

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Ortopædkirurgisk afdeling
Regionshospitalet Randers
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
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	32
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	36
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	40
	Bilag 5: Kommentarsamling	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	89
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2012 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	243
Afdelingens svarprocent:	61%

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

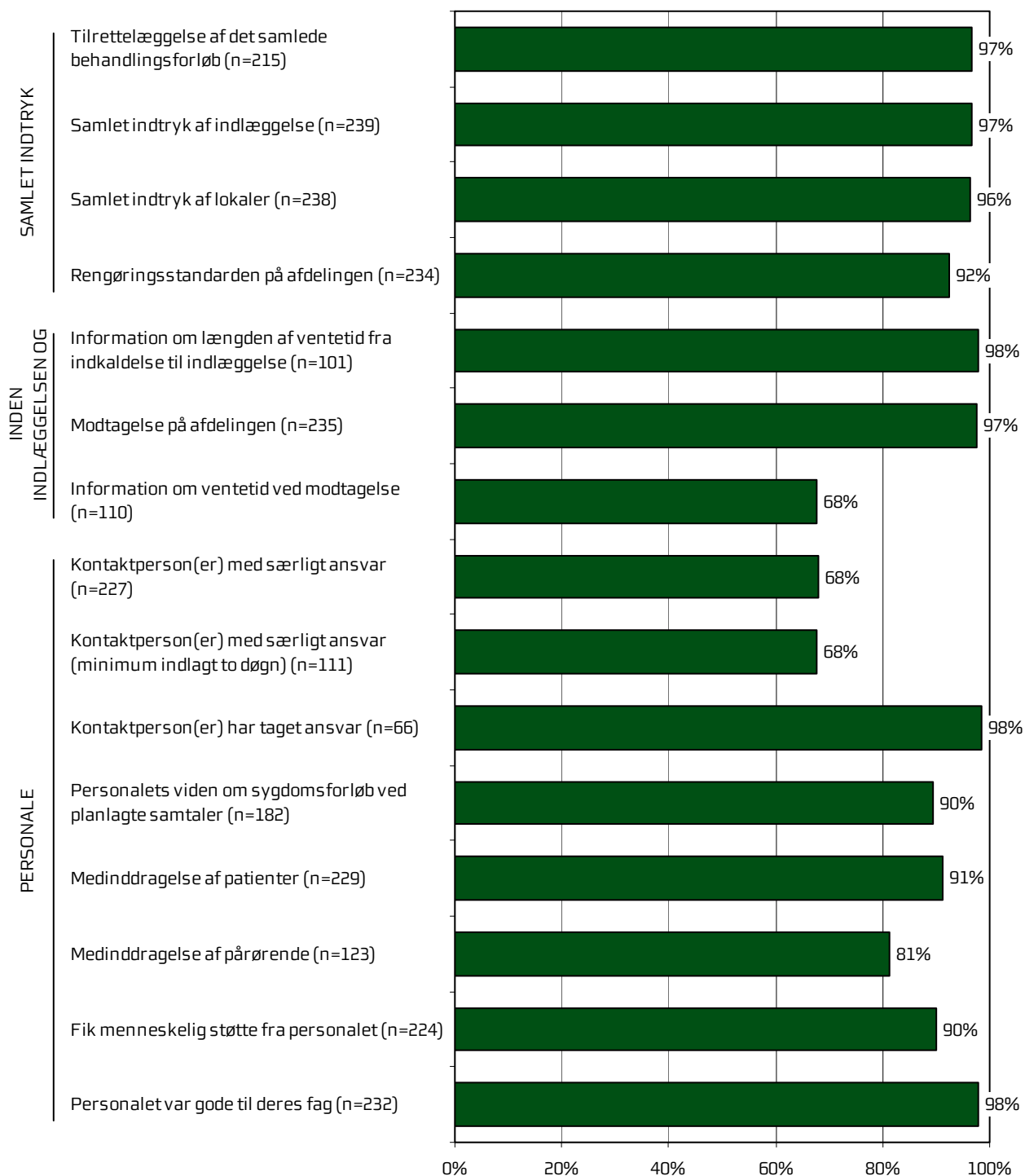
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

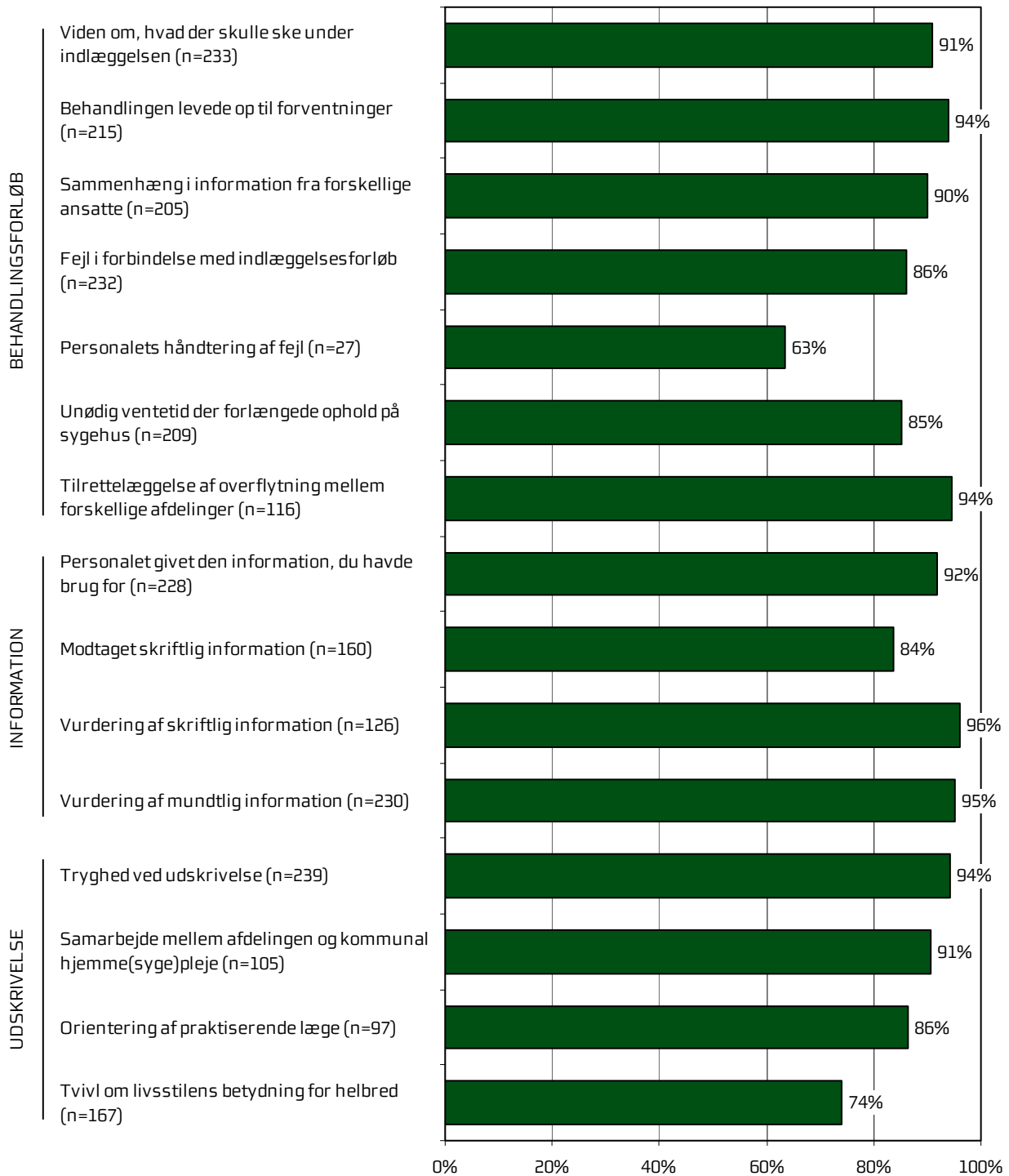
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Ortopædkirurgisk Afdeling O

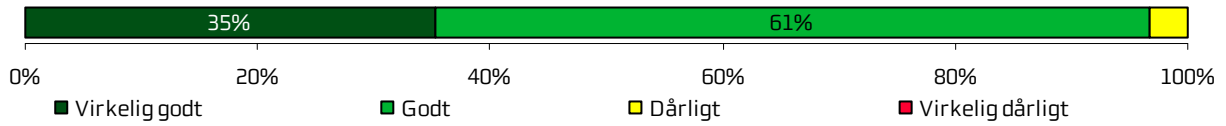
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

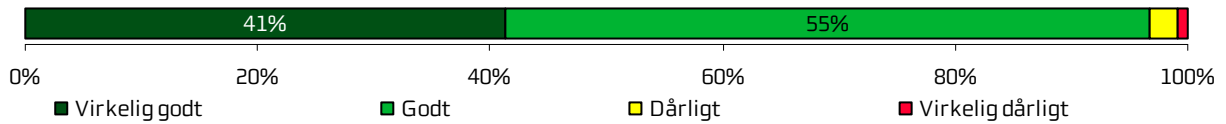
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

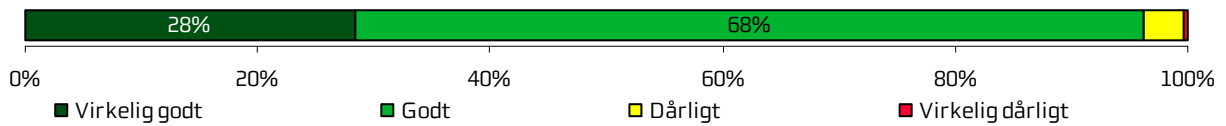
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=215)



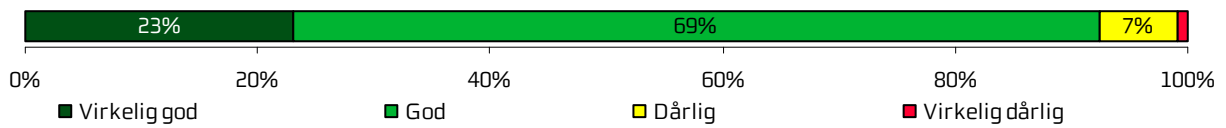
Samlet indtryk af indlæggelse (n=239)



Samlet indtryk af lokaler (n=238)



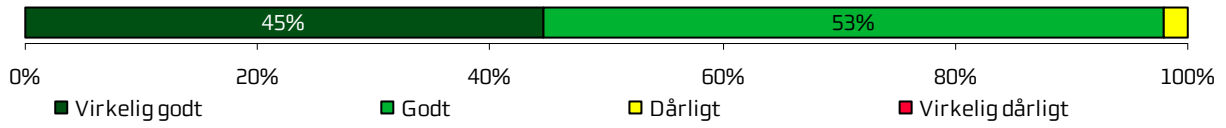
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=234)



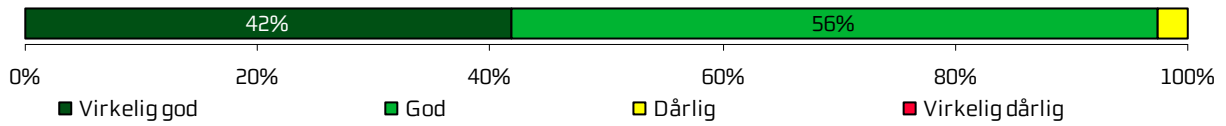
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	91 % *	92 %	91 % *	84 % *	88 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	97 %	88 % *	93 %	92 % *	85 % *	88 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	96 %	89 % *	94 %	94 %	85 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	92 %	89 %	-	95 %	85 % *	87 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

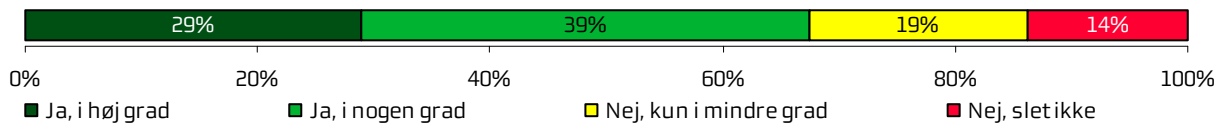
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=101)



Modtagelse på afdelingen (n=235)



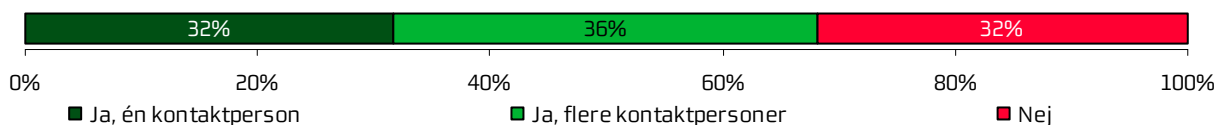
Information om ventetid ved modtagelse (n=110)



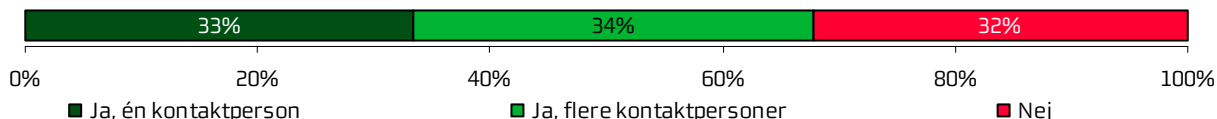
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	98 %	97 %	99 %	100 %	89 %	97 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	92 % *	97 %	94 %	89 % *	93 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	68 %	69 %	72 %	66 %	51 % *	59 % *

Personale

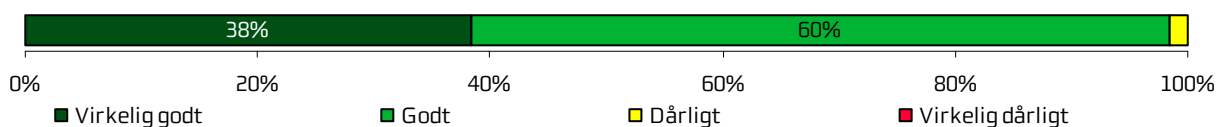
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=227)



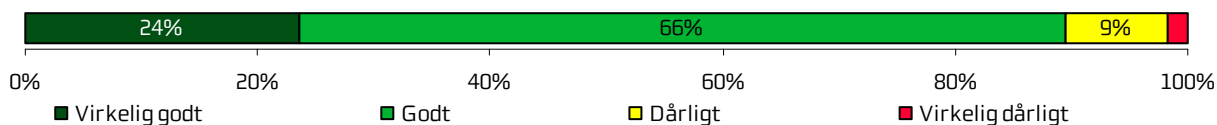
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=111)



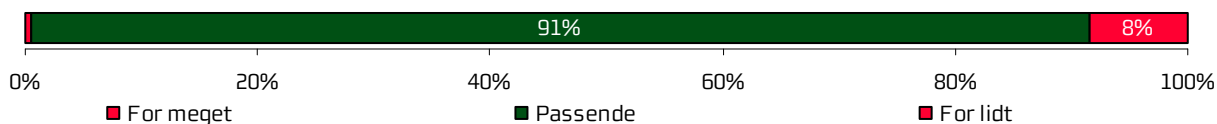
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=66)



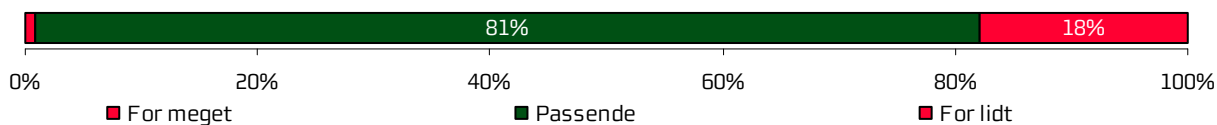
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=182)



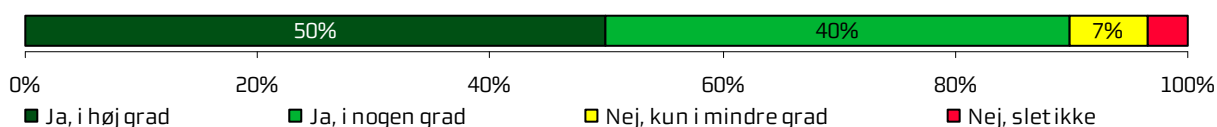
Medinddragelse af patienter (n=229)



Medinddragelse af pårørende (n=123)



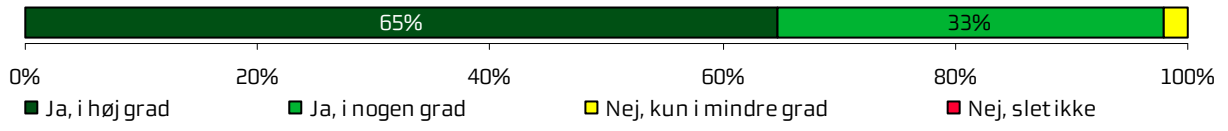
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=224)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	68 %	63 %	68 %	86 % *	72 %	73 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	68 %	57 %	62 %	78 %	68 %	72 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	96 %	-	100 %	91 %	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	87 %	88 %	88 %	82 % *	83 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	83 % *	86 %	91 %	81 % *	83 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	81 %	75 %	79 %	94 % *	72 %	76 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	90 %	86 %	91 %	88 %	77 % *	84 % *

Personale (fortsat)

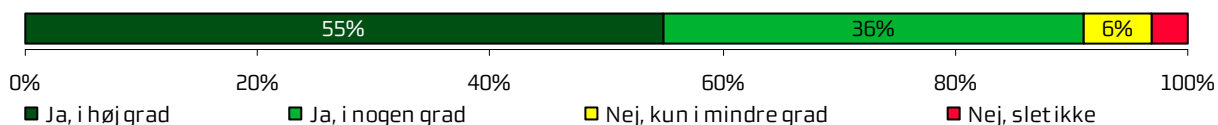
Personalet var gode til deres fag (n=232)



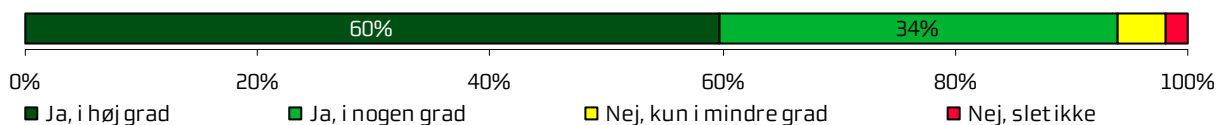
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	92 % *	97 %	95 %	91 % *	94 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=233)



Behandlingen levede op til forventninger (n=215)



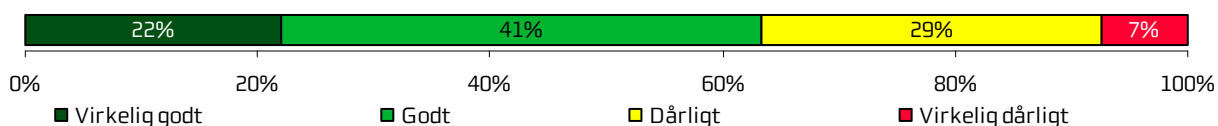
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=205)



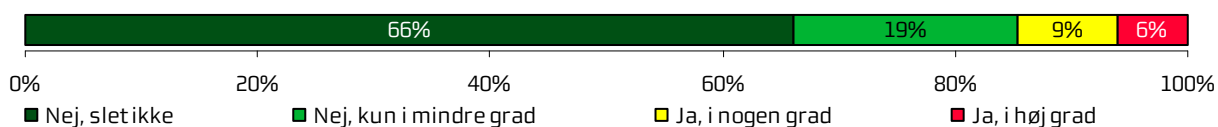
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=232)



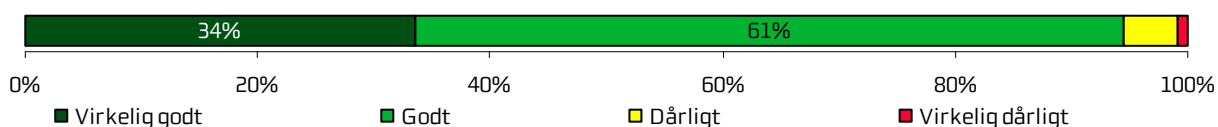
Personalets håndtering af fejl (n=27)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=209)



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=116)



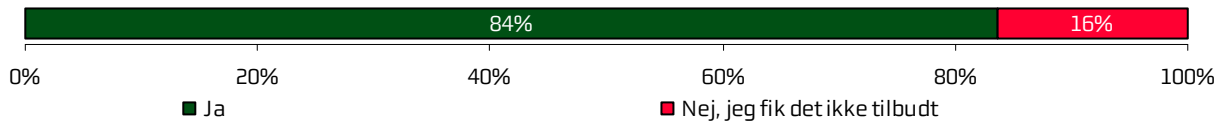
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	91 %	88 %	90 %	90 %	69 % *	73 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	91 %	91 %	87 % *	80 % *	84 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	90 %	84 %	86 %	84 %	78 % *	79 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	86 %	86 %	87 %	88 %	75 % *	82 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	63 %	48 %	61 %	60 %	38 %	47 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	85 %	80 %	84 %	88 %	70 % *	80 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	94 %	91 %	91 %	91 %	83 % *	89 % *

Information

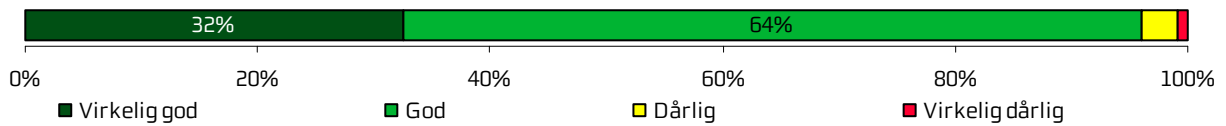
Personalet givet den information, du havde brug for (n=228)



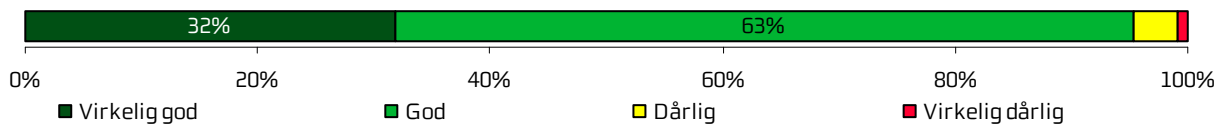
Modtaget skriftlig information (n=160)



Vurdering af skriftlig information (n=126)



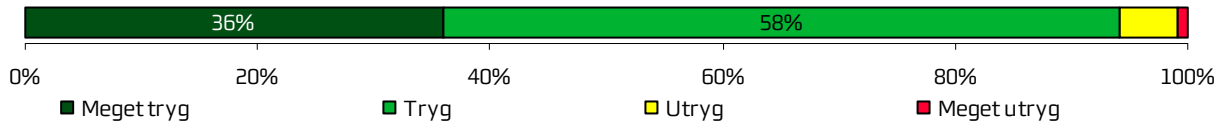
Vurdering af mundtlig information (n=230)



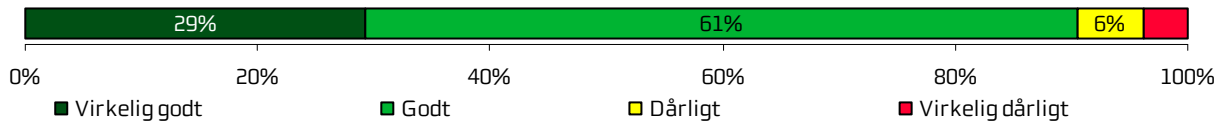
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	92 %	83 % *	-	87 %	78 % *	81 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	84 %	59 % *	71 % *	73 %	44 % *	50 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	96 %	96 %	99 %	100 % *	95 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	95 %	87 % *	94 %	89 % *	83 % *	87 % *

Udskrivelse

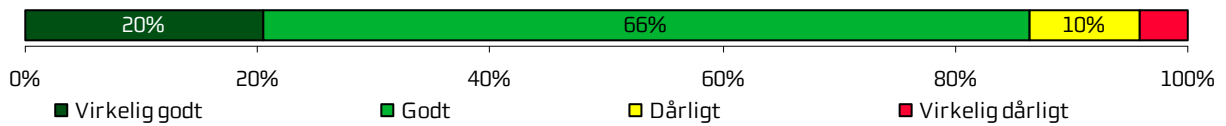
Tryghed ved udskrivelse (n=239)



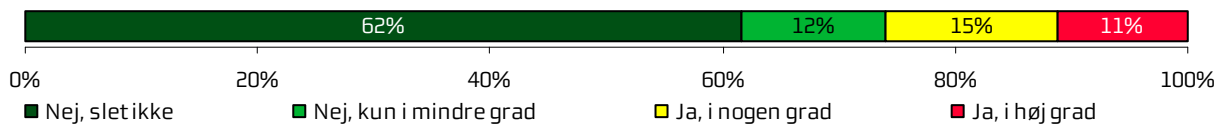
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=105)



Orientering af praktiserende læge (n=97)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=167)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	94 %	88 % *	90 %	86 % *	82 % *	83 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	91 %	85 %	86 %	88 %	86 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	86 %	93 %	89 %	88 %	71 %	83 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74 %	77 %	71 %	75 %	63 % *	67 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

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

Løbenr.: >>lobnr<<

23. oktober 2012

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 9. november 2012**.

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2012, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2013. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



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

Spørgeskema om indlæggelse på
 <<Linje1>>
 <<Linje2>>
 <<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

1. Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke indkaldt <input type="checkbox"/>
2. Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	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"/>	Jeg havde ikke telefonisk kontakt <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
3. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?						
4. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>		
5. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?						
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	
6. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

7. 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 <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 9		
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	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"/>	
9. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	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"/>	

10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		
11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
12. 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"/>
13. 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

14. 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"/>
15. 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"/>
16. 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"/>
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
Gå til spørgsmål 20					
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?					
19. 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"/>
20. 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"/>

21. 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"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?						

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>løbnr<<

16. november 2012

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



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

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 61 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	61%	100%
Køn		
Mand	51%	50%
Kvinde	49%	50%
Aldersgruppe		
Under 20 år	8%	11%
20-39 år	4%	6%
40-59 år	22%	21%
60-79 år	51%	42%
80 år eller derover	15%	20%

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		243		100%
Køn				
Mand		125		51%
Kvinde		118		49%
Aldersgruppe				
Under 20 år		20		8%
20-39 år		9		4%
40-59 år		54		22%
60-79 år		124		51%
80 år eller derover		36		15%
Skema udfyldt af				
Patienten		215		91%
Pårørende		21		9%
Modersmål				
Dansk		240		100%
Ikke dansk		1		0%
Indlæggelsesform				
Akut		131		54%
Planlagt		112		46%
Afsnitsnavn				
B7 - RRA		230		95%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		13		5%
Diagnose				
DM161		31		13%
DM171		31		13%
Øvrige		181		74%

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	35	61	3	0	215	19
Køn						
Mand	40	55	6	0	111	10
Kvinde	31	68	1	0	104	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	29	65	6	0	18	1
20-39 år	33	50	17	0	6	3
40-59 år	38	60	2	0	53	0
60-79 år	43	55	3	0	110	11
80 år eller derover	7	89	4	0	28	4
Skema udfyldt af						
Patienten	37	61	2	0	195	13
Pårørende	15	70	15	0	14	6
Modersmål						
Dansk	36	61	3	0	214	18
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Indlæggelsesform						
Akut	29	69	2	0	109	16
Planlagt	42	53	5	0	106	3
Afsnitsnavn						
B7 - RRA	35	62	3	0	204	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	55	9	0	11	1
Diagnose						
DM161	40	50	10	0	30	0
DM171	47	53	0	0	30	0
Øvrige	32	65	3	0	155	19

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	41	55	2	1	239
Køn					
Mand	47	51	2	1	122
Kvinde	35	61	3	1	117
Aldersgruppe					
Under 20 år	49	51	0	0	19
20-39 år	44	33	11	11	9
40-59 år	46	52	2	0	54
60-79 år	43	52	3	1	122
80 år eller derover	20	80	0	0	35
Skema udfyldt af					
Patienten	43	55	2	1	215
Pårørende	28	62	10	0	18
Modersmål					
Dansk	41	56	2	1	237
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	37	60	2	1	128
Planlagt	47	50	3	1	111
Afsnitsnavn					
B7 - RRA	40	56	3	1	227
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	42	0	0	12
Diagnose					
DM161	52	45	3	0	31
DM171	48	48	0	3	31
Øvrige	38	58	3	1	177

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	28	68	3	0	238
Køn					
Mand	30	67	2	1	122
Kvinde	27	69	4	0	116
Aldersgruppe					
Under 20 år	29	71	0	0	19
20-39 år	33	67	0	0	9
40-59 år	28	69	4	0	54
60-79 år	31	65	3	1	122
80 år eller derover	18	76	6	0	34
Skema udfyldt af					
Patienten	29	67	3	0	213
Pårørende	15	80	5	0	19
Modersmål					
Dansk	28	69	3	0	236
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	25	71	5	0	127
Planlagt	32	65	2	1	111
Afsnitsnavn					
B7 - RRA	27	69	4	0	226
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	58	0	0	12
Diagnose					
DM161	35	58	3	3	31
DM171	29	68	3	0	31
Øvrige	27	70	3	0	176

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	23	69	7	1	234
Køn					
Mand	32	60	6	1	122
Kvinde	13	79	7	1	112
Aldersgruppe					
Under 20 år	35	61	4	0	19
20-39 år	44	44	11	0	9
40-59 år	25	69	6	0	52
60-79 år	21	71	7	2	121
80 år eller derover	15	76	9	0	33
Skema udfyldt af					
Patienten	23	70	7	1	210
Pårørende	22	72	5	0	18
Modersmål					
Dansk	23	70	7	1	232
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	25	66	9	0	126
Planlagt	21	73	4	2	108
Afsnitsnavn					
B7 - RRA	21	71	7	1	222
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	12
Diagnose					
DM161	27	70	0	3	30
DM171	13	77	7	3	30
Øvrige	24	68	8	0	174

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	45	53	2	0	101	2	131
Køn							
Mand	51	47	2	0	53	0	68
Kvinde	38	60	2	0	48	2	63
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	2	0	17
20-39 år	-	-	-	-	2	0	6
40-59 år	40	50	10	0	20	0	32
60-79 år	54	46	0	0	67	1	51
80 år eller derover	10	90	0	0	10	1	25
Skema udfyldt af							
Patienten	45	53	2	0	98	2	107
Pårørende	-	-	-	-	2	0	18
Modersmål							
Dansk	45	53	2	0	101	2	128
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	131
Planlagt	45	53	2	0	101	2	0
Afsnitsnavn							
B7 - RRA	45	53	2	0	101	2	119
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	12
Diagnose							
DM161	43	57	0	0	28	1	1
DM171	50	50	0	0	28	0	1
Øvrige	42	53	4	0	45	1	129

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	56	3	0	235
Køn					
Mand	49	49	2	0	123
Kvinde	34	63	3	0	112
Aldersgruppe					
Under 20 år	61	39	0	0	19
20-39 år	56	33	11	0	9
40-59 år	42	55	4	0	53
60-79 år	39	59	2	0	122
80 år eller derover	38	63	0	0	32
Skema udfyldt af					
Patienten	43	55	2	0	210
Pårørende	24	71	5	0	19
Modersmål					
Dansk	41	56	3	0	233
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	41	57	2	0	125
Planlagt	43	55	3	0	110
Afsnitsnavn					
B7 - RRA	39	58	3	0	223
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	0	0	12
Diagnose					
DM161	45	55	0	0	31
DM171	40	57	3	0	30
Øvrige	42	56	3	0	174

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	29	39	19	14	110	23
Køn						
Mand	28	43	16	13	61	8
Kvinde	30	33	22	14	49	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	19	69	0	11	10	4
20-39 år	0	40	40	20	5	2
40-59 år	26	26	32	15	34	1
60-79 år	36	38	14	12	50	10
80 år eller derover	27	45	9	18	11	6
Skema udfyldt af						
Patienten	31	37	18	14	99	18
Pårørende	20	30	30	20	6	5
Modersmål						
Dansk	29	38	19	14	109	22
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Indlæggelsesform						
Akut	20	43	23	14	64	19
Planlagt	41	33	13	13	46	4
Afsnitsnavn						
B7 - RRA	30	37	20	13	104	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	67	0	17	6	2
Diagnose						
DM161	58	25	17	0	12	1
DM171	36	18	27	18	11	2
Øvrige	24	43	18	15	87	20

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	32	36	32	227
Køn				
Mand	33	36	31	120
Kvinde	30	37	33	107
Aldersgruppe				
Under 20 år	32	39	29	19
20-39 år	22	56	22	9
40-59 år	26	39	35	54
60-79 år	35	35	30	115
80 år eller derover	33	30	37	30
Skema udfyldt af				
Patienten	31	37	33	201
Pårørende	41	30	30	20
Modersmål				
Dansk	32	37	32	225
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	32	38	29	118
Planlagt	31	34	35	109
Afsnitsnavn				
B7 - RRA	32	35	33	215
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	17	12
Diagnose				
DM161	33	37	30	30
DM171	37	37	27	30
Øvrige	31	36	33	167

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	33	34	32	111
Køn				
Mand	30	31	39	51
Kvinde	36	37	27	60
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	4
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	27	38	35	26
60-79 år	35	33	32	57
80 år eller derover	33	33	33	21
Skema udfyldt af				
Patienten	31	35	33	99
Pårørende	56	18	27	11
Modersmål				
Dansk	33	34	32	111
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	35	33	32	61
Planlagt	32	36	32	50
Afsnitsnavn				
B7 - RRA	33	34	33	109
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2
Diagnose				
DM161	33	37	30	30
DM171	27	45	27	11
Øvrige	34	32	34	70

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	38	60	2	0	66	6
Køn						
Mand	45	55	0	0	27	4
Kvinde	34	64	3	0	39	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	38	63	0	0	16	1
60-79 år	40	57	3	0	35	3
80 år eller derover	18	82	0	0	11	1
Skema udfyldt af						
Patienten	38	62	0	0	58	5
Pårørende	32	55	14	0	7	1
Modersmål						
Dansk	38	60	2	0	66	6
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	43	55	3	0	36	3
Planlagt	33	67	0	0	30	3
Afsnitsnavn						
B7 - RRA	36	63	2	0	64	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Diagnose						
DM161	28	72	0	0	18	2
DM171	57	43	0	0	7	1
Øvrige	40	58	2	0	41	3

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	66	9	2	182	50
Køn						
Mand	29	61	9	1	99	21
Kvinde	17	72	8	2	83	29
Aldersgruppe						
Under 20 år	20	56	17	7	15	4
20-39 år	14	57	29	0	7	2
40-59 år	29	64	7	0	42	11
60-79 år	25	66	8	2	93	23
80 år eller derover	16	80	4	0	25	10
Skema udfyldt af						
Patienten	25	65	9	1	162	44
Pårørende	14	65	12	8	15	5
Modersmål						
Dansk	24	66	9	2	180	50
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	19	72	6	2	94	28
Planlagt	28	59	11	1	88	22
Afsnitsnavn						
B7 - RRA	24	66	9	1	172	48
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	70	0	10	10	2
Diagnose						
DM161	23	69	8	0	26	4
DM171	25	71	0	4	24	7
Øvrige	23	65	10	2	132	39

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	91	8	229
Køn				
Mand	1	90	10	119
Kvinde	0	93	7	110
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	83	17	18
20-39 år	0	89	11	9
40-59 år	0	94	6	52
60-79 år	1	90	9	118
80 år eller derover	0	97	3	32
Skema udfyldt af				
Patienten	0	91	8	205
Pårørende	0	89	11	18
Modersmål				
Dansk	0	92	8	227
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	0	90	10	121
Planlagt	1	93	6	108
Afsnitsnavn				
B7 - RRA	0	92	8	218
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	82	18	11
Diagnose				
DM161	0	90	10	31
DM171	0	97	3	30
Øvrige	1	90	9	168

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	81	18	123	109
Køn					
Mand	1	79	19	68	51
Kvinde	0	84	16	55	58
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	88	12	18	0
20-39 år	0	40	60	5	4
40-59 år	4	75	21	28	26
60-79 år	0	86	14	56	64
80 år eller derover	0	81	19	16	15
Skema udfyldt af					
Patienten	1	81	18	102	105
Pårørende	0	82	18	16	3
Modersmål					
Dansk	1	82	17	122	108
Ikke dansk	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform					
Akut	0	84	16	69	54
Planlagt	2	78	20	54	55
Afsnitsnavn					
B7 - RRA	1	81	18	112	109
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	82	18	11	0
Diagnose					
DM161	0	71	29	17	13
DM171	0	80	20	10	19
Øvrige	1	83	16	96	77

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	50	40	7	4	224	9
Køn						
Mand	55	36	6	3	115	5
Kvinde	44	44	7	5	109	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	63	37	0	0	18	1
20-39 år	33	44	11	11	9	0
40-59 år	42	46	8	4	50	2
60-79 år	53	36	6	4	116	5
80 år eller derover	45	45	10	0	31	1
Skema udfyldt af						
Patienten	51	40	5	4	200	7
Pårørende	42	42	16	0	18	2
Modersmål						
Dansk	50	40	6	4	222	9
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	47	44	7	2	119	4
Planlagt	53	35	7	5	105	5
Afsnitsnavn						
B7 - RRA	48	41	7	4	213	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	27	0	0	11	1
Diagnose						
DM161	61	29	6	3	31	0
DM171	67	30	0	3	30	1
Øvrige	45	44	8	4	163	8

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	33	2	0	232	7
Køn						
Mand	65	34	2	0	122	1
Kvinde	64	33	3	0	110	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	55	45	0	0	19	0
20-39 år	56	33	11	0	9	0
40-59 år	69	31	0	0	54	0
60-79 år	68	29	3	0	119	4
80 år eller derover	55	45	0	0	31	3
Skema udfyldt af						
Patienten	67	31	2	0	209	4
Pårørende	53	47	0	0	17	3
Modersmål						
Dansk	65	33	2	0	230	7
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	61	38	2	0	124	4
Planlagt	69	28	3	0	108	3
Afsnitsnavn						
B7 - RRA	65	33	2	0	220	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	12	0
Diagnose						
DM161	81	16	3	0	31	0
DM171	81	16	3	0	31	0
Øvrige	59	39	2	0	170	7

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	55	36	6	3	233	5
Køn						
Mand	54	39	4	3	123	0
Kvinde	56	33	8	3	110	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	51	38	5	6	18	1
20-39 år	11	56	11	22	9	0
40-59 år	54	39	6	2	54	0
60-79 år	63	33	3	1	119	3
80 år eller derover	42	36	15	6	33	1
Skema udfyldt af						
Patienten	58	36	5	1	210	2
Pårørende	25	35	16	24	17	3
Modersmål						
Dansk	55	36	6	3	231	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	46	39	10	5	124	3
Planlagt	65	33	1	1	109	2
Afsnitsnavn						
B7 - RRA	55	36	6	3	221	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	33	0	8	12	0
Diagnose						
DM161	67	30	3	0	30	1
DM171	81	19	0	0	31	0
Øvrige	48	40	7	4	172	4

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	60	34	4	2	215	23
Køn						
Mand	60	33	4	3	115	8
Kvinde	59	36	5	0	100	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	43	45	7	5	16	3
20-39 år	22	56	11	11	9	0
40-59 år	60	38	2	0	50	4
60-79 år	66	27	4	2	113	9
80 år eller derover	56	41	4	0	27	7
Skema udfyldt af						
Patienten	64	31	4	2	194	19
Pårørende	24	64	13	0	17	3
Modersmål						
Dansk	59	34	4	2	214	23
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	53	38	6	3	111	16
Planlagt	67	30	2	1	104	7
Afsnitsnavn						
B7 - RRA	61	33	4	2	205	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	50	10	0	10	2
Diagnose						
DM161	62	34	0	3	29	2
DM171	83	14	3	0	29	2
Øvrige	55	38	5	2	157	19

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	49	8	2	205	25
Køn						
Mand	45	47	6	3	114	6
Kvinde	36	52	10	2	91	19
Aldersgruppe						
Under 20 år	37	53	5	5	17	2
20-39 år	0	50	38	13	8	1
40-59 år	45	51	4	0	51	3
60-79 år	45	44	8	3	106	10
80 år eller derover	30	61	9	0	23	9
Skema udfyldt af						
Patienten	41	49	8	2	186	19
Pårørende	43	51	6	0	15	5
Modersmål						
Dansk	41	49	8	2	204	25
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	37	53	8	2	107	15
Planlagt	46	44	7	3	98	10
Afsnitsnavn						
B7 - RRA	41	48	8	3	194	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	55	0	0	11	1
Diagnose						
DM161	42	54	0	4	26	3
DM171	54	43	0	4	28	3
Øvrige	39	49	10	2	151	19

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	86	14	232
Køn			
Mand	84	16	121
Kvinde	89	11	111
Aldersgruppe			
Under 20 år	80	20	19
20-39 år	56	44	9
40-59 år	89	11	53
60-79 år	87	13	118
80 år eller derover	91	9	33
Skema udfyldt af			
Patienten	86	14	206
Pårørende	84	16	20
Modersmål			
Dansk	86	14	230
Ikke dansk	-	-	1
Indlæggelsesform			
Akut	87	13	124
Planlagt	85	15	108
Afsnitsnavn			
B7 - RRA	86	14	220
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	12
Diagnose			
DM161	87	13	31
DM171	90	10	30
Øvrige	85	15	171

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	22	41	29	7	27	5
Køn						
Mand	23	60	12	6	17	3
Kvinde	20	10	60	10	10	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	-	-	-	-	4	2
60-79 år	29	29	29	14	14	1
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	25	38	29	8	24	5
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	22	41	29	7	27	5
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	15	55	30	0	13	3
Planlagt	29	29	29	14	14	2
Afsnitsnavn						
B7 - RRA	23	38	31	8	26	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1
Diagnose						
DM161	-	-	-	-	4	0
DM171	-	-	-	-	3	0
Øvrige	20	46	34	0	20	5

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	66	19	9	6	209	17
Køn						
Mand	63	20	10	8	109	9
Kvinde	70	19	7	4	100	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	53	23	6	18	18	1
20-39 år	44	0	11	44	9	0
40-59 år	61	20	10	10	51	0
60-79 år	74	17	9	0	103	12
80 år eller derover	64	29	7	0	28	4
Skema udfyldt af						
Patienten	68	19	7	5	186	14
Pårørende	52	11	24	13	17	3
Modersmål						
Dansk	67	18	9	6	207	17
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	52	28	12	9	111	9
Planlagt	83	9	5	3	98	8
Afsnitsnavn						
B7 - RRA	68	19	9	5	198	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	27	9	27	11	1
Diagnose						
DM161	83	13	0	4	24	2
DM171	100	0	0	0	29	2
Øvrige	57	24	11	7	156	13

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	34	61	5	1	116	9	109
Køn							
Mand	37	56	5	1	65	2	54
Kvinde	29	67	4	0	51	7	55
Aldersgruppe							
Under 20 år	25	59	17	0	13	0	6
20-39 år	-	-	-	-	4	1	4
40-59 år	39	58	3	0	33	1	20
60-79 år	37	59	4	0	51	4	64
80 år eller derover	7	87	0	7	15	3	15
Skema udfyldt af							
Patienten	35	63	2	1	104	6	98
Pårørende	23	42	35	0	9	3	8
Modersmål							
Dansk	34	61	5	1	116	9	107
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	31	60	8	1	68	8	50
Planlagt	38	63	0	0	48	1	59
Afsnitsnavn							
B7 - RRA	34	63	3	1	107	9	106
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	44	22	0	9	0	3
Diagnose							
DM161	36	64	0	0	14	0	17
DM171	45	55	0	0	11	0	17
Øvrige	32	61	6	1	91	9	75

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	53	39	6	2	228
Køn					
Mand	55	37	7	2	120
Kvinde	52	41	6	2	108
Aldersgruppe					
Under 20 år	47	32	17	5	18
20-39 år	25	63	0	13	8
40-59 år	54	44	2	0	54
60-79 år	59	32	7	2	117
80 år eller derover	42	52	6	0	31
Skema udfyldt af					
Patienten	55	37	6	1	204
Pårørende	39	54	6	0	19
Modersmål					
Dansk	53	39	6	2	226
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	50	42	5	2	120
Planlagt	56	35	7	1	108
Afsnitsnavn					
B7 - RRA	53	40	6	2	216
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	25	17	0	12
Diagnose					
DM161	63	27	10	0	30
DM171	67	23	7	3	30
Øvrige	49	44	6	2	168

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	40	31	12	16	160	68
Køn						
Mand	37	32	15	17	85	34
Kvinde	45	31	8	16	75	34
Aldersgruppe						
Under 20 år	30	30	19	22	10	8
20-39 år	17	50	0	33	6	2
40-59 år	35	43	8	14	37	16
60-79 år	48	22	16	14	87	30
80 år eller derover	30	45	0	25	20	12
Skema udfyldt af						
Patienten	44	27	14	15	142	61
Pårørende	15	54	0	31	16	3
Modersmål						
Dansk	40	31	12	16	160	66
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Indlæggelsesform						
Akut	12	52	5	31	68	52
Planlagt	62	15	17	5	92	16
Afsnitsnavn						
B7 - RRA	41	31	12	16	153	63
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	29	14	29	7	5
Diagnose						
DM161	66	10	21	3	29	1
DM171	76	0	24	0	25	3
Øvrige	26	44	7	24	106	64

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	32	64	3	1	126	4
Køn						
Mand	30	64	4	1	70	1
Kvinde	36	63	2	0	56	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	16	84	0	0	7	1
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	19	81	0	0	32	0
60-79 år	43	50	6	1	70	2
80 år eller derover	15	85	0	0	13	1
Skema udfyldt af						
Patienten	34	62	3	1	116	1
Pårørende	26	74	0	0	8	3
Modersmål						
Dansk	32	64	3	1	126	4
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	17	83	0	0	41	4
Planlagt	40	54	5	1	85	0
Afsnitsnavn						
B7 - RRA	33	63	3	1	122	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1
Diagnose						
DM161	30	56	11	4	27	0
DM171	58	42	0	0	24	0
Øvrige	25	73	1	0	75	4

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	32	63	4	1	230
Køn					
Mand	38	57	4	1	118
Kvinde	25	71	4	1	112
Aldersgruppe					
Under 20 år	31	60	10	0	17
20-39 år	38	38	13	13	8
40-59 år	40	57	4	0	53
60-79 år	29	67	3	1	119
80 år eller derover	27	70	3	0	33
Skema udfyldt af					
Patienten	33	64	2	1	207
Pårørende	28	57	15	0	19
Modersmål					
Dansk	32	63	4	1	228
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	28	67	4	1	122
Planlagt	36	59	4	1	108
Afsnitsnavn					
B7 - RRA	32	63	4	1	219
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	64	0	0	11
Diagnose					
DM161	30	67	3	0	30
DM171	43	53	0	3	30
Øvrige	30	65	5	1	170

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	58	5	1	239
Køn					
Mand	48	46	6	1	122
Kvinde	23	71	4	1	117
Aldersgruppe					
Under 20 år	64	36	0	0	19
20-39 år	44	44	11	0	9
40-59 år	39	52	7	2	54
60-79 år	37	59	4	1	123
80 år eller derover	9	85	6	0	34
Skema udfyldt af					
Patienten	36	58	6	1	214
Pårørende	21	79	0	0	19
Modersmål					
Dansk	36	58	5	1	237
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Indlæggelsesform					
Akut	31	63	5	1	129
Planlagt	42	53	5	1	110
Afsnitsnavn					
B7 - RRA	34	60	5	1	227
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	12
Diagnose					
DM161	43	40	13	3	30
DM171	29	68	3	0	31
Øvrige	36	60	4	1	178

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	29	61	6	4	105	14	114
Køn							
Mand	40	52	4	4	47	7	67
Kvinde	21	69	7	3	58	7	47
Aldersgruppe							
Under 20 år	0	100	0	0	6	2	11
20-39 år	-	-	-	-	2	1	5
40-59 år	30	65	5	0	20	4	29
60-79 år	39	47	8	6	51	4	63
80 år eller derover	19	77	0	4	26	3	6
Skema udfyldt af							
Patienten	30	59	6	4	92	12	103
Pårørende	18	82	0	0	11	2	7
Modersmål							
Dansk	29	62	6	4	104	14	113
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	24	69	4	3	69	8	50
Planlagt	39	47	8	6	36	6	64
Afsnitsnavn							
B7 - RRA	31	59	6	4	101	13	107
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1	7
Diagnose							
DM161	17	58	8	17	12	4	14
DM171	-	-	-	-	4	0	25
Øvrige	32	61	4	2	89	10	75

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	20	66	10	4	97	138
Køn						
Mand	20	67	7	6	49	71
Kvinde	21	65	12	2	48	67
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	78	22	0	5	13
20-39 år	-	-	-	-	3	6
40-59 år	38	52	5	5	21	33
60-79 år	15	75	8	2	52	68
80 år eller derover	25	56	19	0	16	18
Skema udfyldt af						
Patienten	20	68	9	3	90	120
Pårørende	33	33	17	17	6	13
Modersmål						
Dansk	21	66	10	4	96	137
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Indlæggelsesform						
Akut	20	65	10	5	60	67
Planlagt	22	68	8	3	37	71
Afsnitsnavn						
B7 - RRA	21	66	9	4	94	130
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	8
Diagnose						
DM161	9	82	0	9	11	19
DM171	43	57	0	0	7	23
Øvrige	20	65	12	4	79	96

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	62	12	15	11	167	69
Køn						
Mand	65	12	16	8	88	34
Kvinde	58	13	14	15	79	35
Aldersgruppe						
Under 20 år	67	33	0	0	13	6
20-39 år	100	0	0	0	5	4
40-59 år	66	12	12	10	41	13
60-79 år	55	9	20	16	87	35
80 år eller derover	67	14	14	5	21	11
Skema udfyldt af						
Patienten	62	12	14	12	152	59
Pårørende	61	10	19	10	10	9
Modersmål						
Dansk	62	12	14	11	166	68
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Indlæggelsesform						
Akut	56	14	17	13	84	44
Planlagt	67	11	12	10	83	25
Afsnitsnavn						
B7 - RRA	62	11	16	12	161	63
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6	6
Diagnose						
DM161	60	12	16	12	25	4
DM171	82	6	0	12	17	13
Øvrige	59	13	17	11	125	52

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

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

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

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			9
Kommunikation og information			8
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			17
Pleje			14
Relationer til personale			13
Ventetid			0

Ortopædkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Samlet indtryk
3	Rigtig godt forløb med meget venligt personale og fantastisk god orientering om operation og forberedelserne inden.	Virkelig godt
6	Jeg blev hasteindlagt.	Godt
7	Efter egen aftale var der syv måneder fra aftale til operation. Brevet kom for tidligt. [Det] kunne for andre glemmes.	Virkelig godt
9	Det var ok.	Virkelig godt
16	Følte tryk efter samtale med lægen, som fyldigt fortalte om det forløb, jeg skulle igennem og svarede på selv de mindste spørgsmål fra mig.	Virkelig godt
26	Jeg fik brev om indkaldelsen og ventetid.	Virkelig godt
28	Nåede at få en urinvejsinfektion i de [under 20] timer, jeg var på hospitalet.	Godt
31	Jeg havde brækket min albue og lægen i modtagelsen sendte mig i seng straks og blev kørt på [en afdeling]. Det var vist i vagtskifte, så det varede en tid, inden jeg så nogen.	Godt
35	Forhastet og uorganiseret.	Godt
36	Ventetiden på Ambulatoriet (en halv time) var mig noget uklar, men fattede dog, at jeg fik en sprøjte for smerter.	Godt
37	Meget hurtig indkaldelse efter samtale med egen læge.	Virkelig godt
40	Patienten blev indlagt akut fra plejehjemmet.	Godt
42	[Sommer] 2012: Brækkede [ben] ved [et uheld]. [Dagen efter] opereret på et sygehus og [et par dage senere] overført til Randers Centralsygehus Afdeling O. Før og under operationen på det første sygehus fik jeg en virkelig god behandling af alle involverede. Alle, jeg var i kontakt med, hilste og sagde deres navn. Det var venlighed og faglig viden på alle måder, og det betød meget for mig.	Godt
43	Alt for meget ventetid på skadestue. Seks timer.	Godt
44	For lang ventetid.	Dårligt
46	Jeg blev indlagt akut, da jeg var faldet omkuld, her på plejehjemmet, hvor jeg bor.	Virkelig godt
47	Imponerende at blive indkaldt til undersøgelse telefonisk, da hospitalet ikke var sikre på, at Post Danmark kunne få brevet frem på fire dage!	Godt
49	Havde lægen tilset mig lidt hurtigere, havde jeg været hurtigere ude, og der havde været plads til andre. Lå [flere] timer og ventede. Da lægen kom, tog det fem minutter at sende mig hjem med krykker og sige "vi ses i morgen". Det burde kunne lade sig gøre lidt før.	Virkelig godt
50	Efter fald på [gaden] blev jeg med brækket ben kørt i ambulance til hospitalet.	Godt
52	Kunne ikke have været bedre.	Godt
55	Læge NN er super. Han så mig og talte MED mig. Jeg stoler 100 procent på ham. Personalet og Ambulatoriet var også flinke og imødekommende. Anden læge NN var også virkelig god.	Virkelig dårligt
59	Var først indlagt på anden afdeling.	Godt
65	Blev indlagt akut.	Godt

✎ 67	Det var noget dygtigt personale. Alle grubler. Men synd, da der var en stor overbelægning. Men personalet var altid flinke og venlige.	Virkelig godt
✎ 70	Nej.	Virkelig godt
✎ 71	Fik ingen information.	Godt
✎ 74	Jeg blev akut indlagt, da jeg efter et fald [] brækkede [] lårbenet [], og fik [flere] brud i lårbenet.	Virkelig godt
✎ 75	Jeg modtog et brev om tidspunktet for operationen og havde i forvejen fået oplysning om formålet: (ikke flere skuldre af led). Fink nok for mig efter [flere] gang "skulder af led".	Godt
✎ 77	Pga. bl.a. fridage på operationsgangen boede jeg på aflastning [flere] forskellige steder inden operationen. I alt [et par måneder]. Desuden vidste jeg, at operationen kunne blive kompliceret, da jeg [tidligere var blevet opereret] i samme side som den skadede hofte!!	Virkelig godt
✎ 79	Der var noget ventetid på smertebehandling pga. vagtskifte.	Godt
✎ 86	Jeg blevet overflyttet til anden afdeling fra skadestuen.	Godt
✎ 92	Jeg synes, at mit forløb tog meget lang tid, da jeg kom til skade i [sommer] og først blev opereret i [midten af efteråret].	Godt
✎ 93	Det tog fire timer, inden jeg var indlagt.	Godt
✎ 95	Jeg blev indlagt efter et []uheld. Super service.	Virkelig godt
✎ 96	Jeg skulle være der [om morgenen], men kom først ind til operation cirka [halvanden time efter].	Virkelig godt
✎ 97	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
✎ 98	Nej, kom ind via 112 på traumecenter.	Virkelig godt
✎ 102	Lang ventetid uden information. Måtte selv henvende mig (skadestuen).	Virkelig godt
✎ 105	Blev indkaldt [tidligt om morgenen], men kom først til [ti timer senere]. Det var lang tid uden mad og drikke.	Godt
✎ 107	Afdeling 7B ortopædkirurgisk er helt i top.	Virkelig godt
✎ 109	Lang ventetid på akut operation.	Godt

Ortopædkirurgisk afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Modtagelsen
3	Vi var to [patienter, som kunne tænkes os at ligge på samme stue]. Da vores operationer var overstået, stod der en to-sengestue klar til os. Det var service, så tak for det."	Virkelig god
15	Jeg blev indlagt akut efter et færdselsuheld med en brækket arm.	Uoplyst
19	Der var ikke tid. Blev vist ind på opholdsstuen, og der blev ikke fortalt noget om ventetid.	Dårlig
20	Jeg bestemte selv indlæggelsestidspunkt.	God
29	Der var ingen ventetid.	God
33	Et meget engageret personale og venligheden selv. Meget kompetent for at gøre det så godt som muligt.	Virkelig god
35	Ordentlig og en fin grad varme fra personalet.	God
37	Meget fin modtagelse ved forundersøgelse og modtagelse på afdelingen. Gode og velforbredte læger/sygeplejersker.	Virkelig god
42	Her fik jeg en fin modtagelse af sygeplejersker og andet personale, men lægen [] modtog mig ved at stille sig op for enden af sengen og konsulterede sin skærm og sygeplejersken uden en eneste gang at se på mig eller henvende sig til mig. Og havde jeg ikke stoppet ham i døren på vej ud, og spurgt om hvem han var, og hvad han hed, havde jeg aldrig fået at vide, hvem der havde taget imod mig. Tænk at den type stadig findes på danske hospitaler.	Virkelig god
50	Husker ikke meget.	Uoplyst
51	Meget venlig. God behandling. Friske mennesker.	Virkelig god
52	Venlig og professionel.	Virkelig god
59	Blev flyttet fra anden afdeling, mens jeg blev opereret, så der gik noget tid med at få mine ejendele flyttet over.	Dårlig
65	Travlhed på afdelingen. Lidt lang tid at vente et døgn med et brækket []ben før operation. Men ellers ok.	God
67	Den var meget fin. Det var i orden.	God
69	Jeg skulle møde tirsdag. Opereres onsdag, men der var ingen plads. Jeg blev sendt hjem og skulle møde [tidligt] næste dag.	God
70	Fra dag et fik jeg en god behandling.	God
75	Ok.	God
84	Alle, som skulle opereres, blev indkaldt til kl. 7:00. Også de, som først skulle opereres op ad dagen. Det burde kunne gøres som på anden afdeling!	God
87	Nej alt er OK.	Virkelig god
88	Blev udskrevet med blærebetændelse og svamp forneden til aflastning.	Uoplyst
99	Der var ikke helt styr på, hvad nummer jeg var i kø til operation.	God
100	Hjælpsomme.	God
101	Jeg blev faktisk ikke klar over, hvem der ledede afdelingen.	God

- ✎ 102 God og venlig modtagelse af såvel sygeplejerske som læge. Virkelig god
- ✎ 104 Da vi kom til afdelingen, sad vi i en time, før vi blev hentet til stuen, hvor vi skulle være. Ingen gav os besked. Uoplyst
- ✎ 109 God modtagelse. Mødte ind [om morgenen] fastende, blev opereret [over middag]. Så meget sulten. Og fik aldrig at vide, hvornår de regnede med, at jeg skulle opereres. God

Ortopædkirurgisk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Fejlhåndtering
6	Der var ikke nogen, der præsenterede sig som kontaktperson. Der var alt for mange forvirrende forslag til, hvornår jeg skulle ud af sengen efter operationen.	Uoplyst
8	Isættelse af urinkateter. Før indlæggelsen, ingen problemer med vandladningen. Nu skal jeg gå med kateter resten af livet.	Virkelig godt
14	De var ikke opmærksomme på, hvordan sengehævningen og klokke var indrettet. Den sad i den side, jeg ikke kunne bruge. Så jeg var meget glad, da min kone kom, så hun kunne hjælpe mig.	Uoplyst
24	På opvågningen begyndte en kraftig blødning og jeg måtte opereres endnu en gang.	Godt
25	Ambulatoriet havde informeret mig om, at jeg på grund af narkosen skulle være indlagt den første nat, da jeg bor alene. Det havde personalet aldrig hørt. Jeg fornemmede, de troede, det var fordi, jeg ikke ville hjem. Og det var ubehageligt.	Dårligt
27	Jeg blev sendt hjem med en [knæskade] og skulle møde op igen efter [nogle] dage.	Godt
35	At måtte alle tre gange udsættes for læger, [der var svære at forstå]. Angående min knæoperation lå jeg i [flere] dage uden operation.	Dårligt
36	Ingen fejl, men jeg følte, at personalet var overbelastede (de lå vandret i luften) for at nå det hele. Somme tider var der nogen, der blev vasket over middag, og det må skyldes manglende hænder (personale).	Uoplyst
38	Var dårlig til at lokalbedøve mig, så måtte derfor i fuld bedøvelse bagefter. Så derfor havde jeg en (død) arm i 24 timer efterfølgende. Jeg har haft ondt i området for bedøvelsen siden. PS: Personalet var ikke informeret om min bedøvede arm, som derfor førte til flere ubehagelige situationer for mig.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
39	Ingen.	Uoplyst
42	[Om sommeren] overføres til Tryghedshotel. Samme læge, nøjagtig samme opførsel. Blev stoppet på vej ud som ved modtagelsen, og jeg må spørge, hvem personen var, der lige før stod for enden af min seng. Et kort for- og efternavn. Senere viste det sig, at jeg ikke [er i stand] til udskrivning. Efter få dage tilbage fra Tryghedshotel, med hæmoglobin på 4,7. To portioner blod, og så retur til hotellet.	Godt
44	At de ikke snakker sammen og forkert information.	Godt
47	Der har ingen forskellige samtaler været. Fik af læge NN at vide, at han desværre var kommet til at sætte hofteskålen lidt skævt, så der var et par øvelser i genoptræningsprogrammet, jeg ikke måtte udføre; men hvad det ellers betød eller kunne komme til at betyde, fik jeg ikke at vide.	Virkelig dårligt
55	Mange fejl i medicinadministrationen. Mangelfuld dokumentation/fejlagtig dokumentation, både medicin og plejeforløbet. Jeg havde på intet tidspunkt fået information/samtykke angående medicinen. Jeg blev gentagne gange afvist og sproget var hårdt. Jeg måtte passe mig selv. Jeg måtte selv skifte forbindelse, [da] ingen havde tid!!	Virkelig dårligt
57	Måtte gøre personalet opmærksom på, at de havde røntgenfotograferet en anden end mig! Vi havde samme fornavn og efternavn, man havde vist glemt, at man skal spørge om cpr-nummer.	Godt
58	Modtagelsen var god og personalet ved operationen var rigtig godt samt ved opvågningen. MEN jeg fik ikke noget at vide om, hvordan operationen var gået (fra læger) før ved udskrivelsen.	Dårligt

✎ 68	Overførsel af blod blev lukket ind under huden i stedet for i blodåren.	Dårligt
✎ 73	Fik morfin, som jeg ikke kan tåle.	Virkelig godt
✎ 75	Dagen efter operationen kom en ansat og nævnte højt, hvem der skulle hjem. Jeg vidste godt, jeg skulle hjem. Det stod der jo i det brev, jeg fik. Ligeledes, at man selv skulle sørge for hjemtransport. Så jeg lånte glad en telefon og fik det ordnet. Så bad jeg om hjælp til at komme i tøjet. En ansat hjalp mig og fik mig anbragt i en kørestol. Men så kom en anden ansat og sagde, jeg skulle blive. Pinligt. Jeg tog af sted og syntes, jeg var blevet dårligt informeret!	Dårligt
✎ 79	Jeg blev fejlopereret og måtte omopereres. Personalet (pleje, læge) ville ikke lytte efter, at jeg følte, der var noget forkert. Min terapeut NN hjalp mig og min familie meget. Så jeg blev hørt efter 14 dage og derefter opereret igen.	Dårligt
✎ 81	Ved indføring af urinkateter blev der beskadiget en blodåre, hvoraf der efterfølgende opstod feber.	Godt
✎ 82	Der var forskellige meninger, om der skulle scannes eller ej.	Godt
✎ 84	Operation []: - Ingen ispose ved opvågning. Måtte selv spørge. Selve afdelingen (seng) opdagede det ikke. - Ringede to gange efter hjælp. Den ene gang pga. opkastninger (ingen bakke var fundet frem). Der gik [et kvarter] minimum, kastede op i skraldespand. Ringede efter smertestillende. Hjælp efter [ca. 10 minutter].	Dårligt
✎ 87	Ingen fejl. Meget tilfreds.	Uoplyst
✎ 89	Skulle tage min temperatur! Men disse oplysninger blev IKKE brugt!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 91	Jeg var SLET ikke tilstrækkeligt bedøvet. Når jeg gjorde opmærksom på mine smerter, svarede de mig ikke. Jeg følte, de havde en MEGET overlegen holdning over for mig. Jeg husker det som en meget pinefuld oplevelse.	Uoplyst
✎ 100	Forkerte smertestillende!!	Uoplyst
✎ 103	Fasteskiltet var ikke fjernet, så jeg fik ingen kaffe, og den, der skulle komme med kaffen, spurgte, hvorfor jeg så lå der.	Uoplyst
✎ 110	Jeg fik forskellige ting at vide af de forskellige læger, der så på mig.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
✎ 2	Var på vej til narkose uden overhovedet at blive vejret, indtil jeg gjorde opmærksom på det.	Godt

Ortopædkirurgisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Samlet indtryk
2	Den sidste dag af min indlæggelse ventede jeg udelukkende på at blive udskrevet. Det, synes jeg, var spild af tid, jeg kunne havde tilbragt sammen med min familie. Det var ikke særlig effektivt.	Godt
11	Det var fint.	Godt
16	Et godt forløb. Jeg var godt informeret af læge og øvrigt personale om det, der skulle ske, og personerne var kompetente og tillidsvækkende. Jeg var tryk.	Virkelig godt
17	Jeg ville gerne være blevet en hel uge. Servicen var jo mega høj!! Og så al den omsorg, man fik.	Virkelig godt
18	Gad vide om jeg var blevet vasket, hvis ikke jeg havde fået besøg [om formiddagen], som hjalp mig. Medpatienter blev heller ikke tilbudt hjælp. Fire [patienter] på én stue. Puha, vi lugtede lidt af natten!	Godt
26	Alt gik efter planen.	Virkelig godt
35	Måtte gå til toilet kun med løse sokker. Går sædvanligvis med ortopædiske sko fra bandagist [].	Godt
38	Næste gang vælger jeg fuld bedøvelse.	Godt
53	Jeg synes, at jeg har fået en virkelig god behandling af et meget dygtigt og empatisk behandlerteam. :-)	Virkelig godt
53	Jeg er meget tilfreds med behandlingen. :-)	Virkelig godt
55	Jeg har overvejet at klage til embedslægen over afdelingen. Arbejdstilsynet skal også på banen. Afdelingen var en nærmest afskrækkende oplevelse. Jeg har været krænket og vred.	Virkelig dårligt
58	Jeg følte ikke jeg blev ordentligt informeret om operation før tjek, seks uger efter operationen.	Godt
64	Ja, nattevagterne, især de to, der var tilknyttet min stue ud på morgenstunden, var meget negative og lidt hjælpsomme. Ikke kun overfor mig, men også overfor medpatient. Vi var ikke krævende. Jeg bad bare om et toiletbesøg. Vi havde slet ikke kontaktet dem hele natten, så det var ikke vores skyld, at de var morgensure.	Godt
67	Blev ikke flyttet.	Virkelig godt
74	Da [skruerne] ikke hjalp som forventet, gik jeg hjemme med store smerter og blev herefter indkaldt til operation [i efteråret], og efter denne operation blev jeg totalt fri for smerter og er godt i gang med at genoptræne.	Virkelig godt
75	Jeg blev opereret af en virkelig dygtig læge, og jeg er meget glad for resultatet og taknemmelig.	Godt
79	Der var en meget uhøflig betjening på gipsstuen fra sygeplejersken.	Godt
84	Meget lidt tid til den enkelte patient. Der var omrokering af afdelingen samtidig med praktikanter. Det gav for megen uro på en gang.	Godt
87	De behandlede mig som kongen. Super.	Virkelig godt
91	Jeg følte, at de talte ned til mig under stuegangen. Jeg kom ikke til at tale med kirurgen, som opererede mig. Han var slet ikke i nærheden af min seng. Det kunne være rart at tale med ham om forløbet.	Dårligt
94	Min kone havde kraniebrud. Hun kunne ikke gå selv, men det kunne hun ikke selv indse. Så når hun skulle på toilet (hun havde blærebetændelse), kunne der gå over en halv time, efter hun	Dårligt

havde rykket i snoren, til der kom nogen. Så hun gik ud af sengen selv og havnede på gulvet [mange gange i de dage hun var der].

- | | | |
|-------|---|------------------|
| ✎ 96 | Der var ingen fejl. | Virkelig godt |
| ✎ 99 | Der var ikke styr på, hvad jeg måtte efter min operation. Jeg måtte derfor vente på, at der havde været flere sygeplejersker inde ved mig, før jeg fik udleveret krykker. | Godt |
| ✎ 109 | Synes [mere end en uge] er længe at vente på en akut operation. Jeg kunne være kommet i gang med at arbejde [over en uge] før. | Godt |
| ✎ 110 | Lægerne var meget arrogante og gav mig ikke svar på mine spørgsmål. | Virkelig dårligt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|--|---------------|
| ✎ 1 | NN er MEGET glad for bamsen fra TrygFonden. Han synes, at sygeplejerskerne var meget søde. Han er glad for, at han fik kakao og yoghurt, da han vågnede op efter narkosen. | Virkelig godt |
|-----|--|---------------|

Ortopædkirurgisk afdeling





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

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Samlet indtryk
10	Der var ingen mundtlig information som sådan. Blot manglede jeg lidt oplysninger om mit forløb, når jeg var kommet hjem. F.eks. hvor meget jeg måtte gøre, og hvor længe jeg kunne forvente at gå med krykker osv.	Godt
12	Jeg blev selv godt orienteret ved samtale i Ambulatoriet, men nogle medpatienter var overraskede over, at de kunne tage hjem efter indlæggelsessamtalen og møde til operation næste morgen. De boede [langt] væk og ville gerne have vidst det på forhånd.	Virkelig godt
13	Stor usikkerhed om indlæggelse. Skulle møde til indlæggelse. Skulle køre hjem efter to timer og møde ind dagen efter.	Virkelig godt
21	Jeg skulle have haft bedre information om korrekt brug af hjælpemidler.	Dårligt
32	Jeg har en meget dårlig oplevelse med en sygeplejerske NN. Hun påstår, at patienten (SKAL!) rulle sine forbindinger op, fordi de ikke selv gider. Det kan ikke være rigtigt. De får løn for at hjælpe syge mennesker, ikke for at genere dem.	Godt
35	Nej, jeg er magtesløs.	Godt
47	Det skriftlige materiale for ældre, blev punkt for punkt overstreget og rettelser tilføjet med kuglepen. Jeg gik ingen [mundtlig information].	Godt
48	Jeg har ikke haft held til at tale med den samme læge mere end en gang. Både forundersøgelse, operation og kontrol har været forskellige læger hver gang.	Godt
55	Der var ingen kommunikation under indlæggelsen til afdelingen. Men høj [information] på operationsstuen, narkosen, opvågningen og Ambulatoriet.	Virkelig dårligt
62	Informationen var klar og tydelig og til at forstå.	Virkelig godt
67	Den var helt i orden.	Virkelig godt
72	Jeg skulle opereres, men vidste faktisk ikke helt, hvad der skulle ske ved selve operationen. Men jeg kunne have spurgt og fik svar ved selve indlæggelsen.	Virkelig godt
79	Kunne ikke få navn på efterfølgende undersøgelse []. Måtte henvende mig hos egen læge.	Godt
94	Der kunne godt være en samtale om den tilstand hun var i, og svar på de spørgsmål, der kunne være den sidste gang. Den sidste stuegang blev holdt ude på gangen.	Dårligt
110	Da jeg ikke modtog ordentlig information, er det svært at kommentere!	Virkelig dårligt

Ortopædkirurgisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Samlet indtryk
5	Meget forvirrende. Ingen info om smertestillende.	Godt
14	Jeg følte mangel på hjælp til at få mit tøj på, da jeg ikke kunne bruge den ene arm på grund af, jeg skulle i operation. Jeg sad med bukserne om hælen. Det var pinligt. Da der var besøgstid, så kom min kone og hun hjalp mig. Den slynge jeg brugte var gennemvædet af jod og blod, så vi forlangte en ny. De blev lidt mopsede, men der gik ca. halvanden time, før jeg fik en ny.	Virkelig godt
18	Der blev ikke givet klar besked, om jeg måtte tage hjem. Blev derfor [flere] timer unødigt. Det var bedre, om dagvagt gav besked inden vagtskifte. Jeg var meget vred, da jeg ikke kunne få en kørestol ned til udgangen ([gangbesvær]), kun pga. at fysioterapeuten var gået hjem. Heldigvis var der en snarrådig serviceassistent, som fandt en bækkstol, der kunne bruges. En medpatient fik heller ikke klar besked. Tænk, hvad det koster at skulle blive en nat ekstra.	Godt
22	Patienten har ikke haft kontakt til egen læge, da dette ikke var nødvendigt.	Virkelig godt
23	Det eneste, der måske har været det værste, var ventetiden på at komme hjem. De sidste gange, hvor hoften var sat på plads, kunne der gå alt for lang tid, inden jeg kunne komme hjem.	Godt
29	Fordi jeg klarede mig godt på afdelingen, glemte man at tænke på, at jeg kom hjem til en mand [], som ikke kan hjælpe mig. Derfor var hjemmeplejen ikke kontakten. Men det problem blev løst.	Virkelig godt
34	Jeg var utryk ved hjemsendelsen, da jeg bor alene. Afdelingen havde ikke informeret egen læge om behandlingsforløbet.	Godt
35	Har ikke været ude i et år. Sidder i kørestol med [skader i hofter, lårben og knæskal]. Må ikke støtte på venstre ben i seks uger.	Godt
47	Lidt uheldigt at blive udskrevet efter to dage, op til en weekend, uden at være udstyret med lidt smertestillende medicin! Min stakkels [ægtefælle] måtte [i weekenden] køre ekstra 90 km. for at få et par piller udleveret på hospitalet, da vagtlægen ikke kunne og egen læge først var at træffe mandag.	Godt
50	De to ambulancefolk, der kørte mig hjem [], ville ikke tage gangstativet med, hvilket de skulle have gjort. Hjemmeplejen var enestående og prøvede at fremskaffe et gangstativ. Det lykkedes dog først [dagen efter], hvilket weekenden taget i betragtning var flot.	Godt
52	Beslutningen om tidspunktet for udskrivningen: Følte jeg blev endelig afsluttet af terapeuter. Ok med det.	Godt
55	Jeg gik [om eftermiddagen]. Der var ingen til stede. Personalet vidste ikke, hvornår jeg gik. Det tog de let på.	Virkelig dårligt
58	Bortset fra mangel af information om operation var det helt fint med bl.a. fysioterapi osv.	Godt
60	Efterlyser information om genoptræningsmuligheder.	Virkelig godt
62	Fik rådgivning om mindre alkoholforbrug. OK.	Virkelig godt
72	Jeg havde fornemmelsen af at kunne blive, til jeg var klar til hjemsendelse. Med passende skub til hjemsendelse.	Virkelig godt
74	Jeg har lånt hjælpemidler med hjem til brug i det daglige, fordi jeg har fået information om, hvad jeg skal passe på at gøre, for at der ikke sker noget ved min daglige gøren og virke i hjemmet.	Virkelig godt
75	Var jeg ikke meget møjsommeligt kommet i tøjjet, med en ansats hjælp, var jeg blevet efter ordren. Nu blev det bare pinligt.	Godt

- | | | |
|---|---|------------------|
|  77 | Bestilte plads på tryghedshotellet, da jeg på lægens anbefaling skulle flytte på grund af "krum" trappeopgang og nyt knæ. Et godt ophold på hotellet [flere uger], ikke mindst på baggrund af, at jeg måtte flytte i ny lejlighed under opholdet. | Virkelig godt |
|  83 | Det er meget svært at vide, hvor lidt eller hvor meget man "må gå til den" i sine øvelser. Om det er godt eller dårligt for ens fremgang. | Virkelig godt |
|  86 | Blev overflyttet til [plejehjem]. | Godt |
|  110 | Har, efter jeg blev udskrevet, fundet ud af, at det, der blev skrevet i min journal, ikke er det samme, som det jeg fik at vide af lægerne personligt. Hvad skal man så tro på? | Virkelig dårligt |

Ortopædkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Samlet indtryk
1	Tak for en god behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
2	Generelt synes jeg, der var for lidt frugt og grønt. [Pleje]	Godt
4	Lidt kaotisk udskrivelse. Betød, at jeg fik udleveret en pose tabletter, og fik en kort orientering. Kunne have været bedre!! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
9	Meget fint forløb. Stor ros til NN for fint arbejde. Stor ros til B7 [og min stue] for god pleje. Alle var søde til at passe os. En særlig tak til NN, som hjalp ved udskrivning. Alt i alt kun ros til alle. Tak. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
10	Alle var meget venlige og hjælpsomme. Jeg har kun godt at sige om de afdelinger, jeg i tidens løb har været indlagt på. [Relationer til personale]	Godt
11	Det var godt.	Godt
12	Alle ydede en god og professionel indsats. Der var en rigtig god atmosfære på stedet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
17	ALLE var utroligt hjælpsomme og søde. Der var rigtig god stemning, PRES på den gode måde for at få os ud af sengen, trøst, smil og humor, når vi peb lidt. En særlig tak til nattevagten NN! [Relationer til personale]	Virkelig godt
18	1) Personalet var gode til at smertedække. Der blev observeret efter tryk allerede efter første nat. 2) At der ikke udlånes kørestol i min situation er under al kritik. Det og min evne til at bevæge mig rundt udsatte min mulighed for at genoptage [min dagligdag]. Øget smerte, da jeg skulle gå med gangstativ. Det medførte smertestillende som videre medførte obstipation.	Godt
21	Jeg er overbevist om, at mine dårlige oplevelser kan begrundes i for lav bemanning i en travl weekend. [Pleje]	Dårligt
22	Afdelingen gør et rigtig godt stykke arbejde. Topprofessionelt!	Virkelig godt
26	Eneste beklagelse er, at jeg ikke kunne få et par af de søde sygeplejersker med hjem for at kunne fortsætte den gode opvartning, men NN kunne ikke undvære dem.	Virkelig godt
29	Det er nogle herredårlige senge (madrasser), I har. De er alt for hårde til min ryg. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
30	De gjorde det godt. Det var meget dygtige og flinke mennesker.	Virkelig godt
34	Bedre afskærmning mellem sengene, da jeg var meget dårlig efter operation. [Fysiske rammer]	Godt
35	[For mange år siden] gik der infektion i [en fod efter operation]. Operationen blev foretaget af læge NN. [Nogle] dage efter fik jeg 39-40 grader i feber og måtte indlægges igen.	Godt
36	Hjælpen var god. Men jeg føler stadig, at personalet var overbebyrdet. [Pleje]	Godt
38	Husk at informere personalet om, hvordan man er blevet bedøvet, så kunne mange ubehagelige oplevelser undgås. [Kvalitet i behandling]	Godt

- | | | |
|------|---|------------------|
| ✎ 41 | Savnede bedre oplysning, evt. skriftlig, vedrørende medicinering efter udskrivelse. Specielt angående nedtrapning af smertestillende medicin.
[Kommunikation og information] | Godt |
| ✎ 42 | Alt i alt har jeg kun godt at sige om det samlede personale på afdelingen på Centralsygehuset, når man ser bort fra den utilgivelige fejl fra [en læge], som lever i fortidens skygge, og som ikke har fulgt med i, hvad der kaldes og kræves af ganske almindelig god opførsel.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 43 | Gode og effektive sygeplejersker.
[Kvalitet i behandling] | Godt |
| ✎ 44 | De skal have bedre tid til, at snakke med patienten og høre på patienten.
[Relationer til personale] | Dårligt |
| ✎ 45 | De lyttede til mig og tilpassede forløbet efter det!
[Kvalitet i behandling] | Godt |
| ✎ 47 | Madrasen er alt for blød til en tidligere []opereret patient. Jeg sov næppe i de to døgn på trods af kraftige sovepiller, så tiden var lang. | Godt |
| | Før indlæggelsen: "Virkelig godt". | |
| | Under indlæggelsen: Ganske kort samtale med læge NN. | |
| | Efter indlæggelsen: Ingen kontakt. Sparet væk?
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] | |
| ✎ 48 | Toiletter burde gøres rent oftere.
[Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 52 | Manglede måske en bedre skriftlig information om, hvordan man administrerer de piller, vi får med fra sygehuset, bl.a. om at påbegynde en nedtrapning og samtidig gå i optræning, det smerter. Og endelig morfins virkning i kroppen! Efter mange ugers pillebrug og uden at have nydt alkohol! Det vidste jeg for lidt om.
[Kommunikation og information] | Godt |
| ✎ 54 | Da min indlæggelse kun drejede sig om et døgn, er mit indtryk begrænset. | Godt |
| ✎ 55 | Tale med og ikke om patienterne. Være imødekommende og venlige. At have kontakt med en SYGEPLEJERSKE dagligt. Jeg vil IKKE indlægges på den afdeling igen.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig dårligt |
| ✎ 56 | Alle var flinke og rare. Godt tilfreds. | Godt |
| ✎ 58 | Manglede lidt mere tryghed/opsyn efter opvågning, hvor personalet ellers var i top.
[Pleje] | Godt |
| ✎ 59 | Jeg synes, at afdelingen bar præg af travlhed.
[Pleje] | Godt |
| ✎ 61 | Rengøringen af hjørner på stuen skulle de gøre noget ved, så det ikke fløj med nullermænd, når man gik eller flyttede en stol.
[Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 62 | Personalet kunne godt være bedre bemandet, så stress undgik denne gruppe.

Alt er gået fint. Jeg tror det bl.a. skyldes den gode information og en dygtig læge.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 63 | En ældre dame var indlagt ved siden af mig og havde behov for at komme på bækkenstolen en dag, hvor vi sov til middag. Det lugtede rigtig forfærdeligt. Her kunne det have været rart at være blevet vækket inden og have fået tilbud om at gå ud, eller damen var blevet kørt ud på toilettet. Det var ikke rart for nogen, heller ikke den ældre dame. | Virkelig godt |

	[Pleje]	
✎ 64	Hvis personalet er sure på hinanden, så skal de ikke tage det med ind på stuerne.	Godt
✎ 66	Afdelingen har været meget presset. Byggerod og eventuel underbemanding. Stor pil nedad til maden. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
✎ 67	At de får mere tid til patienterne. At der bliver mere personale, når der er en stor overbelægning. De var meget flinke, men meget travle. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 71	Rigtigt søde og rare ansatte, omsorgsfulde og rolige. Rengøringen: Gulvvask: Kun en tredjedel af gulvet blev vasket, kun lige foran døren til gangen. Sengeborde blev ikke tørret af, selvom der både havde ligget brugte termometre og forbindinger. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
✎ 75	Mit ophold var så kort, men lidt bedre information med hensyn til f.eks. hjemsendelse. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 76	Alt i alt en positiv oplevelse. En taknemmelig patient.	Virkelig godt
✎ 77	Tiden inden indlæggelsen var nærmest "småkaotisk". Jeg var ikke i stand til at gå, og ingen af de visiterede læger ELLER sygehuset reagerede på mine henvendelser [i en måned]. Det lykkedes mig at komme på aflastning med ambulancetransport, som jeg i øvrigt SELV måtte betale.	Virkelig godt
✎ 78	- God service. - Flinkt personale. - Søde ansatte. - Positiv :) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 80	Synes måske, personalet burde blive bedre til at læse om tidligere smertebehandling. Følte mig lidt som forsøgskanin. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 81	Efter indlæggelsen har der ikke været noget behandlingsforløb. På grund af manglende information om genoptræning, har jeg været på kurophold [] for sundhed og træning, og fået de nødvendige informationer om genoptræning og motion. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 84	Vi mødte en dame []. Hun var en knag. Virkede meget kompetent og imødekommende. Husk, ingen svampe på badeværelset (til at vaske sig med). Kan da kun give slem bakterieflora. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
✎ 85	Var meget tilfreds med behandling. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 87	Behandlet fint, ingen klager. Tak, tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 90	Jeg har været til en ny undersøgelse en fredag. Jeg blev ringet op med et svar [sen aften] af lægen. [Kommunikation og information, Pleje]	Godt
✎ 93	Alt for lang tid fra skadestuen til indlæggelse. Røntgen og scanning gik hurtigt, men besked fra lægen tog fire timer. Men ophold på B7 var virkelig godt. Dejligt personale.	Godt
✎ 97	Jeg var indlagt en weekend. Min oplevelse var, at der virkede meget travlt på afdelingen. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 98	Mangler bedre tv-dækning, når der er firemandsstuer. Mangler høretid til tv. Mangler radio. Politikerne bør gøre noget for mere personale. De har så travlt, særligt aftenhold. Hørte, at de	Virkelig godt

	skulle til at løbe hurtigere. Urimeligt for personale. [Fysiske rammer, Pleje]	
✎ 106	Jeg er alt i alt godt tilfreds med hele forløbet.	Godt
✎ 108	Da jeg blev udskrevet dagen efter operationen og var meget påvirket af smertestillende medicin, havde jeg brug for lidt mere søvn, hvile og opvågning. En som er glad for at være taget hånd om. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 109	Rigtig god information om, hvad der skulle ske. Der var ingen information om, hvornår jeg skulle opereres. Det manglede jeg. De [mange] ekstra timer, når man ikke har fået mad, er længe. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 110	Ansæt nogle læger, som er menneskelige, og som ikke får patienterne til at føle, at man kun er til besvær og bare et nummer i rækken. Lægerne og sygeplejerskerne skal samarbejde meget bedre. Håber ALDRIG, at jeg skal indlægges på Ortopædkirurgisk afdeling i Randers igen! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 1	NN, [som er barn], er meget tilfreds med indlæggelsen på børneafdelingen og alt det personale, han har mødt på sygehuset.	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.

