år	30	64	6	0	57	3
60-79 år	34	58	6	2	112	7
80 år eller derover	24	71	0	5	24	3
Skema udfyldt af						
Patienten	29	62	7	2	207	10
Pårørende	50	50	0	0	14	3
Modersmål						
Dansk	31	60	7	2	222	14
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	24	63	10	2	132	15
Planlagt	40	56	3	1	94	0
Afsnitsnavn						
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	27	62	10	1	111	3
Kirurgisk akutafd. A24	29	61	7	4	56	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	56	0	2	59	3

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	54	6	1	245
Køn					
Mand	40	54	6	0	114
Kvinde	38	54	6	2	131
Aldersgruppe					
Under 20 år	39	51	10	0	12
20-39 år	26	60	9	5	23
40-59 år	42	52	6	0	60
60-79 år	40	54	7	0	122
80 år eller derover	38	58	0	4	28
Skema udfyldt af					
Patienten	39	54	5	1	222
Pårørende	37	63	0	0	16
Modersmål					
Dansk	39	54	6	1	239
Ikke dansk	0	100	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	33	58	8	1	149
Planlagt	50	48	1	0	96
Afsnitsnavn					
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	37	55	8	0	116
Kirurgisk akutafd. A24	35	56	6	3	66
Øvrige/ikke placeret på afsnit	51	49	0	0	63

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	27	65	7	1	244
Køn					
Mand	33	58	8	1	114
Kvinde	22	71	7	1	130
Aldersgruppe					
Under 20 år	49	41	0	10	12
20-39 år	18	68	14	0	23
40-59 år	23	68	8	0	60
60-79 år	26	68	6	1	123
80 år eller derover	40	52	8	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	26	67	7	0	221
Pårørende	46	48	6	0	17
Modersmål					
Dansk	27	66	7	1	238
Ikke dansk	36	44	21	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	25	67	7	1	151
Planlagt	30	62	8	0	93
Afsnitsnavn					
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	24	66	8	2	116
Kirurgisk akutafd. A24	28	65	7	0	69
Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	61	5	0	59

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	21	74	5	0	244
Køn					
Mand	24	75	1	0	117
Kvinde	19	72	8	1	127
Aldersgruppe					
Under 20 år	54	40	6	0	12
20-39 år	21	70	8	0	24
40-59 år	20	79	1	0	61
60-79 år	17	77	5	1	121
80 år eller derover	27	65	8	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	21	74	4	0	220
Pårørende	23	77	0	0	17
Modersmål					
Dansk	21	74	5	0	238
Ikke dansk	23	77	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	21	74	4	1	153
Planlagt	22	73	5	0	91
Afsnitsnavn					
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	23	71	5	1	114
Kirurgisk akutafd. A24	20	76	4	0	70
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	78	3	0	60

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	35	62	3	0	89	2	161
Køn							
Mand	30	70	0	0	44	2	72
Kvinde	40	55	5	0	45	0	89
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	12
20-39 år	-	-	-	-	1	0	23
40-59 år	36	58	5	0	24	0	36
60-79 år	28	69	3	0	51	2	73
80 år eller derover	57	43	0	0	13	0	17
Skema udfyldt af							
Patienten	37	60	3	0	81	2	141
Pårørende	24	76	0	0	7	0	12
Modersmål							
Dansk	36	61	3	0	87	2	154
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	4
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	161
Planlagt	35	62	3	0	89	2	0
Afsnitsnavn							
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	38	57	5	0	42	0	74
Kirurgisk akutafd. A24	-	-	-	-	1	0	73
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	72	0	0	46	2	14

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	53	3	1	252
Køn					
Mand	43	55	2	0	118
Kvinde	45	51	3	1	134
Aldersgruppe					
Under 20 år	36	64	0	0	12
20-39 år	48	43	4	4	24
40-59 år	42	55	3	0	61
60-79 år	43	55	2	1	125
80 år eller derover	53	44	4	0	30
Skema udfyldt af					
Patienten	45	52	2	1	227
Pårørende	47	53	0	0	18
Modersmål					
Dansk	45	51	3	1	245
Ikke dansk	0	100	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	40	56	3	1	156
Planlagt	51	47	1	1	96
Afsnitsnavn					
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	46	52	2	0	117
Kirurgisk akutafd. A24	39	56	4	1	72
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	49	2	2	63

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	28	35	22	16	112	16
Køn						
Mand	25	39	24	12	48	10
Kvinde	30	32	20	18	64	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	30	70	0	0	6	0
20-39 år	25	25	32	17	12	3
40-59 år	31	21	30	17	30	1
60-79 år	28	42	16	14	55	8
80 år eller derover	18	35	23	24	9	4
Skema udfyldt af						
Patienten	25	35	23	16	99	15
Pårørende	60	27	12	0	9	1
Modersmål						
Dansk	28	34	22	16	108	16
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	18	37	26	18	64	10
Planlagt	43	32	14	11	48	6
Afsnitsnavn						
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	20	39	29	12	51	3
Kirurgisk akutafd. A24	27	30	17	27	30	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	32	10	6	31	6

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	37	39	24	241
Køn				
Mand	31	42	27	114
Kvinde	42	36	22	127
Aldersgruppe				
Under 20 år	16	67	16	12
20-39 år	33	48	18	23
40-59 år	34	46	21	62
60-79 år	41	34	24	121
80 år eller derover	39	19	41	23
Skema udfyldt af				
Patienten	37	39	25	220
Pårørende	58	27	15	15
Modersmål				
Dansk	38	38	24	235
Ikke dansk	23	56	21	5
Indlæggelsesform				
Akut	26	44	30	149
Planlagt	59	29	12	92
Afsnitsnavn				
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	35	37	28	113
Kirurgisk akutafd. A24	30	47	23	66
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	27	15	62

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	25	40	35	105
Køn				
Mand	12	52	36	52
Kvinde	37	29	34	53
Aldersgruppe				
Under 20 år	24	38	38	5
20-39 år	30	49	20	10
40-59 år	21	52	27	23
60-79 år	28	39	33	56
80 år eller derover	18	10	73	11
Skema udfyldt af				
Patienten	26	39	35	94
Pårørende	32	34	34	6
Modersmål				
Dansk	26	39	35	102
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	20	41	39	83
Planlagt	48	34	19	22
Afsnitsnavn				
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	24	41	35	66
Kirurgisk akutafd. A24	25	36	39	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	45	18	11

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	39	59	2	0	66	3
Køn						
Mand	38	62	0	0	32	2
Kvinde	40	57	3	0	34	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	37	63	0	0	8	0
40-59 år	27	73	0	0	16	1
60-79 år	40	57	3	0	37	1
80 år eller derover	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	39	61	0	0	60	2
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	40	58	2	0	65	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Indlæggelsesform						
Akut	32	66	2	0	48	3
Planlagt	63	37	0	0	18	0
Afsnitsnavn						
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	39	59	2	0	41	2
Kirurgisk akutafd. A24	31	69	0	0	16	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	9	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	63	9	3	208	36
Køn						
Mand	26	61	12	1	97	18
Kvinde	25	65	7	4	111	18
Aldersgruppe						
Under 20 år	31	59	11	0	11	1
20-39 år	12	63	19	6	17	6
40-59 år	26	66	6	2	52	10
60-79 år	25	63	11	2	109	11
80 år eller derover	37	57	0	6	19	8
Skema udfyldt af						
Patienten	25	63	10	2	189	31
Pårørende	36	64	0	0	14	3
Modersmål						
Dansk	25	62	10	3	203	35
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	17	67	12	4	121	30
Planlagt	39	55	4	1	87	6
Afsnitsnavn						
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	24	64	10	2	97	18
Kirurgisk akutafd. A24	21	60	13	6	53	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	64	0	0	58	3

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	86	13	244
Køn				
Mand	2	87	11	115
Kvinde	0	86	14	129
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	100	0	11
20-39 år	0	81	19	22
40-59 år	0	91	9	62
60-79 år	2	84	14	123
80 år eller derover	0	84	16	26
Skema udfyldt af				
Patienten	1	87	12	220
Pårørende	0	87	13	17
Modersmål				
Dansk	1	86	13	238
Ikke dansk	0	79	21	5
Indlæggelsesform				
Akut	1	83	16	150
Planlagt	2	92	7	94
Afsnitsnavn				
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	1	86	13	114
Kirurgisk akutafd. A24	0	81	19	68
Øvrige/ikke placeret på afsnit	3	97	0	62

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	79	19	150	99
Køn					
Mand	2	76	21	75	42
Kvinde	0	82	18	75	57
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	90	10	12	0
20-39 år	0	73	27	16	7
40-59 år	0	89	11	30	32
60-79 år	2	78	19	76	49
80 år eller derover	0	68	32	16	11
Skema udfyldt af					
Patienten	1	81	17	128	97
Pårørende	0	78	22	15	2
Modersmål					
Dansk	1	80	19	145	98
Ikke dansk	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform					
Akut	2	76	22	93	61
Planlagt	0	87	13	57	38
Afsnitsnavn					
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	1	76	22	67	49
Kirurgisk akutafd. A24	0	76	24	45	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	3	97	0	38	24

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	39	6	3	240	11
Køn						
Mand	53	41	4	1	113	6
Kvinde	52	36	7	4	127	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	39	61	0	0	11	1
20-39 år	35	51	9	5	23	1
40-59 år	49	42	9	0	59	3
60-79 år	59	33	5	4	122	4
80 år eller derover	57	38	0	4	25	2
Skema udfyldt af						
Patienten	53	39	6	2	216	10
Pårørende	64	36	0	0	16	1
Modersmål						
Dansk	54	38	6	3	233	11
Ikke dansk	21	79	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	44	44	7	4	148	7
Planlagt	70	27	3	0	92	4
Afsnitsnavn						
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	53	40	5	2	110	6
Kirurgisk akutafd. A24	46	40	9	6	70	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	32	0	0	60	3

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	67	28	4	0	242	4
Køn						
Mand	68	28	4	0	113	3
Kvinde	67	29	3	1	129	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	48	41	11	0	11	0
20-39 år	46	36	13	4	24	0
40-59 år	57	39	3	0	62	0
60-79 år	76	23	1	0	121	1
80 år eller derover	83	13	5	0	24	3
Skema udfyldt af						
Patienten	66	29	4	1	220	3
Pårørende	93	7	0	0	16	1
Modersmål						
Dansk	68	27	4	1	236	4
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	61	33	6	1	148	4
Planlagt	81	19	0	0	94	0
Afsnitsnavn						
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	68	29	4	0	112	2
Kirurgisk akutafd. A24	59	34	6	1	68	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	82	18	0	0	62	0

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	42	35	16	6	251	1
Køn						
Mand	45	32	14	9	117	1
Kvinde	40	38	18	4	134	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	30	29	41	0	12	0
20-39 år	15	21	47	17	24	0
40-59 år	33	46	17	4	62	0
60-79 år	53	34	7	5	126	0
80 år eller derover	45	32	15	8	27	1
Skema udfyldt af						
Patienten	42	35	17	6	225	1
Pårørende	58	24	6	12	18	0
Modersmål						
Dansk	43	35	16	7	244	1
Ikke dansk	34	46	21	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	29	40	22	9	157	0
Planlagt	70	25	4	1	94	1
Afsnitsnavn						
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	41	36	18	5	116	1
Kirurgisk akutafd. A24	29	39	21	11	72	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	24	2	0	63	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	29	10	4	234	17
Køn						
Mand	62	23	12	3	110	8
Kvinde	53	34	9	4	124	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	46	30	24	0	11	1
20-39 år	29	37	29	5	21	3
40-59 år	51	38	11	0	59	3
60-79 år	61	28	5	6	118	7
80 år eller derover	79	8	9	4	25	3
Skema udfyldt af						
Patienten	56	30	11	3	211	14
Pårørende	73	20	7	0	16	2
Modersmål						
Dansk	57	28	11	4	227	17
Ikke dansk	34	66	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	46	36	15	4	143	12
Planlagt	78	16	1	4	91	5
Afsnitsnavn						
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	54	33	8	4	112	6
Kirurgisk akutafd. A24	48	29	19	5	63	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	81	19	0	0	59	4

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	41	47	6	6	233	14
Køn						
Mand	39	52	5	4	109	8
Kvinde	43	42	7	8	124	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	54	36	10	0	12	0
20-39 år	22	60	4	14	23	1
40-59 år	34	52	9	5	61	1
60-79 år	49	40	4	7	112	9
80 år eller derover	39	52	9	0	25	3
Skema udfyldt af						
Patienten	41	46	6	6	210	11
Pårørende	49	44	7	0	16	2
Modersmål						
Dansk	42	46	6	6	227	14
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	33	51	8	8	144	10
Planlagt	58	37	3	2	89	4
Afsnitsnavn						
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	36	51	7	5	110	6
Kirurgisk akutafd. A24	37	46	8	10	63	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	35	0	2	60	2

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	87	13	243
Køn			
Mand	88	12	116
Kvinde	87	13	127
Aldersgruppe			
Under 20 år	79	21	12
20-39 år	79	21	23
40-59 år	86	14	61
60-79 år	89	11	121
80 år eller derover	91	9	26
Skema udfyldt af			
Patienten	88	12	218
Pårørende	88	12	17
Modersmål			
Dansk	87	13	236
Ikke dansk	100	0	5
Indlæggelsesform			
Akut	85	15	150
Planlagt	92	8	93
Afsnitsnavn			
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	88	12	113
Kirurgisk akutafd. A24	84	16	68
Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	62

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	25	32	20	23	24	5
Køn						
Mand	24	53	5	18	12	2
Kvinde	26	13	33	28	12	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	0	35	20	45	5	0
40-59 år	16	51	33	0	6	2
60-79 år	33	34	20	13	9	3
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	24	32	18	26	21	4
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	25	32	20	23	24	5
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	22	34	16	28	18	4
Planlagt	36	28	36	0	6	1
Afsnitsnavn						
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	25	25	33	17	12	1
Kirurgisk akutafd. A24	25	38	0	38	8	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	52	23	14	11	229	12
Køn						
Mand	49	27	14	11	108	8
Kvinde	54	20	14	12	121	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	55	23	6	16	12	0
20-39 år	40	23	14	23	22	2
40-59 år	50	18	23	9	58	1
60-79 år	57	23	11	9	112	7
80 år eller derover	44	35	8	13	25	2
Skema udfyldt af						
Patienten	53	23	14	10	209	10
Pårørende	47	16	24	13	13	1
Modersmål						
Dansk	52	23	13	11	223	11
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	44	23	18	16	143	8
Planlagt	68	24	6	2	86	4
Afsnitsnavn						
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	47	25	15	13	106	5
Kirurgisk akutafd. A24	48	21	18	12	66	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	72	23	2	4	57	3

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	25	65	6	3	148	15	76
Køn							
Mand	23	67	8	2	66	7	41
Kvinde	28	64	4	4	82	8	35
Aldersgruppe							
Under 20 år	31	54	0	15	9	0	3
20-39 år	7	76	16	0	13	4	7
40-59 år	27	68	3	3	42	4	13
60-79 år	30	61	7	2	73	3	43
80 år eller derover	10	75	5	10	11	4	10
Skema udfyldt af							
Patienten	25	65	7	3	133	14	69
Pårørende	46	54	0	0	9	1	5
Modersmål							
Dansk	26	64	6	3	143	15	74
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	23	69	6	3	106	13	34
Planlagt	35	54	7	3	42	2	42
Afsnitsnavn							
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	21	72	6	1	67	9	35
Kirurgisk akutafd. A24	27	60	6	6	48	5	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	58	6	0	33	1	24

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	51	40	7	1	246
Køn					
Mand	53	39	8	0	118
Kvinde	49	42	6	3	128
Aldersgruppe					
Under 20 år	51	32	16	0	12
20-39 år	33	40	22	5	23
40-59 år	44	50	5	0	61
60-79 år	59	36	4	1	123
80 år eller derover	48	40	8	4	27
Skema udfyldt af					
Patienten	51	40	8	1	221
Pårørende	58	36	0	7	17
Modersmål					
Dansk	51	40	8	1	239
Ikke dansk	56	44	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	44	45	9	2	152
Planlagt	66	30	4	0	94
Afsnitsnavn					
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	49	43	8	0	113
Kirurgisk akutafd. A24	41	46	9	4	70
Øvrige/ikke placeret på afsnit	76	21	3	0	63

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	32	23	3	42	186	46
Køn						
Mand	39	23	2	36	86	26
Kvinde	26	23	4	47	100	20
Aldersgruppe						
Under 20 år	8	35	0	57	9	3
20-39 år	14	16	0	70	19	4
40-59 år	38	13	6	42	43	17
60-79 år	35	30	3	32	98	18
80 år eller derover	34	10	0	56	17	4
Skema udfyldt af						
Patienten	32	22	3	43	165	42
Pårørende	45	24	7	23	14	3
Modersmål						
Dansk	32	22	3	43	180	45
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	13	28	1	58	106	38
Planlagt	64	15	6	15	80	8
Afsnitsnavn						
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	32	23	4	42	84	23
Kirurgisk akutafd. A24	8	29	0	63	48	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	15	6	11	54	7

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	25	72	3	0	109	3
Køn						
Mand	24	75	1	0	55	1
Kvinde	25	70	5	0	54	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	28	72	0	0	6	0
40-59 år	16	84	0	0	26	0
60-79 år	26	71	3	0	67	2
80 år eller derover	39	61	0	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	25	73	2	0	97	3
Pårørende	29	71	0	0	10	0
Modersmål						
Dansk	25	71	3	0	105	3
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	21	74	5	0	41	1
Planlagt	28	71	1	0	68	2
Afsnitsnavn						
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	26	74	0	0	46	2
Kirurgisk akutafd. A24	19	69	13	0	16	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	72	2	0	47	1

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	30	59	9	1	247
Køn					
Mand	30	60	10	0	117
Kvinde	30	59	8	3	130
Aldersgruppe					
Under 20 år	37	52	11	0	11
20-39 år	17	66	12	4	24
40-59 år	33	57	9	2	62
60-79 år	30	60	10	0	124
80 år eller derover	37	59	0	4	26
Skema udfyldt af					
Patienten	30	60	9	2	223
Pårørende	44	56	0	0	16
Modersmål					
Dansk	31	58	9	1	240
Ikke dansk	0	100	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	25	61	12	2	152
Planlagt	41	56	3	0	95
Afsnitsnavn					
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	29	58	12	1	115
Kirurgisk akutafd. A24	26	62	9	3	69
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	63

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	36	54	10	0	246
Køn					
Mand	40	50	10	0	115
Kvinde	33	57	9	1	131
Aldersgruppe					
Under 20 år	23	57	20	0	12
20-39 år	34	49	13	4	24
40-59 år	35	52	14	0	61
60-79 år	39	55	6	0	121
80 år eller derover	36	56	8	0	28
Skema udfyldt af					
Patienten	36	53	10	1	221
Pårørende	39	55	6	0	18
Modersmål					
Dansk	36	54	10	0	239
Ikke dansk	56	44	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	31	58	10	1	150
Planlagt	47	45	8	0	96
Afsnitsnavn					
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	36	52	12	0	116
Kirurgisk akutafd. A24	33	58	7	1	67
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	51	6	0	63

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	25	73	1	2	70	12	155
Køn							
Mand	24	71	0	4	25	7	81
Kvinde	25	74	1	0	45	5	74
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	4	0	8
20-39 år	29	71	0	0	7	1	15
40-59 år	7	93	0	0	15	1	43
60-79 år	27	68	2	4	30	8	79
80 år eller derover	43	57	0	0	14	2	10
Skema udfyldt af							
Patienten	24	74	1	2	60	9	146
Pårørende	30	70	0	0	10	2	4
Modersmål							
Dansk	26	72	1	2	67	11	153
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	20	80	0	0	48	7	92
Planlagt	36	55	3	5	22	5	63
Afsnitsnavn							
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	18	79	0	3	33	6	74
Kirurgisk akutafd. A24	33	67	0	0	21	2	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	69	6	0	16	4	40

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	22	63	8	7	103	137
Køn						
Mand	20	59	10	11	50	63
Kvinde	24	66	6	4	53	74
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	77	23	0	5	7
20-39 år	8	58	18	17	12	12
40-59 år	11	65	11	14	20	41
60-79 år	31	61	6	2	54	64
80 år eller derover	26	65	0	9	12	13
Skema udfyldt af						
Patienten	22	62	9	7	93	124
Pårørende	21	66	0	13	9	8
Modersmål						
Dansk	23	61	9	7	99	135
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2
Indlæggelsesform						
Akut	17	68	7	7	72	79
Planlagt	36	47	11	7	31	58
Afsnitsnavn						
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	20	67	7	7	46	65
Kirurgisk akutafd. A24	24	56	12	9	34	34
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	65	4	4	23	38

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	51	13	26	11	174	70
Køn						
Mand	53	13	20	14	80	36
Kvinde	48	12	32	8	94	34
Aldersgruppe						
Under 20 år	61	10	0	28	7	5
20-39 år	32	10	52	6	19	5
40-59 år	50	15	26	9	44	17
60-79 år	56	9	23	12	88	34
80 år eller derover	43	30	20	6	16	9
Skema udfyldt af						
Patienten	51	13	27	10	158	62
Pårørende	54	0	20	26	11	6
Modersmål						
Dansk	52	12	26	11	168	69
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	48	15	28	9	108	44
Planlagt	56	8	23	13	66	26
Afsnitsnavn						
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	53	11	26	10	80	34
Kirurgisk akutafd. A24	43	14	31	12	49	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	13	18	9	45	18

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	63	33	3	1	240	9
Køn						
Mand	64	34	1	1	115	3
Kvinde	61	32	5	2	125	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	66	34	0	0	12	0
20-39 år	42	53	0	5	22	2
40-59 år	60	36	3	0	62	0
60-79 år	68	27	4	1	116	6
80 år eller derover	63	29	4	4	28	1
Skema udfyldt af						
Patienten	63	33	2	2	219	6
Pårørende	66	27	7	0	16	1
Modersmål						
Dansk	63	32	3	2	234	9
Ikke dansk	34	66	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	56	37	5	2	146	7
Planlagt	75	25	0	0	94	2
Afsnitsnavn						
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	59	35	5	0	113	5
Kirurgisk akutafd. A24	59	35	2	5	66	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	79	21	0	0	61	1

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

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

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

Temaer	
	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	12
Kommunikation og information	5
Kontaktperson	3
Kvalitet i behandling	16
Pleje	11
Relationer til personale	16
Ventetid	3

Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K11-1	Samlet indtryk
4	Jeg blev akut indlagt pga. mavesår. Der blev virkelig taget hånd om mig. Har kun rosende ord.	Virkelig godt
5	Jeg gjorde opmærksom på, at jeg var underlagt [en specifik afdeling] pga. min [sygdom]. Det tog man imidlertid ingen notits af.	Dårligt
9	Hasteindlagt [i sommers].	Uoplyst
12	Fik besked på, at jeg havde sygdommen brok.	Virkelig godt
16	Jeg blev akut indlagt en aften efter lidt ventetid i hjemmet. Jeg er ellers utilfreds med vagtlæger [efter] sidste gang [i efteråret], hvor vi måtte vente [flere] timer, til min mand blev indlagt. Faktisk bevidst.	Godt
22	Fik en super behandling på skadestuen.	Godt
28	Indlagt direkte af lægevagten.	Virkelig godt
29	Indlagt akut.	Godt
30	Akut indlæggelse.	Dårligt
31	Akut indlagt.	Godt
32	Akut indlagt, derfor ingen indkaldelse.	Dårligt
33	Det gik stille og roligt.	Godt
37	Lige fra besøget af lægevagten, ambulancefolk til indlæggelsesforløb: Alt var over al forventning.	Virkelig godt
38	Bortset fra jeg blev [et par] måneder forsinket til operationen, pga. jeg blev glemt i systemet, gik alt godt.	Virkelig godt
39	Jeg blev flyttet fra andet sygehus.	Virkelig godt
40	Jeg blev indlagt akut.	Godt
41	[Vedrørende samlet indtryk]: Jeg havde været der oppe en gang. Skulle have en kikkertundersøgelse af []tarmen. Det fik jeg. Den var ikke god nok. De sagde, at tarmen ikke var rensset ordentlig ud. Men de ringede efter mig igen. Var så godt nok, og tarmen var fin. [] Jeg var der kun en overnatning. Men det var også rigeligt. Der var et par læger og et par kontaktpersoner, som havde travlt med, at jeg skulle have en kikkert ned igennem halsen og til maven, men det har der aldrig været snak om. Så måske stod det i mine papirer. Jeg troede mobning ikke måtte findes på et sygehus. Det er lige til en erstatning.	Uoplyst
44	At der er alt for lang ventetid.	Godt
45	Er meget tilfreds. Kom ind på fem minutter, da det var tydeligt, at jeg havde store smerter.	Virkelig godt
48	Har haft mange indlæggelser siden [sommeren] 2012. Alle gange har personalet været fantastisk.	Virkelig godt
50	For lang ventetid på at få besøg af vagtlægen! Bad til sidst om at få sendt en ambulance, uden først at få besøg af vagtlæge, pga. meget stærke smerter!	Godt
53	Det er usandsynligt forvirrende med tre hospitaler involveret []! På et tidspunkt var jeg på vej til scanning [på et sygehus]. Det skulle så foregå [på andet sygehus]!	Godt
58	Der var heldigvis ikke lang ventetid.	Godt

ID	Kommentarer - Kirurgisk akutafd. A24	Samlet indtryk
1	Da jeg kommer akut og lider af højdeskræk. Har været der meget ofte. Kun rosende ord.	Virkelig godt
3	Har aldrig oplevet dårligere modtagelse i lægevagtens telefon. Det krævede tre dage med tre opringninger, før de overhovedet ville se mig. Godt, man ikke var døden nær.	Godt
4	Vagtlægen ringede op og sagde, at jeg kom.	Godt
6	Akut indlagt.	Uoplyst
7	Jeg var kun indlagt i tre dage, så jeg synes ikke, at jeg rigtigt kan svare på spørgsmålet.	Uoplyst
8	Blev indlagt akut med stærke mavesmerter (opereret for tarmslyng i [sommeren 2012]).	Godt
10	Indlagt [akut] på Silkeborg med stærke smerter i ryg, bryst og mavetarm. Første røntgen af lunger var ok. Anden røntgen af mave var ok. Tredje [røntgen var en CT-scanning af] ryg, [som viste] sammenfald [], som ikke var så gode. En læge var bange for tarmslyng og sørgede for at billederne kom til [et andet hospital] og kørte med til den anden afdeling, og afleverede mig. Næste dag kom en læge, og skældte Silkeborg ud, i mit påhør, over at der ikke var kommet nogen billeder. Det var to gange, at det var sket for mig, med den samme læge.	Uoplyst
11	Jeg blev indlagt via egen læge og indlagt på akutafdelingen [om eftermiddagen]. Jeg blev udredt i løbet af eftermiddagen og aftenen og blev næste formiddag indlagt på kirurgisk afdeling.	Virkelig godt
12	Søde og rare alle sammen! Men føles SÅ UTROLIG KAOTISK for personale og patienter!	Uoplyst
15	Blev akut indlagt.	Godt
18	Akut indlagt af praktiserende læge.	Godt
20	Blev indlagt akut med ambulance. Var samme dag blevet opereret på et andet hospital. [].	Virkelig dårligt
22	Blev overført fra [anden behandling].	Godt
27	Blev akut indlagt.	Virkelig godt
28	Kirurgisk Ambulatorium: Informerede mig om indlæggelse i ugen efter. Dette blev rykket en måned frem. Bliver i mellemtiden indlagt akut.	Uoplyst
29	Jeg kom akut.	Godt
32	Der var ingen information. Blev undersøgt hos egen læge, der kontaktede hospitalet. Fik derefter brev med dato for indlæggelsen.	Dårligt
33	Fra egen læge havde ringet til de kunne modtage mig, var hurtigt, næsten med det samme.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
8	Blev indlagt akut pga. besvær med urinering.	Virkelig godt
25	Alt gik hurtigt og var meget fint planlagt.	Virkelig godt
27	Ventetid? Hvad er det? Fra mammografi til operation gik kun [nogle uger]. Det med svar på prøver og diverse samtaler det var så perfekt, og alle havde tid og overskud til at fortælle og forklare.	Virkelig godt

Kirurgisk afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K11-1	Modtagelsen
6	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig god
7	Personalet havde meget travlt, og der blev en del ventetid, da de ingen seng kunne finde. Kom som nummer tre på en to persons stue.	Uoplyst
11	Alle var venlige og hjælpsomme.	Virkelig god
12	Fik besked på, at jeg skulle opereres på sygehuset (det er jeg blevet flere gange på [adskillige] år).	Virkelig god
16	Læge og sygeplejerske stod parat til at undersøge mig, og efter en tid hvor læge NN forsøgte at [behandle mig], fik jeg at vide, at de måtte operere.	God
17	Søde, rare og professionelle mennesker. God oplevelse!	Virkelig god
22	De var super flinke alle sammen.	Virkelig god
24	Det var en god oplevelse trods overbelægning på afdelingen.	God
30	Der var ringe interesse, eller den var ringe. Der var ikke klarhed over, hvem der var tilknyttet mig. Det, der var interessant for personalet, var, at jeg snart skulle hjem??	Dårlig
32	Meget ordentligt personale med respektfuld tilgang og tale til patient.	God
34	Kan ikke huske så meget pga. smerter.	God
38	Fin modtagelse. Blev meget godt orienteret om alt vedrørende behandling, trin for trin.	Virkelig god
40	Jeg fik ingen samtale, da jeg blev indlagt. Blev bl.a. ikke tilbudt røntgen.	God
41	Godt nok sagde de, at tarmen ikke var rensset ordentligt ud, men da de ringede efter mig igen var det så godt nok.	Uoplyst
45	Det gik stærkt, og jeg blev taget seriøst.	Virkelig god
58	NN var virkelig god til at informere om forløbet. Hun "mødte mig", hvor jeg var i processen.	Virkelig god
59	Der var meget travlt på afdelingen. Jeg blev indlagt akut om aftenen. Blev først tilset af en læge [fem timer senere]. Personalet var opmærksomt og informerede om ventetid på læge.	God
ID	Kommentarer - Kirurgisk akutafd. A24	Modtagelsen
1	Dejligt personale. Smilende og søde.	Virkelig god
3	Der var lang ventetid.	God
10	Kørte med til [specifik afdeling] og blev afleveret der. Næste dag kom en læge og skældte andet sygehus ud, i mit påhør, over, at der ikke var kommet nogle billeder. Det var anden gang, det skete for mig, med den samme læge.	God
11	Jeg har den allerstørste ros til min sygeplejerske, som venligt og pædagogisk satte mig ind i min diagnose og forklarede proceduren. Jeg kunne selv gøre noget.	Virkelig god
13	Det kunne ikke gøres bedre.	Virkelig god
14	Meget fin modtagelse (akut).	Virkelig god
16	Blev straks informeret om, hvad der skulle ske.	God

✎	20 Den [] sygeplejerske, der modtog mig, kvitterede med: "Hvad laver du så her?!!!", da jeg fortalte, hvorfor jeg var blevet indlagt. Hun virkede irriteret og vendte sig om og gik. Meget modbydelig "velkomst".	Virkelig dårlig
✎	24 Sygeplejerske stod klar. Fik lavet de vigtigste prøver.	God
✎	32 Sygeplejersken, der modtog mig, tog godt imod mig. Der var meget kaotisk på afdelingen. Især kontakten med lægen forløb meget utilfredsstillende.	Uoplyst
✎	33 Der blev undersøgt min sygdom fra alle sider.	Virkelig god
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Modtagelsen
✎	4 Jeg havde ingen ventetid.	Virkelig god
✎	9 Havde papirer på, at operationen skulle være [tidligt om morgenen], men det var forkert. [Blev først opereret midt på dagen]. Det var rigtig svært for mig! Vi måtte selv sige, hvorfor sker der ikke noget med mig?	Virkelig dårlig
✎	12 Jeg synes, at de var meget flinke.	Virkelig god
✎	13 Der mangler et sted, hvor man skal henvende sig, når man ankommer. Der var flere, som var usikre på, om det var det rigtige sted.	Dårlig
✎	14 Det var rart, at sygeplejersken kom og sagde, at hun kom om lidt.	Virkelig god
✎	18 Sygeplejerskerne er meget søde og smilende.	Virkelig god
✎	21 Blev godt modtaget, da der endelig kom en. Mødte [om morgenen], men fik først kontakt med en [lidt senere]. Det var IKKE RART.	God
✎	25 Altid smilende og venligt personale.	Virkelig god
✎	27 Jeg har været til operation fra [afdeling] nogle gange, og hvor det har været planlagt, er det gået efter en snor og ingen ventetid. Et par gange lidt akut og derfor selvfølgelig lidt ventetid. Men altid god information.	Virkelig god

Kirurgisk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K11-1	Fejlhåndtering
14	Angående min indlæggelse til operation: Det var en dårlig oplevelse. Efter operationen blødte det ret meget, uden at det blev tilset af en læge. Jeg blev udskrevet næste dag, stadig uden at jeg blev tilset af lægen. Blødningen blev ved i [længere tid], hvorefter der gik betændelse i såret, som jeg har fået penicillin for. Jeg er stadig meget hævet og øm efter nu [yderligere en periode]. Jeg forventer at få en reaktion på mit brev.	Uoplyst
15	Ingen.	Uoplyst
17	Blev ikke orienteret om håndhygiejne/vask, hvad vist burde var sket. Er dog ikke raketvidenskab, så gik endda. :-)	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
18	Mine sting faldt ud.	Dårligt
20	Var ankommet til indlæggelse og behandling [om formiddagen]. Jeg fik at vide, at behandlingen ville ske i løbet af dagen. [Omkring midnat] fik vi besked om, at det først ville ske den følgende dag [om eftermiddagen] (fastende i et døgn!). Kørte herefter hjem og sov natten over og mødte til den aftalte tid [om eftermiddagen].	Virkelig dårligt
22	Ingen.	Uoplyst
29	1) Jeg oplevede, at lægerne flere gange kom med forskellige udmeldinger. Meget frustrerende. En læge kunne sige, at jeg kom hjem i morgen, hvorefter en ny læge 15 minutter senere sendte mig til operation. 2) Lægerne havde virkelig forskelligt niveau. Lægen, der blot foretog kontrol af mig [et par uger] efter udskrivning, overså [en komplikation]. Kun fordi hjemmesygeplejersken kom, blev jeg behandlet i [flere] uger. Sygeplejersken var OK.	Godt
30	Jeg fik forskellige meninger om min operation af forskellige læger, og der blev lovet, at operationslægen ville komme og fortælle efterfølgende. Jeg var der i [næsten en uge], men lægen kom aldrig.	Dårligt
32	Der er flaskehalsproblemer på scanneren. Røntgenafdelingen burde planlægge bedre, så man ikke faster 18-20 timer på en lille undersøgelse. Røntgen - og sengeafdelingen burde tale sammen om det problem, der skaber dårlige vibrationer blandt patienter. Jeg blev vred/frustreret over ikke at få besked, så fasten kunne have været indskrænket til otte timer.	Uoplyst
34	Jeg blev indlagt med galdesten [om natten]. Blev scannet [dagen efter]. Lægen havde ikke tid til at snakke/informere mig om svar/videre forløb. Først [på andendagen] blev jeg gjort klar til operation. Snakkede KORT med læge om operation. [Om] eftermiddag blev operation aflyst. [På tredjedagen blev jeg] gjort klar til operation. Køres op på operationsgang. Her kommer jeg på operationsstue, er helt klar til operation, hvorefter de to læger [] begynder at betvivle, om jeg overhovedet er "kvalificeret" til operation. Jeg ligger allerede på operationsbordet! TRÆLS situation!!!	Dårligt
38	Ingen. En god oplevelse.	Uoplyst
41	[] Tarmen var fin. [] Jeg var der kun én overnatning, men det var også rigeligt. Der var et par læger og et par kontaktpersoner, som havde travlt med, at jeg skulle have en kikkert ned i.	Uoplyst
42	Under operationen blev det ikke syet godt nok sammen, og jeg skulle opereres igen.	Virkelig godt
43	Jeg skulle have en undersøgelse [], hvor det gik galt []. Jeg blev akut opereret []. Det var en meget ubehagelig oplevelse.	Godt
50	Blev indlagt to gange med en uges mellemrum. Ved første indlæggelse blev jeg scannet. Denne viste, at min "tyndtarm er påvirket". Blev dog udskrevet få timer efter UDEN, at der blev fulgt op på, hvad denne påvirkning betød. Ved anden indlæggelse en uge efter fik jeg konstateret en forsnævring på tyndtarmen og tarmslyng, hvorefter jeg blev opereret. Kunne dette ikke	Virkelig godt

	have været konstateret ved første indlæggelse??? Fik konstateret [specifik diagnose].	
53	<p>Det er lidt underligt med flere/så mange læger involveret.</p> <p>A) Én laver analyse [].</p> <p>B) Én forklarer scanningsresultat [].</p> <p>C) Én forklarer, hvad der skal ske.</p> <p>D) Én foretager operationen [].</p> <p>E) Én forklarer, hvad der videre skal ske. Det skaber altså nogen løvsagtighed!</p> <p>Det medfører en hvis manglende mulighed for at koncentrere sig om MIT tilfælde, og hvis mulighed for overfladiskhed i analyse.</p> <p>ABSOLUT INGEN FEJL!</p>	Uoplyst
56	Ikke direkte fejl, men det var meget forvirrende at alle tre patienter på stuen blev udskrevet på én gang. Bl.a. fik jeg at vide, at jeg skulle henvende mig til min egen læge med henblik på at få taget blodprøver om nogle dage. Dette viste sig imidlertid ikke at passe!! Lægens tid spildt med at ringe flere gange til afdelingen for at få klarhed over det udmeldte.	Uoplyst
57	<p>- For meget morfin, selvom jeg havde informeret om, at jeg tåler det dårligt.</p> <p>- To gange glemte personalet at få mig til scanning.</p> <p>- Lægerne informerede forskelligt.</p>	Dårligt
ID	Kommentarer - Kirurgisk akutafd. A24	Fejlhåndtering
3	Fejl med at stikke med kanyle. Det skal øves, og jeg har meget synlige årer, men hun kunne stadig ikke ramme efter [flere forsøg].	Godt
8	Der var ikke enighed blandt lægerne, om der skulle opereres eller ej. Jeg havde indtryk af, at man ikke var sikker på, om det var ok (det var kun to måneder siden sidste operation []).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
20	Skulle hele indlæggelsen virkelig kæmpe for at få smertedækning nok. Uden resultat. Skulle også kæmpe i lang tid for at komme op på en afdeling, da der var så meget larm og uro på anden afdeling, at det var umuligt at sove. Havde så massive smerter, at det også umuliggjorde det at sove.	Virkelig dårligt
22	For lang faste/ventetid på scanning.	Godt
24	Fik penicillin af sygeplejerske/læge efter at have fortalt, at jeg er allergisk over for penicillin.	Virkelig godt
25	Jeg skulle have undersøgt [et organ]. Kom i narkose, og da jeg vågnede, fortalte lægen mig, at de havde klippet hul i [organet], da de tog [et andet organ], fordi der sad en cyste på det. Jeg blev skåret op og lukket med klemmer. Dagen efter sad jeg på min seng på stuen, nøs jeg, sprang såret op, og jeg blev straks kørt op på operationsstuen og fik hullet lukket. Men jeg måtte blive på hospitalet [] i flere dage, inden jeg kunne komme hjem. [Her] havde [jeg] hjemmehjælpere og sygeplejersker hver dag, [som hjælp] med at skifte forbindingen, og så fik jeg et korset, som jeg skulle gå med i [nogle] uger.	Virkelig godt
26	Jeg oplever at blive sendt hjem efter to dages indlæggelse. Tager dog hjem fra sygehuset med smerter i maven. Tre timer efter udskrivelse bliver jeg igen indlagt med store smerter, så dette var lidt en dårlig oplevelse. Følte mig egentlig ikke rask til at blive sendt hjem, og bliver også opereret sidst på ugen.	Uoplyst
28	Jeg fik ikke præmedicin inden operation. Fik heller ingen væske (lå på sengebordet).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
29	Ikke på akutafdeling.	Uoplyst
30	For eksempel hvornår man skulle i scanner, blodprøve, faste med mere. Efter en scanning fik	Godt

jeg endnu en indkaldelse til []scanning, fordi de ikke vidste, jeg havde været derinde en gang.

- | | | |
|-------------|---|---|
| <p>✎ 32</p> | <p>Jeg oplever, at de fejlinformationer der er skrevet ind i min journal, skyldes at lægen ikke lyttede til mig. Det var, som om lægen havde besluttet sig for, hvad han mente om mig og mine symptomer. Ikke noget af det jeg har sagt, er skrevet ind. Min datter forsøgte at stille et spørgsmål. Det afvises med, at hun skulle tie stille og lytte til ekspertisen. I journalen er det skrevet som "patientens datter klagede over tidligere forløb". Hvordan hænger det sammen?</p> | <p>Personalet kendte ikke til fejlen(e)</p> |
|-------------|---|---|

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Fejlhåndtering

- | | | |
|-------------|--|---|
| <p>✎ 2</p> | <p>Lægen anbefalede [indgreb] som forebyggelse mod gentagelse af [betændelsestilstand]. Ledelsen afviste dette pga. sparehensyn på daværende tidspunkt. Henvist til at undersøge ventetider på andre sygehuse. Seneste: tilbudt [indgreb i efteråret].</p> | <p>Personalet kendte ikke til fejlen(e)</p> |
| <p>✎ 5</p> | <p>Der blev sagt, at jeg ikke kunne komme på hotellet, men skulle blive på afdeling 11! Dette er ikke korrekt, fortalte læge NN mig. Det var ikke rart på afdeling 11. Meget larm!</p> | <p>Godt</p> |
| <p>✎ 7</p> | <p>Jeg fik for meget smertestillende på opvågningsstuen, hvilket resulterede at min puls lå på omkring 30, da jeg var kommet på almindelig stue. Havde min kone ikke være der, ved jeg ikke, hvad der kunne være sket, men hun råbte efter hjælp og jeg fik noget modgift.</p> | <p>Godt</p> |
| <p>✎ 11</p> | <p>Skulle opereres om morgenen, men kom først til næste dag. Lå hele dagen og ventede. Fik først besked om fejlen, at jeg ikke kom til.</p> | <p>Dårligt</p> |
| <p>✎ 23</p> | <p>Da jeg skulle opereres, da blev jeg først bedøvet efter, at jeg lå på operationsbordet. Da jeg lider af klaustrofobi, der handler om, at jeg får panikangst, når jeg føler mig bundet. Det kan være så enkelt, hvis man bare sætter mig i en tandlægestol eller lægger en arm over mig. Jeg vil sige, det har intet med smerter at gøre. Jeg har haft galdestensanfald, og da fik jeg ikke angstanfald.</p> | <p>Virkelig godt</p> |

Kirurgisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K11-1	Samlet indtryk	
8	Kun godt. Sødt personale og sød læge.	Godt	
15	Nej!	Godt	
16	Jeg blev flyttet fra [specifik afdeling] til operation og derefter på opvågning og så op på [anden specifik afdeling], og efter [en del] dage ned og opereres igen. Et stykke [legemsdel] klæbede til det første sår og var drejet, så der ikke var passage igennem.	Godt	
17	Var imponeret over, at læge NN kunne huske mit navn, da jeg mødte ham i kantinen efter to dage. Lille ting, men det virkede rart/betryggende og som om, man ikke kun var et "nummer i rækken". God oplevelse.	Godt	
21	Jeg fik en god behandling og havde tillid til personalet og de behandlende læger.	Virkelig godt	
30	Hele forløbet bar præg af voldsom travlhed og overbelastet personale, som virkelig var påvirket af et dårligt arbejdsmiljø. Missionen var at få patienterne udskrevet hurtigst muligt. Især plejepersonalet. Det var konstant i fokus: "du kan komme hjem snart."	Dårligt	
32	Tanker om undersøgelse [og behandling] fadede ud uden forklaringer. Der var for mange forskellige læger om informations- og samtalearbejdet, og nogle præsenterer sig ikke, endsige lytter. [En del var svære at forstå].	Dårligt	
37	Fra jeg blev indlagt til operationen forløb ca. et døgn, og jeg blev opereret for perforeret blindtarm.	Virkelig godt	
38	DET VAR SÅ FINT.	Virkelig godt	
40	- Det er hårdt at vente på operation, når man har ondt, og det blev flere gange udsat. - Indimellem for lang tid fra jeg bad om noget smertestillende, til personalet kom med det.	Godt	
42	Forløbet på A24 var helt uden anmærkninger, meget professionelt. Forløbet på en anden afdeling var under al kritik. Ualmindelig lang ventetid, når der blev rykket i snoren.	Dårligt	
44	Det var et minus, at jeg ikke kunne tåle [en genstand], jeg fik lagt ind efter operationen. Men det er der jo ikke nogen, der kan, så det forlængede jo forløbet meget, på grund af at jeg skulle reopereres.	Godt	
52	Manglende henvisning til den ene efterfølgende undersøgelse (ud af tre) på en anden afdeling.	Godt	
53	(Tre dage: Standardoperation). Effektivt og med generelt GODT PERSONALE og især de TO ENESTÅENDE sygeplejersker. Organisation generelt: HMM!? Skal jeg nok ikke udtale mig om?!	Godt	
56	Efter konsultation hos egen læge, finder jeg ud af, at lægen ikke er orienteret om, at man fandt en [KRÆFTKNUDE]! Dette er efter min mening meget relevant at oplyse om i et udskrivningsbrev.	Godt	
59	Jeg ville have haft problemer med den medicin jeg får, hvis jeg ikke havde haft egen medicin med hjemmefra. Får [] hjertemedicin. Om morgenen fik jeg at vide, at det havde de ikke på afdelingen.	Dårligt	
	ID	Kommentarer - Kirurgisk akutafd. A24	Samlet indtryk
4	Jeg synes, at lægerne godt måske kunne være lidt hurtigere til at informere sygeplejerskerne om, hvad der skal ske med patienten, så de har en mulighed for at kunne svare, når man spørger:).	Godt	

✎ 11	Jeg er så imponeret over, at lægerne fandt frem til den rette diagnose så hurtigt. Jeg følte mig passet på og nøje overvåget af sygeplejersken, som også informerede mig om alle de prøver, de tog flere gange dagligt.	Virkelig godt
✎ 14	Alle ydede en fantastisk indsats.	Virkelig godt
✎ 19	Over al forventning. Super.	Virkelig godt
✎ 20	Føler mig virkelig dårligt behandlet! Det kan godt være, at jeg blev opereret på et andet sygehus i første omgang, men derfra og så til slet ikke at blive lyttet til, der er langt!	Virkelig dårligt
✎ 24	Lå ude på gangen ved personalelokale/spisested [hele dagen] (fra akutafdeling til stue) med feber m.m.	Godt
✎ 26	Synes, der var en del ventetid, og oplevede at faste næsten et døgn, og blev herefter udsat til operationen.	Godt
✎ 28	Sagde, at mangel på vandladning skyldtes, at jeg ikke havde fået nok væske før operationen. Dette ville personalet ikke høre tale om. Sagde, jeg ikke skulle have penicillin sidste dag, hvilket jeg var informeret om. Beskeden var ikke gået videre til plejepersonalet, så derfor fik jeg det alligevel.	Uoplyst
✎ 29	Bortset fra, at jeg fik stjålet øretelefoner.	Godt
✎ 30	[Mange] forskellige læger de første dage, nogle uforståelige. Blev udskrevet efter [nogle] dage og indlagt igen dagen efter. Der kom først gang i det, da jeg blev scannet [efter nogle dage], tror jeg, det var.	Uoplyst
✎ 32	Håber aldrig jeg får brug for at skulle på akutafdelingen igen.	Dårligt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 1	Kan kun rose alle, jeg var i berøring med under hele forløbet. Føler TAK. Til trods for sygdommen blev opholdet en god oplevelse. Jeg følte, alle var der for mig. TAK.	Virkelig godt
✎ 3	Tilrettelagt. Komprimeret (kræftpakke).	Godt
✎ 5	Ved operationen [i efteråret] rev man plaster af, så jeg fik et stort hul i armen, ikke lægt endnu efter to måneder!	Godt
✎ 9	Alt var professionelt. Jeg blev set, hørt og taget alvorligt.	Virkelig godt
✎ 12	Jeg synes, det var fin tid, jeg var der.	Virkelig godt
✎ 15	Det var besværligt at komme til at overnatte efter operationen, som var foretaget sent på dagen, og jeg var derfor ikke i stand til at komme hjem.	Virkelig godt
✎ 17	Den er god, for det er SUPER sygeplejersker på [afdelingen].	Virkelig godt
✎ 22	Jeg har jævnligt [] været indlagt på afdelingen, og er altid blevet modtaget af et venligt og kompetent personale. Jeg har altid følt mig tryk ved den behandling, jeg har modtaget.	Virkelig godt

Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K11-1	Samlet indtryk
2	Fik en god information fra plejepersonalet, men dårlig information fra læge NN!	Virkelig godt
4	Men jeg venter nu på at blive indkaldt til kikkertundersøgelse om seks uger. Blev indkaldt [i efteråret], men har ikke hørt noget [her over en måned senere].	Virkelig godt
6	Det papir, jeg fik, da jeg skulle til koloskopi, var beregnet til patienter, der skulle udrenses hjemme. Jeg måtte ikke drikke vand to timer før undersøgelsen, men jeg fik at vide til undersøgelsen, at det ikke passer. Jeg måtte gerne have drukket.	Virkelig godt
12	Den sygdom har jeg ikke haft før hele livet.	Virkelig godt
22	Synes, det var en god information, jeg fik.	Godt
26	Ingen gjorde mig opmærksom på, hvordan det ville være bagefter med luft i kroppen efter kikkertundersøgelsen. Intet om forløbet bagefter!	Godt
29	Der var forskellige meldinger fra lægerne.	Godt
30	Jeg fik ingen information. Når jeg spurgte, bar svaret præg af en personlig vurdering og ikke en faglig. Jeg kom hjem med lidt feber og rødme i såret, og fik betændelse efterfølgende. Var i behandling hos egen læge i [nogle uger].	Dårligt
31	Akut.	Godt
32	Der er sprog- og kulturproblemer mellem visse af lægerne og patienter.	Dårligt
34	Fik aldrig en forklaring på, hvad galdesten var, hvorfor de opstår, følgerne af operationen...	Uoplyst
40	Den bedste information, jeg fik, var af lægen, før han skulle operere mig.	Godt
41	MÅ IKKE FINDE STED PÅ ET SYGEHUS. Det er lige til en erstatning.	Uoplyst
53	Det var standard, alt for megen irrelevant information. Kræver sin mand at sortere! Min behandling var standard, forløbet var standard.	Godt
58	Min alder taget i betragtning (ældre), ville det være dejligt med noget skriftligt om forløbet.	Godt
59	Hver gang jeg blev flyttet, og der var nye, der så i papirerne, fik jeg forskellige informationer, lige fra eventuel stomi til, at sådan noget sender vi da hjem uden behandling.	Dårligt
ID	Kommentarer - Kirurgisk akutafd. A24	Samlet indtryk
1	Flere vurderinger med meget forskellige læger.	Virkelig godt
4	Jeg synes, sygeplejerskerne var rigtig søde (de fleste af dem i hvert fald). Men jeg synes også, der er en kommunikationsbrist et sted, da der går længe mellem man spørger sygeplejerskerne, til de rent faktisk kan give et svar.	Godt
8	Jeg bad selv om kopi af journal.	Godt
10	Fik ikke at vide, hvorfor jeg ikke måtte spise og drikke i [flere dage].	Uoplyst
11	Jeg er dybt taknemmelig, og har ved enkle råd undgået flere udbrud af min sygdom.	Virkelig godt
20	I lang tid (flere døgn) fik jeg at vide, at jeg "snart" skulle scannes og "snart" skulle flyttes til en anden afdeling.	Virkelig dårligt
26	Jeg havde en meget dårlig oplevelse efter narkosen og lå mange timer på opvågning, idet mit	Godt

hjerter galoperede af sted. Efter forløbet kunne min læge ikke læse eller få information om dette, trods jeg fik at vide, at det var noget, der yderligere skulle undersøges.

- | | | |
|------|---|---------|
| ✎ 28 | Rigtig god og meget professionel lægeorientering. Orienteringen fra plejepersonale mindre god. Føler ikke, de lytter til mig som patient. | Uoplyst |
| ✎ 32 | Blev indlagt fra en anden afdeling, samt udskrevet derfra. | Dårligt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 1 | Den var let forståelig og foregik i en god tone. Tak. | Virkelig godt |
| ✎ 6 | Nej. | Godt |
| ✎ 14 | Det kunne være rart, hvis der ved forundersøgelserne var mindst én med dansk som hovedsprog. Det betyder meget, hvordan tingene bliver sagt, især når man er forvirret og bange. | Godt |
| ✎ 23 | Når man er opereret i blæren, kan man opleve, at vandladning er normalt, man kan ikke tisse, eller man kan ikke styre det, og det løber af sig selv. Derfor er pjecen forkert i det punkt, hvor man vil indføre noget medicin, der skal blive i blæren i en til to timer. | Godt |
| ✎ 27 | "I får ikke lov til at gå, før I har forstået, hvad der er blevet fortalt/sagt/forklaret". Vi har virkelig følt os i centrum. Vores største ROSER. | Virkelig godt |

Kirurgisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K11-1	Samlet indtryk
2	Læge NN udtrykte tvivl om diagnose lige før bedøvelse. Afdeling lovede, at jeg ville få kopi af journal for at få klarhed. Det er ikke sket!	Virkelig godt
5	Jeg blev ikke udskrevet fra A24, men overført til anden afdeling, som jeg påpegede, den dag jeg blev modtaget.	Dårligt
8	Ventede ret længe på besked om senere behandling.	Godt
11	Det blev meddelt, at jeg ville blive indkaldt til ambulans [undersøgelse]. Har været til de første og [den næste operation] ventes [i efteråret].	Virkelig godt
12	Helt i orden.	Virkelig godt
22	Synes, jeg fik noget ud af udskrivelsen.	Godt
26	Manglede måske lidt information om, hvordan kroppen ville reagere efter sådan en kikkertundersøgelse. En opfølgningssamtale ville have været rart.	Godt
30	Plejepersonalet har misforstået noget. Når de f.eks. siger til en alvorlig syg patient, at denne skal se positivt på situationen, for det gør de selv, så blander de tingene sammen. Syge patienter skal vel have pleje og omsorg??? Og selvfølgelig skal plejepersonalet se positivt på situationen. Her kom det tydeligt frem, at arbejdet var for belastende, og det fik konsekvens for en endnu dårligere pleje.	Dårligt
32	I og med der tilsyneladende ikke blev planlagt ambulans opfølgning, kan indlæggelsen opleves som spildt. Egen læge må justere efterfølgende.	Dårligt
35	Ventetid [i to dage]. FASTEN. [På den tredje dag] kom der telefonbesked fra en læge til sygeplejersken, at jeg godt måtte tage hjem.	Virkelig godt
38	Jeg har haft en god oplevelse af hospitalet gennem hele forløbet.	Virkelig godt
40	Jeg fik intet at vide om, hvorvidt der var noget, jeg skulle tage hensyn til.	Godt
42	Meget utrygt for pårørende, at de ville udskrive, når patienten stadig var smertepåvirket og svimmel. Pårørende måtte presse på, for at patienten forblev indlagt.	Dårligt
44	Ja, det var lidt bekymrende for mig. Hvordan skulle det nu gå, da det nu skulle hele indefra, så det var måske ubegrundet, men det kunne jo springe op igen. Men det er jo gået godt, gudske-lov.	Godt
45	Sårene fra operationen var fem uger om at gro sammen. Det er ikke helt godt, men det er vist min evne til at hele, der er problemet.	Virkelig godt
47	For tidlig. Indlagt dagen efter.	Godt
53	Generelt rigtig godt tilfreds!!! Der var to FREMRAGENDE sygeplejersker! GULD VÆRD! []. De skaber en rigtig god institutionskultur på en ellers umulig arbejdsplads. "Folk" ryger ud og ind! Hulk! Havde problemer med opkast efter udskrivelse. Dog ikke alvorligt!	Godt
59	Det ville være rart, hvis den behandling, jeg modtog på afdelingen, efter jeg var flyttet til hotellet, ikke skulle foregå på gangen, hvor nye patienter og pårørende ventede på indlæggelse, og hvor der igen dårligt var tid til behandling og information.	Dårligt
	ID Kommentarer - Kirurgisk akutafd. A24	Samlet indtryk
1	Da jeg ikke selv vil være [på afdelingen], når jeg er blevet hjulpet, tager jeg gerne hjem.	Virkelig godt

2	Ude 24 timer efter indlæggelse for blindtarm. Godt gået. Ros til personalet!	Virkelig godt
5	Efter lægen havde udskrevet mig, kom en sygeplejerske og fortalte, hvordan jeg skulle forholde mig efter operationen i forhold til operationssår, hvad jeg måtte/ikke måtte og at jeg skulle kontakte egen læge 12 dage efter, for at få fjernet stingene. Jeg følte mig helt tryk ved at tage hjem.	Godt
10	Skulle tilbage til et andet sygehus, men de ville ikke havde mig. Jeg kunne komme hjem og så få smertepiller fra egen læge. Hjem med taxa og trappetransport, som han ikke turde bruge. Han ville tage mig tilbage til det første sygehus, og så stod jeg af.	Uoplyst
11	Jeg blev så grundigt informeret om, hvad jeg skulle gøre, at jeg skønnede, at jeg sagtens kunne udskrives og udføre sagen hjemme, og lægen gav mig ret og udskrev mig derfor.	Virkelig godt
17	Fik infektion i såret [], men tænker, det er min egen skyld. Men tænkte, at når der nu stod, at man kunne arbejde hurtigt efter operationen, gik jeg i sving dagen efter. Men tror, det er en last for dem, der er hyper :)	Virkelig godt
20	Var meget utryk, og var stadig ikke smertedækket nok. Valgte dog at tage hjem, da et smertehelvede hjemme virkede bedre end at blive i larmen og også være i smertehelvede.	Virkelig dårligt
22	Da jeg er dialysepatient, er egen læge ikke med i behandling.	Godt
26	Da jeg anden gang blev udskrevet, var jeg helt tryk, men første udskrivelse efter [få] dage var jeg bange, havde ondt og var IKKE klar til at komme hjem.	Godt
29	Jeg blev ikke udskrevet fra akutafdelingen.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Blev udskrevet, for mig at se, for tidligt efter [operation]. Havde fortsat svagt forhøjet temperatur, hvilket medførte genindlæggelse og yderligere behandling med antibiotika.	Godt
5	Man havde ikke informeret hjemmeplejen [] om min videre pleje af dem. Måtte selv ringe og bede jer om dette!	Godt
15	Overgang til hjemmeplejen var virkelig fin.	Virkelig godt
25	Alle tog hånd om mig, og jeg blev vejledt fint.	Virkelig godt

Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K11-1	Samlet indtryk
1	Jeg var så kort tid på afdelingen og oplevede både positivt og negativt. Sådan vil det nok altid være, men det er dejligt, når man møder imødekommenhed.	Godt
2	Alle personalegrupper har, selvom der var stor travlhed, udvist stor medføling, venlig og hjælpsomhed. Det hele til UG! [Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Det ville være dejligt, hvis man mødte den samme læge og ikke fire forskellige, som har hver deres mening. Samtidig sidder jeg tilbage med en fornemmelse af, at i alt fald to af disse ikke forstod eller hørte efter, hvad jeg sagde! [Kontaktperson, Relationer til personale]	Godt
6	Jeg synes, at alle var rigtig søde og meget behjælpelige. [Relationer til personale]	Virkelig godt
8	Mødte altid op når det påkrævedes.	Godt
10	Ved den ambulante lægesamtale [i sommeren] 2012 var lægen ikke forberedt. [Vedkommende] sad med ryggen til mig [og mine pårørende] og talte et sprog, jeg ikke forventede i den situation. [En anden ansat] var heldigvis med og hjalp os på allerbedste vis. [Relationer til personale]	Virkelig godt
11	Jeg skal aldrig glemme personalets omsorg og hjælpsomhed i alle døgnets 24 timer. [Relationer til personale]	Virkelig godt
12	Alt var godt, mens jeg var indlagt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
13	Fik en super god og omsorgsfuld behandling :-) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
15	Virkelig god.	Godt
16	Jeg synes, toilettet kunne være bedre. [Fysiske rammer]	Godt
19	Der er ingen grund til alle de krydser. Jeg har ingen klager over noget. Alle, både læger, sygeplejersker og rengøringspersonale, alle er enestående og har været det, hver gang jeg har været indlagt.	Uoplyst
21	Under min [flere] måneder lange indlæggelse, havde jeg efter eget ønske kun kontakt med læge NN. Det fungerer meget godt, da han jo også var den opererende og behandlende læge. Som patient står man overfor mange forskellige behandlingsforslag, som kun ville være med til at gøre en forvirret. Jeg var også så heldig, at det var de samme fem-seks sygeplejersker, som passede mig i hele perioden. Det kan varmt anbefales at have en kontaktlæge og et antal sygeplejersker. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
22	Bedre rengøring. De springer nemt over tingene. [Fysiske rammer]	Godt
23	Opholdsrum kunne være mere hyggeligt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
25	Der mangler en rød tråd i opfølgende behandling. Flere forskellige læger, som ikke snakker sammen eller ved noget om næste konsultation. Jeg har været tilset/behandlet af [flere] forskellige læger samt egen læge. [Kvalitet i behandling]	Godt

- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 26 | Var desværre indlagt af to gange, da man den første gang opdagede for sent, hvad der var galt, og derfor ikke kunne gøre noget. Personalet om dagen var mere opmærksomt og hjælpsomt, end personalet om aftenen/natten var. Måske fordi de var færre til at varetage de samme opgaver/patienter.
[Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 27 | Der er en god atmosfære på afdelingen, og personalet virker til at have det godt sammen. Det var vist den afdeling, jeg blev flyttet til [].
[Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 30 | Efter tre nætter/døgn sammen med en anden meget syg patient, som græd/skreg døgnet rundt, fik jeg enestue []. Det var rart. Det var mit indtryk, at det også var rart for plejepersonalet, at de kunne tilbyde mig enestue i situationen.
[Fysiske rammer, Pleje] | Dårligt |
| ✎ 32 | Samarbejdet med røntgenafdelingen SKAL optimeres, bl.a. med henblik på individuelt tilrettede faste forløb. Det er ikke et spørgsmål om ressourcer, men kommunikation.
[Kvalitet i behandling] | Dårligt |
| ✎ 33 | Mødte kun imødekommende og positive mennesker/personale, som gjorde, hvad de havde ressourcer til. | Godt |
| ✎ 36 | Der var specielt én sygeplejerske, som gav sig ekstra god tid til patienterne. Hun tog sig rigtig godt af en ældre dame [], satte sig ned og bare talte med hende.
[Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 38 | Jeg fik ved udskrivelsen at vide, at jeg ville blive indkaldt til kontrol. Jeg blev udskrevet [i sommers], og nu [i efteråret] har jeg intet hørt om det, men har det fint.
[Kommunikation og information] | Virkelig godt |
| ✎ 40 | Maden kunne godt være bedre.
[Pleje] | Godt |
| ✎ 42 | Visne blomster på stuen. Brugt service blev ikke afhentet. Intet TV.
[Fysiske rammer] | Dårligt |
| ✎ 45 | De var meget søde og var gode til at komme jævnligt og tjekke op på min tilstand.
[Pleje, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 46 | Planlægning kan klart forbedres.
[Kvalitet i behandling] | Dårligt |
| ✎ 47 | Uro. Patienters MANGE besøgende på én gang plus tv.
[Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 48 | STOR ROS TIL AFDELING K11-1 :) | Virkelig godt |
| ✎ 49 | Der var mere ro og fred og ikke tre senge på en tomandsstue. Og der var tv, så alle kunne se.
[Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 51 | En sygeplejerske eftergav mit behov i forbindelse med et spørgsmål efter behandlingen, tak.

(Jeg bad om lavement i stedet for at få sveskejuice for at sætte maven i gang og komme af med luft. Det hjalp.)
[Pleje] | Godt |
| ✎ 52 | Maden er alt, alt for SALT og meget gammeldags. Dette er ikke afdelingens skyld, men køkkenets. Alt personalet var utroligt venligt, også når der i perioder var meget travlt.
[Pleje] | Godt |
| ✎ 53 | Organisationen virker utroligt forvirrende. Måske fordi folk ryger ud og ind. Gode sygeplejersker kompenserer fantastisk herfor. Jeg mener dog, det er spild af tid, når tre forskellige grupper af sygeplejersker interviewer min medpatient om stort set det samme samme dag!
[Kvalitet i behandling] | Godt |
| ✎ 54 | Et travlt personale havde ALTID tid til at besvare spørgsmål, oven i købet også med et smil og kommentaren: "Spørg endelige igen, såfremt du har noget på sinde". | Virkelig godt |

	[Kommunikation og information, Relationer til personale]	
55	Trods megen travlhed på afdelingen oplevede jeg kun et meget venligt og menneskeligt personale. Har slet ingen negative oplevelser! [Relationer til personale]	Uoplyst
56	Ved udskrivelse ville det være godt, hvis sygeplejersken havde den fornødne tid til at orientere om det videre forløb, uden at de øvrige på stuen behøvede at høre på. [Kommunikation og information]	Godt
59	Det er meget forvirrende at blive flyttet rundt så meget og dermed møde sygeplejersker, der skal informere, og mange af dem så jeg kun én gang. Under indlæggelsen var der fire forskellige læger og otte-ti sygeplejersker, der hver især vurderede forskelligt. Alle var søde og hjælpsomme. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
ID	Kommentarer - Kirurgisk akutafd. A24	Samlet indtryk
1	Afdelingen har for små baderum og er ikke altid ren.	Virkelig godt
3	Bedre rum. Øvelse i at stikke. Mere information vedrørende ventetid. Mere information vedrørende, hvornår man kan forvente en læge. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
4	Rengøringspersonalet går kun lige hurtigt tingene igennem. Fejer lige der, hvor det er nemt at se eventuelt skidt, og tørrer ofte kun borde af. En grundig rengøringsassistent fandt en ske med mug på under radiatoren, og ingen havde siddet derovre og spist i de dage, jeg var indlagt. Så savner jeg også, at personalet lærer at vaske hænder (det gælder såvel læger som sygeplejersker), da en afspritning IKKE fjerner alt skidt! [Fysiske rammer]	Godt
5	Sygeplejerskerne gjorde det godt :) Forløbet trak ud pga. megen ventetid på stuegang og for megen skift af læger med forskellige meninger om diagnosen, indtil anden sidste aften/eftermiddag, hvor en læge kom og tog beslutning til at lave kikkertoperation. Dagen efter var jeg klar til at tage hjem :)	Godt
9	Vi mangler tv på stuen. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
11	Jeg kan ikke andet end sige tak for god behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
14	Der blev ydet en formidabel indsats, selvom der var travlt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
19	Jeg er meget taknemmelig for den hurtige udredning på A24, Region Midt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
21	Jeg synes, plejepersonalet er enestående. Det er utroligt, at de kan være så imødekommende, når de skal nå så meget. Dejligt. Lægerne er blevet rigtigt gode til at informere om behandlingens forløb. Det giver tryghed at vide det. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
23	Alt i hele behandlingen var virkelig godt.	Virkelig godt
29	Stor ros til læge NN. Ok humør, men meget travl. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
30	Super betjening. Når man stoppede med at faste, om det var tidlig morgen eller sen aften, så blev der lavet mad til en :-)	Uoplyst
31	Både læger og sygeplejersker var meget imødekommende og professionelle på den menneskelige måde. [Relationer til personale]	Virkelig godt

32	Jeg kan ikke vurdere om der er for lidt personale, det gav personalet udtryk for, at der var. Jeg kan heller ikke vurdere om personalet havde meget travlt, hvilket de også fortalte mig. Jeg ville ønske, at der var en kommunikationsform, hvor der blev lyttet og at der var en forståelse for, at jeg ikke kom for at forstyrre dem. Jeg kom fordi jeg var rigtig syg/skidt tilpas. Så en smule empati ville have beroliget mig. [Pleje]	Dårligt
33	At de var hurtige, og jeg oplevede kun gode resultater med at få gang i min behandling. [Kvalitet i behandling]	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	Prøveresultater trak for længe ud. Dobbelt tid i forhold til oplyst. Meget ubehageligt. [Ventetid]	Godt
5	Man burde have vidst, at jeg godt kunne bo på hotellet efter operation.	Godt
10	Afdelingen har gjort en god indsats ved pleje og behandling. Tak for en god pleje. [Pleje]	Virkelig godt
12	Jeg synes, at det var rigtig godt, at de spurgte ind til, hvad jeg lavede i min fritid. Det var meget hyggeligt.	Virkelig godt
16	Toilet er/var meget snavset. [Fysiske rammer]	Godt
18	Hvis jeg havde vidst, at jeg senere skulle vurdere rengøringsstandarden, ville jeg have kigget kritisk efter. Det gjorde jeg ikke :-)	Virkelig godt
19	Fjernsynet virker :) [Fysiske rammer]	Virkelig godt
20	Var godt tilfreds med det hele.	Godt
26	Jeg har haft stor glæde af operationen, der har givet bedre resultat, end jeg havde turdet håbe på. [Kvalitet i behandling]	Godt
27	Vi har altid følt os trygge og godt informerede. Dejlig afslappet tone og altid tid. Vi har aldrig været et nummer i rækken, men følt os i centrum. NN og hendes stab får de største roser og bedste anbefalinger herfra. Er der noget, der hedder månedens buket? [I så fald skulle den gives til afdelingen]. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling². Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

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

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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

