

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Kirurgisk afdeling**

**Hospitalsenheden Horsens**

**13-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen .....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	81
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	101
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2013 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	375
Besvarelser fra afdelingens patienter:	220
Afdelingens svarprocent:	59%

### **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).



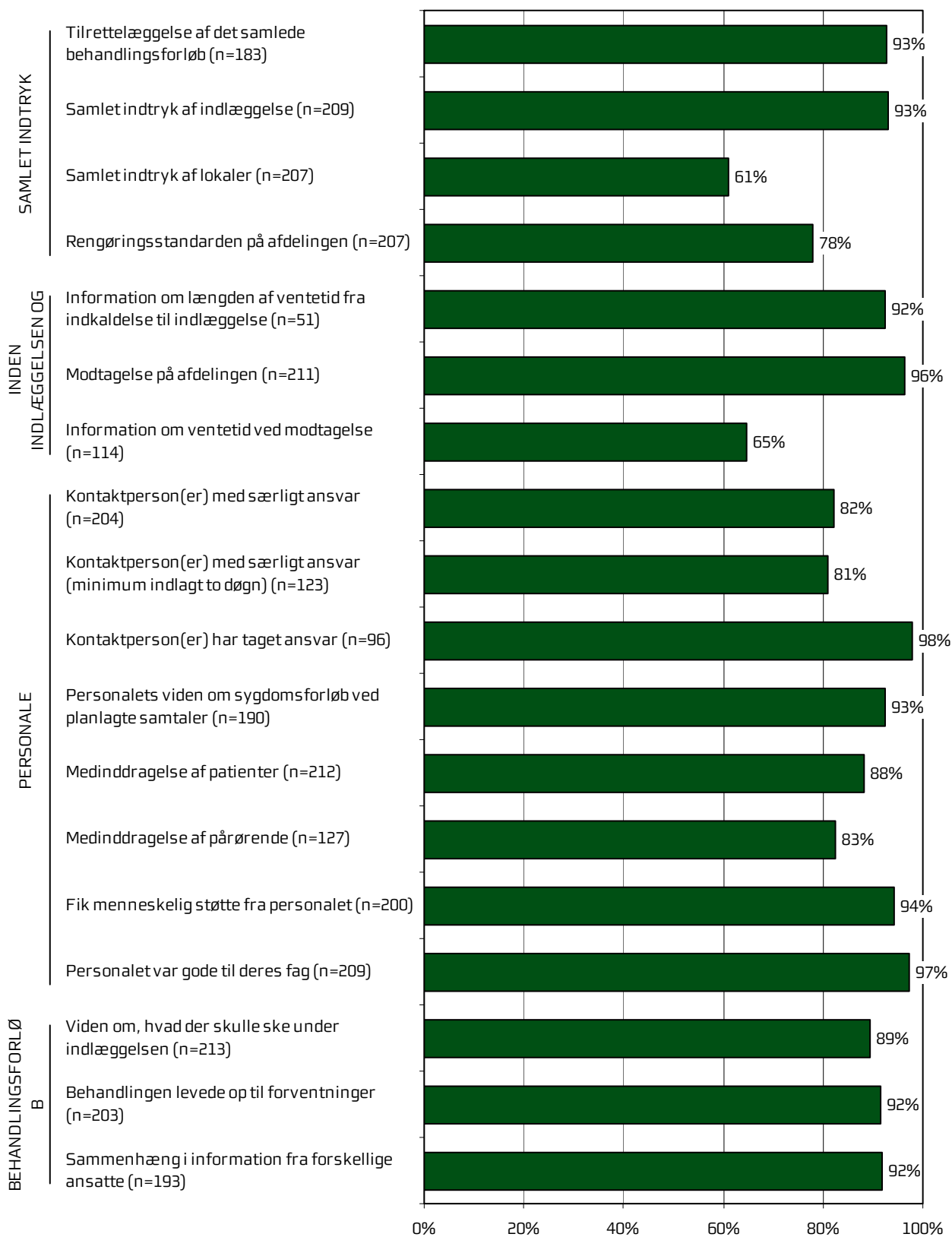


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

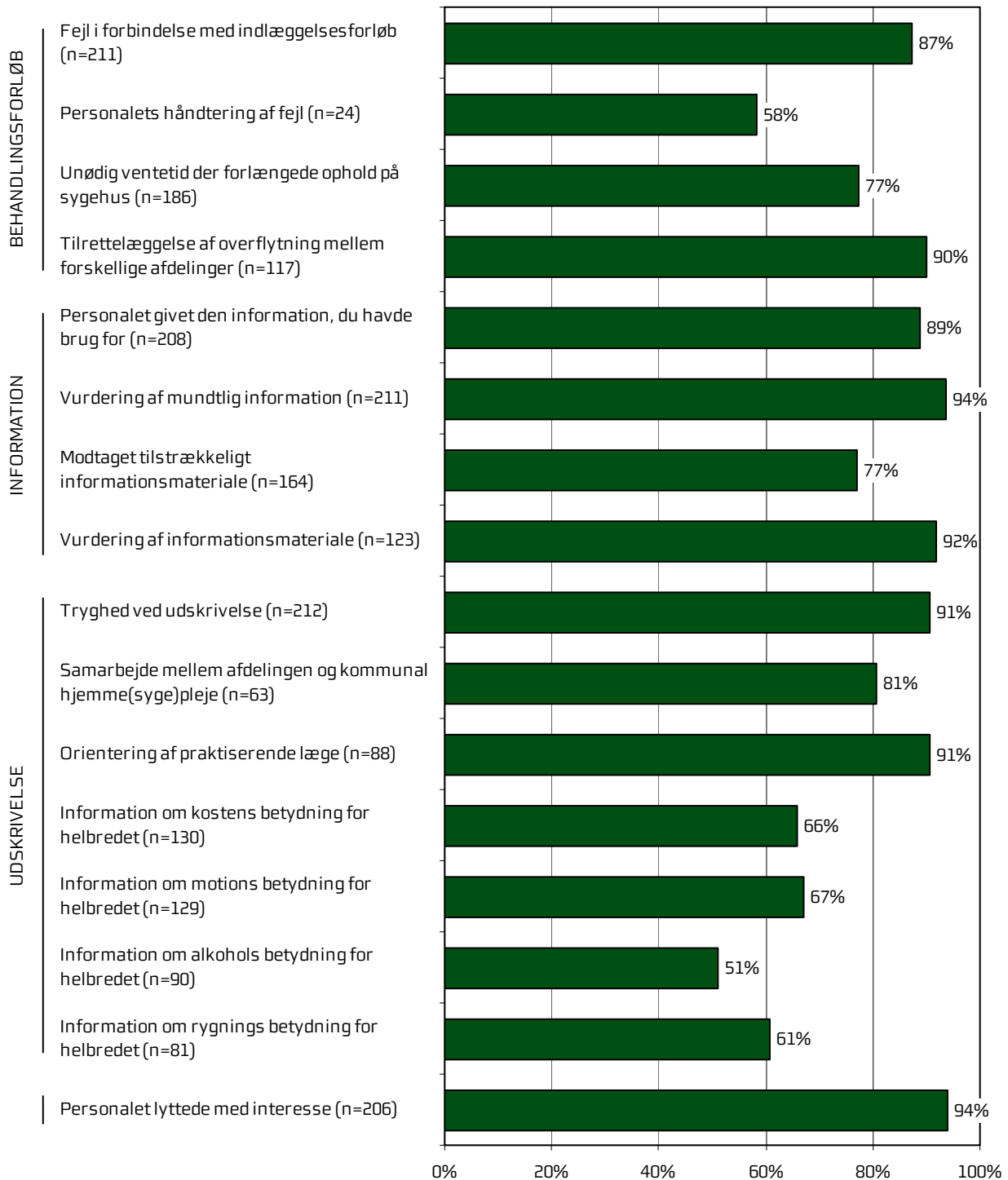
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Kirurgisk afdeling

2011-tallet er for: Organkirurgisk Afdeling

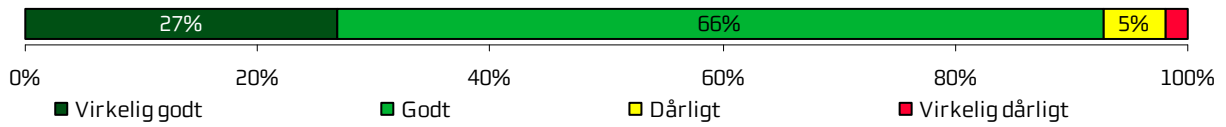
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

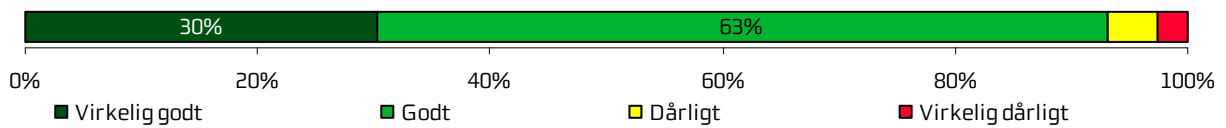
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

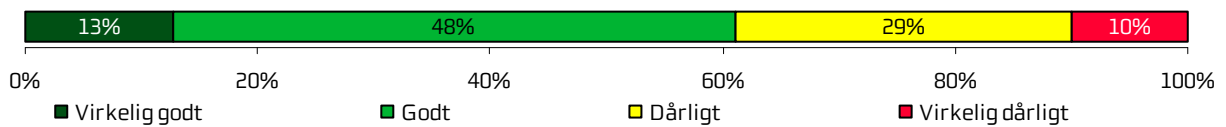
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=183)



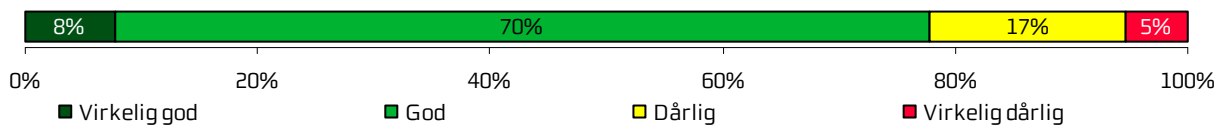
Samlet indtryk af indlæggelse (n=209)



Samlet indtryk af lokaler (n=207)



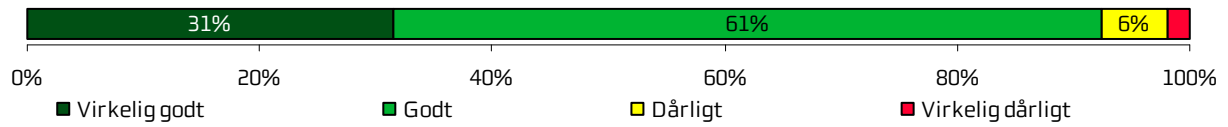
Rengøringsstandard på afdelingen (n=207)



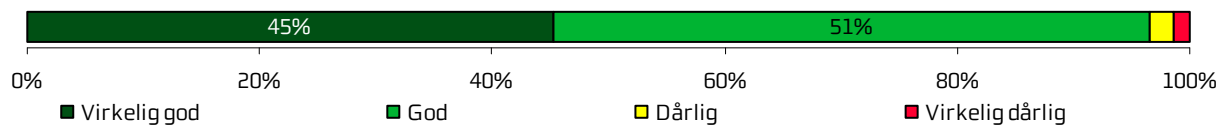
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	89 %	91 %	98 % *	87 % *	91 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	93 %	89 %	92 %	99 % *	85 % *	91 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	61 %	81 % *	87 % *	93 % *	81 % *	87 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	78 %	86 % *	89 % *	98 % *	79 %	87 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

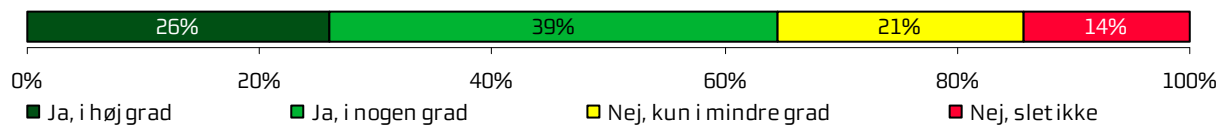
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=51)



Modtagelse på afdelingen (n=211)



Information om ventetid ved modtagelse (n=114)

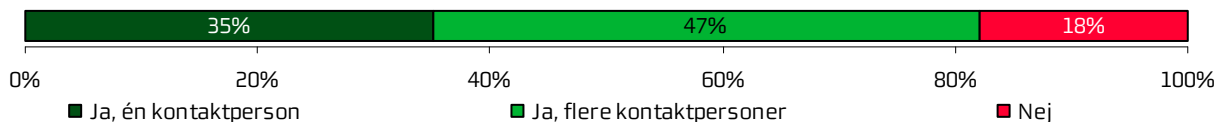




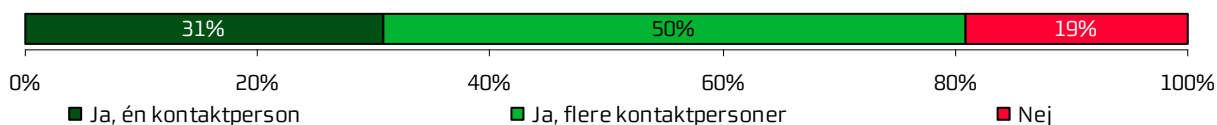
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	92 %	82 %	93 %	99 % *	97 %	98 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96 %	95 %	93 %	99 %	90 % *	94 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	65 %	56 %	68 %	80 % *	46 % *	59 % *

## Personale

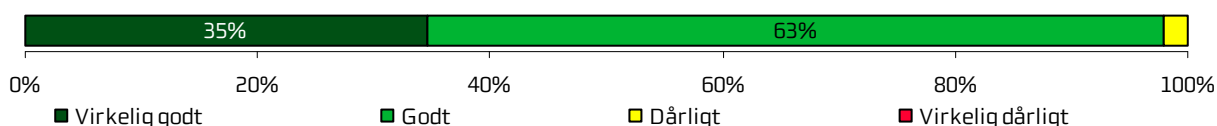
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=204)



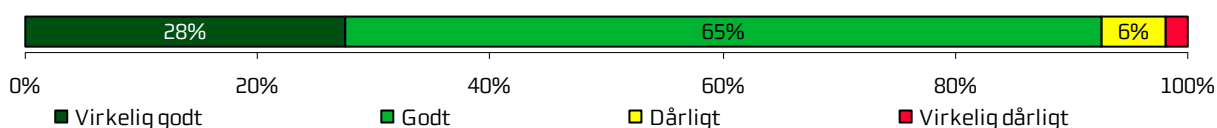
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=123)



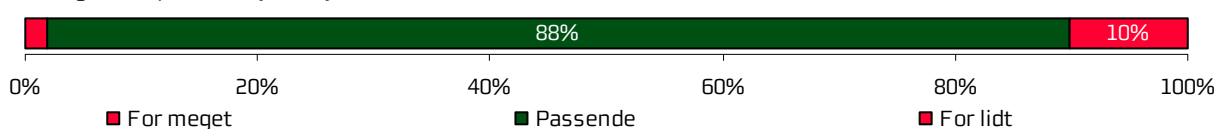
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=96)



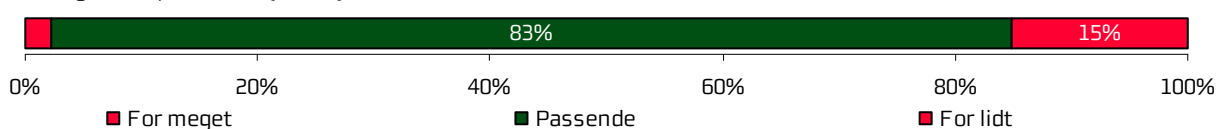
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=190)



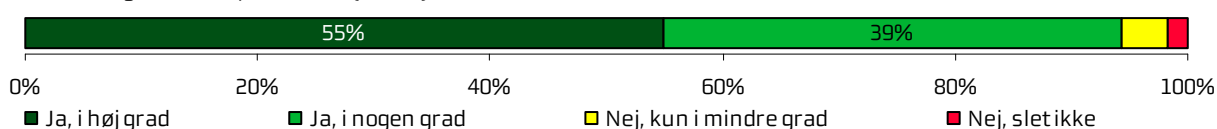
Medinddragelse af patienter (n=212)



Medinddragelse af pårørende (n=127)



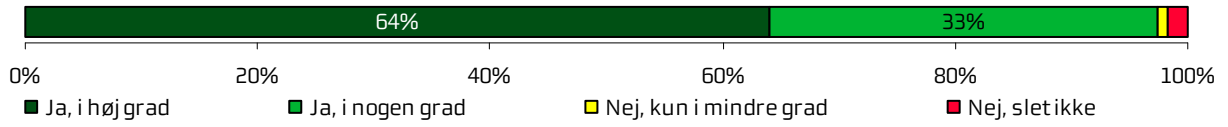
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=200)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	82 %	80 %	82 %	93 % *	74 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	81 %	85 %	87 %	93 % *	60 %	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	96 %	98 %	99 %	94 %	96 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	93 %	92 %	96 %	81 % *	88 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	82 %	85 %	94 % *	76 % *	83 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	83 %	81 %	84 %	86 %	71 % *	78 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	94 %	88 % *	89 % *	98 %	83 % *	89 % *

### *Personale (fortsat)*

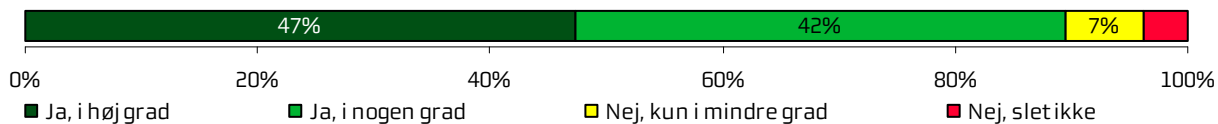
Personalet var gode til deres fag (n=209)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	96 %	98 %	100 %	94 %	96 % *

## Behandlingsforløb

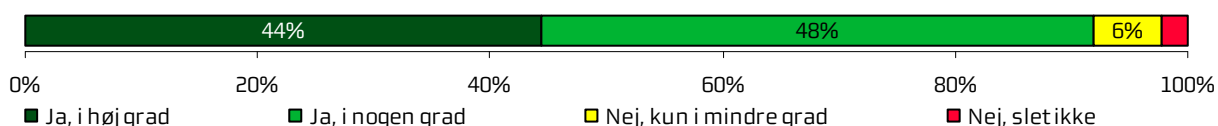
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=213)



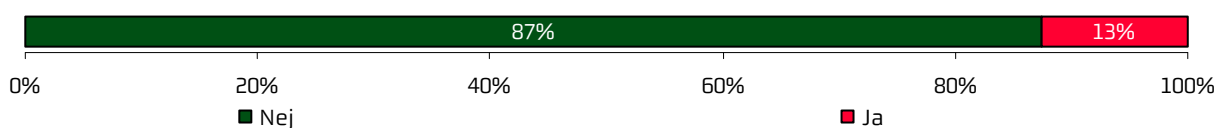
Behandlingen levede op til forventninger (n=203)



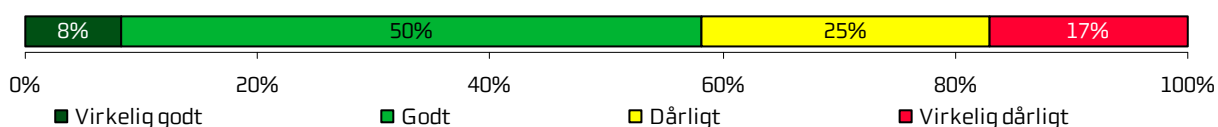
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=193)



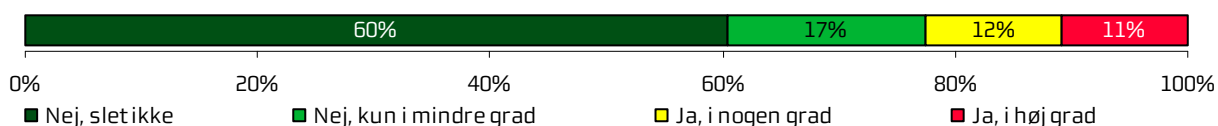
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=211)



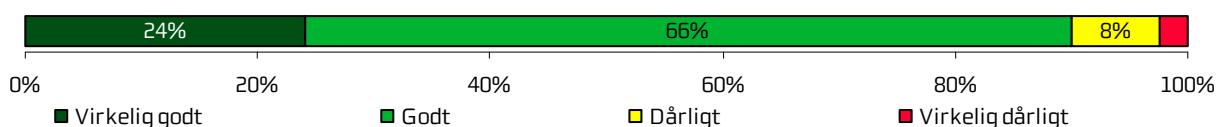
Personalets håndtering af fejl (n=24)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=186)



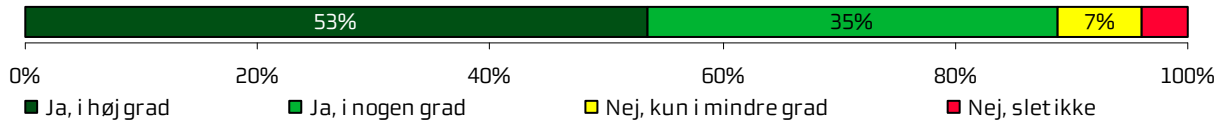
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=117)



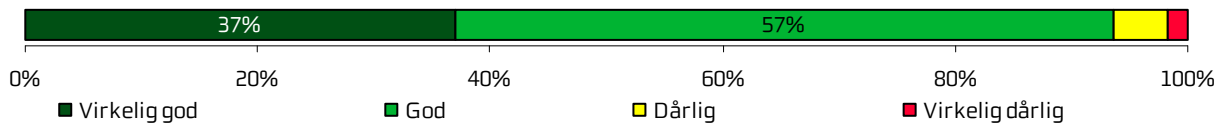
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	89 %	85 %	87 %	91 %	68 % *	79 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	86 %	89 %	95 %	86 %	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	92 %	84 % *	91 %	98 % *	79 % *	86 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	87 %	76 % *	83 %	94 % *	85 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	58 %	60 %	85 % *	-	-	45 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	77 %	73 %	78 %	90 % *	62 % *	81 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	90 %	89 %	92 %	99 % *	83 %	90 % *

## Information

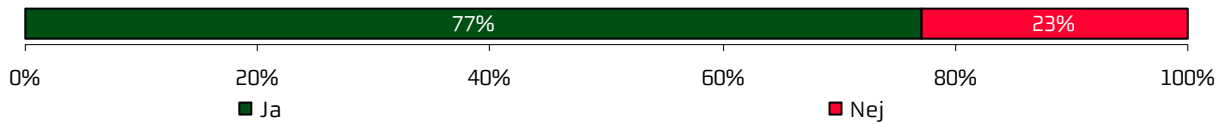
Personalet givet den information, du havde brug for (n=208)



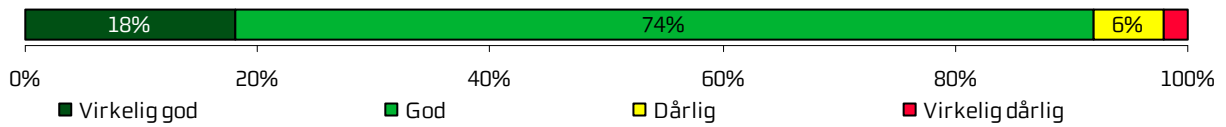
Vurdering af mundtlig information (n=211)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=164)



Vurdering af informationsmateriale (n=123)

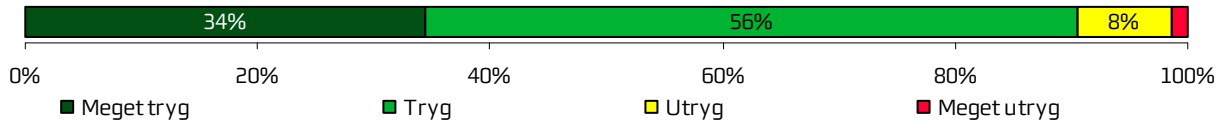




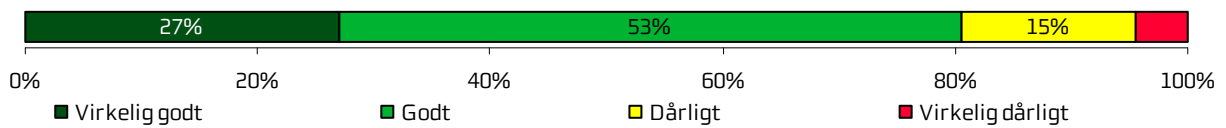
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	89 %	87 %	87 %	94 % *	81 % *	87 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	94 %	89 %	91 %	99 % *	87 % *	91 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	77 %	-	-	92 % *	59 % *	73 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	92 %	-	-	96 %	82 % *	89 % *

## Udskrivelse

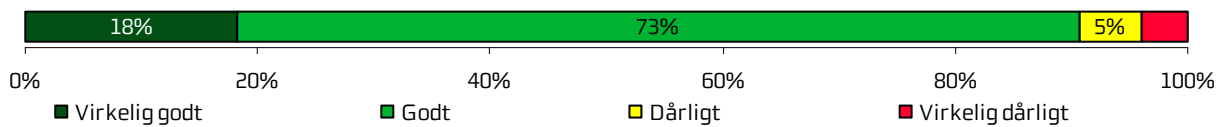
Tryghed ved udskrivelse (n=212)



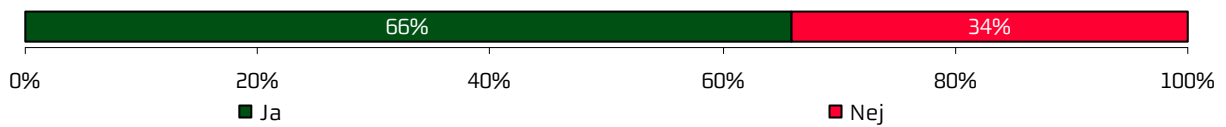
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=63)



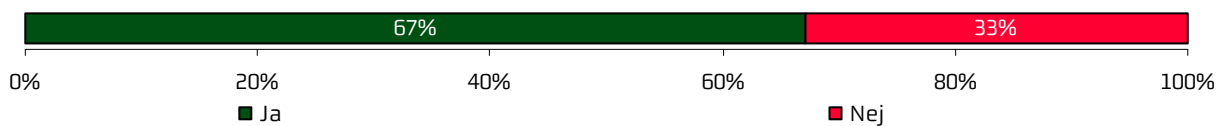
Orientering af praktiserende læge (n=88)



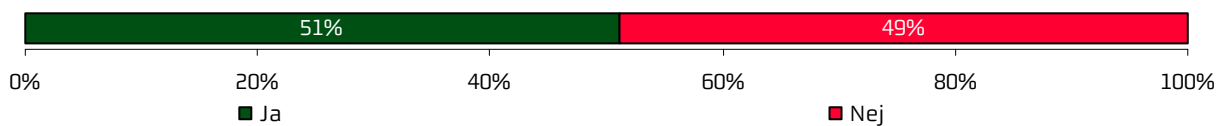
Information om kostens betydning for helbredet (n=130)



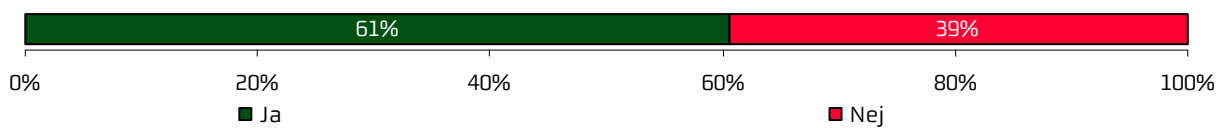
Information om motions betydning for helbredet (n=129)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=90)



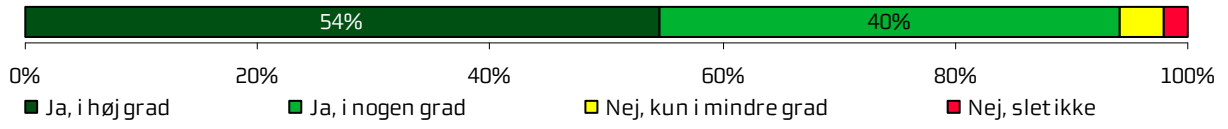
Information om rygningens betydning for helbredet (n=81)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	91 %	89 %	89 %	93 %	83 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	81 %	79 %	91 %	90 %	81 %	85 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	91 %	91 %	93 %	92 %	72 % *	86 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	66 %	-	-	94 % *	61 %	72 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	67 %	-	-	97 % *	69 %	79 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	51 %	-	-	82 % *	51 %	65 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	61 %	-	-	93 % *	60 %	73 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Personalet lyttede med interesse (n=206)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	90 %	93 %	99 % *	88 % *	91 % *



## **Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev**

## Spørgeskema om indlæggelse på

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

LØBENR.:  
.....

## PERSONALE

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



11. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
12. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	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"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?					

## 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. 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"/>	
25. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 27
26. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## 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 hjemmepjele/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 fået <u>tilstrækkelig information</u> fra afdelingen om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja		Nej	Ikke aktuelt for mig	
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

32. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

**SAMLET INDTRYK**

33. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
35. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Pårørende
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. Hvad er dit modersmål?	Dansk	Ikke dansk
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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





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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

**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. >>svardato<<**.

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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

**Om undersøgelsen**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2013, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?**

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  
Koncerndirektør Sundhed  
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

### 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. >>svar2dato<<**. 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](http://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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

#### Har du spørgsmål til spørgeskemaet til spørgeskemaet?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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  
Koncerndirektør Sundhed  
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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 14.365 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.439 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 59 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 2011 62 procent og i 2012 59 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 59 procent og 57 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	59%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	49%	50%
Kvinde	51%	50%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	3%	3%
20-39 år	7%	11%
40-59 år	25%	31%
60-79 år	46%	37%
80 år eller derover	19%	18%

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. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Udskrivelse". 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. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Information", og spørgsmålet omkring hvorvidt at afdelingen har orienteret patientens praktiserende læge omkring behandlingsforløbet under temaet "Udskrivelse".

## 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**

<b>Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>
<b>"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"</b> <sup>1</sup>
<b>"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt", "Virkelig dårligt"</b>
<b>"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"</b>
<b>"For meget", "Passende", "For lidt"</b>
<b>"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner", "Nej"</b>
<b>"Ja, før indlæggelsen", "Ja, mens jeg var indlagt", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"</b>
<b>"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"</b>
<b>"Nej", "Ja"</b>

### 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 2011 og 2012 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 2013. 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:

<sup>1</sup> 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	220		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	108		49%	
Kvinde	112		51%	
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	7		3%	
20-39 år	15		7%	
40-59 år	56		25%	
60-79 år	101		46%	
80 år eller derover	41		19%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	194		93%	
Pårørende	15		7%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	201		93%	
Ikke dansk	14		7%	
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	163		74%	
Planlagt	57		26%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	95		43%	
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	115		52%	
Kirurgisk sengeafdeling	10		5%	
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	188		85%	
DZ031C og DZ031D	1		0%	
DK80	23		10%	
DC18	8		4%	



**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	27	66	5	2	183	22
<b>Køn</b>						
Mand	29	65	4	3	92	13
Kvinde	25	67	7	1	91	9
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	29	29	43	0	7	0
20-39 år	33	50	16	0	12	2
40-59 år	30	68	0	2	49	5
60-79 år	22	71	4	3	80	13
80 år eller derover	31	63	6	0	35	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	65	4	2	163	19
Pårørende	7	69	23	0	13	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	63	6	2	167	21
Ikke dansk	7	93	0	0	14	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	25	65	7	3	133	18
Planlagt	32	68	0	0	50	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	34	58	7	1	74	12
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	22	72	5	1	99	10
Kirurgisk sengeafdeling	20	70	0	10	10	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	23	68	6	2	156	18
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	1	0
DK80	44	56	0	0	18	4
DC18	64	36	0	0	8	0

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	30	63	4	3	209
<b>Køn</b>					
Mand	31	62	4	3	105
Kvinde	29	64	5	2	104
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	29	43	29	0	7
20-39 år	26	54	13	6	15
40-59 år	31	66	2	2	54
60-79 år	26	68	3	3	94
80 år eller derover	42	53	3	2	39
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	30	64	4	2	185
Pårørende	28	51	15	7	14
<b>Modersmål</b>					
Dansk	32	61	4	3	191
Ikke dansk	7	86	7	0	14
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	32	60	5	3	154
Planlagt	26	70	4	0	55
<b>Afsnitsnavn</b>					
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	34	58	7	1	89
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	27	67	3	3	110
Kirurgisk sengeafdeling	30	60	0	10	10
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	28	65	4	3	178
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	1
DK80	36	55	9	0	22
DC18	64	36	0	0	8

**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	13	48	29	10	207
<b>Køn</b>					
Mand	11	56	24	9	104
Kvinde	14	41	34	11	103
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	43	14	43	0	7
20-39 år	13	54	27	6	15
40-59 år	10	47	30	13	53
60-79 år	10	49	30	11	92
80 år eller derover	18	53	22	7	40
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	12	48	29	11	185
Pårørende	15	54	24	7	13
<b>Modersmål</b>					
Dansk	13	47	30	10	190
Ikke dansk	7	62	18	14	14
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	14	47	28	11	155
Planlagt	8	54	31	7	52
<b>Afsnitsnavn</b>					
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	17	42	34	8	89
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	9	55	24	12	108
Kirurgisk sengeafdeling	10	50	30	10	10
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	13	47	30	11	176
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	1
DK80	9	59	23	9	22
DC18	24	64	12	0	8

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	8	70	17	5	207
<b>Køn</b>					
Mand	9	70	17	4	106
Kvinde	7	70	17	7	101
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	43	57	0	0	7
20-39 år	14	58	21	7	14
40-59 år	8	70	16	5	52
60-79 år	3	71	19	7	95
80 år eller derover	10	75	13	3	39
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	8	68	18	5	183
Pårørende	7	86	0	7	14
<b>Modersmål</b>					
Dansk	7	70	17	6	189
Ikke dansk	21	62	18	0	14
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	8	68	18	6	156
Planlagt	8	77	13	2	51
<b>Afsnitsnavn</b>					
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	11	71	15	3	89
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	6	74	14	6	108
Kirurgisk sengeafdeling	0	40	50	10	10
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	7	70	17	6	176
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	1
DK80	14	73	9	5	22
DC18	12	59	29	0	8

**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	31	61	6	2	51	2	163
<b>Køn</b>							
Mand	28	62	7	3	29	0	78
Kvinde	36	60	4	0	22	2	85
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	7
20-39 år	-	-	-	-	3	0	12
40-59 år	20	53	20	7	15	0	40
60-79 år	38	62	0	0	24	1	75
80 år eller derover	32	68	0	0	9	1	29
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	36	58	4	2	45	2	143
Pårørende	-	-	-	-	3	0	12
<b>Modersmål</b>							
Dansk	34	60	6	0	47	2	148
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	12
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	163
Planlagt	31	61	6	2	51	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	33	67	0	0	18	2	73
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	30	58	9	3	33	0	81
Kirurgisk sengeafdeling	-	-	-	-	0	0	9
<b>Diagnose</b>							
Øvrige	25	65	7	2	40	2	143
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	1	0	0
DK80	57	43	0	0	7	0	15
DC18	-	-	-	-	3	0	5

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	51	2	1	211
<b>Køn</b>					
Mand	43	53	3	1	105
Kvinde	48	49	1	2	106
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	57	29	14	0	7
20-39 år	35	65	0	0	14
40-59 år	53	44	2	2	56
60-79 år	39	58	3	1	96
80 år eller derover	53	45	0	2	38
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	45	53	1	2	186
Pårørende	48	37	15	0	14
<b>Modersmål</b>					
Dansk	46	50	2	2	192
Ikke dansk	34	66	0	0	14
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	44	52	2	2	155
Planlagt	50	48	2	0	56
<b>Afsnitsnavn</b>					
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	47	50	2	1	88
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	46	52	1	2	114
Kirurgisk sengeafdeling	33	56	11	0	9
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	44	53	2	2	179
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	1
DK80	48	48	4	0	23
DC18	76	24	0	0	8

**Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	39	21	14	114	11
<b>Køn</b>						
Mand	25	45	17	13	55	7
Kvinde	27	33	25	15	59	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	29	43	14	14	7	0
20-39 år	12	56	32	0	9	0
40-59 år	34	31	26	9	32	0
60-79 år	27	40	20	13	46	8
80 år eller derover	16	40	14	31	20	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	39	21	14	100	9
Pårørende	21	49	20	10	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	36	21	16	102	10
Ikke dansk	11	68	22	0	9	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	18	41	26	16	77	9
Planlagt	44	35	11	10	37	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	24	34	26	16	50	4
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	29	41	17	12	58	7
Kirurgisk sengeafdeling	17	50	17	17	6	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	25	38	21	15	98	10
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	1	0
DK80	31	46	15	8	13	1
DC18	-	-	-	-	2	0

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	35	47	18	204
<b>Køn</b>				
Mand	35	48	18	101
Kvinde	35	46	18	103
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	43	43	14	7
20-39 år	20	54	26	15
40-59 år	43	42	14	55
60-79 år	29	53	18	95
80 år eller derover	44	35	21	32
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	35	47	18	182
Pårørende	30	54	16	13
<b>Modersmål</b>				
Dansk	34	48	18	187
Ikke dansk	48	46	7	14
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	35	45	20	150
Planlagt	35	54	11	54
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	32	51	17	90
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	40	39	20	104
Kirurgisk sengeafdeling	20	70	10	10
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	36	44	20	176
DZ031C og DZ031D	-	-	-	1
DK80	37	58	5	19
DC18	24	76	0	8



**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	31	50	19	123
<b>Køn</b>				
Mand	31	52	17	63
Kvinde	30	48	21	60
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	14	59	28	7
40-59 år	36	48	17	30
60-79 år	25	56	19	61
80 år eller derover	43	40	16	23
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	29	51	19	112
Pårørende	32	50	18	6
<b>Modersmål</b>				
Dansk	30	50	20	115
Ikke dansk	28	59	14	7
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	31	47	21	105
Planlagt	28	67	5	18
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	27	56	17	52
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	38	40	22	63
Kirurgisk sengeafdeling	13	75	13	8
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	32	47	21	106
DZ031C og DZ031D	-	-	-	0
DK80	22	67	11	9
DC18	24	76	0	8

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	35	63	2	0	96	1
<b>Køn</b>						
Mand	36	62	2	0	51	1
Kvinde	33	65	2	0	45	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	19	62	19	0	5	0
40-59 år	43	57	0	0	24	0
60-79 år	24	73	2	0	47	1
80 år eller derover	55	45	0	0	19	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	65	2	0	87	1
Pårørende	80	20	0	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	64	1	0	89	1
Ikke dansk	34	50	16	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	35	62	2	0	80	0
Planlagt	31	69	0	0	16	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	35	63	2	0	43	0
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	39	59	2	0	46	1
Kirurgisk sengeafdeling	14	86	0	0	7	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	31	68	1	0	80	1
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	0	0
DK80	38	50	13	0	8	0
DC18	64	36	0	0	8	0

**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	65	6	2	190	25
<b>Køn</b>						
Mand	29	61	8	2	93	13
Kvinde	26	69	3	2	97	12
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	43	57	0	0	7	0
20-39 år	14	57	29	0	14	1
40-59 år	25	71	4	0	50	5
60-79 år	25	69	3	3	85	14
80 år eller derover	39	52	6	3	34	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	66	5	2	168	22
Pårørende	35	51	14	0	14	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	65	5	2	175	22
Ikke dansk	39	53	8	0	13	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	28	63	6	2	139	20
Planlagt	26	70	4	0	51	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	32	62	5	1	79	12
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	24	68	7	1	103	11
Kirurgisk sengeafdeling	25	63	0	13	8	2
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	26	67	6	2	159	25
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	1	0
DK80	23	68	9	0	22	0
DC18	76	24	0	0	8	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	2	88	10	212
<b>Køn</b>				
Mand	2	88	11	104
Kvinde	2	88	10	108
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	14	86	0	7
20-39 år	0	80	20	15
40-59 år	0	95	5	55
60-79 år	2	85	13	96
80 år eller derover	2	89	9	39
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	2	89	10	188
Pårørende	7	78	14	14
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	88	11	194
Ikke dansk	14	86	0	14
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	2	87	12	158
Planlagt	2	93	5	54
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	2	90	8	91
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	2	87	11	111
Kirurgisk sengeafdeling	0	80	20	10
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	2	88	11	181
DZ031C og DZ031D	-	-	-	1
DK80	5	86	9	22
DC18	0	100	0	8

**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	2	83	15	127	85
<b>Køn</b>					
Mand	3	83	14	67	39
Kvinde	2	82	16	60	46
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	14	86	0	7	0
20-39 år	0	78	22	9	6
40-59 år	0	88	13	24	31
60-79 år	3	75	22	57	40
80 år eller derover	0	94	6	30	8
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	82	17	106	82
Pårørende	14	78	7	14	0
<b>Modersmål</b>					
Dansk	2	82	17	116	78
Ikke dansk	11	89	0	9	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	3	80	16	93	63
Planlagt	0	88	12	34	22
<b>Afsnitsnavn</b>					
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	2	86	12	51	41
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	3	81	16	68	42
Kirurgisk sengeafdeling	0	75	25	8	2
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	3	81	16	103	78
DZ031C og DZ031D	-	-	-	1	0
DK80	0	81	19	16	6
DC18	0	100	0	7	1

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	55	39	4	2	200	15
<b>Køn</b>						
Mand	55	37	6	2	98	8
Kvinde	54	42	2	2	102	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	57	43	0	0	7	0
20-39 år	36	64	0	0	14	1
40-59 år	59	39	2	0	51	3
60-79 år	50	42	5	3	90	9
80 år eller derover	68	25	5	2	38	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	55	40	3	2	175	15
Pårørende	52	41	7	0	15	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	56	37	4	2	184	13
Ikke dansk	42	58	0	0	12	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	57	37	4	2	145	13
Planlagt	49	47	4	0	55	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	61	34	3	1	87	5
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	51	43	5	1	105	8
Kirurgisk sengeafdeling	38	50	0	13	8	2
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	53	41	3	2	170	14
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	1	0
DK80	48	43	10	0	21	1
DC18	100	0	0	0	8	0

**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	64	33	1	2	209	7
<b>Køn</b>						
Mand	66	31	1	1	104	3
Kvinde	62	35	1	2	105	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	57	29	14	0	7	0
20-39 år	53	41	6	0	15	0
40-59 år	68	32	0	0	55	0
60-79 år	61	37	0	3	92	7
80 år eller derover	72	26	0	2	40	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	34	0	2	186	7
Pårørende	66	21	13	0	15	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	33	1	2	193	7
Ikke dansk	65	35	0	0	14	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	64	32	1	2	153	6
Planlagt	63	37	0	0	56	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	64	34	1	1	88	4
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	65	33	1	1	111	3
Kirurgisk sengeafdeling	60	30	0	10	10	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	62	35	1	2	178	7
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	1	0
DK80	68	32	0	0	22	0
DC18	100	0	0	0	8	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	42	7	4	213	4
<b>Køn</b>						
Mand	53	36	7	5	104	3
Kvinde	42	48	7	3	109	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	43	43	14	0	7	0
20-39 år	39	42	13	6	15	0
40-59 år	53	42	3	2	54	1
60-79 år	47	40	9	4	98	1
80 år eller derover	45	47	2	5	39	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	42	8	3	190	2
Pårørende	45	40	0	15	13	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	41	7	4	196	3
Ikke dansk	41	59	0	0	14	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	46	42	8	4	157	3
Planlagt	51	44	4	2	56	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	49	40	5	5	93	1
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	46	42	9	3	110	3
Kirurgisk sengeafdeling	40	60	0	0	10	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	43	45	8	4	182	4
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	1	0
DK80	64	32	0	5	22	0
DC18	88	12	0	0	8	0



**Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	31	5	3	203	12
<b>Køn</b>						
Mand	63	24	8	4	98	9
Kvinde	58	37	3	2	105	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	57	43	0	0	7	0
20-39 år	59	34	0	6	15	0
40-59 år	70	24	6	0	53	2
60-79 år	53	37	6	4	91	8
80 år eller derover	68	22	5	5	37	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	32	5	2	179	11
Pårørende	42	37	7	14	14	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	29	5	3	185	12
Ikke dansk	41	52	7	0	14	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	62	27	6	4	148	10
Planlagt	57	41	2	0	55	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	60	33	4	2	90	3
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	61	29	7	3	103	9
Kirurgisk sengeafdeling	60	30	0	10	10	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	58	34	4	4	174	10
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	1	0
DK80	65	25	10	0	20	2
DC18	88	0	12	0	8	0

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	44	48	6	2	193	17
<b>Køn</b>						
Mand	44	46	6	4	93	12
Kvinde	45	49	5	1	100	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	57	43	0	0	7	0
20-39 år	35	51	7	7	14	1
40-59 år	44	55	2	0	52	1
60-79 år	45	47	4	4	89	10
80 år eller derover	44	38	17	0	31	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	44	49	5	2	173	15
Pårørende	50	33	9	8	12	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	45	46	6	2	180	14
Ikke dansk	27	73	0	0	11	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	45	45	7	3	139	14
Planlagt	43	53	4	0	54	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	49	47	3	1	86	4
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	39	52	7	2	99	11
Kirurgisk sengeafdeling	50	25	13	13	8	2
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	43	49	6	3	165	15
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	1	0
DK80	50	40	10	0	20	2
DC18	60	40	0	0	7	0

**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	87	13	211
<b>Køn</b>			
Mand	89	11	106
Kvinde	86	14	105
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	71	29	7
20-39 år	79	21	14
40-59 år	86	14	56
60-79 år	89	11	97
80 år eller derover	92	8	37
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	87	13	187
Pårørende	86	14	14
<b>Modersmål</b>			
Dansk	87	13	193
Ikke dansk	93	7	14
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	86	14	156
Planlagt	93	7	55
<b>Afsnitsnavn</b>			
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	85	15	91
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	88	12	111
Kirurgisk sengeafdeling	100	0	9
<b>Diagnose</b>			
Øvrige	89	11	181
DZ031C og DZ031D	-	-	1
DK80	76	24	21
DC18	76	24	8

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	8	50	25	17	24	2
<b>Køn</b>						
Mand	18	37	36	9	11	0
Kvinde	0	61	16	24	13	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	19	21	21	40	5	2
60-79 år	9	55	26	9	11	0
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	9	54	23	14	22	2
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	8	50	25	17	24	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	10	45	24	20	20	2
Planlagt	-	-	-	-	4	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	7	50	21	21	14	0
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	10	50	30	10	10	2
Kirurgisk sengeafdeling	-	-	-	-	0	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	5	48	26	21	19	1
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	0	0
DK80	-	-	-	-	3	1
DC18	-	-	-	-	2	0

**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	60	17	12	11	186	20
<b>Køn</b>						
Mand	64	15	12	10	91	12
Kvinde	57	19	12	12	95	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	29	29	29	14	7	0
20-39 år	42	8	8	43	12	3
40-59 år	64	20	9	7	42	9
60-79 år	64	16	10	9	90	6
80 år eller derover	58	17	17	9	35	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	61	17	11	11	165	19
Pårørende	43	22	21	14	14	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	63	16	11	10	174	17
Ikke dansk	28	25	18	28	10	3
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	56	19	13	13	136	15
Planlagt	72	12	9	6	50	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	56	22	10	13	79	9
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	65	12	13	9	98	11
Kirurgisk sengeafdeling	56	22	11	11	9	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	60	17	12	11	162	15
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	1	0
DK80	53	18	18	12	17	4
DC18	84	16	0	0	6	1

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	24	66	8	2	117	8	78
<b>Køn</b>							
Mand	25	65	9	1	66	3	33
Kvinde	23	67	6	4	51	5	45
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	4	0	3
20-39 år	10	54	27	9	11	0	4
40-59 år	21	69	7	3	29	1	20
60-79 år	30	65	6	0	50	5	41
80 år eller derover	22	69	4	5	23	2	10
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	22	68	8	2	104	6	71
Pårørende	34	43	11	12	9	2	3
<b>Modersmål</b>							
Dansk	24	68	6	3	107	6	74
Ikke dansk	28	47	25	0	10	1	3
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	23	65	9	3	94	4	53
Planlagt	30	70	0	0	23	4	25
<b>Afsnitsnavn</b>							
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	27	65	6	2	52	4	31
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	25	66	5	3	59	4	45
Kirurgisk sengeafdeling	0	67	33	0	6	0	2
<b>Diagnose</b>							
Øvrige	21	67	9	3	98	8	68
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	1	0	0
DK80	31	69	0	0	13	0	8
DC18	80	20	0	0	5	0	2

**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	35	7	4	208
<b>Køn</b>					
Mand	51	34	11	4	104
Kvinde	56	36	4	4	104
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	43	57	0	0	7
20-39 år	33	54	6	6	15
40-59 år	67	22	9	2	53
60-79 år	49	40	7	4	97
80 år eller derover	59	28	8	5	36
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	52	37	6	4	186
Pårørende	60	24	15	0	13
<b>Modersmål</b>					
Dansk	55	33	7	4	192
Ikke dansk	29	71	0	0	13
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	52	36	7	5	155
Planlagt	57	34	8	2	53
<b>Afsnitsnavn</b>					
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	58	36	3	2	88
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	50	34	12	5	110
Kirurgisk sengeafdeling	50	40	0	10	10
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	51	37	7	5	178
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	1
DK80	55	32	14	0	22
DC18	100	0	0	0	7

Tabel 30. 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	37	57	5	2	211
<b>Køn</b>					
Mand	39	53	7	1	105
Kvinde	35	61	2	2	106
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	43	57	0	0	7
20-39 år	20	67	13	0	15
40-59 år	40	57	3	0	54
60-79 år	31	63	3	3	97
80 år eller derover	53	36	9	2	38
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	57	4	2	187
Pårørende	32	55	13	0	15
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	55	5	2	194
Ikke dansk	27	73	0	0	14
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	37	56	5	2	157
Planlagt	37	59	3	0	54
<b>Afsnitsnavn</b>					
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	40	58	1	1	90
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	35	57	7	1	111
Kirurgisk sengeafdeling	30	50	10	10	10
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	35	59	4	2	180
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	1
DK80	41	50	9	0	22
DC18	76	24	0	0	8



**Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	77	23	164	43
<b>Køn</b>				
Mand	75	25	81	22
Kvinde	79	21	83	21
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	100	0	5	2
20-39 år	49	51	12	3
40-59 år	82	18	40	13
60-79 år	77	23	78	18
80 år eller derover	78	22	29	7
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	76	24	148	36
Pårørende	78	22	9	5
<b>Modersmål</b>				
Dansk	79	21	152	40
Ikke dansk	52	48	11	2
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	71	29	118	36
Planlagt	93	7	46	7
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	78	22	64	22
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	78	22	91	20
Kirurgisk sengeafdeling	67	33	9	1
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	76	24	134	43
DZ031C og DZ031D	-	-	1	0
DK80	77	23	22	0
DC18	100	0	7	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	18	74	6	2	123	23
<b>Køn</b>						
Mand	16	72	9	2	61	15
Kvinde	20	75	3	2	62	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	20	80	0	0	5	0
20-39 år	22	56	22	0	9	2
40-59 år	23	71	3	3	31	5
60-79 år	13	80	5	3	58	12
80 år eller derover	24	66	10	0	20	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	16	77	5	2	109	22
Pårørende	28	43	28	0	7	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	76	6	2	116	21
Ikke dansk	67	16	16	0	6	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	19	69	9	3	82	21
Planlagt	17	83	0	0	41	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	20	78	3	0	40	12
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	20	70	9	1	76	10
Kirurgisk sengeafdeling	0	86	0	14	7	1
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	16	77	5	2	98	20
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	1	0
DK80	26	58	16	0	19	2
DC18	37	63	0	0	5	1

**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	34	56	8	1	212
<b>Køn</b>					
Mand	37	55	6	2	106
Kvinde	32	57	10	1	106
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	14	71	14	0	7
20-39 år	47	40	6	6	15
40-59 år	44	46	9	0	54
60-79 år	33	58	8	1	97
80 år eller derover	25	68	5	2	39
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	55	8	0	191
Pårørende	15	71	7	7	14
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	55	8	1	196
Ikke dansk	13	73	14	0	14
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	36	53	9	2	155
Planlagt	29	66	5	0	57
<b>Afsnitsnavn</b>					
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	38	53	9	0	90
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	32	58	7	3	112
Kirurgisk sengeafdeling	30	60	10	0	10
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	35	56	8	1	181
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	1
DK80	36	50	9	5	22
DC18	24	76	0	0	8

**Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?</b>						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	53	15	4	63	9
<b>Køn</b>						
Mand	30	52	18	0	30	9
Kvinde	25	55	12	8	33	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	21	60	0	19	5	2
40-59 år	22	68	10	0	9	1
60-79 år	26	61	12	0	29	3
80 år eller derover	31	34	29	5	17	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	54	15	2	51	7
Pårørende	17	49	17	17	6	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	51	17	5	56	7
Ikke dansk	33	67	0	0	6	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	27	55	12	6	48	8
Planlagt	26	48	26	0	15	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	34	50	13	3	32	3
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	19	50	23	8	26	6
Kirurgisk sengeafdeling	20	80	0	0	5	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	27	53	15	5	56	5
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	1	0
DK80	-	-	-	-	4	2
DC18	-	-	-	-	2	2

**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	18	73	5	4	88	117
<b>Køn</b>						
Mand	19	76	2	3	49	54
Kvinde	17	68	9	5	39	63
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	5
20-39 år	-	-	-	-	4	10
40-59 år	5	81	14	0	20	32
60-79 år	22	72	2	4	40	54
80 år eller derover	28	63	4	5	22	16
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	18	72	6	3	76	109
Pårørende	13	74	0	13	8	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	18	73	5	4	79	111
Ikke dansk	25	63	12	0	8	5
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	17	72	5	5	69	81
Planlagt	22	73	5	0	19	36
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	21	71	2	5	42	45
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	15	74	10	0	39	69
Kirurgisk sengeafdeling	14	71	0	14	7	3
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	18	72	5	5	72	103
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	1	0
DK80	25	63	13	0	8	14
DC18	13	87	0	0	7	0

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	66	34	130	77
<b>Køn</b>				
Mand	67	33	69	35
Kvinde	65	35	61	42
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	3	4
20-39 år	28	72	7	8
40-59 år	72	28	35	18
60-79 år	63	37	59	38
80 år eller derover	74	26	26	9
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	64	36	114	72
Pårørende	89	11	10	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	66	34	120	71
Ikke dansk	67	33	10	4
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	66	34	97	55
Planlagt	64	36	33	22
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	69	31	49	38
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	62	38	73	37
Kirurgisk sengeafdeling	75	25	8	2
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	64	36	105	71
DZ031C og DZ031D	-	-	1	0
DK80	56	44	16	6
DC18	100	0	8	0

**Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	67	33	129	76
<b>Køn</b>				
Mand	70	30	67	37
Kvinde	64	36	62	39
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	4	3
20-39 år	16	84	6	9
40-59 år	67	33	33	20
60-79 år	68	32	59	35
80 år eller derover	75	25	27	9
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	66	34	113	71
Pårørende	78	22	9	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	69	31	119	70
Ikke dansk	43	57	9	5
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	68	32	97	54
Planlagt	63	37	32	22
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	69	31	49	37
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	64	36	72	37
Kirurgisk sengeafdeling	75	25	8	2
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	66	34	107	67
DZ031C og DZ031D	-	-	1	0
DK80	50	50	14	8
DC18	100	0	7	1

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	51	49	90	114
<b>Køn</b>				
Mand	57	43	51	53
Kvinde	43	57	39	61
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	3	4
20-39 år	0	100	6	9
40-59 år	61	39	26	26
60-79 år	56	44	41	53
80 år eller derover	36	64	14	22
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	51	49	84	99
Pårørende	60	40	5	8
<b>Modersmål</b>				
Dansk	52	48	83	106
Ikke dansk	43	57	7	6
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	56	44	66	84
Planlagt	38	62	24	30
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	51	49	35	50
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	51	49	53	56
Kirurgisk sengeafdeling	-	-	2	8
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	53	47	73	100
DZ031C og DZ031D	-	-	0	1
DK80	17	83	12	10
DC18	100	0	5	3



**Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	61	39	81	122
<b>Køn</b>				
Mand	60	40	45	59
Kvinde	61	39	36	63
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	3	4
20-39 år	20	80	5	10
40-59 år	63	37	24	28
60-79 år	65	35	40	54
80 år eller derover	56	44	9	26
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	61	39	74	108
Pårørende	-	-	3	10
<b>Modersmål</b>				
Dansk	62	38	73	115
Ikke dansk	43	57	7	6
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	59	41	59	90
Planlagt	65	35	22	32
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	66	34	32	53
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	57	43	47	61
Kirurgisk sengeafdeling	-	-	2	8
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	60	40	65	107
DZ031C og DZ031D	-	-	1	0
DK80	40	60	10	12
DC18	100	0	5	3

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	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	54	40	4	2	206	9
<b>Køn</b>						
Mand	54	40	4	2	98	8
Kvinde	55	39	4	2	108	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	57	43	0	0	7	0
20-39 år	34	54	6	6	15	0
40-59 år	64	34	2	0	52	1
60-79 år	46	48	3	3	95	5
80 år eller derover	70	20	8	2	37	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	41	4	2	183	8
Pårørende	45	41	7	6	15	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	55	39	4	2	189	8
Ikke dansk	48	52	0	0	14	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	55	39	3	3	152	7
Planlagt	52	42	6	0	54	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sengeafsnit P4 vest kirurgi	59	35	5	1	88	4
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	51	44	4	2	108	5
Kirurgisk sengeafdeling	50	40	0	10	10	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	53	41	4	2	176	8
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	1	0
DK80	48	48	5	0	21	1
DC18	100	0	0	0	8	0





## 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 39. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

Temaer	
	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	48
Kommunikation og information	4
Kontaktperson	3
Kvalitet i behandling	13
Pleje	14
Relationer til personale	10
Ventetid	2

## Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 vest kirurgi	Samlet indtryk
1	For lang ventetid. Fem måneder.	Godt
3	Jeg havde haft ondt længe, men lægen sagde, at de ikke rigtig kunne gøre noget. Men så kom jeg ind til en af de andre, som med det samme indlagde mig, fordi mit infektionstal var blevet så højt.	Godt
9	Jeg kom fra skadestuen.	Virkelig godt
14	Blev indlagt akut.	Dårligt
15	Der gik kort tid fra min læge henviste til jeg blev indlagt.	Godt
19	Indlæggelse akut!	Virkelig godt
20	Kom fra andet sygehus.	Virkelig godt
22	Blev indlagt akut.	Godt
23	Akut indlagt.	Virkelig godt
27	Jeg var teknisk set indlagt, men overnattede ikke på sygehuset. Mødte op hver anden dag til behandling.	Virkelig godt
28	Indlagt akut via vagtlæge.	Virkelig godt
30	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
31	Nej. Jeg blev akut indlagt i [flere] dage.	Uoplyst
32	Akut indlagt blindtarmsbetændelse.	Godt
33	Blev akut indlagt, derfor er mange af spørgsmålene svære og irrelevante for mig at svare på. Fik en god behandling og godt personale.	Uoplyst
34	Blev indlagt hastigt med ambulance (tarmslyng). Kom på P4 med det samme. Men ellers synes jeg det går hurtigt med at få indkaldelse.	Godt
36	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
37	Jeg oplevede en rigtig lang ventetid, hvori jeg var velinformeret, om alt der foregik. Det kunne være en god ide at anbefale folk at tage deres computer eller tablet med, hvis der er sådan, at der ikke er en bestemt tid til operation.	Godt
42	Blev akut indlagt.	Uoplyst
43	Nej, synes, de alle sammen er rigtig søde, og jeg er sjældent indkaldt. Ryger tit af sted akut.	Godt
48	Blev indlagt via egen læge. Akut.	Godt
52	Jeg blev indlagt akut.	Godt
55	Efter undersøgelserne, blev jeg straks indkaldt til operation i løbet af få dage.	Godt
	<b>ID Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Jeg var akut indlagt, hvor jeg fik MEGET dårlig behandling. Ønsker aldrig, skal på akutafdelingen i Horsens igen.	Godt

4	Mødte [tidligt] første dag og blev sendt hjem [om eftermiddagen]. Mødte dagen efter [tidligt] og kom først ned til operation om eftermiddagen, og det virkede ikke, som om der havde været forsinkelser. Fik ikke meget information undervejs.	Godt
10	Fin information. Så der er ikke noget at klage over fra os! Tværtimod, de gjorde det super!	Virkelig godt
13	Det var uklart for mig, hvad forløbet var i sagen fra undersøgelser til operation. Tingene trak ud. Jeg skulle rykke for svar angående indlæggelsestidspunktet, da det ikke kom som aftalt.	Virkelig godt
14	Var indlagt på afdeling P4.	Virkelig godt
16	Nej.	Virkelig godt
22	Jeg blev indkaldt til en forundersøgelse inden min operation og blev fint og grundigt informeret.	Virkelig godt
23	Akutindlæggelse med hurtig efterfølgende operation.	Godt
27	Indlagt akut.	Godt
28	Indlagt akut.	Godt
29	Jeg var hos min læge, da jeg havde meget ondt i min mave. Resultat, indlæggelse med det samme til observation for galdesten.	Godt
30	Jeg blev indlagt akut [i efteråret] pga. voldsomme smerter pga. betændt galdesten []. Smerterne blev dæmpet medicinsk, og jeg blev hjemsendt i weekenden med fremmøde mandag []. Jeg afventede herefter operation (fastende) hele mandagen. Blev indlagt for natten og blev opereret tirsdag [] over frokost. Informationsniveauet i forløbet var for ringe.	Uoplyst
33	Jeg blev akut indlagt, og akut opereret dagene efter, så jeg havde ingen ventetid.	Godt
35	Blev indlagt på akutafdelingen af vagtlægen. Overført til afdelingen efter ca. 12 timer.	Godt
39	Jeg blev positivt overrasket over at blive indkaldt til operation en til to måneder før det tidspunkt, jeg var blevet stillet i udsigt.	Uoplyst
41	Jeg havde dårlige oplevelser med sekretæren hos egen praktiserende læge.	Virkelig godt
43	Blev akut indlagt.	Virkelig godt
44	Lidt lang ventetid, men forstår det jo godt (på den dagskirurgisk afdeling). PS. Var jo ikke planlagt, men pga. store smerter dagen efter operation.	Virkelig godt
45	Fik af vide, at lægen var på vej flere gange, hvor jeg måtte vente tre-fire timer. Adskillige gange måtte vi lede efter sygeplejersken, da jeg havde smerter.	Godt
49	Blev akut indlagt.	Godt
52	Tak til jer alle.	Godt
53	Der var ekstra lang ventetid på grund af []ferie, derfor blev min sygdom forværret. Jeg kunne mærke en forværring den sidste uges tid inden operationen.	Godt
59	Jeg blev sendt til vagtlægen på andet sygehus med stærke smerter og kunne næsten ikke gå, alligevel blev jeg sendt videre til Horsens, fordi jeg ikke hørte til på andet sygehus. Synes, det er dårlig information, når jeg var så syg, at jeg kom foran alle i venteværelset, så kan vagtlægen i telefonen da ikke have været i tvivl om, at det var slemt. Så meget for det frie sygehusvalg.	Godt
<b>ID Kommentarer - Kirurgisk sengeafdeling</b>		<b>Samlet indtryk</b>
1	Dårligt forløb. Indlagt fastende akut, sendt hjem [samme] aften for at skulle møde fastende igen næste dag. Blev endelig om aftenen næste dag opereret.	Virkelig dårligt
2	Indlagt akut.	Godt

## Kirurgisk afdeling

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 vest kirurgi	Modtagelsen
1	Sekretæren var sur :-{.	Dårlig
3	Da jeg kom ind på hospitalet, fik jeg med det samme en seng.	Virkelig god
4	Personalet var fantastisk i hele forløbet.	Virkelig god
9	Venlig og imødekomende sygeplejerske, trods weekend.	Virkelig god
11	Vi blev bare henvist til dagligstuen. Der sad vi/jeg faktisk stort set også ti timer senere. Jeg havde dog fået en seng, men ellers ingen form for information/kommunikation.	Virkelig dårlig
13	Følte, at jeg blev set som PERSON og ikke bare et CPR-nummer.	Virkelig god
14	Akut modtageafdeling.	Uoplyst
18	Det varede to og en halv time, inden han kom ind på stuen. De sagde, de havde så travlt.	Dårlig
28	Venlige og positive mennesker.	God
34	Nej, det er meget fint.	God
39	Modtagelsen var god og venlig, men der var ventetid på ca. en time, hvilket føles længe, når man er dårlig.	God
43	Synes tit, de virker stressede og forvirrede, men ikke noget, der generer mig som sådan, men hvis jeg har haft rigtig ondt, har det være træls, der er gået noget tid.	God
48	Lå på [en afdeling] fra [om eftermiddag til midnat]. Blev flyttet på P4 [til midnat] (glemte at modtage mig). Måtte ringe, da jeg lå med drop.	Uoplyst
51	Rolige personaler og god behandling på trods af weekendindlæggelse.	God
ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi	Modtagelsen
4	Venligt personale. Underligt at 'bo' i et skab i dagligstuen, indtil man går ned til operation.	God
5	Blev modtaget med åbne arme og virkelig flinke personer, der hjalp mig og viste mig til rette.	Virkelig god
10	Fantastisk fin modtagelse. Meget smilende og søde, venligt personale!	Virkelig god
11	Vær meget omsorgsfuld, også for min hustru.	Virkelig god
15	Lidt kaotisk i modtagelsen, men jeg blev hurtigt hentet.	Virkelig god
21	Venligt personale, meget hjælpsomme, og forstående.	God
23	Var i smerter, uden lige.	God
27	Et chok, at mænd og kvinder deler stue. Meget grænseoverskridende.	God
38	Var blevet indlagt akut om aftenen. Om morgenen gennemgik jeg en gastrokopi, som gik helt galt, fordi lægen bare mente dette kunne ske uden bedøvelse. Det var meget ubehageligt, og efterfølgende fik lægen det nærmest til at virke som om, det var min skyld. Efter denne mislykkede operation gik der 3 timer, før jeg fik en samtale med en læge om, hvad der skulle ske. Og det var først efter jeg truede med at forlade stedet og gå hjem. Gennemgående for hele forløbet på afdelingen var en komplet mangel på information om hvad planen med mig skulle være. Sygeplejerskerne var søde og rare, men de skulle jo hele tiden spørge lægen, før de også vidste noget. Og lægerne var stort set usynlige på afdelingen. Stuegang virkede som om det var	Virkelig dårlig



en by i Rusland.

- |   |   |              |
|---|---|--------------|
| ✎ | 39 Venlighed. God information.  | Virkelig god |
| ✎ | 41 Jeg kom til at være de første [dage] på en herreafdeling pga. ombygning.               | God          |
| ✎ | 44 Søde og smilende :-)   | Virkelig god |
| ✎ | 45 Meget smilende og god behandling.  | Virkelig god |
| ✎ | 46 Ok med ventetid, men fint, hvis der kan oplyses ca. hvor længe. En time, to timer osv. | Virkelig god |

**ID Kommentarer - Kirurgisk sengeafdeling**

**Modtagelsen**

- |   |                                    |         |
|---|------------------------------------|---------|
| ✎ | 2 God.                             | God     |
| ✎ | 3 Læge kommer om lidt, otte timer. | Uoplyst |

## Kirurgisk afdeling

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 vest kirurgi	Fejlhåndtering
7	Jeg oplevede, at når jeg ringede og skulle tisse, tog det lang tid, inden der kom hjælp.	Dårligt
8	Manglende medicin, GLEMT medicin.	Godt
11	Det var meningen, at jeg skulle CT-scannes, men ikke før jeg truede med at tage hjem, kunne man så tage sig sammen til at gøre noget.	Virkelig dårligt
14	Fik IKKE antibiotika til tiden, og smertebehandlingen var IKKE ok.	Dårligt
21	Ja, sterilitet ved katerisation, jeg var heldig, forsøget mislykkedes, der blev fundet nyt kateter og steriliteten blev ikke brudt anden gang.	Virkelig dårligt
32	Ventede [rigtig mange] timer på at blive opereret, blindtarmen sprang. Er [en sådan] ventetid OK?	Godt
34	[En sygeplejerske]. Jeg har ingen tyktarm, så jeg har det slemt, og hun stak et termometer op i endetarmen, hvor der er lukket. Fik en meget stærk blødning. Meget smertefuldt.	Godt
35	På grund af overbelægning på afdelingen blev vi sendt hjem for hurtigt og måtte genindlægges. Situationen blev ikke ordentligt vurderet, pga. af overbelægningen fik vi følelsen af, at det var bedst vi tog hjem. Ved genindlæggelsen var der fortsat overbelægning og vi måtte ligge på gangen.	Virkelig dårligt
41	De glemte at give mig medicin en aften.	Godt
44	Efter ti dage gled tarmene fra hinanden og operation var derfor nødvendig.	Virkelig godt
45	Følelsesløshed i højre lår.	Godt
47	Da man efter [flere] undersøgelser fortsat ikke vidste, hvad smerterne skyldtes, valgte man at nedsætte den stærkt smertestillende behandling og udskrive mig med beskeden om, at det nok var fantomsmerter af en blindtarmsoperation for over 20 år siden. I stedet for at lade medicinske læger undersøge mine smerter.	Dårligt
51	I forbindelse med udskrivelse, skulle mine prøvesvar kommunikeres til en anden region [], hvilket ikke gik særlig hurtigt, desværre. Dette resulterede i, at jeg kom til en unødvendig samtale med læge, idet der ikke kunne stilles diagnose.	Godt
53	Indkaldt en dag, men sendt hjem igen om eftermiddagen med besked om at komme igen næste dag.	Godt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi	Fejlhåndtering
2	Patienten er en psykisk og fysisk udviklingshæmmet voksen mand, og det var helt klart, at hospitalets personale ikke er klædt på til denne målgruppe, udviklingsalder cirka to til tre år. Så vi måtte være meget insisterende på, hvad vores vurdering af situationen var. Også selv om der ikke altid blev lyttet fra hospitalets side.	Dårligt
4	Der blev ikke givet besked, at nu skulle jeg gøres klar til operation, før der stod en portør og alt blev noget hektisk. Ved klargøring havde sygeplejersken ikke sat sig ind i, at jeg skulle have epidural og gav mig [noget] medicin, så de ikke kunne lægge epiduralen. Heldigvis opdagede læge NN det lige i tide.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
6	[Flere] forsøg på at fjerne galdesten [] lykkedes ikke eller kun delvis. Ventetiden, op til fire timer fastende, før undersøgelse på andet sygehus var ubehagelig og med dårlig information.	Godt
18	Forløbet var langsommeligt.	Uoplyst

✎	19	Indlæggelsen var i forbindelse med [et forsnæringsproblem, løsningen] lykkedes ikke!	Godt
✎	21	Fejlen skete ved, at egen læge afviste at sende mig til afdelingen før tid, selvom jeg var kraftigt dehydreret.	Virkelig godt
✎	22	Jeg blev opereret to gange på hinanden følgende dage, da det filter, der blev sat ind i [legemsdel] var blevet bøjet, så derfor var jeg i fuld narkose to dage i træk, og det var jeg ikke så glad for.	Godt
✎	23	Medicineringen til natten var skiftende og ikke altid i overensstemmelse med det, der blev aftalt på stuegangen med lægerne.	Dårligt
✎	32	Ikke da jeg var indlagt, men ved kontrol var der ikke gjort det, der var sagt. Der vil blive gjort gynækologisk [].	Uoplyst
✎	38	Det er efter min mening helt forkert at en læge NN forventer, at man kan gennemføre en gastroskopi uden bedøvelse. Som minimum burde de tilbyde det. Selvom jeg opfatter mig selv som havende en høj grad af selvkontrol, kunne jeg ikke få kontrol over mine brækreflekser. Det er muligt andre kan. Jeg kunne ikke. Det betød, at den pågældende læge ikke var i stand til at se det, han skulle, og at den første dags behandling var lig med ingenting. Spild af tid.	Virkelig dårligt
✎	44	Ret svært at få min vanlige medicin, da indlæggelse jo ikke var planlagt.	Uoplyst
✎	45	Da jeg er overvægtig, blev jeg efter min mening udskrevet for tidligt. Alle sårene åbnede igen, og der kom betændelse i dem. Døjer stadig i dag med betændelse i et af sårene.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎	52	Jeg tåler ikke acetylsalicylsyre. Det var registreret ved indlæggelsen, men en efter operationen, havde ikke set det, da hun gav medicin. Men jeg påtalte det selv. Hun rettede det så med medicinen.	Godt
✎	54	Seks gange forkert medicin.	Dårligt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kirurgisk sengeafdeling</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
✎	1	Ja, jeg blev sendt hjem med stafylokokker og streptokokker. Min læge havde podet mig, men det kunne sygehuset ikke tage sig af. Det stod ikke i papirerne.	Uoplyst

## Kirurgisk afdeling

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 vest kirurgi	Samlet indtryk	
4	Nej, for jeg har hukommelsesproblemer.	Dårligt	
13	Følte, at alle var kompetente på hvert deres fagområde. Dygtige folk! God information omkring forløbet.	Virkelig godt	
16	Har været meget tilfreds med Horsens Hospital afdeling P4, de gange jeg har været indlagt	Virkelig godt	
21	Oplevede at faste til [om aftenen] en dag. Så blev undersøgelsen aflyst. Dagen før blev undersøgelsen også aflyst pga. manglende tid hos lægerne. Næste dag mislykkedes undersøgelsen. Næste dag igen er der planlagt undersøgelse for at komme på operation dagen efter. Undersøgelsen aflyses. Tak til NN, som griber ind og får sørget for, at undersøgelsen foretages den næste dag, hvor indgrebet så også bliver. Alt for megnt venten og fasten hver gang.	Godt	
24	Personalet var altid flinke, men der var et kæmpe problem med at komme på toilet, da der var alt for få toiletter, og når man så skulle udrenses. Det var på grund af ombygning, men meget ubehageligt.	Godt	
35	Vores tanker er, om en hurtigere operation kunne have reddet, at blindtarmen bristede, og dermed krævede mere efterbehandling.	Dårligt	
37	Den lang ventetid var lidt for meget. Jeg kom ind [om morgenen], som der stod i brevet, og fik min operation [sent om aftenen]. Jeg synes, det er lidt for meget. Det vil også være rar at den [læge], jeg snakker med, er det samme, der opererer mig.	Godt	
39	Mit behandlingsforløb [] var hurtigt og effektivt, men måske kunne der have været arrangeret, at en hjemmesygeplejerske efterfølgende i de næste [] dage kom og gav mig [medicin] i stedet for, at jeg skulle komme ind på afdelingen.	Virkelig godt	
40	Jeg synes, at der var enorm stor forskel på sygeplejerskernes (personalets) faglighed/dygtighed. Mange var jeg meget imponeret af, meget omsorgsfulde og dygtige. Lægerne var meget forskellige. De yngste udviste stor faglighed og empati. Ærgerligt at der ikke er større sammenhæng i forhold til lægerne. Ny læge	Godt	
43	Synes tit, ventetiden er rigtig lang, og ikke altid man får et så hurtigt svar, og tit synes jeg, forløbet tager et par dage mere end nødvendigt.	Godt	
47	Jeg følte, de gjorde meget for at udrede mit smertebillede, men da de ikke fik noget resultat af deres udredning, gik de i sort og gav op.	Godt	
49	Jeg blev i mit behandlingsforløb opereret [flere] gange. De [] første gange var der meget lang ventetid. Jeg mødte ind om morgenen og blev opereret om eftermiddagen. Det har jeg fuld forståelse for, da mit problem ikke var særligt alvorligt. Det ville dog have været nemmere for mig at vente, hvis jeg hele tiden havde vidst, hvor jeg stod henne på ventelisten. Kan det lade sig gøre at vise dette på en skærm eller lignende, så også patienten kan se, hvor man er på listen? For personalet må jo have den information et sted, så måske det kunne lade sig gøre at synliggøre den samme information for patienten?	Godt	
55	Det kunne have givet mere sammenhæng for mig, hvis kontaktsygeplejerskerne havde været mere gennemgående, istedet for en ny hver dag. Jeg oplevede mest dygtige sygeplejersker, men oplevede nogle med ansvar for mine medpatienter, som ikke var gode til at se deres behov.	Godt	
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Vi, som personale, oplevede, at vi fik en "syg" patient med hjem, og derefter genindlagt gange tre.	Virkelig dårligt	
6	Personalet har alt for travlt, hvilket jeg oplevede med to medpatienter, der fik mangelfuld eller	Godt	

	utålmodig behandling. I det ene tilfælde måtte medpatienterne overtage og hjælpe konfus.	
7	Meget fint behandlingsforløb.	Virkelig godt
8	Funktionen med en tildelt kontaktperson fungerer ikke.	Godt
10	Det kørte bare fantastisk. Super godt!!	Virkelig godt
11	Er stadig i behandling, men ligger på en anden afdeling.	Virkelig godt
15	Jeg var først på hjerteafdelingen og blev udskrevet derfra. Senere blev jeg indlagt akut på organkirurgisk afdeling.	Godt
21	Kun forsinkelse, da jeg skulle kameraundersøges, og det måtte rykkes en dag.	Godt
23	Ærgerligt, at aften-/natpersonalet ikke havde sat sig ind i aftalt medicinering til natten. Sov nærmest ikke tre-fire dage.	Godt
28	Blev indlagt akut, men kunne ikke opereres efter fire dage. Jeg var i mellemtiden blevet for rask. Derefter havde jeg overskredet "akutreglen", der stopper efter fire dage.	Godt
30	Jeg er på den ene side taknemmelig for, at jeg blev opereret så relativt hurtigt og på den anden side mener jeg godt, man kunne have informeret mig bedre i den løbende proces. Personalet er søde og hjælpsomme.	Uoplyst
32	For meget larm, da de bygger om. Og sygeplejerske på andendagen var længe om at komme, når der blev kaldt på hende.	Dårligt
33	Da jeg skulle opereres, vidste de ikke, om jeg skulle være på den ene eller anden afdeling.	Godt
36	Det var perfekt.	Virkelig godt
38	Horsens Sygehus Afdeling P4 er et forfærdeligt hul i jorden. Toiletforhold helt uacceptable. Stuerne er blandede mænd og kvinder. Så selvom de søde sygeplejersker kæmper en kamp, for at få tingene til at fungere, er de fysiske rammer for en afdeling helt ude at trit med, hvad man bør forvente som borger i 2013. Jeg har tidligere været indlagt på andre sygehuse. De har andre, tidssvarende forhold.	Virkelig dårligt
39	Jeg havde inden indlæggelsen gjort opmærksom på, at jeg spiste vegetarkost og fisk, men det havde man ikke opfattet, og det blev glemt igen, selvom jeg nævnte det flere gange. Manglende koordinering? Det, jeg fik, var overvejende meget kedeligt, dårlig kvalitet (salt!!) eller bestod mest af grønsager/salat, som jeg i forvejen kunne få. Jeg manglede proteinholdig kost som alternativ til kød. Vi er mange vegetarer, veganere, muslimer mv.!! Lad os ikke føle, at vi er sære og til besvær!!!	Uoplyst
41	Jeg synes godt nok, der var beskidt på afdelingen. Specielt toiletterne var beskidte. Vi var for mange til at deles om for få.	Virkelig godt
49	Nej.	Godt
50	Super, i top.	Virkelig godt
53	Jeg blev kørt direkte over til et enkeltværelse straks efter opvågning. Der blev passet godt på mig, og jeg fik straks noget at spise.	Godt
54	Kunne ønske personlig hjælp til spisebesvær.	Dårligt

## Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 vest kirurgi	Samlet indtryk
3	Selvom de var gode til at informere mig om undersøgelserne, fandt de aldrig årsagen til mine mavesmerter.	Godt
6	Sproget i indkaldelsesbreve er præget af "fagsprog" og standardudtryk, der virker forvirrende på modtageren. Eksempel: Du indkaldes til kontrol. Det betyder en samtale. Endokrinologisk Ambulatorium? Ja, det ved vi da alle, hvad er.	Godt
11	Man må vel ikke tale om "amatørarbejde", når der er tale om uddannet personale. Men det var det, vi/jeg følte. En form for ligegyldighed.	Virkelig dårligt
12	Før operation lød det som om, jeg kunne gå på arbejde senest [nogle] dage efter. []. Fungerede først normalt og uden gener [flere uger] efter operationen. Til kontrol blev jeg oplyst om, [at] det var helt normalt med [flere] ugers restitution.	Godt
13	Blev godt informeret. Dog blev jeg ikke ringet op dagen efter udskrivning som lovet (af en sygehjælper).	Virkelig godt
34	Nej.	Godt
37	Jeg havde selv læst meget om min situation på internettet og havde nogle spørgsmål til kirurgisk læge, hvilket han svarede godt på. Så på den måde var jeg tryk med []. Men da jeg var på operationsstue, så var det en anden kirurgisk læge!!! What!!!	Godt
40	Ingen har kontaktet mig efter, dog kontakt til egen læge. Jeg har manglet information om genoptræning og eventuelle tilbud om dette.	Godt
43	Den er både god og dårlig. Tit skal man selv holde sig opsummeret og hive fat i en for at få noget at vide. Jeg er født med [en kronisk sygdom] og har været i narkose [mange gange], så jeg har vænnet mig til at skulle lukke munden op selv, men bestemt ikke alle, der tør det.	Godt
47	Den blev givet af en person under uddannelse.	Godt
49	Jeg har ikke fået nogen skriftlig information om min sygdom (en såkaldt anal abscess). Det kunne jeg måske godt have fået. Jeg har fået at vide, at det nok ville tage lang tid, inden såret efter operationen var helet, og at det godt kunne komme igen, men kun i små bemærkninger her og der fra læger og sygeplejersker. Det er faktisk et langt forløb som for mit vedkommende har varet i snart seks måneder, og som ikke er ovre endnu. Det forekommer mig, at læger/sygeplejersker godt har vidst, at det nok ville gå sådan, men ingen har specifikt sagt det til mig før.	Godt
50	Jeg kom til at ligge på min venstre arm, som er lammet efter en hjerneblødning, men jeg har meget ondt i den, så det føltes som om de var ved at rive min arm af, så min arm var sort fra håndledet og op til albuen. Dem som så den blev let bange. "Hvad er der sket?" [spurgte de]. Jeg sagde "Det er blot en blodansamling". Færdig med det, nu er den væk.	Uoplyst
55	Kunne have ønsket en snak med NN lægen, hvor han havde gennemgået mit operationsforløb efterfølgende, og derudfra [være] blevet orienteret om, hvilke gener jeg kunne forvente i forbindelse med helingsprocessen. Har været meget usikker på, om symptomerne, jeg har haft, har været en naturlig del af helbredelsen.	Godt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi	Samlet indtryk
2	Ved denne målgruppe er det en ide, at lytte til det personale, som kender patienten. Og derved få en større forståelse for patientens udfordringer og normale liv.	Virkelig dårligt
10	Jeg var klar til det hele og vidste, hvad det drejede sig om. Både mig og min familie fik god information. Virkelig en positiv oplevelse og professionelt. Tak!!	Virkelig godt

✎	11	Føler, at jeg har fået en virkelig god behandling af personalet. De har vist stor omsorg både for mig og min familie. Kom akut til afdelingen. Blev efter nogle dage overført til anden afdeling.	Virkelig godt
✎	23	Indlæggelsen og sygebehandlingen, stort set ok. Men efterfølgende behandling for hjerteproblemer/"hjerteflimmer" var ikke ok. Blev hjemsendt uden medicin til hjertebehandlingen (blodfortyndende), selvom jeg var orienteret om det på tidligere stuegange.	Godt
✎	29	Jeg blev [] CT-scannet og skulle have en MR-scanning, men da jeg er bærer af en ICD, kan det ikke lade sig gøre.	Godt
✎	32	Det var meget fint.	Dårligt
✎	39	Jeg fornemede stor travlhed hos personalet. Jeg synes af og til, at det kunne være lidt svært at få tid nok til at spørge om noget eller bede om noget. Jeg synes generelt, at det var utilfredsstillende kun at kunne bede om en enkelt ting af gangen. Jeg savnede, at én kontaktsygeplejerske var en slags tovholder, der kunne informere om procedurer på afdelingen, f.eks. hvem man skulle spørge om hvad. Jeg synes, at det ville være godt, at man spurgte: "Var der mere?" / "mangler du ellers noget?" / "har du flere spørgsmål?" i stedet for, at de skulle løbe ekstra!	Uoplyst
✎	45	Det eneste, jeg umiddelbart vil kritisere, var ventetiden inden operationen, da jeg havde mange smerter og ikke fik nok opmærksomhed. Det var ventetid på ventetid. Blev udskrevet alt for tidligt, synes jeg. Ellers stor ros til en professionel behandling.	Godt
✎	53	Ved forundersøgelsen sagde lægen, at der var ekstra lang ventetid på grund af []ferie.	Godt
✎	56	[] Fik først besked om, at jeg skulle være der i [et par] døgn sent [om] eftermiddagen, da min mand var kørt hjem. Så han måtte køre en ekstra gang med medicin.	Godt
✎	57	Der har hele tiden været usikkerhed omkring diagnose. Dette har formentlig kompliceret informationsmængden.	Godt
✎	59	Nej.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kirurgisk sengeafdeling</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎	1	Fik ikke udleveret noget materiale.	Virkelig dårligt
✎	3	Jeg fik svar på spørgsmål.	Godt

## Kirurgisk afdeling

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 vest kirurgi	Samlet indtryk
3	Jeg synes, det var lidt træls, at jeg blev udskrevet, når de ikke havde fundet ud af, hvorfor jeg har ondt.	Godt
8	Hjemtransport sørger jeg selv for.	Godt
11	Ja! Jeg udskrev vist mig selv efter ti timers ørkesløs venten.	Virkelig dårligt
12	Lidt øv at skulle "smides" ud af sengen, da der opstod en akut situation. Jeg var træt og ør efter operationen. Personalet gjorde hvad de kunne og tog hånd om mig. Fremskyndede min udskrivelse.	Godt
22	Ryger og drikker ikke.	Godt
34	Nogle gange for hurtigt, da jeg er alene.	Godt
43	Nej, klarer tingene selv. Efter at have været i narkose [rigtig mange gange] over [flere] år lærer man selv at være sin egen læge/behandler, så tit ved jeg bedre selv.	Godt
47	Jeg følte mig til grin og hånet, da lægen stod og sagde, at det nok var fantomsmerter efter en operation, der var foretaget [mange] år tidligere. Det gør, at jeg fremadrettet vil gøre alt for at benytte et andet sygehus.	Godt
51	Jeg havde lidt svært ved at komme hjem, da jeg var indlagt en times kørsel fra mit hjem (en anden region). Min mand passede vores børn og var nødt til at finde pasning til dem lidt hurtigt for at kunne komme og hente mig. Havde jeg været indlagt tættere på mit hjem, havde der ikke været noget problem med hjemtransporten så sent om aftenen. Men idet jeg var så langt væk hjemmefra, og der ikke var mulighed for hjælp til transport, blev det en dårlig oplevelse at blive udskrevet sidst på dagen.	Godt
55	Kunne ønske, at jeg havde været bedre forberedt på, hvordan kroppen reagerer i helingsprocessen. Hvad der er almindeligt, og hvad jeg skulle være opmærksom på. Det har gjort mig meget usikker, da mit helbredelsesforløb har været meget længere, end det læge NN snakkede om.	Godt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi	Samlet indtryk
7	Udskrevet efter tre-fire dage, som var nødvendige. Perfekt.	Virkelig godt
9	Jeg blev opereret [] og udskrevet [dagen efter]. Jeg var slet ikke klar til at komme hjem og såret sprang op. [Fem dage efter udskrivelse var] det fyldt med betændelse, så jeg var i NAR-KOSE hver anden dag i 14 DAGE og har ikke fået information om HVORFOR.	Godt
18	Min udskrivelse kom lidt overraskende. Ventede på videre undersøgelse, lå med drop og ilt, da en sygeplejerske kom og sendte mig hjem. Ny indkaldelse er sket.	Godt
20	Jeg er meget utilfreds med, at jeg skulle ligge sammen med en mand, der tilmed ikke kunne tåle lys.	Virkelig dårligt
22	Jeg fik lov til at blive en dag mere, da jeg følte, at det var lidt for tidligt at blive sendt hjem to dage efter operationen, men så var jeg også klar til det.	Virkelig godt
23	Lidt kaotisk grundet nyuddannet læge og sygeplejerske, der var stresset. Blev udskrevet en lørdag aften, og ville selv gerne hjem efter ca. 14 dages indlæggelse.	Godt
26	Selve udskrivelsen var meget fin.	Virkelig godt
38	Jeg udskrev mig selv. Der var ikke en læge med fornuft i behold, der kunne sige, hvad der skulle ske. Jeg gik hjem [om aftenen] og tog til min egen læge [et par dage efter]. Han satte tingene i	Virkelig dårligt



værk igen. Ham har jeg tillid til.

- |      |  |               |
|------|--|---------------|
| ✎ 39 | Jeg fik en kuvert med smertestillende tabletter til nogle dage. Jeg fik yderligere information, læste først beskrivelsen senere. Sygeplejersken havde travlt. Jeg savnede en god afslutning. Jeg ringede nogle dage senere med mine spørgsmål.                         | Uoplyst       |
| ✎ 40 | Jeg var lidt utryg, da jeg skulle hjem, da jeg bor alene og ikke rigtigt vidste, hvordan jeg skulle klare mig derhjemme. Man kunne måske have sørget for, at jeg havde nogen derhjemme.  | Godt          |
| ✎ 41 | Jeg var udskrevet på orlov og fik et par spørgsmål og foretog et telefonisk opkald og fik en god snak og svar. Der var travlt på afdelingen, og trods det oplevede jeg kun, at der altid var tid og ro til spørgsmål eller hjælp.                                      | Virkelig godt |
| ✎ 44 | For dårligt man skal sendes hjem med offentlig bus, når man stadig har store smerter, når man ikke har nogen, der kan køre for én! Lidt tankevækkende, at stuen konstant er fuld, men fredag middag er alle pludselig raske nok til at blive sendt hjem?               | Virkelig godt |
| ✎ 46 | Lægen var meget optaget af, at hans operation var gået godt. Viste absolut ingen interesse for øvrigt velbefindende. En lidt pudsigt oplevelse. Jeg har aldrig haft en sygedag, er ikke pylret, men havde det elendigt [], og havde brug for blot en smule forståelse. | Godt          |
| ✎ 49 | Helbredt.  | Godt          |
| ✎ 50 | Sygeplejersken overhørte lægens vurdering om videre forløb. Lægen indstillede til [et plejecenter], men jeg blev sendt hjem, selvom jeg var utryg.   | Virkelig godt |
| ✎ 53 | Jeg blev utryg, fordi jeg havde meget svært ved at komme op i toget hjem.  | Godt          |
| ✎ 57 | Det skabte lidt utryghed, at lægen under stuegang ikke ville udskrive mig, medens læge NN senere samme formiddag gav grønt lys for udskrivelse. Det skal bemærkes, at jeg følte mig tryk ved læge NN på afdelingen.  | Godt          |

## Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 vest kirurgi	Samlet indtryk
1	Maden var god og smagte rigtig godt. Sammenligner med et andet sygehus. Det er meget bedre i Horsens!! :-) Det betyder rigtig meget for patienten og den pårørende, og der var nok!! [Pleje]	Godt
2	Maden/forplejning VIRKELIGT GOD. [Pleje]	Virkelig godt
4	Det var noget med toiletter, der var for lidt toiletter. Med hensyn til min sygdom. Det var katastrofalt. Dårligt toiletforhold. [Fysiske rammer]	Dårligt
5	Mere information. Komme når man ringer. Ikke tid til patienter. [Kommunikation og information, Pleje]	Dårligt
6	Toiletforholdene var ringe, da adskillige toiletter var aflåste. Man blev bl.a. henvist til at gå ind på andre stuer (hvor patienterne blev forstyrret). [Fysiske rammer]	Godt
8	Lå på firesengsstue, hvor toilettet var aflåst af arbejdstilsynet, så der var to brugbare toiletter på afdelingen! Ikke morsomt, når man får afføringsmiddel til forestående undersøgelse af tarmen! [Fysiske rammer]	Godt
10	Der er toiletter på hver stue, men de er aflåst, så 40 patienter skal deles om fire toiletter, der samtidig er baderum. Det er særdeles uheldigt på en afdeling, hvor flere patienter er igennem et tarmudrensningsforløb. Dette førte fx i mit tilfælde til et uheld på gulvet. [Fysiske rammer]	Godt
11	Jeg oplevede flere, der sagde, at de sådan set ikke havde fået nogen god modtagelsesinformation, og det var ikke kun patienter fra P4. [Kommunikation og information]	Virkelig dårligt
11	Håber ikke, denne blot bliver i statistikken, det har virkelig været en træls oplevelse. [Kommunikation og information]	Virkelig dårligt
12	Pga. ombygning var der kun tre toiletter til afdelingen. Ikke optimalt, når de fleste af os i den grad havde brug for at benytte toilettet ofte. [Fysiske rammer]	Godt
13	På trods af travlhed følte jeg, at der altid var tid til at svare på mine spørgsmål. Personalet er gode til at komme på "uopfordret besøg" på stuen. Det giver trykthed!! TAK for god behandling. [Pleje]	Virkelig godt
14	Personalet skal være meget mere på patientstuerne for at hjælpe patienterne. Jeg følte, at jeg skulle klare alt selv, og det var lige fra da jeg kom fra opvågningen til udskrivelsen. Det kan ikke være rigtigt, at patienterne på stuerne skal passe hinanden. Og to toiletter/bad til en hel tarmafdeling. Det er SLET ikke ok. [Fysiske rammer, Pleje]	Dårligt
15	Der manglede i høj grad toiletter, da halvdelen af dem, der er på afdelingen, er lukket. Det er ikke særlig hensigtsmæssigt, når man skal udrenses inden undersøgelser. Der mangler i høj grad både radio og fjernsyn på sygestuerne. [Fysiske rammer]	Godt
17	Jeg heldig at have toilet ved siden af sengestuen. Skulle dele med andre sengestuer. Ganske ok, at der var til hver stue. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
20	Dårlige toiletforhold bl.a. pga. ombygning.	Virkelig godt


	[Fysiske rammer]	
21	Rengøring OK [på] P4, men dårlig i modtagelsen. Vasketøj blev ikke fjernet fra toiletterne, før vi bad om det.  Toiletterne er utidssvarende.  Personalet tager fint vare på patienter, og sygeplejersken og lægen sørgede for at jeg blev på P4 og ikke blev overflyttet til anden afdeling. Tak for det.  Der er for mange på OP-programmet, så jeg kom til at faste to dage unødvendigt. Det er psykisk hårdt at tro, man skal til undersøgelse og så blive afvist. Jeg synes selvfølgelig, at I er nødt til at visitere de mest akutte til at få behandling først. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
22	Stuens toilet var ude af drift pga. ombygning. [Fysiske rammer]	Godt
25	Fik for første gang, i et [mange] årigt forløb med hyppige tarmslyng, en brugbar forklaring. Det er dog kun mundtlig, da det ikke stod i skrivelsen til praktiserende læge. Men jeg er glad.	Godt
26	Toiletforholdene var virkelig dårlige, men det var jo nok pga. ombygning. Så ellers var alt fint. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
27	Det er et meget venligt personale, som arbejder på P4. Det gælder alle, både læger, sygeplejersker og servicepersonale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
28	Utrolig venligt og imødekommende personale. Godt humør og smil til lægerne. [Relationer til personale]	Virkelig godt
29	Jeg så gerne, at de gjorde lidt mere ud af rengøringen, men de har jo nok ikke mere tid til det, men jeg fik en god behandling, da jeg var der. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
30	Afdelingen var under reparation og manglede toiletter. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
32	Være mere præcise i deres behandling. Fik ikke antibiotika til de aftalte tider, skred seks timer. [Kvalitet i behandling]	Godt
33	Noget jeg ikke forstår! I opholdsstuen var der opsat spritdispensere med opfyldning til at spritte hænder, inden man gik ind. Oplevede flere gange, at der kom sygepersonale og hentede drikke- og madvarer i køleskabet uden at spritte hænder. Har de ikke ligeså mange bakterier på hænderne? Det undrede mig meget. [Fysiske rammer]	Uoplyst
34	Toiletforholdene er meget dårlige.  Rengøringen er ringe, er bange [for] at [det] smitter. Er der [ ] meget [alene], og man er bange. Ellers synes jeg, P4 er dejlig. Men [ ] modtagelsen er ikke god, når man kommer og skal undersøges [ ]. [Fysiske rammer]	Godt
35	Under indlæggelsen var patienten ved at blive fejl medicineret, grundet fejl registrering i journalerne. Det skete i skiftet mellem sygehus og hjemmeplejen. Hvorfor var et barn indlagt på en voksenafdeling? [Kvalitet i behandling]	Dårligt
37	Rengøring var god, men toiletterne... dem kan der godt gøres noget ved! [Fysiske rammer]	Godt
38	Det eneste, der var træls, var toiletterne. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
39	Jeg blev uden videre anbragt på en stue sammen med en mandlig patient, da jeg kom op fra opvågning. Det føltes grænseoverskridende og mærkeligt for mig. Det er nok vigtigt at spørge	Virkelig godt

	patienterne først, og ikke gøre det til et problem for patienten, hvis svaret er, at man helst ikke vil ligge på blandet stue.	
✎ 40	Mere GENNEMGÅENDE LÆGE (altså færre læger i det enkelte forløb). Enkelte læger havde en overfladisk væremåde, manglede nærvær. Jeg følte mig ikke set eller hørt. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Godt
✎ 42	Jeg blev fint og godt undersøgt. Tusind tak for det. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 43	Når jeg er indlagt i Horsens, og tit længere tid ad gangen [], mangler jeg noget at lave, især tv, som kun er i opholdsstuen eller på enestuerne. Og selv om man bliver lagt på en firemandsstue, kan man godt være dårlig. Har tit så ondt, at jeg ikke kan holde ud at være oppe, men er tvunget til at gå over i opholdsstuen, hvis jeg skal se lidt tv. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 46	Når arbejdstilsynet lukker de badeværelser, der hører til de enkelte sengestuer, bør der etableres nødtoiletter. Her er tale om en Mave- Tarmkirurgisk Afdeling, hvor patienter kommer til udtømning inden operation og bagefter skal have fordøjelsessystemet til at fungere igen. Det kræver privatliv og ro, hvilket ikke lader sig praktisere, når mange patienter skal dele ganske få toiletter. Patienter til udtømning har ikke overskud til at rense toilet efter sig. Det efterlader uhumske toiletkummer, der er beskidte i ordets oprindelige betydning, og da man selv er syg og ikke lige har kræfter til at gøre rent, er der ikke andet for end at lukke øjnene og forrette sin nødtørft. Længe leve hygiejnen, det er bare ikke her! Selv slap jeg med skrækken og kom som kvinde til at ligge på en firesengs stue med tre andre kvinder, men det forlyder, at man blander mænd og kvinder på sengestuerne. Nej tak! Ét er, at man skal dele privatliv, stuegang og sygepleje med vildt fremmede, men med vildt fremmede af det modsatte køn? Worst case scenario: Du er indlagt til operation med forudgående udtømning. Toiletterne er optaget, og du får tilbudt en bækkenstol på sengestuen, delvist skjult bag en flytbar skærm, som alle kan kigge hen over. En af herrerne i de andre senge er for dårlig til at forlade stuen, hvor gerne han end ville. Nu er han tvangsindlagt til lydbilledet af flere timers diarré henne i hjørnet. Lyder det ikke bedårende? Skulle det nogensinde ske for mig, har jeg tænkt mig at barrikadere mig på Sygehusledelsens private toilet. Heldigvis er plejepersonalet enestående og forsøger at få alt til at glide. Hatten af for deres venlige og professionelle tilgang til patienterne til trods for fysiske rammer under al kritik (en Mave- Tarmkirurgisk Afdeling med ALT for få toiletter) og til trods for ledelsens mangel på psykologisk sans (blandede sengestuer). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 48	Generelt godt, men var så uheldig at ligge ved siden af en [anden patient], som fyldte uhyre meget, støjende adfærd både morgen og i middagsstunden var der mange pårørende (telefonsamtaler hele tiden). Kunne godt tænke mig, at personalet var lidt mere konsekvente med at bede om ro. Jeg påtalte det flere gange for personalet.	Godt
✎ 49	Generelt en rigtig god oplevelse (omstændighederne taget i betragtning). Den eneste forbedring kunne være, at patienterne løbende blev underrettet via en oversigtskærm om, hvor de var henne på ventelisten til operation. [Ventetid]	Godt
✎ 52	Der var ikke toiletter nok. Man skulle gå frem og tilbage mellem tre eller fire toiletter for at finde et ledigt toilet, og dobbeltdøren var så irriterende. Aftensmad var dårlig. Intet smagte godt, det var ligesom fabriksmad. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
✎ 54	Uanset om man kan se nullermænd eller støv/håndvask/wc, skal der gøres rent, og gerne flytte ting på gulvet og ikke køre udenom. Der går også for lang tid, før sengebordet bliver rengjort eller skiftet ud. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 55	Toilet forholdene var meget dårlige. Det var meget ubehageligt, at have problemer med maven, og ikke have mulighed for toilet på stuen. En høj stress faktor. Opmærksomheden på kosten på sygehuset var rigtig god, både med fin servering af mad, og mulighed for at få forskelligt mad på alle tider. Sygeplejerskerne havde meget travlt indimellem, rutinefunktioner blev i de situationer skubbet. I de situationer kunne jeg fornemme, at det jeg ville henvende mig til sygeplejersken om, skulle være meget vigtigt, ikke på grund af dårlig vilje, men på grund af arbejdspress. [Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale]	Godt

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi	Samlet indtryk
1	Toiletforholdene var under al kritik. Mange toiletter var lukket og de få, der var tilgængelige, var meget beskidte. Jeg var nødt til at tage hjem, da tarmen skulle udtømmes inden en kikkertundersøgelse. Det var umuligt at gøre der. Det kunne tage op til 30 minutter før, at der var et ledigt toilet. [Fysiske rammer]	Godt
2	Da det først blev tydeligt for afdelingen, hvilken målgruppe [de havde med at gøre], og da de begyndte at lytte til os, [der kender patienten], så gik samarbejdet ok. Og jo flere indlæggelser der gik, jo tydeligere blev det også, at hospitalet personalet var lydhøre over for os som samarbejdspartnere []. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig dårligt
4	Dårlige toilet/badeforhold, for få. Upraktisk med to døre. For lidt rengøring. Lidt grænseoverskridende og upraktisk med både mænd og kvinder på stuen. Oplevede at have forskelligt plejepersonale hver dag trods at sygeplejersken fra i går var på arbejde, men havde andre patienter. Virker ressourcekrævende at de skal sætte sig ind i nye patientjournaler hver dag, hvorfor ikke følge de samme patienter i indlæggelsesperiode tilsvarende vagten. Jeg er brystkræftopereret og måtte gentagne gange gøre opmærksom på ikke, at bruge armen i den side til blodprøver/tryk. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
5	Undersøge tingene, hvis de er usikre, inden de giver svar til os. Ville have min kæreste med ned til jeg sov, og så sagde sygeplejerske NN: "Nej, det kan man ikke, det er kun børn, der kan få lov til det". Men en anden sygeplejerske kom og sagde, at han så godt måtte komme med alligevel. Så jeg nåede at blive ked af det. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Jeg synes ikke, at det er en god ide med to forskellige køn på samme stue. Information om måltider og spisestue var for dårlig. Meget behagelig behandling fra personalet, selv om de har travlt. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
9	Toiletforholdene var ikke gode, for de blev lukket, da jeg var indlagt, så nogle gange måtte jeg helt ned i forhallen, og så gik det GALT. [Fysiske rammer]	Godt
10	Afdelingen gjorde det godt. Gjorde, hvad de kunne!! De kunne jo ikke gøre for de dårlige bad- og toiletforhold. Men det er jo ikke deres skyld. Det skal nok blive godt engang. Stor tak til dem alle! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
12	Skyldes kæmpe ombygning. Megen støj.	Godt
15	Den stue, hvor jeg lå, skulle ændres fra mandeafdeling til kvindeafdeling, og på et tidspunkt var der både mænd og kvinder på stuen!	Godt
17	Det var meget sødt og venligt personale på afdelingen. [Relationer til personale]	Godt
18	Den dårlige vurdering skyldtes nok ombygning.	Godt
21	Der var ikke specielt rent på toiletter, meget tilkalket, gulve er slidte og snavsede, der var støv alle vegne og snavsede vægge. [Fysiske rammer]	Godt
22	Alt i alt har jeg været glad for de gange, jeg har været indlagt i Horsens. Det er dejligt at opleve venlighed og smil, når man skal opereres, og det har jeg i høj grad oplevet, så tak for det. [Relationer til personale]	Virkelig godt
23	Planlægge udskrivelse noget bedre, tak. Måtte selv hurtigt tage kontakt til egen læge for at få igangsat nødvendig "hjertebehandling". [Kvalitet i behandling]	Godt
24	Sengestuerne var rene og pæne. Patienttoiletterne var oftest beskidte og uhygiejniske. Der	Godt

	manglede sæbe og sprit til hænderne. [Fysiske rammer]	
25	Fin hjemtransport (Falck). To hjemtransporter.	Virkelig godt
26	De få toiletter, der var på afdelingen, var ofte meget ulækre. Der manglede også tit hygiejneartikler, eksempelvis sæbe, sprit, håndklædepapir. Rengøring på stuen var ligeledes meget mangelfuld, både på sengeborde og gulve var der gamle pletter. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
27	Blev flyttet til enestue. Ren luksus. Toiletforholdene er ikke gode. De blandede sengestuer er forfærdelige, og det, at jeg blev flyttet til enestue, var en flot gestus af personalet. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
29	Jeg synes godt om, at man forsøgsvis lavede kvinde- og mandestuer sammen på Horsens Sygehus. Håber, det bliver vedtaget. [Fysiske rammer]	Godt
31	Toilet- og badeforhold er mangelfulde. Jeg ved godt, at toiletter er lukket af Arbejdstilsynet, men fandt det grænseoverskridende at skulle gennem en stue med meget syge patienter for at benytte toilettet. Med en mindre ombygning af de lukkede små toiletrum kunne dette afhjælpes. [Fysiske rammer]	Godt
32	Under modernisering af sygehuset: Kunne man ikke finde ud af noget med brug af andre lokaler, så der ikke var så meget larm. [Fysiske rammer]	Dårligt
34	Der var meget larm på afdelingen pga. ombygning. [Fysiske rammer]	Godt
36	Jeg blev passet godt på.	Virkelig godt
37	Da de mindre toiletter var lukket af, var det til meget stor gene, at hele afdelingens patienter skulle deles om toilettet på min stue. Det medførte et stort rend af patienter 24/7, hele døgnet, på/gennem stuen til stor forstyrrelse. Derudover kunne kun den ene patient benytte tv'et på stuen. [Fysiske rammer]	Godt
38	Få gjort rent. Få åbnet de små toiletter, som findes på alle stuer, således at man ikke skal bruge andre stuers toiletter. Sørge for, at der bliver gennemført stuegang. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
39	Jeg følte mig usikker på morgenprocedurerne i forhold til måling af blodtryk, temperatur osv. samt stuegang. Hvornår ville det være mest passende at gå i bad? Det var meget stressende at opleve, at sygeplejersken stod og bankede på døren til toilettet, mens jeg var der, kun for toiletbesøg og etagevask i fem til ti minutter. Hvorfor havde jeg ikke fået et varsel? Sygeplejersken sagde, at der var stuegang NU! [Kommunikation og information]	Uoplyst
41	Super kompetent personale!! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
42	Afdelingen var under ombygning, hvilket den bar tydelig præg af. Alle toiletter på stuerne var lukkede, da de var for små. Det betød fire toiletter til 42 patienter, hvoraf en del var indlagt pga. mavegener, så de skulle udtømmes pga. undersøgelse eller andet, så dvs. en del toiletbesøg. Ofte måtte man vente på ledigt toilet!!! [Fysiske rammer]	Godt
44	Ikke rart at være blandet køn, besværliggør flere ting og nogle mænd er direkte "lurende"! Virkelig latterligt at toiletter og bad på stuen ikke må benyttes, når man selv kan klare sig. Flere senge fungerede ikke (elektriske). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
46	Sygeplejerske NN bemærkede blot, at jeg skulle op, ud at gå og hjemskrives, hvilket var fuldstændig uoverskueligt. Sygeplejersken, der kom efter kunne se, hvor rædsomt jeg havde det, og oplyste at jeg kunne overnatte, hvilket var en MEGET stor lettelse. En smule omsorg kan ind	Godt

	imellem være en rigtig god investering, og en god nats søvn gør underværker. [Pleje, Relationer til personale]	
✎ 47	Afdelinger var under ombygning, men med godt humør fra alle parter, så gik meget fint. Stor ros til alle som jeg var i kontakt med. Hvis jeg skal finde noget negativt, så er det ventetiden: Var til undersøgelse ved egen læge [i starten af året], skulle opereres [i sommers], men blev aflyst efter syv timers venten (fastende)[], men der var ikke noget alvorligt. [Ventetid]	Virkelig godt
✎ 48	For ringe toiletforhold. For dårlig rengøring. Havde valgt en stue for mænd, men der kom kvinder og børn alligevel. Der var meget uro på stuen og på gangen. Nattesøvn findes der ikke på sygehuset på grund af barnegråd og andet URO. Larm, bl.a. på grund af arbejde på Afdeling 5 [og] renovering? [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
✎ 49	Jeg var godt tilfreds.	Godt
✎ 51	Kaotiske toilet/omklædningsforhold pga. ombygning og lukkede toiletter. Det ville være en god ide, at de to toilettdøre låste på samme tid. Jeg gik adskillige gange ind på et optaget toilet, da brugeren havde glemt at låse den ene dør. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 52	Toilet på stuerne var lukket pga. arbejdstilsynet, så vi skulle alle benytte dem på gangen, men ellers ok. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 53	Jeg fik et dejligt enkeltværelse, fordi jeg var meget svækket efter lang tid i narkose. Kantinen var rigtig god. Der blev ringet til min kone alt for tidligt. Man kunne alligevel ikke give klar besked om min tilstand. Det blev min kone unødigt ængstelig af. Min kone fik et chok. [Pleje]	Godt
✎ 54	Havde spisebesvær og madlede. Det blev gjort værre af, at det lugtede meget af mad på afdelingen. Bad og toiletforhold er meget ringe. [Fysiske rammer]	Dårligt
✎ 55	Godt at de er ved at udskifte toiletterne. Dog ikke smart, at så mange syge skal dele så få toiletter imens. Der kunne rengøringen godt være bedre. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 56	Toilet på rum var lukkede pga. arbejdsmiljø, så der var tre toiletter og bad til hele afdelingen. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 57	Jeg ved ikke, hvad FORDELEN er ved blandet køn på stuen. Vi var tre mænd, der lå på stue med en ældre dame, som havde meget stort behov for at bestemme, hvornår lys skulle slukkes og døre lukkes, hvornår der skulle luftes ud m.v. Hun kunne heller ikke acceptere, at mændene talte længere tid sammen, f.eks. om aftenen. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 58	Bedre: [Jeg ville gerne have] det samme personale. Jeg havde mange forskellige i de dage, jeg var indlagt.  Godt: Søde smil, lyttende. De var gode til, at der var noget, der hed hjælp til selvhjælp. [Kontaktperson, Pleje]	Godt
✎ 59	Der var for få sengepladser/stuer, så man blev flyttet for meget rundt og måtte sove på gangen. [Fysiske rammer]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kirurgisk sengeafdeling</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Sørge for, at der er knyttet den samme læge til en hver gang. Hvis ikke det kan lade sig gøre, så må det være muligt, at det indskrænkes til to læger. Det samme bør gælde for sygeplejersker. [Kontaktperson]	Virkelig dårligt
✎ 2	Jeg har fået en rigtig fin behandling under indlæggelse og efterfølgende kontrol. [Kvalitet i behandling]	Godt

-  3 Jeg oplevede stor faglig kompetence på alle niveauer. Venlighed og omsorg, når det var ME-GET påkrævet. Meget venlighed og hensyntagen ved specialundersøgelse []. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] 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 afdelingsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling<sup>2</sup>. 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.

---

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

