

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Ortopædkirurgisk afdeling
Regionshospitalet Randers
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

© 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.....	99
	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:	387
Besvarelser fra afdelingens patienter:	240
Afdelingens svarprocent:	62%

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

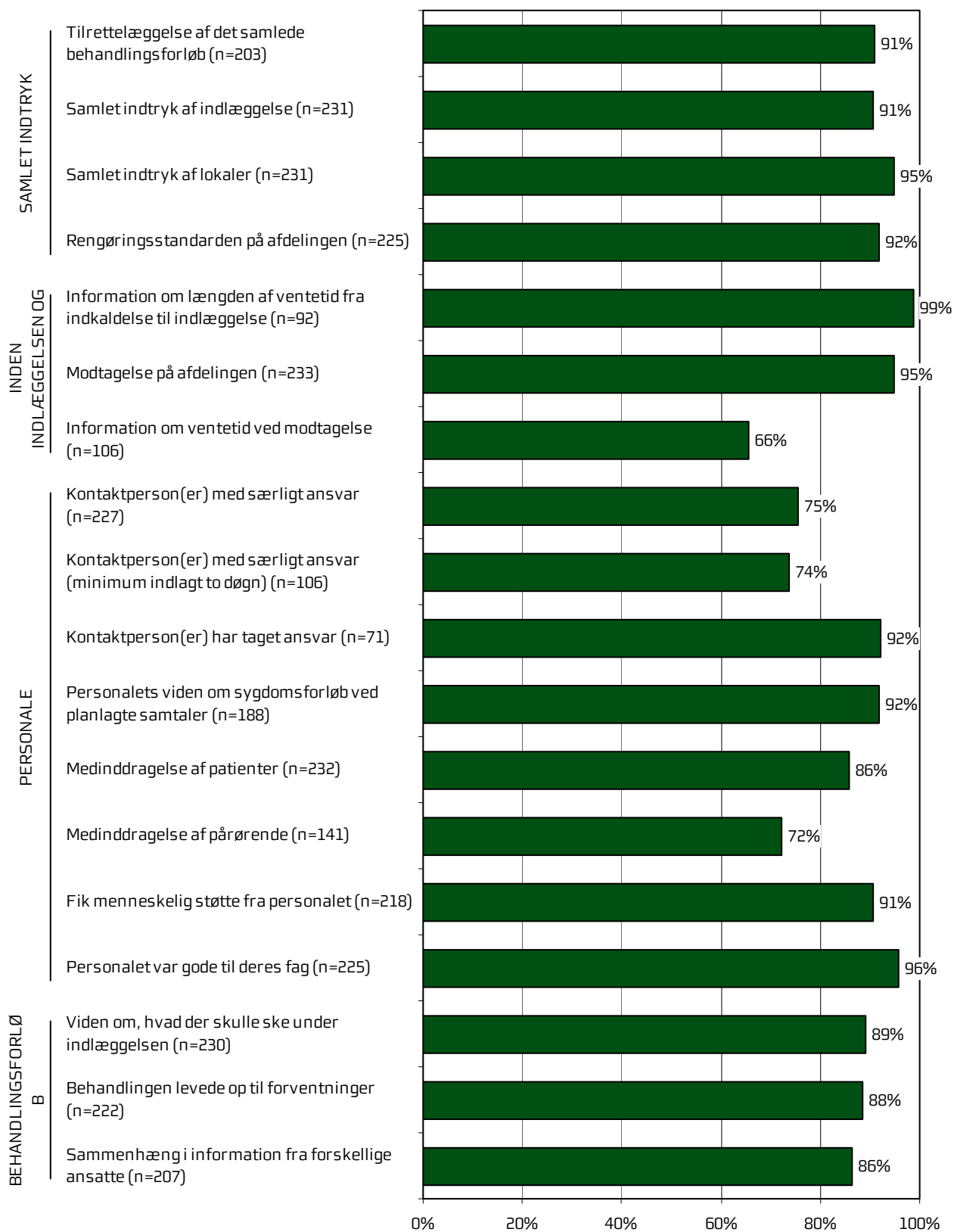
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

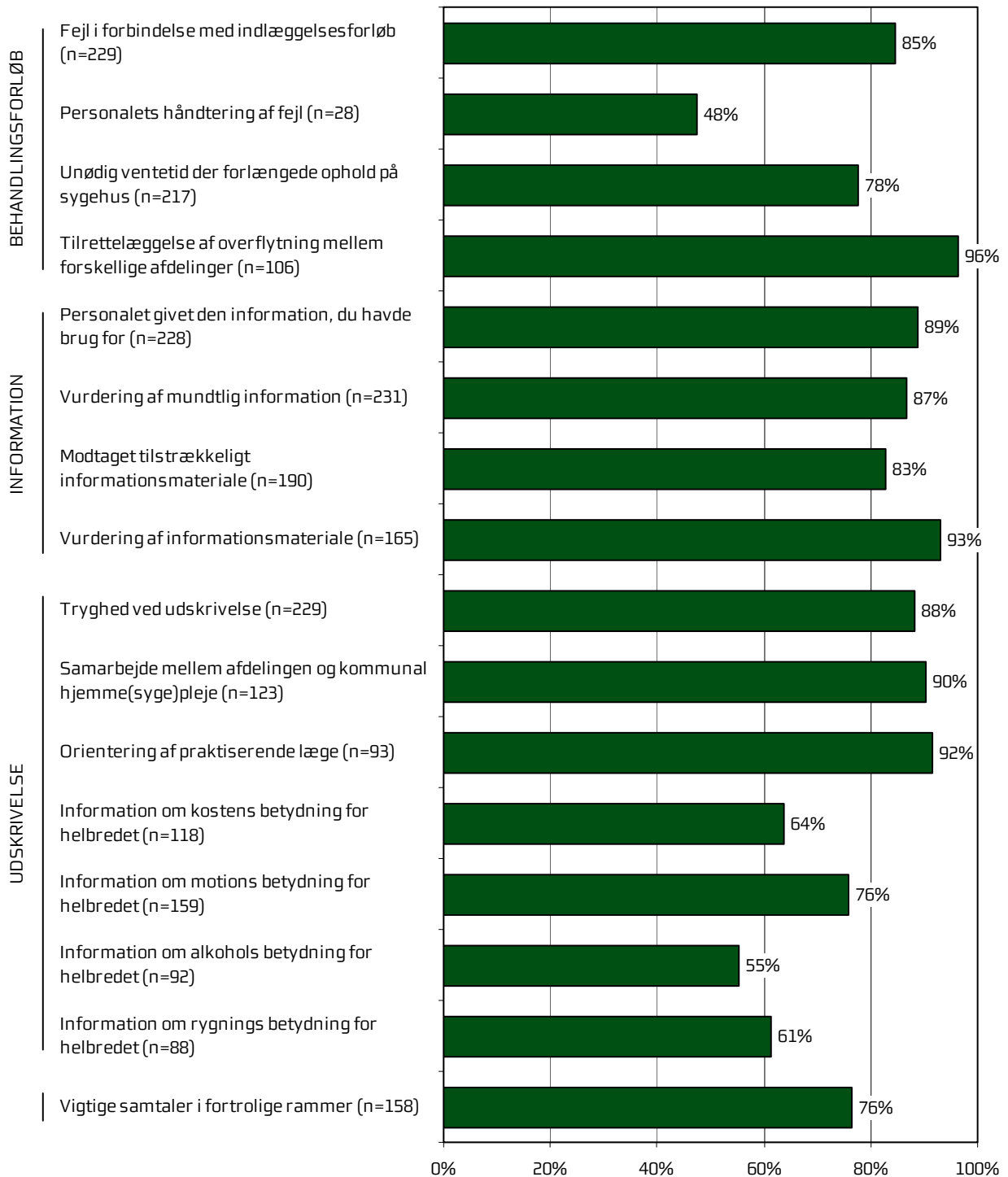
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ortopædkirurgisk Afdeling O

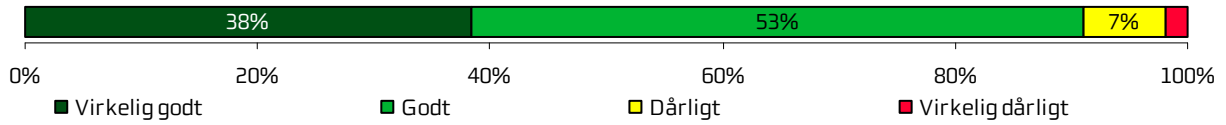
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

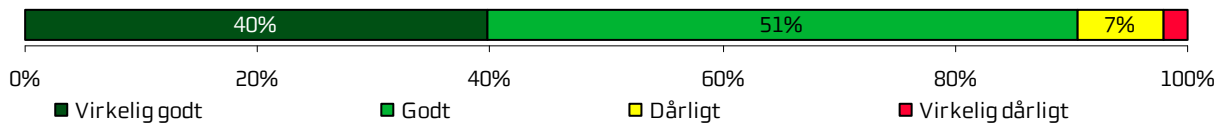
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=203)



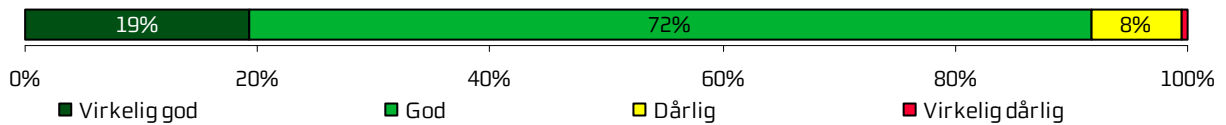
Samlet indtryk af indlæggelse (n=231)



Samlet indtryk af lokaler (n=231)



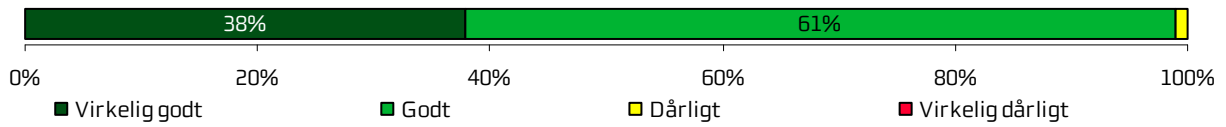
Rengøringsstandard på afdelingen (n=225)



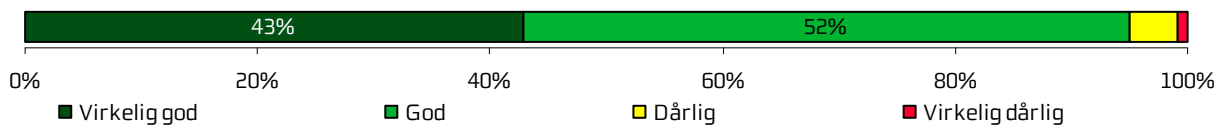
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	97 % *	91 %	97 %	82 % *	88 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	91 %	97 % *	88 %	96 %	83 % *	89 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	95 %	96 %	89 % *	91 %	88 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	92 %	92 %	89 %	97 %	88 %	90 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

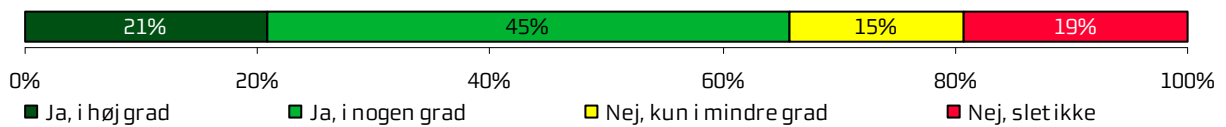
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=92)



Modtagelse på afdelingen (n=233)



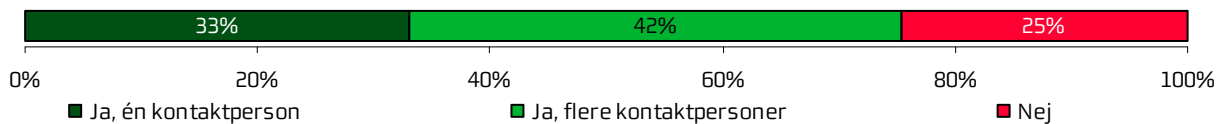
Information om ventetid ved modtagelse (n=106)



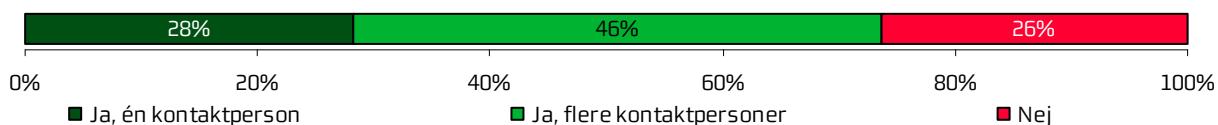
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	99 %	98 %	97 %	100 %	93 %	97 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	95 %	97 %	92 %	99 % *	93 %	95 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	66 %	68 %	69 %	71 %	60 %	63 %

Personale

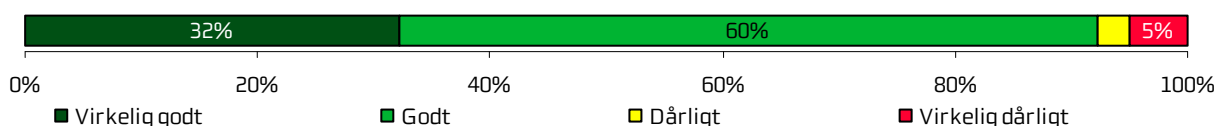
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=227)



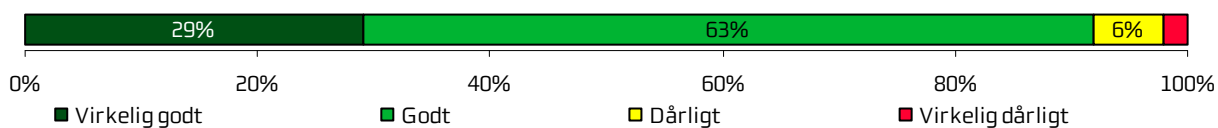
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=106)



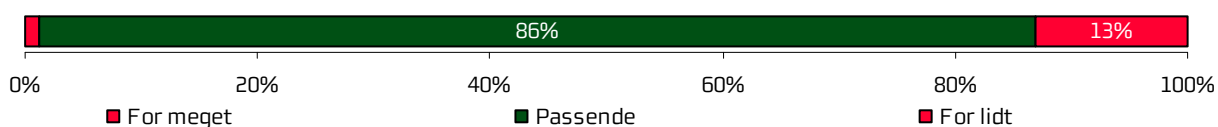
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=71)



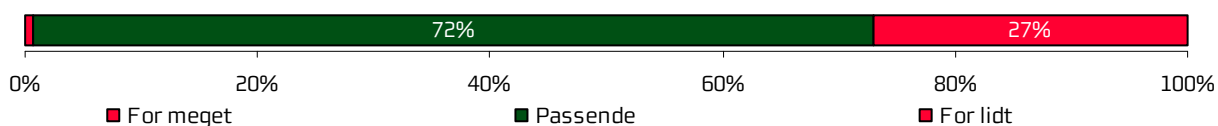
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=188)



Medinddragelse af patienter (n=232)



Medinddragelse af pårørende (n=141)



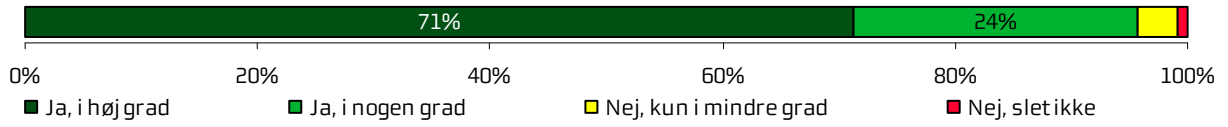
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=218)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	75 %	68 %	63 % *	89 % *	74 %	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	74 %	68 %	57 % *	86 %	59 %	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	92 %	98 % *	96 %	100 % *	96 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	90 %	87 %	100 % *	84 % *	88 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86 %	91 %	83 %	96 % *	76 % *	82 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	72 %	81 %	75 %	94 % *	70 %	77 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	91 %	90 %	86 %	94 %	82 % *	87 % *

Personale (fortsat)

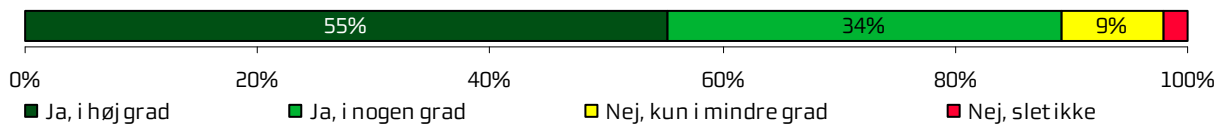
Personalet var gode til deres fag (n=225)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	98 %	92 %	100 % *	92 %	95 % *

Behandlingsforløb

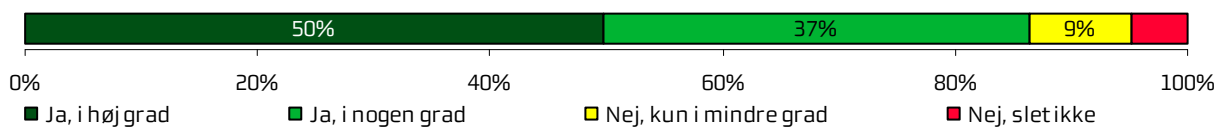
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=230)



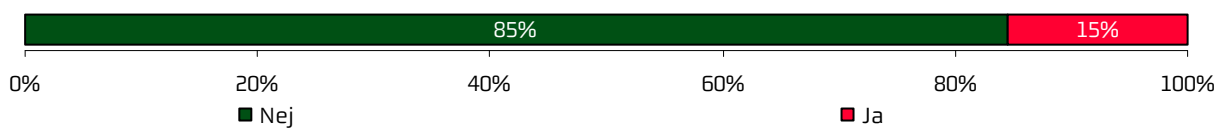
Behandlingen levede op til forventninger (n=222)



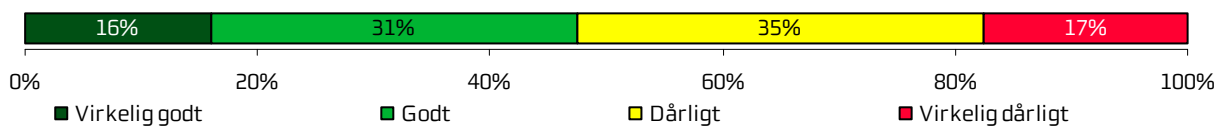
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=207)



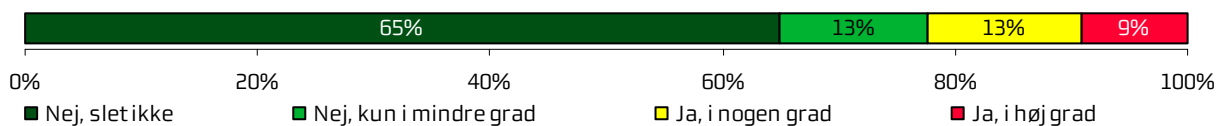
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=229)



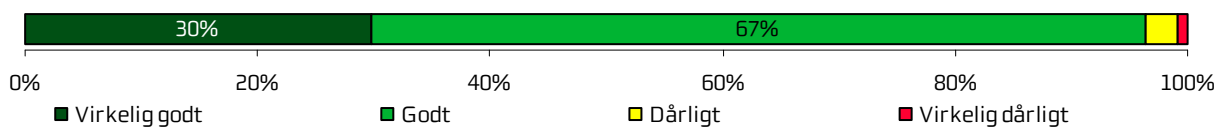
Personalets håndtering af fejl (n=28)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=217)



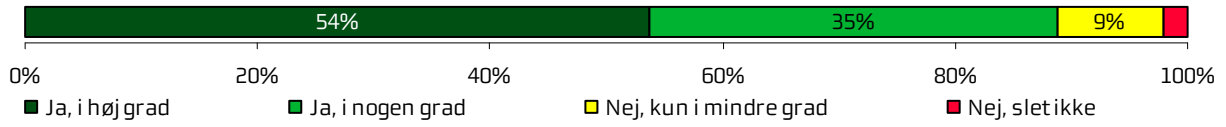
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=106)



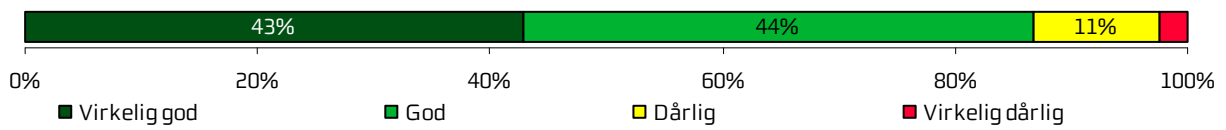
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	89 %	91 %	88 %	95 %	71 % *	78 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	94 % *	91 %	96 % *	84 %	88 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	86 %	90 %	84 %	95 % *	78 % *	84 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	85 %	86 %	86 %	91 %	81 %	85 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	48 %	63 %	48 %	62 %	47 %	51 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	78 %	85 % *	80 %	89 % *	69 %	79 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	96 %	94 %	91 %	95 %	89 % *	93 % *

Information

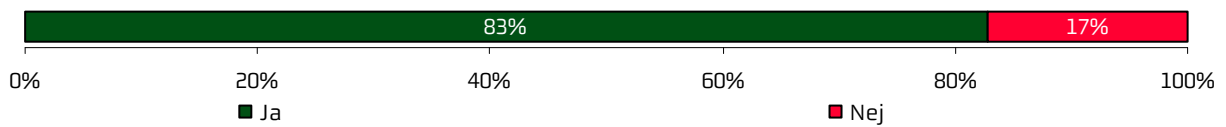
Personalet givet den information, du havde brug for (n=228)



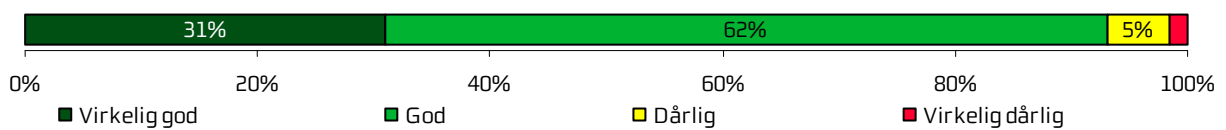
Vurdering af mundtlig information (n=231)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=190)



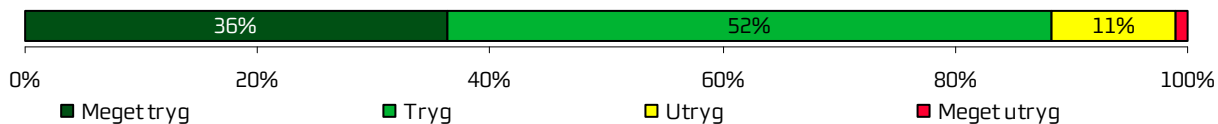
Vurdering af informationsmateriale (n=165)



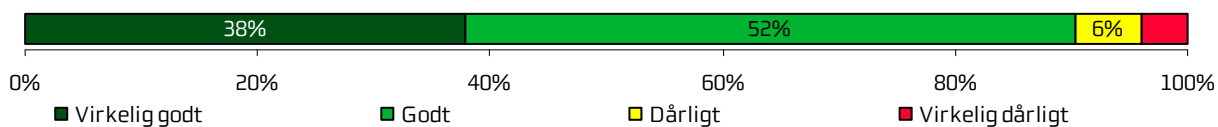
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	89 %	92 %	83 %	94 %	79 % *	85 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	87 %	95 % *	87 %	96 % *	83 %	89 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	83 %	-	-	93 % *	61 % *	71 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	93 %	-	-	95 %	89 %	90 %

Udskrivelse

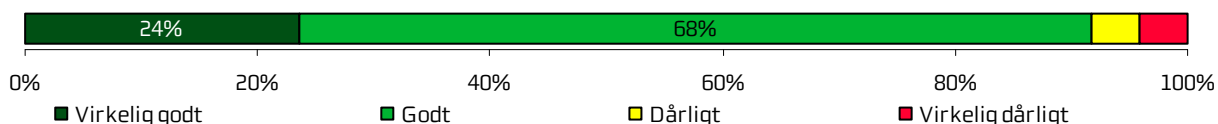
Tryghed ved udskrivelse (n=229)



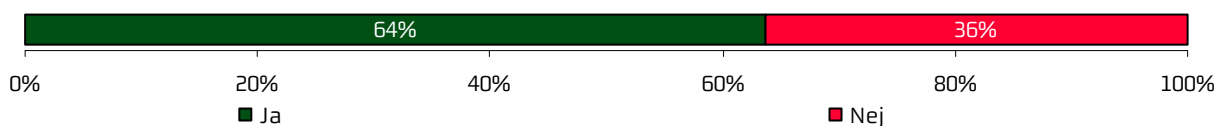
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=123)



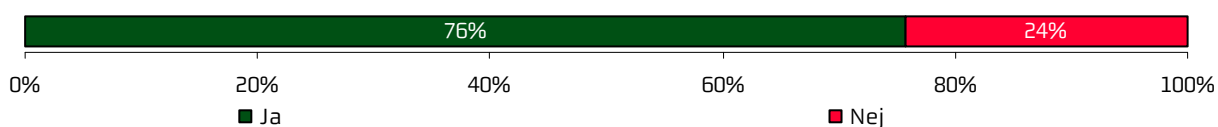
Orientering af praktiserende læge (n=93)



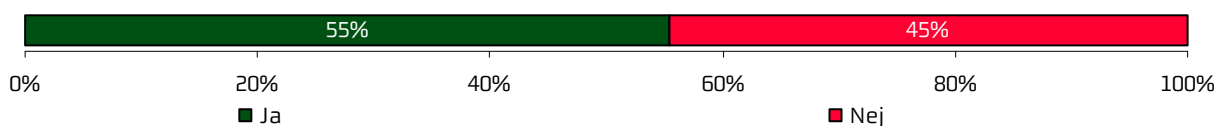
Information om kostens betydning for helbredet (n=118)



Information om motions betydning for helbredet (n=159)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=92)



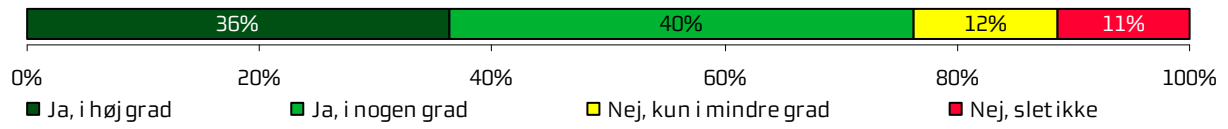
Information om rygningens betydning for helbredet (n=88)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	88 %	94 % *	88 %	91 %	83 %	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	90 %	91 %	85 %	87 %	83 %	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	92 %	86 %	93 %	92 %	85 %	90 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	64 %	-	-	76 %	42 % *	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	76 %	-	-	84 %	50 % *	70 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	55 %	-	-	68 %	50 %	60 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	61 %	-	-	70 %	51 %	62 %

Hospitalets eget spørgsmål

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=158)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	76 %	-	-	90 % *	73 %	77 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

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

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 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"/>	<input type="checkbox"/>

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

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.: >>lobnr<<

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 samlede 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, 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 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.

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 kommentarfelder, 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 kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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) 62 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	62%	100%
Køn		
Mand	43%	47%
Kvinde	57%	53%
Aldersgruppe		
Under 20 år	6%	8%
20-39 år	3%	7%
40-59 år	19%	20%
60-79 år	54%	44%
80 år eller derover	18%	21%

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

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 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:

¹ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedste og dårligste placerede afdeling
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	240		100%	
Køn				
Mand	104		43%	
Kvinde	136		57%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	15		6%	
20-39 år	7		3%	
40-59 år	45		19%	
60-79 år	129		54%	
80 år eller derover	44		18%	
Skema udfyldt af				
Patienten	203		91%	
Pårørende	20		9%	
Modersmål				
Dansk	234		99%	
Ikke dansk	2		1%	
Indlæggelsesform				
Akut	143		60%	
Planlagt	97		40%	
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9		4%	
B7 - RRA	231		96%	
Diagnose				
Øvrige	154		64%	
DS720-722	30		13%	
DM171	27		11%	
DM161	29		12%	

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	38	53	7	2	203	24
Køn						
Mand	41	53	4	2	92	10
Kvinde	36	53	9	2	111	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	46	26	16	12	12	1
20-39 år	14	57	29	0	7	0
40-59 år	33	64	3	0	39	6
60-79 år	39	52	7	2	114	12
80 år eller derover	42	55	3	0	31	5
Skema udfyldt af						
Patienten	41	52	5	2	175	22
Pårørende	43	51	6	0	15	1
Modersmål						
Dansk	39	52	7	2	200	24
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	29	54	13	3	111	23
Planlagt	49	51	0	0	92	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	29	14	0	7	1
B7 - RRA	37	54	7	2	196	23
Diagnose						
Øvrige	33	56	9	2	129	18
DS720-722	33	48	10	10	21	6
DM171	38	62	0	0	26	0
DM161	67	33	0	0	27	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	40	51	7	2	231
Køn					
Mand	47	49	3	1	104
Kvinde	34	52	11	3	127
Aldersgruppe					
Under 20 år	44	25	21	10	15
20-39 år	14	71	14	0	7
40-59 år	36	52	9	2	44
60-79 år	40	53	5	2	126
80 år eller derover	44	51	5	0	39
Skema udfyldt af					
Patienten	41	51	6	2	200
Pårørende	49	40	11	0	17
Modersmål					
Dansk	41	51	7	2	227
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	32	53	11	4	136
Planlagt	51	47	2	0	95
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	22	22	0	9
B7 - RRA	39	53	6	2	222
Diagnose					
Øvrige	36	53	8	3	150
DS720-722	30	56	11	4	27
DM171	50	50	0	0	26
DM161	61	36	4	0	28

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	65	5	0	231
Køn					
Mand	35	60	5	0	104
Kvinde	26	68	5	0	127
Aldersgruppe					
Under 20 år	39	61	0	0	14
20-39 år	29	57	14	0	7
40-59 år	31	60	9	0	45
60-79 år	29	68	3	0	126
80 år eller derover	31	62	8	0	39
Skema udfyldt af					
Patienten	29	66	5	0	200
Pårørende	43	52	5	0	18
Modersmål					
Dansk	30	65	5	0	228
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	30	65	5	0	134
Planlagt	31	64	5	0	97
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	8
B7 - RRA	29	65	5	0	223
Diagnose					
Øvrige	29	66	5	0	150
DS720-722	32	64	4	0	25
DM171	44	44	11	0	27
DM161	24	76	0	0	29

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	19	72	8	0	225
Køn					
Mand	24	68	7	1	101
Kvinde	15	76	9	0	124
Aldersgruppe					
Under 20 år	47	53	0	0	13
20-39 år	14	86	0	0	7
40-59 år	25	68	7	0	44
60-79 år	15	75	9	1	124
80 år eller derover	14	76	11	0	37
Skema udfyldt af					
Patienten	20	72	8	0	198
Pårørende	21	67	6	6	15
Modersmål					
Dansk	19	73	8	0	222
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	19	72	9	0	130
Planlagt	19	73	6	1	95
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	8
B7 - RRA	18	74	8	0	217
Diagnose					
Øvrige	21	73	7	0	146
DS720-722	17	71	13	0	24
DM171	15	69	12	4	26
DM161	17	76	7	0	29

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	38	61	1	0	92	4	143
Køn							
Mand	39	58	2	0	45	1	58
Kvinde	36	64	0	0	47	3	85
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	2	0	13
20-39 år	-	-	-	-	0	0	7
40-59 år	22	78	0	0	18	0	27
60-79 år	44	55	2	0	55	3	70
80 år eller derover	35	65	0	0	17	1	26
Skema udfyldt af							
Patienten	38	61	1	0	87	3	112
Pårørende	-	-	-	-	4	1	15
Modersmål							
Dansk	38	61	1	0	92	4	137
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	143
Planlagt	38	61	1	0	92	4	0
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	8
B7 - RRA	38	60	1	0	91	4	135
Diagnose							
Øvrige	35	65	0	0	39	1	114
DS720-722	-	-	-	-	1	0	29
DM171	32	64	4	0	25	2	0
DM161	44	56	0	0	27	1	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	43	52	4	1	233
Køn					
Mand	47	50	2	1	104
Kvinde	39	54	6	1	129
Aldersgruppe					
Under 20 år	54	36	10	0	15
20-39 år	29	71	0	0	7
40-59 år	40	56	2	2	45
60-79 år	44	51	5	0	125
80 år eller derover	39	56	2	2	41
Skema udfyldt af					
Patienten	45	51	3	1	199
Pårørende	46	44	10	0	19
Modersmål					
Dansk	43	53	3	1	228
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	45	50	6	0	136
Planlagt	40	56	2	2	97
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	44	0	0	9
B7 - RRA	42	53	4	1	224
Diagnose					
Øvrige	45	50	4	0	151
DS720-722	35	58	8	0	26
DM171	41	52	4	4	27
DM161	38	59	0	3	29

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	21	45	15	19	106	19
Køn						
Mand	22	47	16	15	47	8
Kvinde	20	43	14	23	59	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	52	16	32	12	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	21	47	26	5	19	1
60-79 år	26	41	11	22	54	9
80 år eller derover	24	53	6	18	17	8
Skema udfyldt af						
Patienten	23	40	15	22	85	15
Pårørende	20	71	0	10	9	2
Modersmål						
Dansk	21	46	15	18	103	18
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	19	45	18	18	65	16
Planlagt	24	45	10	22	41	3
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	57	14	29	7	0
B7 - RRA	23	43	15	18	99	19
Diagnose						
Øvrige	21	43	17	18	68	15
DS720-722	14	64	7	14	14	1
DM171	22	44	11	22	9	0
DM161	27	33	13	27	15	3

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	33	42	25	227
Køn				
Mand	28	45	27	103
Kvinde	38	40	22	124
Aldersgruppe				
Under 20 år	44	56	0	15
20-39 år	14	43	43	7
40-59 år	28	51	21	43
60-79 år	30	41	30	122
80 år eller derover	48	30	23	40
Skema udfyldt af				
Patienten	33	42	25	193
Pårørende	41	38	20	18
Modersmål				
Dansk	34	42	24	222
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	31	43	26	136
Planlagt	37	41	22	91
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	44	0	9
B7 - RRA	32	42	26	218
Diagnose				
Øvrige	35	41	24	147
DS720-722	26	48	26	27
DM171	36	44	20	25
DM161	29	43	29	28

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (Omfatter kun patienter, som har været indlagt mere end TO døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	28	46	26	106
Køn				
Mand	25	44	31	44
Kvinde	31	47	23	62
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	30	45	25	20
60-79 år	23	50	27	52
80 år eller derover	43	29	29	28
Skema udfyldt af				
Patienten	31	43	26	84
Pårørende	30	50	20	10
Modersmål				
Dansk	28	46	25	102
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	20	49	31	83
Planlagt	57	35	9	23
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1
B7 - RRA	29	45	27	105
Diagnose				
Øvrige	25	46	29	71
DS720-722	25	50	25	24
DM171	-	-	-	3
DM161	63	25	13	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	32	60	3	5	71	4
Køn						
Mand	35	56	0	9	28	1
Kvinde	30	63	5	2	43	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	36	57	7	0	14	1
60-79 år	33	64	3	0	33	3
80 år eller derover	32	68	0	0	19	0
Skema udfyldt af						
Patienten	40	56	2	2	57	3
Pårørende	0	86	14	0	7	1
Modersmål						
Dansk	33	59	3	5	69	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	33	58	2	7	51	3
Planlagt	30	65	5	0	20	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
B7 - RRA	33	61	3	3	70	4
Diagnose						
Øvrige	28	62	2	8	46	2
DS720-722	38	63	0	0	16	1
DM171	-	-	-	-	3	0
DM161	50	33	17	0	6	1

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	63	6	2	188	47
Køn						
Mand	36	59	4	1	90	14
Kvinde	23	67	8	3	98	33
Aldersgruppe						
Under 20 år	36	51	13	0	15	0
20-39 år	0	83	17	0	6	1
40-59 år	23	69	3	6	35	10
60-79 år	31	62	7	1	104	23
80 år eller derover	32	64	0	4	28	13
Skema udfyldt af						
Patienten	31	63	5	1	163	39
Pårørende	33	59	8	0	11	6
Modersmål						
Dansk	29	63	6	2	183	47
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	19	69	9	4	107	32
Planlagt	44	54	2	0	81	15
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	44	11	0	9	0
B7 - RRA	28	64	6	2	179	47
Diagnose						
Øvrige	26	63	7	3	123	31
DS720-722	20	75	5	0	20	6
DM171	40	60	0	0	20	6
DM161	44	52	4	0	25	4

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	86	13	232
Køn				
Mand	2	90	8	104
Kvinde	1	82	17	128
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	90	10	15
20-39 år	0	100	0	7
40-59 år	0	87	13	45
60-79 år	2	82	16	125
80 år eller derover	0	93	8	40
Skema udfyldt af				
Patienten	1	87	12	200
Pårørende	5	80	15	18
Modersmål				
Dansk	1	86	13	228
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	1	84	16	135
Planlagt	2	89	9	97
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	9
B7 - RRA	1	85	14	223
Diagnose				
Øvrige	1	87	12	149
DS720-722	0	78	22	27
DM171	4	81	15	27
DM161	3	90	7	29

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	72	27	141	94
Køn					
Mand	0	80	20	63	41
Kvinde	1	65	33	78	53
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	76	24	14	1
20-39 år	0	60	40	5	2
40-59 år	0	76	24	21	24
60-79 år	0	69	31	71	55
80 år eller derover	3	77	20	30	12
Skema udfyldt af					
Patienten	0	74	26	111	90
Pårørende	6	72	22	16	3
Modersmål					
Dansk	1	72	28	138	93
Ikke dansk	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform					
Akut	0	70	30	90	48
Planlagt	2	77	21	51	46
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	89	11	9	0
B7 - RRA	1	70	29	132	94
Diagnose					
Øvrige	1	69	29	85	66
DS720-722	0	73	27	26	2
DM171	0	58	42	12	15
DM161	0	94	6	18	11

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	60	31	7	2	218	17
Køn						
Mand	64	29	7	0	93	11
Kvinde	57	32	7	4	125	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	70	19	5	5	14	1
20-39 år	17	67	17	0	6	1
40-59 år	56	33	11	0	45	0
60-79 år	62	29	7	3	115	12
80 år eller derover	61	34	3	3	38	3
Skema udfyldt af						
Patienten	61	30	7	2	186	13
Pårørende	75	20	5	0	18	2
Modersmål						
Dansk	60	30	7	2	213	17
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	53	34	10	3	131	9
Planlagt	70	25	3	1	87	8
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	13	0	0	8	1
B7 - RRA	58	32	8	2	210	16
Diagnose						
Øvrige	56	32	9	3	139	11
DS720-722	57	32	7	4	28	1
DM171	67	33	0	0	24	3
DM161	78	19	4	0	27	2

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	71	24	3	1	225	11
Køn						
Mand	74	23	2	1	100	4
Kvinde	69	26	5	1	125	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	78	16	5	0	14	1
20-39 år	43	29	14	14	7	0
40-59 år	65	35	0	0	43	1
60-79 år	73	22	4	1	120	7
80 år eller derover	73	24	2	0	41	2
Skema udfyldt af						
Patienten	74	24	2	1	191	9
Pårørende	76	14	10	0	19	1
Modersmål						
Dansk	71	25	4	1	220	11
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	66	28	4	1	130	9
Planlagt	78	20	2	0	95	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	0	0	9	0
B7 - RRA	71	25	4	1	216	11
Diagnose						
Øvrige	70	26	3	1	142	9
DS720-722	59	33	7	0	27	2
DM171	74	22	4	0	27	0
DM161	86	10	3	0	29	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	55	34	9	2	230	6
Køn						
Mand	57	35	8	0	103	1
Kvinde	54	33	10	4	127	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	49	33	18	0	15	0
20-39 år	14	43	43	0	7	0
40-59 år	52	39	7	2	44	1
60-79 år	60	31	6	2	124	4
80 år eller derover	53	35	10	3	40	1
Skema udfyldt af						
Patienten	58	35	6	2	197	4
Pårørende	57	23	15	5	18	1
Modersmål						
Dansk	55	35	9	2	225	6
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	44	40	13	4	135	6
Planlagt	72	25	3	0	95	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	33	11	0	9	0
B7 - RRA	55	34	9	2	221	6
Diagnose						
Øvrige	49	37	11	2	149	4
DS720-722	54	27	12	8	26	2
DM171	59	41	0	0	27	0
DM161	86	14	0	0	28	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	31	6	6	222	15
Køn						
Mand	62	30	3	5	101	3
Kvinde	53	32	8	6	121	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	49	23	9	20	13	2
20-39 år	29	43	14	14	7	0
40-59 år	51	44	5	0	41	4
60-79 år	65	26	5	3	121	7
80 år eller derover	48	35	8	10	40	2
Skema udfyldt af						
Patienten	60	32	4	4	187	15
Pårørende	59	32	5	5	19	0
Modersmål						
Dansk	57	32	5	6	217	15
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	47	35	9	8	129	12
Planlagt	71	26	1	2	93	3
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	22	11	11	9	0
B7 - RRA	57	32	6	5	213	15
Diagnose						
Øvrige	53	33	8	6	141	13
DS720-722	50	27	8	15	26	2
DM171	70	30	0	0	27	0
DM161	71	29	0	0	28	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	50	37	9	5	207	28
Køn						
Mand	53	34	10	3	95	8
Kvinde	47	39	8	7	112	20
Aldersgruppe						
Under 20 år	45	14	14	28	14	1
20-39 år	33	50	17	0	6	0
40-59 år	48	40	10	2	42	3
60-79 år	55	34	9	3	113	15
80 år eller derover	41	53	3	3	32	9
Skema udfyldt af						
Patienten	52	37	8	2	182	20
Pårørende	45	41	7	7	12	6
Modersmål						
Dansk	49	37	9	4	202	28
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	40	40	13	7	122	17
Planlagt	64	32	2	1	85	11
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	13	13	25	8	1
B7 - RRA	50	38	9	4	199	27
Diagnose						
Øvrige	46	36	11	6	134	19
DS720-722	35	48	13	4	23	4
DM171	67	33	0	0	24	3
DM161	65	31	0	4	26	2

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	85	15	229
Køn			
Mand	88	12	104
Kvinde	82	18	125
Aldersgruppe			
Under 20 år	75	25	15
20-39 år	86	14	7
40-59 år	84	16	45
60-79 år	85	15	123
80 år eller derover	90	10	39
Skema udfyldt af			
Patienten	85	15	197
Pårørende	95	5	17
Modersmål			
Dansk	84	16	225
Ikke dansk	-	-	2
Indlæggelsesform			
Akut	83	17	135
Planlagt	87	13	94
Afsnitsnavn			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	9
B7 - RRA	85	15	220
Diagnose			
Øvrige	86	14	149
DS720-722	73	27	26
DM171	88	12	25
DM161	86	14	29

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	16	31	35	17	28	4
Køn						
Mand	25	28	38	9	10	0
Kvinde	11	33	33	22	18	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	17	33	33	17	6	1
60-79 år	13	33	33	20	15	3
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	15	33	33	20	24	3
Pårørende	-	-	-	-	0	1
Modersmål						
Dansk	16	31	35	17	28	4
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	19	27	38	16	18	2
Planlagt	10	40	30	20	10	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
B7 - RRA	11	33	37	19	27	4
Diagnose						
Øvrige	16	42	24	18	16	2
DS720-722	14	14	57	14	7	0
DM171	-	-	-	-	2	1
DM161	-	-	-	-	3	1

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	13	13	9	217	11
Køn						
Mand	65	15	14	6	98	4
Kvinde	65	11	12	12	119	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	41	21	13	25	15	0
20-39 år	43	14	43	0	7	0
40-59 år	62	16	16	7	45	0
60-79 år	72	9	10	10	115	7
80 år eller derover	63	17	17	3	35	4
Skema udfyldt af						
Patienten	69	11	11	9	187	9
Pårørende	52	31	11	6	16	1
Modersmål						
Dansk	65	13	13	9	213	11
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	49	17	20	14	127	9
Planlagt	88	7	3	2	90	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	22	11	22	9	0
B7 - RRA	66	12	13	8	208	11
Diagnose						
Øvrige	55	14	18	12	142	6
DS720-722	59	23	9	9	22	3
DM171	92	4	4	0	26	1
DM161	96	4	0	0	27	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	30	67	3	1	106	10	110
Køn							
Mand	25	73	2	0	52	4	45
Kvinde	34	60	4	2	54	6	65
Aldersgruppe							
Under 20 år	41	59	0	0	10	1	4
20-39 år	0	100	0	0	5	1	1
40-59 år	9	82	5	5	22	0	23
60-79 år	39	57	4	0	54	5	62
80 år eller derover	27	73	0	0	15	3	20
Skema udfyldt af							
Patienten	32	65	2	1	92	6	95
Pårørende	24	67	9	0	9	0	9
Modersmål							
Dansk	29	67	3	1	104	10	107
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	26	70	3	1	69	6	60
Planlagt	37	60	3	0	37	4	50
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7	1	1
B7 - RRA	28	68	3	1	99	9	109
Diagnose							
Øvrige	29	67	3	1	72	5	69
DS720-722	25	75	0	0	12	2	12
DM171	38	54	8	0	13	2	12
DM161	33	67	0	0	9	1	17

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	54	35	9	2	228
Køn					
Mand	59	31	8	2	102
Kvinde	49	38	10	2	126
Aldersgruppe					
Under 20 år	65	10	21	5	15
20-39 år	29	57	14	0	7
40-59 år	61	30	7	2	44
60-79 år	56	35	6	2	124
80 år eller derover	37	50	13	0	38
Skema udfyldt af					
Patienten	56	36	5	3	196
Pårørende	57	16	27	0	17
Modersmål					
Dansk	53	36	9	2	223
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	46	37	13	4	135
Planlagt	65	32	3	0	93
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	0	22	0	9
B7 - RRA	52	37	8	2	219
Diagnose					
Øvrige	52	35	12	1	148
DS720-722	40	36	12	12	25
DM171	59	41	0	0	27
DM161	71	29	0	0	28

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	43	44	11	2	231
Køn					
Mand	49	41	8	2	103
Kvinde	38	46	13	3	128
Aldersgruppe					
Under 20 år	65	10	13	13	15
20-39 år	14	86	0	0	7
40-59 år	55	30	16	0	44
60-79 år	42	47	9	2	126
80 år eller derover	26	62	13	0	39
Skema udfyldt af					
Patienten	44	45	9	1	200
Pårørende	47	37	11	5	17
Modersmål					
Dansk	42	45	10	2	226
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	39	43	14	4	136
Planlagt	49	45	6	0	95
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	0	11	11	9
B7 - RRA	41	47	11	2	222
Diagnose					
Øvrige	42	43	13	2	149
DS720-722	30	48	11	11	27
DM171	44	52	4	0	27
DM161	57	39	4	0	28

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	83	17	190	40
Køn				
Mand	82	18	89	13
Kvinde	84	16	101	27
Aldersgruppe				
Under 20 år	71	29	11	4
20-39 år	80	20	5	1
40-59 år	83	17	36	8
60-79 år	84	16	107	18
80 år eller derover	84	16	31	9
Skema udfyldt af				
Patienten	84	16	169	29
Pårørende	84	16	11	7
Modersmål				
Dansk	83	17	187	38
Ikke dansk	-	-	2	0
Indlæggelsesform				
Akut	74	26	103	33
Planlagt	93	7	87	7
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	6	3
B7 - RRA	84	16	184	37
Diagnose				
Øvrige	78	22	117	33
DS720-722	74	26	23	4
DM171	100	0	25	1
DM161	96	4	25	2

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	31	62	5	2	165	12
Køn						
Mand	37	56	5	1	74	8
Kvinde	26	67	5	2	91	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	29	53	7	11	11	0
20-39 år	20	60	20	0	5	0
40-59 år	26	65	9	0	34	1
60-79 år	36	59	3	1	91	8
80 år eller derover	21	75	4	0	24	3
Skema udfyldt af						
Patienten	31	63	5	1	148	11
Pårørende	68	19	12	0	7	1
Modersmål						
Dansk	31	62	5	2	162	12
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	17	72	8	3	87	9
Planlagt	47	51	3	0	78	3
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	0	17	6	0
B7 - RRA	31	63	6	1	159	12
Diagnose						
Øvrige	27	63	8	3	99	10
DS720-722	16	79	5	0	19	1
DM171	46	54	0	0	24	0
DM161	48	52	0	0	23	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	36	52	11	1	229
Køn					
Mand	47	41	10	2	102
Kvinde	28	61	11	0	127
Aldersgruppe					
Under 20 år	35	57	0	8	15
20-39 år	33	67	0	0	6
40-59 år	36	58	7	0	45
60-79 år	41	46	12	1	124
80 år eller derover	23	59	18	0	39
Skema udfyldt af					
Patienten	38	52	10	0	199
Pårørende	30	54	16	0	17
Modersmål					
Dansk	36	52	11	1	224
Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelsesform					
Akut	36	52	11	2	133
Planlagt	37	52	10	0	96
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	67	0	11	9
B7 - RRA	37	51	11	0	220
Diagnose					
Øvrige	39	48	11	2	149
DS720-722	28	64	8	0	25
DM171	37	52	11	0	27
DM161	29	61	11	0	28

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	38	52	6	4	123	15
Køn						
Mand	46	49	4	2	54	7
Kvinde	32	55	7	6	69	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	40	60	0	0	15	6
60-79 år	39	45	9	7	69	6
80 år eller derover	39	58	3	0	33	3
Skema udfyldt af						
Patienten	39	50	7	4	99	14
Pårørende	51	42	0	6	15	0
Modersmål						
Dansk	39	51	6	4	119	15
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	36	55	2	6	80	6
Planlagt	41	47	11	0	43	9
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
B7 - RRA	39	51	6	4	121	15
Diagnose						
Øvrige	36	54	5	5	80	8
DS720-722	43	52	0	5	21	1
DM171	33	50	17	0	12	3
DM161	50	40	10	0	10	3

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	24	68	4	4	93	136
Køn						
Mand	27	57	8	8	37	65
Kvinde	21	76	2	2	56	71
Aldersgruppe						
Under 20 år	16	84	0	0	7	8
20-39 år	-	-	-	-	4	3
40-59 år	29	64	0	7	14	31
60-79 år	24	68	4	4	50	73
80 år eller derover	28	67	6	0	18	21
Skema udfyldt af						
Patienten	25	71	3	1	72	125
Pårørende	33	52	0	15	12	5
Modersmål						
Dansk	24	68	4	4	92	132
Ikke dansk	-	-	-	-	0	2
Indlæggelsesform						
Akut	27	64	6	3	60	74
Planlagt	18	76	0	6	33	62
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5	4
B7 - RRA	24	67	5	5	88	132
Diagnose						
Øvrige	26	65	6	3	64	84
DS720-722	31	62	0	8	13	12
DM171	9	82	0	9	11	16
DM161	0	100	0	0	5	24

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	64	36	118	103
Køn				
Mand	66	34	47	51
Kvinde	62	38	71	52
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	12
20-39 år	-	-	3	4
40-59 år	72	28	18	26
60-79 år	61	39	66	53
80 år eller derover	68	32	28	8
Skema udfyldt af				
Patienten	65	35	98	92
Pårørende	55	45	11	7
Modersmål				
Dansk	63	37	114	102
Ikke dansk	-	-	2	0
Indlæggelsesform				
Akut	59	41	70	62
Planlagt	71	29	48	41
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	8
B7 - RRA	63	37	117	95
Diagnose				
Øvrige	59	41	65	78
DS720-722	70	30	23	3
DM171	60	40	15	10
DM161	80	20	15	12

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	76	24	159	67
Køn				
Mand	82	18	70	30
Kvinde	71	29	89	37
Aldersgruppe				
Under 20 år	71	29	8	7
20-39 år	60	40	5	2
40-59 år	81	19	21	23
60-79 år	77	23	93	29
80 år eller derover	72	28	32	6
Skema udfyldt af				
Patienten	79	21	137	58
Pårørende	60	40	12	6
Modersmål				
Dansk	77	23	155	66
Ikke dansk	-	-	2	0
Indlæggelsesform				
Akut	66	34	83	50
Planlagt	87	13	76	17
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	5	4
B7 - RRA	77	23	154	63
Diagnose				
Øvrige	68	32	86	60
DS720-722	77	23	26	0
DM171	82	18	22	4
DM161	96	4	25	3

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	55	45	92	130
Køn				
Mand	61	39	44	55
Kvinde	50	50	48	75
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	13
20-39 år	-	-	3	4
40-59 år	73	27	15	29
60-79 år	55	45	56	64
80 år eller derover	50	50	16	20
Skema udfyldt af				
Patienten	56	44	78	113
Pårørende	63	38	8	10
Modersmål				
Dansk	55	45	89	128
Ikke dansk	-	-	1	1
Indlæggelsesform				
Akut	42	58	52	80
Planlagt	73	28	40	50
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	9
B7 - RRA	55	45	92	121
Diagnose				
Øvrige	50	50	54	89
DS720-722	42	58	12	14
DM171	85	15	13	12
DM161	62	38	13	15

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	88	133
Køn				
Mand	67	33	39	60
Kvinde	57	43	49	73
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	13
20-39 år	-	-	4	3
40-59 år	79	21	14	29
60-79 år	58	42	53	67
80 år eller derover	60	40	15	21
Skema udfyldt af				
Patienten	63	37	76	114
Pårørende	50	50	6	12
Modersmål				
Dansk	61	39	84	132
Ikke dansk	-	-	1	1
Indlæggelsesform				
Akut	48	52	46	85
Planlagt	76	24	42	48
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	9
B7 - RRA	61	39	88	124
Diagnose				
Øvrige	55	45	51	91
DS720-722	40	60	10	16
DM171	92	8	13	12
DM161	71	29	14	14

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	36	40	12	11	158	73	0
Køn							
Mand	39	40	11	9	77	26	0
Kvinde	34	40	13	13	81	47	0
Aldersgruppe							
Under 20 år	73	6	0	21	12	3	0
20-39 år	0	57	29	14	7	0	0
40-59 år	28	52	14	7	29	16	0
60-79 år	35	40	16	9	82	43	0
80 år eller derover	36	43	4	18	28	11	0
Skema udfyldt af							
Patienten	36	44	12	8	129	68	0
Pårørende	46	14	7	34	13	5	0
Modersmål							
Dansk	35	41	12	11	153	73	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	32	38	14	16	97	41	0
Planlagt	43	44	10	3	61	32	0
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	0	0	13	8	1	0
B7 - RRA	32	43	13	11	150	72	0
Diagnose							
Øvrige	40	37	12	11	102	48	0
DS720-722	19	33	19	29	21	6	0
DM171	28	50	17	6	18	8	0
DM161	41	59	0	0	17	11	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 41. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		9
Kommunikation og information		5
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		24
Pleje		9
Relationer til personale		15
Ventetid		1

Ortopædkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	God information for videre forløb.	Virkelig godt
2	Forvirrende. For lidt information.	Godt
3	Lå i meget lang tid og ventede på skadestuen.	Dårligt
4	Selv det var et mareridt denne dag. Personalet var søde hver gang, jeg spurgte, hvor længe er det nu (skadestuen).	Dårligt
6	Vi havde været i kontakt med 112, inden vi ankom til skadestuen, og 112 ville informere skadestuen om vores ankomst. Skadestuens personale var klar, da vi ankom, og blev modtaget med omsorg og professionalisme. Blev hele tiden informeret om, hvad de ville foretage sig og resultaterne, i dette tilfælde af røntgenbilleder, og hvilken behandling der skulle til.	Virkelig godt
ID Kommentarer - B7 - RRA		Samlet indtryk
7	Overført fra andet sygehus.	Godt
8	Jeg fik meget hurtigt besked om indlæggelsestidspunkt. Langt tidligere end forventet.	Virkelig godt
12	Ved sidste forundersøgelse i sommer blev det aftalt med læge NN, at jeg på indlæggelsesdagen i efteråret, før jeg mødte [om morgenen], selv målte INR (som jeg af andet sygehus er bemyndiget og uddannet til), hvilket ville fremme min behandling.	Godt
14	Skadestuen. Ambulatorietur fin, men ventetid på skadestuen var slem og smertefuld :-{.	Virkelig godt
15	Kom ind akut efter fald.	Godt
17	Blev ringet op [] og tilbudt at komme med på et afbud, som fremrykkede operationen 14 dage. Meget tilfreds [].	Godt
24	Der kom en sygeplejerske med tøj, så en læge og fortalte osv.	Godt
25	Jeg kom nede fra skadestuen og blev indlagt.	Godt
27	Indlagt [om morgenen]. Jeg skulle opereres som den første. Fik først en seng [tre timer senere]. Lå hele dagen. Fik først saftvand [om eftermiddagen]. [Om aftenen] fik jeg at vide, at jeg først ville blive opereret næste morgen. En VIRKELIG frustrerende oplevelse.	Godt
31	Ja, overså brud på ankel.	Dårligt
32	Indlagt akut.	Dårligt
33	Mere information om bedøvelse.	Virkelig godt
34	Skadestuen var virkelig professionel.	Dårligt
37	Jeg blev godt informeret. 14 dage efter blev jeg opereret. I tilfælde ved akut tilfælde må man vente. Det er ok.	Virkelig godt
41	God snak med læge og sygeplejerske.	Godt
45	Blev hasteindlagt på grund af lårbensbrud [].	Godt
49	Kom via skadestuen [én aften]. Fik besked på at møde til operation [en anden dag]. Fik straks at vide, [at jeg skulle] komme igen om eftermiddagen. Sad så og ventede til først på aftenen. Blev sendt hjem igen til [en anden dag], hvor jeg så endelig blev opereret. Ved I ikke, at telefonen er opfundet?	Godt

✎	50	Nej.	Godt
✎	53	Jeg blev indlagt akut, da jeg var faldet og havde brækket min [] hofte. Blev indlagt [om natten]. Blev opereret [om morgenen].	Godt
✎	58	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
✎	59	Der kom hurtigt nogle og informerede.	Godt
✎	62	Blev indkaldt telefonisk til operation dagen efter, men måtte vente et døgn; den modtagende sygeplejerske var overrasket.	Godt
✎	63	Blev indkaldt til [omkring kl. syv], men der var ingen udover rengøringen.	Godt
✎	64	Blev overført fra andet sygehus.	Uoplyst
✎	70	[Der] var lang ventetid i modtagelsen.	Godt
✎	73	Jeg kom akut. Det gik efter "en snor".	Virkelig godt
✎	74	En akut skade. Ingen ventetid.	Godt
✎	75	Blev indlagt via skadestuen.	Virkelig dårligt
✎	77	Der var to måneders VENTETID.	Uoplyst
✎	80	Akut indlæggelse med brækket skulder.	Dårligt
✎	82	Jeg blev egentlig ikke indkaldt. Jeg var til en undersøgelse [med noget andet], men ved undersøgelsen blev jeg akut indlagt samme eftermiddag med operation [] samme dag.	Uoplyst
✎	83	Indlagt akut. Fin modtagelse på Skadestuen.	Godt
✎	85	Fik at vide, at jeg skulle til operation [om eftermiddagen]. Skulle være på afdelingen [til mid-dag]. Kom allerede til operation [en time før tid]. Super :-)	Virkelig godt
✎	86	Jeg blev indlagt fra dag til dag.	Virkelig godt
✎	87	Det gik så godt.	Virkelig godt
✎	89	Dejligt med hurtig indkaldelse efter konsultation og henvisning via egen læge.	Godt
✎	90	Jeg blev akut indlagt med et brækket lårben eller hofte.	Dårligt
✎	94	God information om operation.	Virkelig godt
✎	100	Lidt uklart pga. morfinindsprøjtninger.	Virkelig godt
✎	103	Jeg blev indlagt et par timer efter, at jeg var blevet indkaldt.	Dårligt
✎	108	De spurgte ind til mine ønsker.	Virkelig godt
✎	110	Fem timer og et kvarters ventetid ved vagtlæge med smadret finger.	Godt

Ortopædkirurgisk afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
4	Kunne ikke være bedre. Stille og vores eget rum (værelset). Sygeplejerske så sød. Fantastisk efter [mange] timer i skadestuen.	Virkelig god
6	Straks da vi ankom til børnemodtagelsen, blev vi modtaget af en sygeplejerske, der klart var informeret om vores situation. Vi blev budt velkommen, og hun fandt det frem, vi havde behov for, spurgte om vi havde fået mad, hvilket vi ikke havde. Sørgede for, at vi fik noget at spise og drikke. Informerede os om, hvad der skulle ske, og at de natten igennem ville checke den tilskadekommande arm og skulder. Vi blev informeret om, hvem der ville komme, og hvordan forløbet ville være den efterfølgende dag. Hvis vi havde spørgsmål, skulle vi bare sige til.	Virkelig god
ID	Kommentarer - B7 - RRA	Modtagelsen
8	Da det var anden gang, jeg skulle have foretaget en operationen, kendte jeg nogenlunde til forløbet, så det var for mig relativt uproblematisk. Men for 'de nye' var det forvirrende. De kendte tidspunkt og afdeling, men var ikke informeret om, hvor de præcist skulle henvende sig, så de sad lidt forvirrede udenfor ved elevatorerne. Jeg gik direkte ind på afdelingen og blev mødt med ordene: 'nå, så kom der i det mindste en'. Jeg kunne så oplyse, at de andre sad 'udenfor'. En mere 'imødekommande' modtagelse ville være ønskelig, da vi patienter er lidt forvirrede og bange 'for alt det nye', der skal ske.	Dårlig
10	Jeg måtte vente ca. to timer.	God
12	Resultatet af [måling] meddelte jeg ved ankomst [om morgenen], men derefter skete der ingenting før [om formiddagen], hvilket blev begrundet med, at der skulle måles [samme måling]. Hvorfor skulle jeg så vækkes [tidligt] den dag?	Virkelig dårlig
13	Personalet var søde og tog godt imod mig.	Virkelig god
14	Super godt :-)	Virkelig god
17	Jeg kom så tidligt, at der ikke var personale til at tage imod.	God
19	Jeg kan ikke huske det.	Uoplyst
23	Blev sendt ind i et venterum, og ventede 30 minutter på en ansat.	Dårlig
27	Jeg havde meget ondt af den sygeplejerske, der helt alene skulle klare tre stuer. Det var ikke særlig gode arbejdsforhold med stort arbejdspress.	God
29	Det var en udmærket modtagelse, selvom der var meget travlt og overbelagt. Vi var flere, der måtte ligge ude på gangen indtil operationen.	God
37	Virkelig god information.	Virkelig god
41	God information af sygeplejersken, som stod for modtagelsen.	God
42	Jeg vidste godt, før min ankomst på afdelingen, at der ville være ventetid. Da jeg havde mødt fastende fra morgenstunden velvidende, at jeg sandsynligvis først ville blive opereret sidst på dagen. Denne præmis blev IKKE anskueliggjort, da jeg ankom på afdelingen.	Virkelig god
43	At jeg sad i venteværelset i over halvanden time.	God
47	Blev anbragt på gangen, da personalet ikke var helt enige om, hvilken stue jeg hørte hjemme på.	God
53	Der var rigtig travlt på afdelingen. Det er naturligvis hårdt at ligge så længe, men jeg fik smertestillende.	God

✎ 55	Ok.	God
✎ 58	Personalet kom og præsenterede sig og snakkede det, tiden tillod.	Virkelig god
✎ 61	Ok.	Virkelig god
✎ 62	Personalet forvirret: Fik at vide, at der havde været meget at lave inden mig, og at en utålmodig patient var på vej efter mig!	Dårlig
✎ 64	Kan ikke huske andet, end at jeg blev kørt ind på en stue.	Uoplyst
✎ 66	Ville godt have vidst, at jeg kunne komme til at vente seks til syv timer på afdelingen inden operation. Desuden var der ingen plads til mig og jeg fik efter tre timers venten en seng på gangen. Venligt men stresset plejepersonale!	Virkelig dårlig
✎ 67	Er overordentlig glad for modtagelsen.	Virkelig god
✎ 68	Arbejdsgangen er, at man indkalder to patienter fra morgenstunden kl. syv. Kun én kommer til der. Jeg forstår godt sygehusets begrundelse herfor, men for den patient, der skal vente (mig), er det TRÆLS til kl. 11. Klar i en seng på gangen.	God
✎ 69	God information om, hvad der skal ske.	Virkelig god
✎ 73	Meget venlighed.	Virkelig god
✎ 78	Jeg kom på afdeling NN. Det var faktisk en meget dårlig oplevelse. Jeg havde mange smerter, og de ville ikke dække dem ind. Jeg følte mig hånet. Det blev sagt, om jeg tog noget, for jeg burde være dækket ind. Jeg var meget ulykkelig.	Dårlig
✎ 80	Havde stærke smerter og ville bare gøres smertefri.	God
✎ 82	Sygeplejerskerne var venlige og forstående, men jeg måtte vente et par timer, inden der var en seng ledig og klar til mig.	God
✎ 83	Mødt med et smil. God dialog omkring smertedækning.	Virkelig god
✎ 86	Jeg skulle have specialmadras. Alt var klart.	Virkelig god
✎ 87	Alt gik stille og roligt, så man nåede ikke at blive nervøs.	Virkelig god
✎ 89	Lidt uroligt på afdelingen, da [tidspunktet for operationstid] er lige i skiftetid nat/dagvagt.	God
✎ 90	Der var [lang] ventetid.	God
✎ 92	Lang, lang ventetid.	Dårlig
✎ 94	Venlig og positiv.	Virkelig god
✎ 105	Indlagt akut fra skadestue, personale virkede presset ved ankomst.	Dårlig
✎ 106	Blev mødt med venlighed.	Virkelig god
✎ 107	Virkelig god modtagelse. Dog efter operationen gik det op for mig, at flere havde opfattelsen af, at jeg var blevet [opereret ét sted]. Jeg var dog opereret [et andet sted]!	Virkelig god

Ortopædkirurgisk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
2	Lægen/kirurgen gjorde det forkerte knæ klar :-(. De udsatte operationen tre gange.	Uoplyst
5	Skulle møde [om morgenen] fastende, men blev først kørt ned på operationsstuen efter [mid-dag].	Virkelig godt
	ID Kommentarer - B7 - RRA	Fejlhåndtering
1	Jeg oplevede, at da jeg kom fra opvågning, at jeg lå et par timer inden, der kom nogen at se til mig. Det var ikke så godt.	Virkelig dårligt
3	Vakuummaskine forkert tilkoblet.	Virkelig godt
6	At jeg faldt ud af sengen.	Godt
9	Ved hjemsendelse fik jeg antibiotika med til de første dage. Noteret forkert på posen, tre styk tre gange dagligt, men det skulle kun have været et styk tre gange dagligt, så jeg var meget dårlig dagen efter. Kontaktede egen læge mandag. Jeg tager dagligt [en bestemt type medicin], dem havde jeg selv med, og fik efter dag to at vide, at dem gav de mig også (jeg troede, det var smertestillende).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
10	Fik ved en fejltagelse en oral, langsomtvirkende pille i stedet for en rektal anbragt dosis, hvilket resulterede i kraftig opkast.	Godt
11	Det er dårligt, at det blev en anden læge, der opererede mig. Lægen, som jeg havde talt med og sagde, at han skulle operere mig, [blev det ikke alligevel!]	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
16	Fejloperation.	Virkelig dårligt
17	Jeg blev udskrevet om eftermiddagen dagen efter operationen med en delvist misvisende og utilstrækkelig medicinvejledning. Bl.a. viste det sig, at jeg ikke skulle indtage [over halvdelen af de] foreskrevne "fast indtagelse af medicin" og at ingen af [dem] var indberettet til apoteket, og at lovet blodfortyndende medicin ikke blev udleveret.	Virkelig godt
22	Benet er blevet for langt efter operation, og der er skåret nogle sener over.	Dårligt
27	Jeg kan ikke forstå, at jeg skulle ind et døgn før, der blev gjort noget ved mig. Den [dag] kunne jeg have brugt bedre.	Godt
28	Jeg kom ind [sidst på eftermiddagen] og var klar til operation. Jeg blev lovet operation flere gange, men kom ikke til før (dvs. kom ind [først på ugen], og blev først opereret [to dage efter]). Havde STORE smerter! Jeg havde diabetes og skulle være fastende m.v. Meget SLEMT forløb.	Uoplyst
30	Der blev oplyst, at jeg skulle opereres søndag [formiddag], men det var blevet rykket til mandag :-(.	Uoplyst
31	Personalet var søde og rare, men der var ikke styr på, hvem der skulle hvad! Blev fejlopereret! Sendt hjem og kaldt tilbage til ny operation.	Dårligt
32	At blive forvekslet med en anden patient. Ikke at få den ordinerede medicin.	Dårligt
37	Virkelig god behandling af såvel læge, sygeplejerske, ergoterapeut og fysioterapeut.	Uoplyst
45	En hudskade på [det ene ben], som ikke var der før operationen.	Uoplyst
49	Brud på [] håndled opdaget med det samme. Brud på [] skulder først [opdaget] ved udskrivningen på trods af, at jeg havde klaget over stærke smerter hele tiden.	Godt

✎ 53	Før operationen brugte en læge lang tid på at overtale mig til epiduralbedøvelse, men det viste sig, at det ikke kunne lade sig gøre trods mange forsøg.	Dårligt
✎ 63	Dårlig bedøvelse i ryg. Først [efter flere forsøg] lykkedes det efter tilkaldelse af anden person.	Uoplyst
✎ 64	Svært at huske forløbet, når man har forladt stedet og man er [ældre].	Uoplyst
✎ 66	[] Bedøvelsen virkede ikke efter hensigten. Det gjorde frygteligt ondt, da læge NN skar, alligevel blev jeg ikke straks lagt i narkose. I stedet fik jeg mere medicin, som overhovedet ikke påvirkede mig, og læge NN prøvede igen at skære, men forgæves, så blev jeg lagt i narkose. Efterfølgende forventede jeg, at læge NN ville have talt med mig om forløbet. Det skete ikke, og da jeg selv nævnte, at det havde været ganske forfærdeligt, var kommentaren: 'Nå, kan du godt huske det!' Jeg må sige, at jeg er meget skuffet og chokeret!	Virkelig dårligt
✎ 77	Det var ikke min hofte, det var galt med. Blev ikke opereret. Var kommet på operationsbordet. Der blev sagt, det var slimsækken. Det passede heller ikke.	Dårligt
✎ 78	Eftersom jeg havde mange smerter, gik der 1½ måned, inden jeg kom til røntgen, og der viste [det] sig, at det var [en] fejl, og derfor så mange smerter.	Godt
✎ 79	Min skade blev ikke taget seriøst nok, og derfor endte det ud i, at det forløb sig forkert, og [noget] måtte amputeres, selvom jeg først og fremmest havde fået fortalt, at [det] ville blive redet.	Virkelig dårligt
✎ 80	Havde meget indtryk af, at det var [] ferieramt. Manglende røntgenbillede ved stuegang. Lægen skældte offentligt ud på sygeplejerske og kaldte det rod.	Godt
✎ 82	Manglende information om det reelle sygdomsforløb ved infektion i et stort åbent sår i forbindelse med operation!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 83	Observerede ikke fejl umiddelbart efter operationen, da jeg var fokuseret på at bevæge mig. Ved hjemkomst blev jeg opmærksom på et opereret ben, der var to cm. kortere og ude af vinkel i forhold til det ikke opererede ben.	Virkelig dårligt
✎ 88	Jeg havde af nattevagten fået to smertestillende tabletter taget fra min morgenmedicin. Da jeg skulle have resten af morgenmedicinen (seks piller i alt) var svaret, at jeg havde fået al morgenmedicinen, hvilket ikke passede.	Dårligt
✎ 90	Jeg måtte opereres igen, da [der var komplikationer], samt ved begge operationer virkede bedøvelsen ikke optimalt.	Godt
✎ 92	Jeg var der kun to dage, og var begge dage uden mad grundet travlhed!	Uoplyst
✎ 93	Ingen temperaturmåling. Tilfældig tidspunkt for medicin i drop, ligegyldighed med hvilken vej man kørte på slangen til drop, når det ikke virkede. Ingen information til hjemmeplejen. Ingen bestilling af meget relevante blodprøver.	Dårligt
✎ 97	Ingen. Meget fin behandling af både læge og sygeplejerske.	Uoplyst
✎ 100	Ventetid på operation fra søndag [om aftenen] til tirsdag middag, hvor jeg heller ikke regnede med, det skulle ske. Fik at vide, at jeg ikke var så vigtig.	Uoplyst
✎ 101	Da jeg kom hjem, blev der sat genoptræning i gang, og to måneder senere var det ikke groet sammen pga. støtte (måtte ikke gå i [flere] uger).	Virkelig godt
✎ 102	Havde kvalme og opkastning under hele indlæggelsen. Blev tilbudt tablet som jeg kastede op igen (kvalmestillende). Skulle måske have haft stikpiller. Var meget smertepåvirket, også pga. at jeg fik smertestillende []	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 103	Da jeg blev indlagt, fik jeg at vide, at jeg skulle opereres samme eftermiddag og derfor ikke måtte spise. En sygeplejerske tilbød mig eftermiddagsmad, som jeg først afslog at indtage. Hun undersøgte sagen og meddelte, at jeg først skulle opereres dagen efter, hvorefter jeg indtog maden. [Senere] kom den læge, der skulle operere mig for at hente mig til operation. Da han opdagede, jeg havde spist, måtte den ellers planlagte operation udsættes til næste dag.	Dårligt
✎ 110	Indlagt på hjerteafdeling.	Godt

Ortopædkirurgisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?






ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	Sygeplejerskerne var ikke gode til at søge information og videregive den til patienten løbende.	Dårligt
6	Vores oplevelse af behandlingsforløbet er, [at det var] omsorgsfuldt og professionelt.	Virkelig godt
ID Kommentarer - B7 - RRA		Samlet indtryk
2	Personalet var meget venligt og hjælpsomt.	Virkelig godt
3	Fin service. Søde ansatte, der gør hvad de kan!	Virkelig godt
8	Jeg oplevede et meget velplanlagt forløb, hvor alt gik op i en højere enhed. Det var [min anden operation], og begge gange fik jeg meget kompetent behandling.	Virkelig godt
9	Jeg sov meget dårligt pga. andre på stuen, der bl.a. talte/råbte i søvne, klagede sig, kaldte på hjælp hele tiden, trykafastende maskine på seng, der larmede, skulle have mig til at rykke i kaldesnor, m.v.	Uoplyst
13	Is efter operationen var en rigtig stor fornøjelse! Personalet var meget omsorgsfulde, søde og gav privatliv, hvis der var behov for det.	Virkelig godt
17	Det lykkedes først ca. 30 timer efter udskrivning at få fat i de relevante medikamenter med egen læges, en hjælpsom apotekers og en beåndet sygeplejerske NNs mellemværende. Stor tak! Natten på firesengsstue blev søvnløs pga. konstant uro.	Godt
18	Ringe samarbejde mellem landsdelens regioner. I mit tilfælde er mit nuværende behandlingsforløb foregået på andet sygehus, det var noget af en 'kamp' at få mig på rette sted. Men det er formegentlig en politisk beslutning, som jeg egentligt ikke vil klandre Randers Sygehus for.	Godt
30	Utrolig dårligt! Fik først at vide, at jeg skulle opereres [en dag]. Dette blev rykket til [næste dag om morgenen]. Da jeg havde fastet i 12,5 time, blev operationen yderligere rykket til [næste dag]. Det kostede min mor to fridage fra arbejdet. Det er bare ikke i orden!!	Virkelig dårligt
34	Jeg får besked på, at scanning skal foregå [om formiddagen]. Jeg venter på scanning til [om eftermiddagen].	Dårligt
40	Alt i alt fik jeg en virkelig god behandling.	Virkelig godt
44	Ventetid på operation.	Godt
46	Gik over en time, da jeg kom tilbage på afdeling efter operation, før der kom personale på stuen. Måtte selv ringe efter noget at drikke. Der kunne godt være en fra personalet til at tage imod.	Godt
53	Jeg kunne godt ønske, at samme læge var kommet tilbage til mig og fortalt, hvorfor det ikke lykkedes med epiduralbedøvelse, når han havde brugt så lang tid til at overtale mig. Jeg var så bange!	Godt
58	Fuld tilfredshed, blev sagt så jeg kunne forstå det.	Virkelig godt
60	Nej.	Godt
62	Det er fortsat utilfredsstillende, at der har været divergerende meldinger om skaden endnu i ambulatoriet 14 dage efter operation.	Godt
64	Kun overflyttet til sygehus NN. Ingen problemer.	Uoplyst
65	Nej.	Godt

- 66 Rygmarvsbedøvelsen virkede ikke efter hensigten, det gjorde frygtelig ondt, da kirurgen skar. Alligevel blev jeg ikke straks lagt i narkose. I stedet fik jeg mere medicin (som overhovedet ikke påvirkede mig), og kirurgen prøvede igen at skære, men forgæves. Så blev jeg lagt i narkose. Efterfølgende forventede jeg, at kirurgen ville have talt med mig om forløbet. Det skete ikke, og da jeg selv nævnte, at det havde været ganske forfærdeligt, var kommentaren: "Nå, kan du godt huske det?!". Jeg må sige, at jeg er meget skuffet og chokeret!
- 69 Operationen trak ud, og jeg ved ikke hvorfor. Høretelefon til musik manglede batteri. Et nyt kunne ikke fremskaffes.
- 70 Hvis jeg havde fået blod lidt før, kunne jeg være sendt [hjem] en dag før.
- 73 Perfekt tværfagligt arbejde.
- 75 Kom fra opvågning [sent om aftenen]. Blev ikke modtaget af nogen på afdelingen. Ingen tilbød smertestillende eller mad og drikke. Næsten 24 timer uden mad og drikke. Måtte selv spørge om/efter alt.
- 77 Jeg blev sendt hjem med det samme.
- 78 Jeg kan sige, at mens jeg var på op. sengeafsnit, var det det bedste sted, jeg har været på Randers sygehus.
- 80 Tog hjem mandag for at afvente operation om onsdagen. Blev ringet op tirsdag, at jeg alligevel ikke skulle opereres. Den mulighed var overhovedet ikke nævnt tidligere. Skulle så først komme syv dage senere.
- 82 Blev indlagt [i sommer] (fastende), ikke opereret den dag. Skulle faste næste dag, men [om aftenen] var jeg stadig fastende og ikke opereret. Kom hjem. Mødte næste dag, fastende, blev først opereret [om eftermiddagen] den dag. Havde på grund af det usikre operationstidspunkt og ingen mad i tre dage fået et []. Ventetiden står for mig som et mareridt.
- 86 Ventetiden skyldes for mange patienter til operation.
- 88 Personalet har ikke tid til at lytte nok til patienter og pårørende.
- 89 Behandlingsforløbet blev håndteret meget professionelt og mit indtryk er, at der er utrolig travlt med pleje, informationer og dokumentation. Der er virkelig meget uro på en sygestue. Min indlæggelse var [tre dage]. Der var hele tiden to andre patienter på stuen, men på den korte tid var der tre forskellige medpatienter. Ind- og udskrivninger giver uro, det må være "stressende", hvis man er rigtig syg, og kan umuligt have helbredende effekt. Men stor ros til personalet.
- 93 Meget lidt personale. Utryghed omkring behandlingsforløb pga. manglende kommunikation, fejlagtige, modstridende beskeder mht. klokkeslæt for operation.
- 95 Jeg kom ind kl. 8.00 og kom først til kl. 15.00.
- 103 Den læge, der opererede mig, var ikke den samme, som jeg talte med dagen før, og jeg så ham ikke. Jeg havde fået rygmarvsbedøvelse og kunne høre, han talte []. Han opererede bag en skærm. Han hilste ikke på mig eller præsenterede sig. Jeg kan se i papirerne, at han [] er læge NN på Ortopædkirurgisk Afdeling O. Jeg var meget utryg ved situationen og synes, det var frækt af denne person ikke at give sig til kende overhovedet.
- 106 Det var en meget god behandling.
- 109 Der var for lang ventetid mellem faste og behandling.

Ortopædkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Jeg fik passende information før og under indlæggelsen, men vidste ikke rigtigt, hvad der skulle ske efter.	Virkelig godt
3	Ville gerne have set røntgenbilleder, fik kun en håndlavet tegning. Fik lov til at tage eget tøj på før tid, hvilket betød, at pålæggelse af gips skulle foregå på gangen.	Dårligt
6	Vi vil gerne understrege, at vi under hele indlæggelsen og behandlingsforløbet har fået fantastisk fin information, både vedrørende behandling/operation og under/efter operationen, besked om at nu var operationen ved at være færdig, og at jeg som mor kunne gå ned til opvågningen, således jeg kunne være der, når min søn ankom fra operationen. Da vi bliver udskrevet fra opvågningen og skal videre til røntgenkontrol, bliver faren og broren, som venter på børneafdelingen, informeret om, at nu bliver han udskrevet fra opvågning og skal til røntgen og vil ankomme til afdelingen ca. 15 minutter derefter. Det gav os klart en opfattelse af et velstruktureret samarbejde og arbejdsgang.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - B7 - RRA	Samlet indtryk
6	Ventetider?	Godt
13	Jeg havde den oplevelse, at hvis jeg havde brug for at spørge om noget, kunne jeg bare spørge, og så ville jeg få svar.	Virkelig godt
17	Fordi jeg var med på et afbud, modtog jeg nogle af de vigtige informationsmaterialer en uge før operationen, hvorfor min forberedelse blev delvis mangelfuld.	Godt
20	Lægen, der opererede mig og social- og sundhedsassistenten var de eneste, jeg havde kontakt med på afdelingen.	Dårligt
26	Manglende information om genoptræning i forhold til en [ældre]! Før operationen kunne kun gå med stok.	Uoplyst
30	Det er for dårligt, at man får at vide, man skal opereres [en dag], og det så først bliver [to dage senere]. Jeg [har] ADHD og har brug for informationer, men dette imødekom Randers Sygehus bestemt ikke!!	Virkelig dårligt
31	Modtaget journalpapir, ellers ikke meget information.	Dårligt
36	Jeg burde have fået genoptræningsmateriale, men det gjorde jeg ikke og blev derfor sat to uger tilbage i min genoptræning (det fik jeg at vide, da min genoptræning begyndte seks uger efter operationen).	Godt
40	Jeg fik det at vide, som jeg havde brug for, både før, under og efter min operation.	Virkelig godt
64	Pårørende blev ikke kontaktet, de måtte selv kontakte sygehuset. Svært at følge med i de ting, der skete, men alt i alt okay.	Uoplyst
68	Et kontroltjek tre-fire uger efter operationen kunne bruges.	Godt
75	Fik først informationsmateriale ved første møde, 14 dage efter operation. Det ville have været godt at få med hjem lige efter operationen. Informationsmateriale kunne godt være mere fyldestgørende og henvise til links.	Virkelig dårligt
80	Følte at afdelingen var ferieramt. Fik allerede første aften oplysningen om kontaktperson. Da jeg fik brug for kontakten, fik jeg at vide, at vedkommende havde ferie.	Dårligt
83	Operatøren kom på stuen, og spurgte efter undertegnede, løftede dynen, sagde højre ben og satte et kryds, og var pist væk igen. Var ikke i dialog med operatøren på operationsstuen. Øvrigt personale omkring bedøvelse og klargøring har jeg kun ros til.	Godt

- | | | |
|---|--|---------------|
|  86 | Kun, at jeg følte mig godt behandlet. | Virkelig godt |
|  94 | Jeg fik den information, som jeg havde brug for. Gode pjecer :-). | Virkelig godt |
|  96 | Alt i alt ok. | Godt |
|  104 | I skal tage brochuren, der viser mulighed for genoptræning i "rådhuset" i Ebeltoft væk. Er ikke aktuelt, findes ikke mere! | Godt |
|  106 | Nej, jeg var godt tilfreds. | Virkelig godt |

Ortopædkirurgisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Kunne ikke gå/sætte sig i kørestolen selv. Og det gjorde, at det var utrygt.	Godt
6	Vi følte os velorienterede. Vi havde telefonnummer og kontaktperson, hvis vi havde spørgsmål eller behov for vejledning efter udskrivelsen.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - B7 - RRA	Samlet indtryk
7	Blev visiteret til overførsel til døgn-genoptræning [udenfor sygehuset]. Genoptræningen forløb ok.	Godt
8	Jeg blev knæopereret. Jeg blev sendt hjem med en pjece, og skulle på baggrund af denne klare mig selv. Det gik fint med mit første knæ, men jeg undre mig dog over, at bekendte, der er blevet opereret for det samme på andre sygehuse, automatisk er blevet henvist til den kommunale fysioterapi, der går ind og hjælper med genoptræningen. Jeg fik problemer efter min anden operation og henvendte mig til afdelingen, hvor jeg hurtigt blev undersøgt af en fysioterapeut, der henviste mig til den kommunale fysioterapi, så alt i alt fungerede det fint, men mere forsagte patienter kan måske få et dårligere forløb med ringere genoptræning og dermed et ringere slutresultat af operationen, hvilket vil være spild af penge.	Virkelig godt
9	Udskrevet fredag. Læge havde ikke modtaget informationer mandag.	Uoplyst
13	Jeg var utryk ved at komme hjem, fordi jeg slet ikke måtte støtte på benet, men efter at have snakket og trænet med en fysioterapeut, var jeg klar. Fysioterapeuten var super dygtig. Hun viste de forskellige teknikker, så jeg kunne se, hvordan jeg skulle gøre.	Virkelig godt
15	Udskrivelse ok. Hjemtransport under al kritik. Sendt hjem med en handicap-taxa med et sæde (ved siden af rullestolpladsen). Intet armlæn (gælder begge sider). Kunne ikke nå gulvet med fødderne. Har hverken før eller senere haft så slem en køretur. Chauffør meget hjælpsom og undskyldende.	Godt
17	Meget glad for den hurtige udskrivelse.	Godt
24	Jeg blev sendt hurtigt hjem efter operation uden ren bandage eller smertestillende. Så måtte henvende mig til vagtlægen. Det kunne gøres bedre!	Godt
31	- Blev ikke spurgt, om jeg havde brug for hjælp. - Lægen vidste ikke, at der var tale om fjernelse af sting.	Dårligt
34	Jeg udskrives til weekenden som enlig med brud i ryg. Afdelingen meddeler, at de ikke kan få forbindelse med [kommunen] fredag klokken 14 for hjemmepleje.	Dårligt
35	Ved indskrivelsen blev jeg ikke orienteret om, at jeg måske ikke kunne tåle noget af den medicin, jeg blev sendt hjem med. Jeg blev så syg af [medicinen]. Jeg kunne hverken spise eller drikke og tabte 4,5 kg. Jeg måtte til egen læge og fik ordineret [noget andet medicin]. Det tog lang tid at komme til kræfter igen. Udsæt endelig ikke andre for det!!	Virkelig godt
37	Min egen læge har fået udskrift fra sygehuset [i efteråret].	Virkelig godt
39	Jeg synes, det var for tidligt, jeg blev sendt hjem, da jeg bor alene. Derfor følte jeg mig utryk.	Godt
40	Jeg fik den information med hjem, som jeg havde brug for.	Virkelig godt
41	God snak med fysioterapeut, og da jeg spurgte efter genoptræning, gik NN straks i gang med at udfylde papirerne (jeg fik også et nyt knæ [] i foråret). Det er jeg meget glad for, da jeg var kommet til at gå dårligt.	Godt
43	Kun at man bliver sendt hjem siddende i en TAXA, da pjecen siger helst ikke sidde i bil i 14	Godt

	dage.	
✎ 52	Forløb ok.	Virkelig godt
✎ 53	Min udskrivelsesdag var noget stressende. Personalet havde oplysninger om, hvad der skulle ske. Det er så ikke Randers Sygehus' ansvar, at jeg havde den mest barske oplevelse med taxaturen hjem med den mest inkompetente [person], som skældte og smelte over, at jeg havde for meget oppakning med. Ingen hjælp overhovedet. Da vi kommer hjem efter en voldsom køretur, siger jeg, at der er to trapper op. Ja, det kunne han [].	Godt
✎ 60	Rent fysisk skulle jeg nok være indlagt et døgn mere. Jeg blev dårlig under køreturen hjem og kastede op, og jeg hørte sygepersonalet snakke om mig ude på gangen, at jeg ikke var klar til at komme hjem.	Godt
✎ 64	Var jo kun en uge i Randers så videre til anden by. Randers var en mellemstation, da operationen foregik på andet sygehus.	Uoplyst
✎ 65	Mødetid var [om morgenen] og jeg var nødt til at få en [pårørende] til at køre mig. Men hvis det kunne være ændret til [lidt senere], ville jeg kunne nå det ved at tage rutebilen. I øvrigt kom jeg ind [lidt for sent]!	Godt
✎ 68	Kunne godt have haft brug for et besøg af hjemmesygeplejerske til mit sår. Jeg var utryg, da der gik betændelse i. Eller en opringning.	Godt
✎ 69	Da jeg skal til læge for at få fjernet [sting], står der i hans journal, at jeg er opereret i højre knæ. Det er ikke tilfældet. Det er mit venstre knæ []. Den misvisende information må komme fra sygehuset.	Godt
✎ 72	Jeg syntes ikke, jeg var klar til udskrivning. Manglende rutine, og videre forløb med medicinering mangler. For ringe hjælp til genoptræning. Jeg mener absolut, at genoptræningen ud over egen indsats skal indeholde mindst en til to ugentlige behandlinger ved fysioterapeut for bl.a. massage af meget ømme muskler/sener osv.	Virkelig godt
✎ 73	Perfekt.	Virkelig godt
✎ 76	Ingen.	Virkelig godt
✎ 80	Synes, det er mærkeligt, at der slet ingen kontrol skulle til. Genoptræning kom i stand med det samme, men fysioterapeut mangler også lidt mere information.	Dårligt
✎ 86	Jeg var meget tryg.	Virkelig godt
✎ 97	Udskrevet [sidst på ugen], hjemmehjælper kom første [nogle dage efter]. Undertegnede skulle have besøg to dage.	Virkelig godt
✎ 98	Ikke andet end godt.	Godt
✎ 105	[Patienten] er beoer på bofællesskab. Det var blevet lovet, at afdelingen ville ringe til familie ved udskrivelse, så vi kunne være på bostedet. Dette skete ikke. Kommunikation personalet imellem virkede mangelfuld.	Dårligt

Ortopædkirurgisk afdeling

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


ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Jeg synes, at det var utrolig flot, at vi fik noget mad [meget sent] om aftenen, da jeg var blevet indlagt på Børneafdelingen. Det var et virkelig sødt og venligt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
2	Læge NN optegnede på det forkerte sted og opdagede det først, da vi gjorde opmærksom på dette ([operation]). Utrygt og uprofessionelt :-(. [Kvalitet i behandling]	Godt
3	Der manglede mundtlig information omkring forholdene på afdelingen: Mad og personlig pleje/bad. Rigtig dårlig vejvisning (på hele sygehuset) til at finde vej mellem forskellige afdelinger, eksempelvis også at finde vej til kiosk. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Dårligt
4	Afdelingen var fantastisk. Det var bare træls og rigtig, rigtig hårdt for min datter, at være på en anden afdeling i så mange timer. [Adskillige] timer inden vi kom ind på Børneafdelingen. Super, at vi kunne være sammen. Tak for det. Alle personaler var dygtige og meget omsorgsfulde. Det betød meget, rigtig meget. Godt passet på. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
6	Vi vil gerne bemærke at vi både i Skadestuen, Børneafdelingen og på Operations- og Opvågningsafdelingen, har fået en professionel behandling og herunder et meget høj informationsniveau, som har medvirket til vi hele tiden har følt os trygge og fantastisk godt behandlet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
ID Kommentarer - B7 - RRA		Samlet indtryk
2	Jeg fik en meget fin behandling før, efter og under indlæggelsen og er meget tilfreds med indlæggelsen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
3	Der var en sød sygeplejerske, der efter hendes arbejdstids ophør, pillede alt mit []udstyr af og startede fra bunden igen, da det ikke virkede. Det kunne hun ikke holde ud at holde fri fra, selvom det var en anden afdeling, der havde monteret det. Efter dette fungerede det super. En god og trofast medarbejder. [Relationer til personale]	Virkelig godt
4	Det vil være dejligt, hvis man tager hensyn til patienterne, om de er sengeliggende, er oppegående, demente osv. Er man sengeliggende på en stue med fire, og de tre andre er mere eller mindre demente/gamle, og man ikke selv må stå op, [er] ens nattesøvn lig nul. Det er hårdt! [Pleje]	Godt
5	Jeg har haft en god oplevelse, og forlod hospitalet motiveret og indstillet på at løse mine problemer og ændre min livsstil. Dette er gået rigtig godt. Tak! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
8	Være mere "imødekomende" ved indlæggelsen, men eller er jeg imponeret over det "flow", der var over operationsforløbet. Det hele kørte bare "på skinner".	Virkelig godt
9	Der blev sørget for så vidt muligt laktosefri kost. Jeg ved, at jeg ikke kan forlange enestue, men en bedre sammensætning af patientens alder/tilstand/behov, så der er mulighed for bedre nattesøvn, som jo også er helbredende. [Pleje]	Uoplyst
12	Ophold på en firesengsstue, hvor bleskift på svage patienter under måltid nærmest var en regel. Oplevedes meget ubehageligt.	Godt
13	Jeg er alt i alt RIGTIG godt tilfreds!	Virkelig godt

- ✎ 14 Skadestuen med hensyn til ventetid. Faglig kunnen osv. var grim. Havde brækket ryggen, fik smertestillende i ambulatoriet, men lå næsten fire timer på Skadestue og blev tilbudt to panodiler. Men alt på selve afdelingen var i top :-).
[Kvalitet i behandling, Ventetid] Virkelig godt
- ✎ 17 Pladsmangel på sengeafsnit. Jeg er dybt imponeret over den dygtighed, omsorg, venlighed, tålmodighed, humor og effektivitet som præger samtlige kategorier af personale, som jeg var i forbindelse med før, under og efter indlæggelsen: Omhyggelig klargøring af patient, friske portører, præcis og instruktiv narkosebehandling, opmærksomme og fornøjelige læger NN, imødekomende sygeplejersker under opvågning og på sengeafsnit, proaktive fysioterapeuter, der gav [] råd. Hjælpsomt rengøringspersonale.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Godt
- ✎ 19 Fattede ikke rigtig noget som helst under indlæggelsen, beklager. Godt
- ✎ 20 Jeg lå på en firesengsstue. Der lå en [] pige på stuen, da jeg blev indlagt. Hun fik besøg af sin kæreste, hvor han overnattede i hendes seng sammen med hende. Det synes jeg er fuldstændig uacceptabelt. Personalet var vidende om det. Jeg synes også, at man skal håndhæve, at ingen besøger mellem 12 og 14. Dårligt
- ✎ 21 Det er mit indtryk som pårørende, at det samlede behandlingsforløb og indlæggelsen har været godt.
[Kvalitet i behandling] Uoplyst
- ✎ 23 Finde en stue til patienter, så de ikke skal ligge på gangen. Virkelig dårligt
- Gennemgang efter operation med læge NN var godt.
- Mere information inden operation fra afdeling og læge ville have været rart.
- Fastende fra [tidlig morgen] til [sen aften] er umenneskeligt. Det er for lang tid for en patient.
[Fysiske rammer, Kommunikation og information]
- ✎ 25 Maden er blevet ringere. De damer, som var på min stue, synes OGSÅ, at maden var dårlig: AFTENSMADEN.
[Pleje] Godt
- ✎ 30 Den sygeplejerske, der passede mig [], var utroligt sød og ked af, at de ikke kunne informere min mor og mig bedre. Det er synd, at vredesudbrud fra patienterne går ud over de forkerte.
[Relationer til personale] Virkelig dårligt
- ✎ 31 Mere intimt under samtaler. Bedre styr på hvem, der har ansvaret for [hvilke patienter]. Søde sygeplejersker.
[Relationer til personale] Dårligt
- ✎ 34 Jeg kunne ikke få en radio, der virkede. Jeg kunne ikke få toilethjælp. Med brud i ryggen kunne jeg få et bækken?
[Kvalitet i behandling] Dårligt
- ✎ 36 Jeg skulle møde på afdelingen [om formiddagen], fastende fra aftenen før. Jeg var efter endt operation tilbage på afdelingen mellem [om aftenen]. Jeg fik ikke tilbudt noget at spise eller drikke før [to timer senere]. Da fik jeg et halvt franskbrød med ost og et glas saftvand. Jeg fik ikke på noget tidspunkt tilbudt aftensmad. Derefter var det godnat, så kunne sulten da glemmes til [] næste morgen, da der var morgenmad.
[Pleje] Godt
- ✎ 37 Jeg har været meget tilfreds både før og efter min operation af såvel læger, sygeplejersker og sygeplejerske NN. Jeg må sige, at jeg er yderst tilfreds med Randers Centralsygehus, Ortopædkirurgisk Afdeling. Skal til samtale igen [flere gange].
[Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- ✎ 38 Jeg synes, at det er et fantastisk personale, og vil gerne sende en tak til Ortopædkirurgisk Afdeling. Især lægen som opererede mig. Han har gjort det godt.
[Relationer til personale] Virkelig godt
- ✎ 40 Var indlagt i to dage. Har absolut intet at klage over. Virkelig godt


✎ 48	Jeg havde brækket [et led], fik det i første omgang strakt ud, men efter en uge stod det klart, at []leddet skulle opereres []. [] Jeg var hunderæd ved tanken om narkose, men personalet fik mig til at føle mig helt tryk. Tak! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 51	Manglede orientering om, at maven ville gå i stå grundet morfinen. [Der gik nogle uger], inden jeg kunne komme på wc. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 53	Jeg mødte generelt et yderst kompetent personale, som var meget opmærksom på, hvordan man havde det. Jeg blev mødt med venlighed, oprigtige og varme smil. Trods travlhed lod de sig ikke stresses. Det betød utrolig meget, så jeg kunne glemme min elendighed lidt. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Godt
✎ 54	Jeg ved godt, det er sparekniven der gør, at det står sløjt til med rengøringen på stuen. Beklageligt! [Fysiske rammer]	Godt
✎ 56	Tak for virkelig god behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 57	Det er belastende, når man kun har ét toilet på en tresengsstue, og når besøgende bruger det samme toilet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 58	Personalet var der altid for mig. Hjælp og altid klar med et svar, når der var noget, jeg gerne ville have at vide. Stor ros til hospitalet. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 59	Dygtigt personale. [Relationer til personale]	Godt
✎ 62	Man burde udstyre patienter med høretelefoner til tv, da man ellers mod sin vilje er udsat for stressende lyde (på et hospital!). En sygeplejerske NN opfordrede kl. 21.30 til at tænde for fjernsynet! [Fysiske rammer]	Godt
✎ 66	Jeg blev overrasket over, at der er så stor forskel i de forskellige sygeplejerskers holdning til, hvor meget smertestillende medicin jeg, som patient må få!	Dårligt
✎ 68	Jeg synes, det forløb meget fint til de forundersøgelser, jeg var til. Flere ting blev koblet sammen, f.eks. blodprøve-røntgen-samtale, så jeg ikke skulle af sted mange gange. En sygehjælper var sur og gnaven på patienterne. Det var meget på tværs, når vi skulle have bækken eller medicin. En patient lå og græd, da hun var gået. Ellers oplevede jeg meget flinke, smilende og nærværende personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 71	Lægerne stod i forbindelse med et andet sygehus om, hvilken behandling jeg skulle have. Det var betryggende for mig, da jeg er i kemobehandling for brystkræft. Dejligt at der er et samarbejde på tværs af sygehusene. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 76	Alt var godt. Men det ville være godt for alle, hvis personalet ikke var så meget i mindretal, så man også kunne få svar og hjælp på nogle spørgsmål. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 78	[] Jeg er hjertepatient og har været tre gange på et andet sygehus, som var et drømmesygehus. Jeg blev overflyttet til Randers Hjerterafdeling, og jeg må desværre sige, at jeg ønskede mig tilbage til det andet sygehus. Der kom jeg da også, men [mine pårørende] havde en snak med afdelingen, så alt i alt er jeg bestemt ikke tilfreds med Randers Sygehus.	Godt
✎ 81	Jeg synes, at jeg har fået en helt utrolig god behandling. Megen ros til ALLE. TAK. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 82	Fra undersøgelsen [om sommeren] og til operation [et par dage efter] var et mareridt for mig. Lægen ved undersøgelsen fik mig via telefon indlagt akut til operation [om eftermiddagen] samme dag, og jeg var fastende. Hele dagen [efter undersøgelsen] lå jeg og ventede på at	Uoplyst

	blive opereret. [Om aftenen] da operationer var afsluttet for den dag, blev jeg bedt om at tage hjem og møde fastende næste dag [om formiddagen]. Hele [næste dag] lå jeg stadig fastende og ventede på operation.	
✎ 83	Stor ros til personalet på Afdeling B7 på Randers Sygehus. [Relationer til personale]	Godt
✎ 84	Mere mad og kaffe. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 86	Jeg synes, alle fra oven og ned var med til, at jeg følte mig godt behandlet, både på helbred og psykisk. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 87	Til PERSONALET, når de bestiller HJEMKØRSEL! Husk: Chaufføren skal tage en kørestol med op efter patienten. Der er meget langt ned til, hvor bilerne holder. Jeg var helt udkørt. HUSK, at det er dag to efter operation (nyt knæ, og jeg er [ældre]). Ellers var alt fint. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 88	Rengøringspersonalet er ikke nok opmærksomme på, at bakterier fra gulvet (f.eks. spisestykke som er faldet på gulvet) ikke må komme op i sengen til opererede patienter. Personalet var hurtige til at skifte sår, som var blødt igennem forbindingen. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 90	Personale: Sygeplejerskerne var utroligt søde og hjælpsomme, selvom de havde travlt. Særligt NN var alle tiders. [Relationer til personale]	Dårligt
✎ 91	[Min søn indlægges på Skadestuen efter et trafikuheld. Jeg, hans mor, kommer ind først på aftenen] og får besked på at vente i venteværelset, hvor der vil blive kaldt på mig, når jeg kan se/komme ind til min søn. Tiden går, og jeg kommer ikke ned til min søn, som VIRKELIG HAR BRUG FOR MIG. Før end anden patient siger til mig, at jeg bare skal gå ned på Skadestuen, [er der gået ca. tre timer]. Da ser jeg min søn. Jeg er MEGET, MEGET, MEGET UTILFREDS OVER, at jeg ikke bliver sendt ned med det samme, som jeg kommer ind på sygehuset. Er også meget utilfreds over det videre forløb under indlæggelse, da det er en stor skade [].	Godt
✎ 93	Det er ærgerligt, at besparelser på personalet fra politisk side resulterer i så meget utryghed og manglende kommunikation til patienten. Det er bekymrende, når man som patient flere gange oplever hele dage uden kontrol fra en sygeplejerske (som minimum). Ingen tvivl om, at personalet er presset. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Dårligt
✎ 94	Personalet var imødekommende og hjælpsomme. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 97	En fin behandling på afdelingen og opvågningsafdelingen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 98	Jeg har oplevet en afdeling, jeg gerne ville ind på igen, hvis jeg skulle indlægges igen. Jeg har oplevet en afdeling, som jeg udskrev mig selv fra, og svoret, at jeg aldrig ville på Randers sygehus igen. Jeg har nu oplevet EN afdeling, som VAR rigtig god, plus sygeplejerskerne var rigtig søde og dygtige. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 99	Forløbet var godt tilrettelagt, og informationen undervejs var fyldestgørende og forståelig. Desuden var alle MEGET rare og venlige! Også køkkenet skal have ros for den gode mad! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 101	Det er vigtigt, at I ikke sender en genoptræningsplan med hjem og siger, at jeg må støtte og gå, når vi senere finder ud af, at mit brud ikke er groet sammen, da det skulle være i ro i seks uger! [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 102	Var for syg til at vurdere rengøring. [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎ 103	Jeg synes, at kommunikationen personalet imellem kunne blive betydeligt bedre! Og jeg me-	Dårligt

ner, at det var forkert, at jeg blev opereret af en anden læge end den, der havde talt med mig!
Og at den der opererer, hilser på én og præsenterer sig! Sygeplejerne var venlige og imødekommende. Dem har jeg ikke noget at udsætte på, bortset fra hende, der var fejlinformeret.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]

 106 Jeg synes, at alt var godt på afdelingen.

Virkelig godt

 110 Flinkt og rart 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 afdeling². Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

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

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

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

