

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Indlagte



**Denne rapport er udarbejdet for
indlagte patienter på**

**Ortopædkirurgisk Afdeling E
Århus Sygehus**

Revideret: 29/10-2009

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

| | | |
|---|---|-------------|
| 1 | Indledning | 1 |
| 2 | Læsevejledning og begrebsafklaring | 3 |
| 3 | Afdelingens resultater – et hurtigt overblik | 5 |
| 4 | Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet..... | 9 |
| | | |
| | Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev | 23 |
| | Bilag 2: Undersøgelsesmetode..... | 29 |
| | Bilag 3: Den statistiske databehandling..... | 33 |
| | Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika..... | 37 |
| | Bilag 5: Kommentarsamling | 69 |
| | Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau..... | 146 |
| | Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau | (vedhæftet) |

1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelter, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afdelingen, oplevede deres ophold på afdelingen. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| | |
|---|-----|
| Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen: | 681 |
| Besvarelser fra afdelingens patienter: | 427 |
| Afdelingens svarprocent: | 63% |

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.²

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver 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 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

¹ Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

² Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarmuligheder, der karakteriseres som tilfredse og ikke-tilfredse.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema er indsat.

Husk kommentarsamlingen

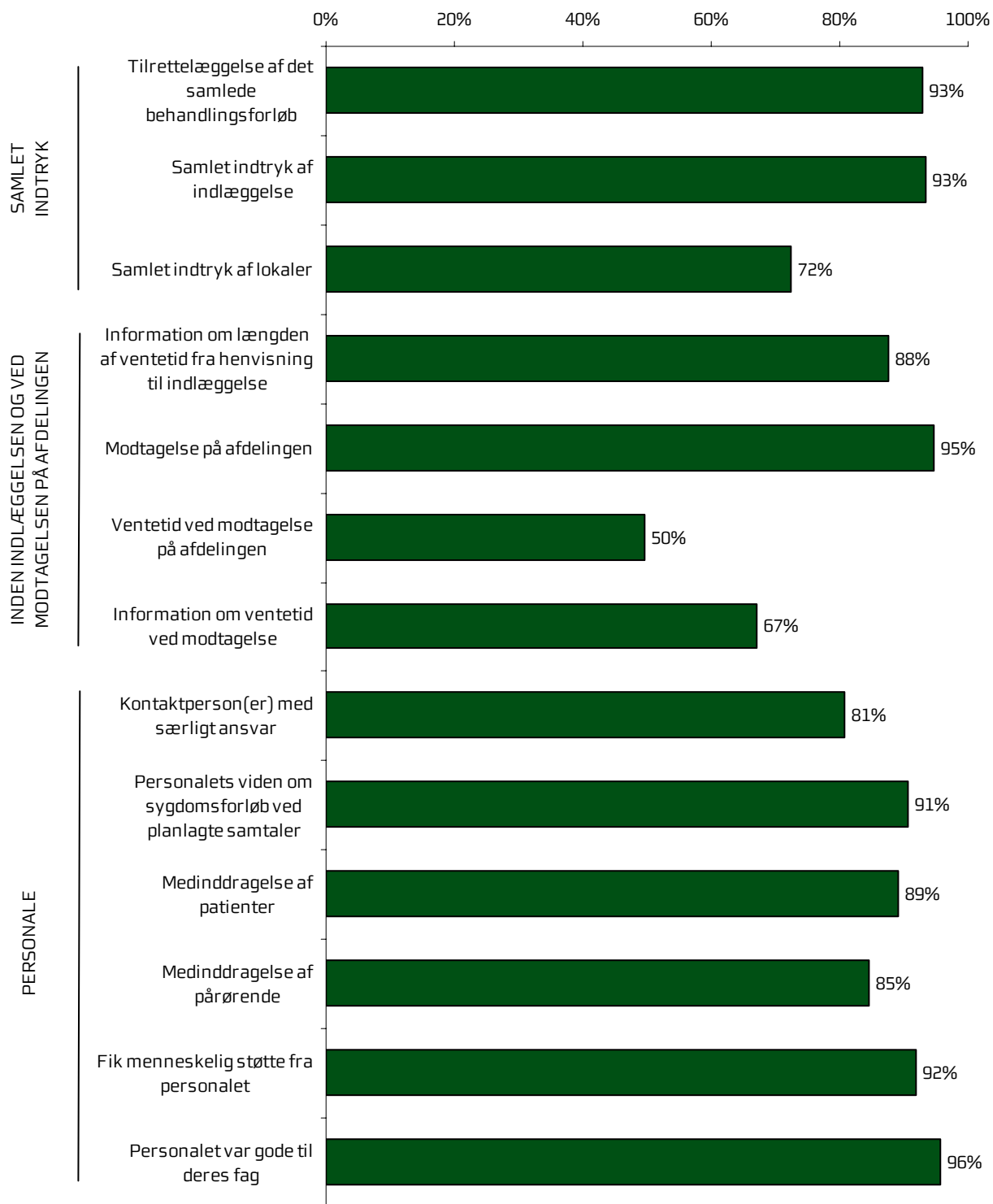
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

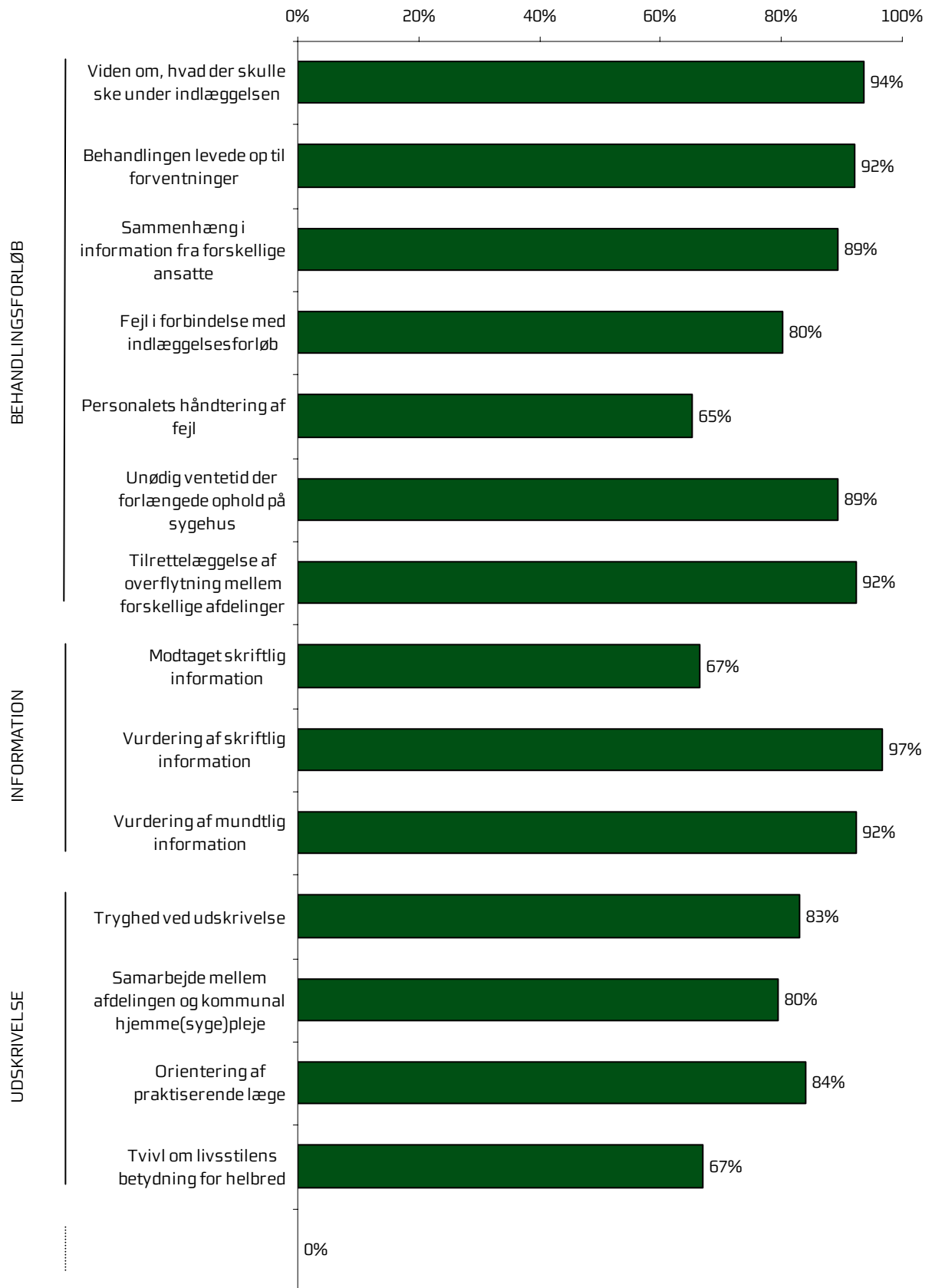
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)



4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbeltopslag. I dobbeltopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.³

Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

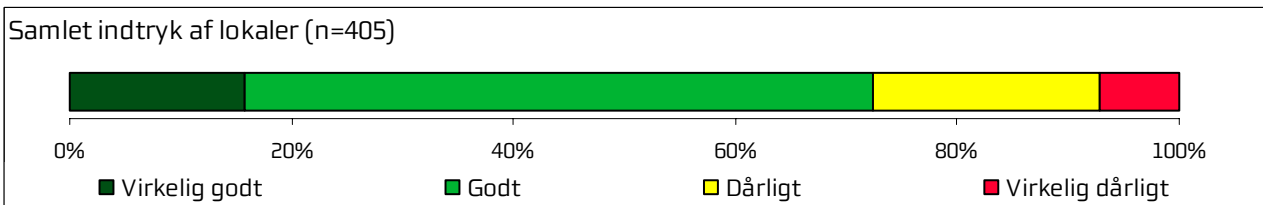
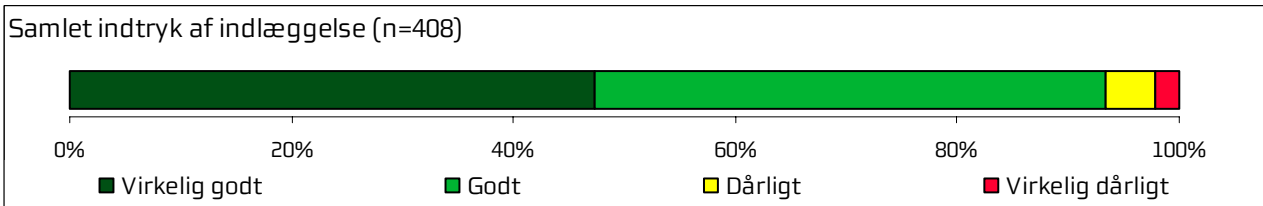
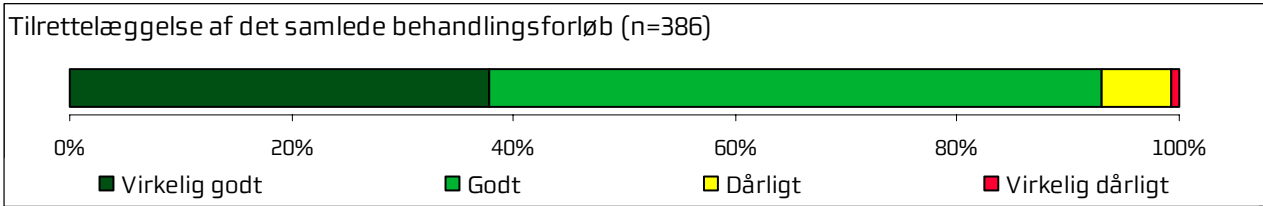
Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

³ Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

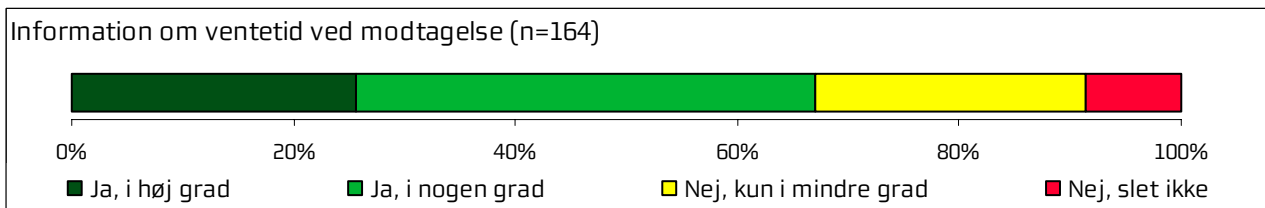
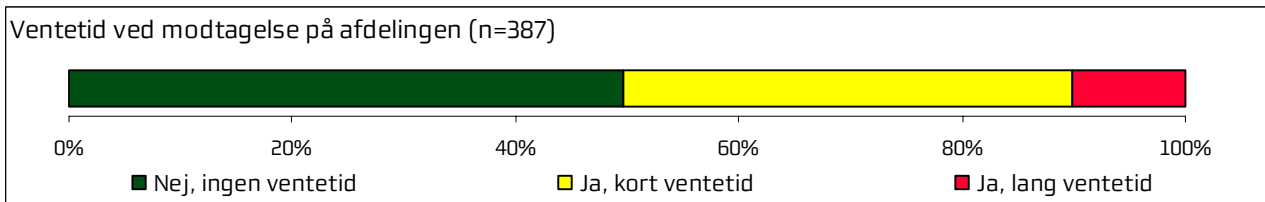
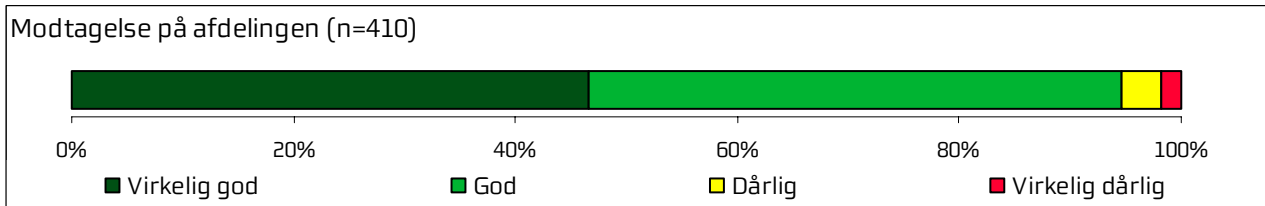
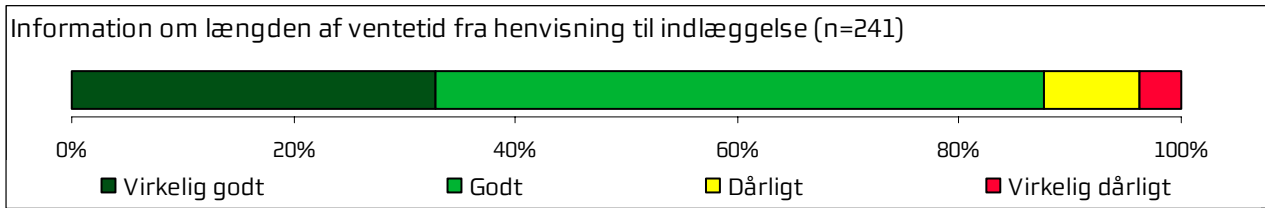
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? | 93% | - | - | 99%* | 80%* | 91% |
| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen? | 93% | - | - | 99%* | 82%* | 93% |
| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? | 72% | - | - | 92%* | 62%* | 77%* |

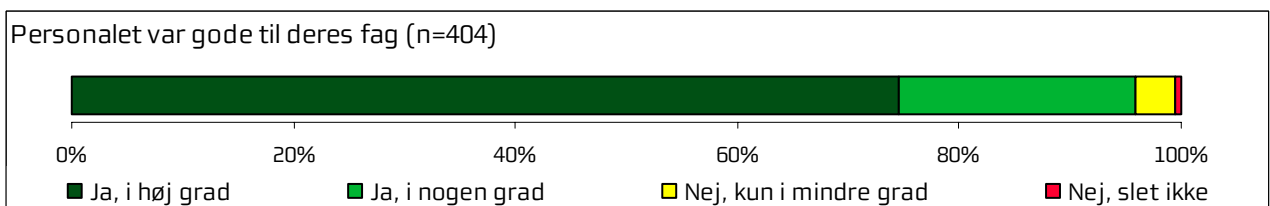
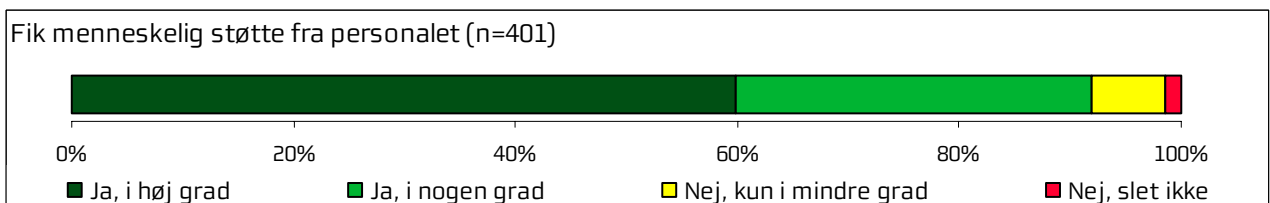
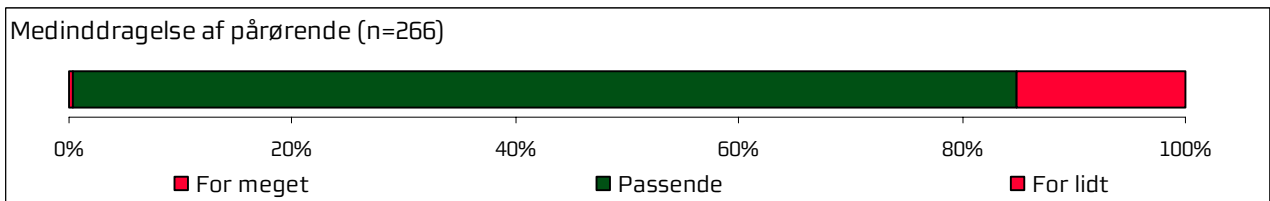
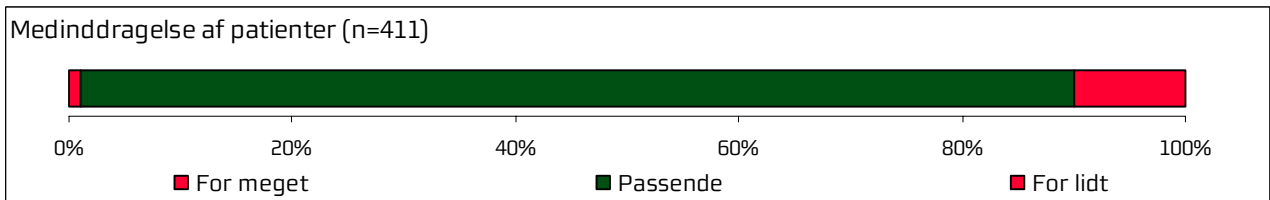
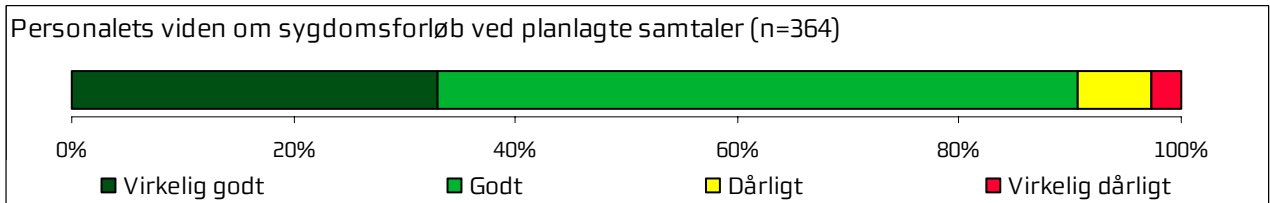
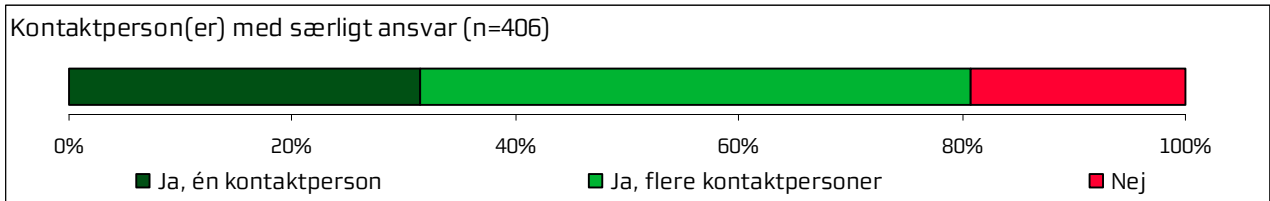
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt? | 88% | - | - | 100%* | 70%* | 87% |
| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | 95% | - | - | 99%* | 91%* | 95% |
| Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen? | 50% | - | - | 68%* | 32%* | 49% |
| Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse? | 67% | - | - | 79%* | 54%* | 66% |

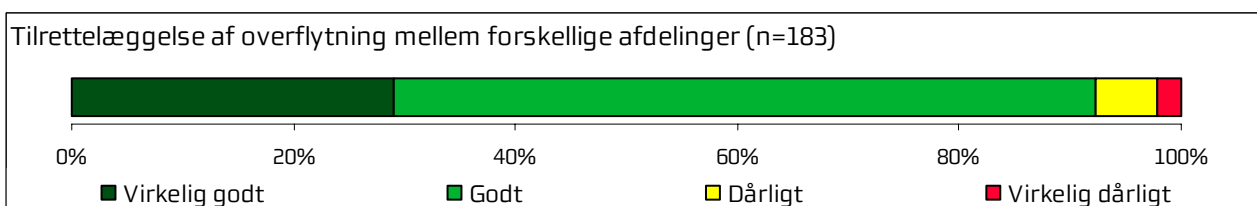
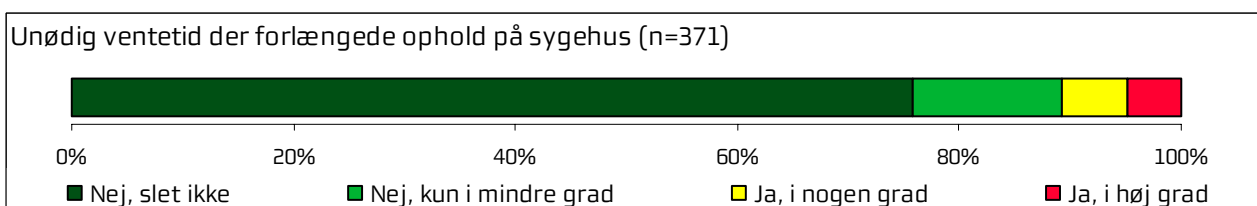
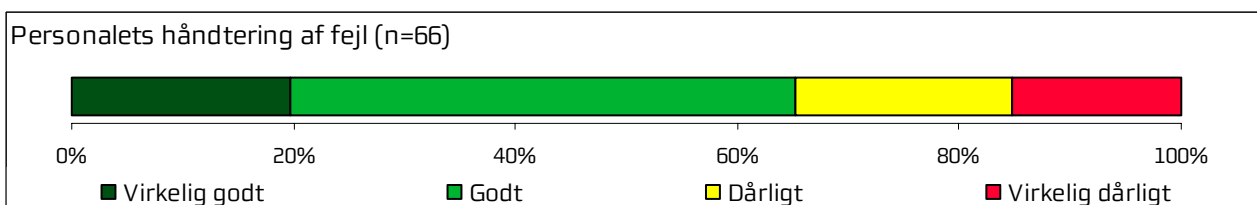
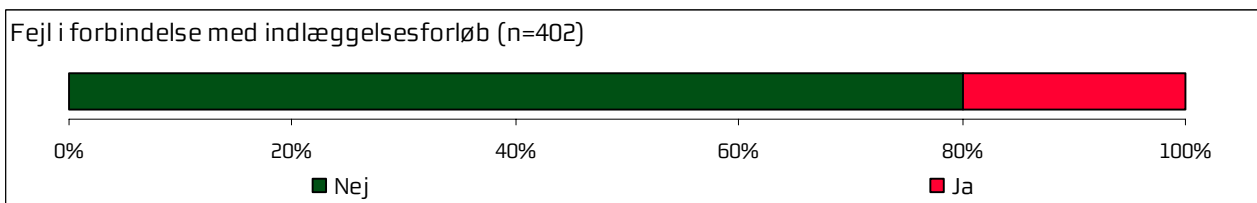
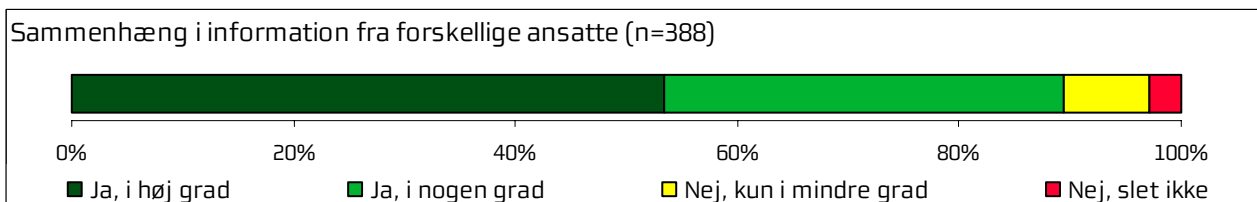
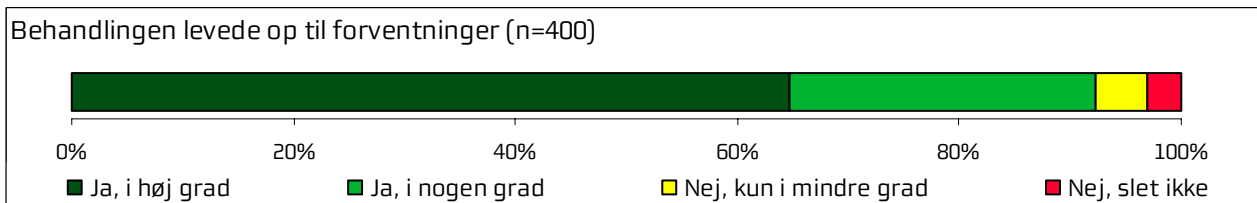
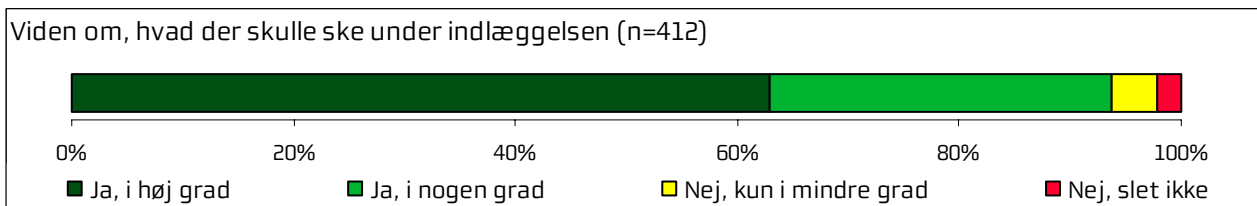
4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? | 81% | - | - | 91%* | 70%* | 81% |
| Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 91% | - | - | 97%* | 79%* | 89% |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 89% | - | - | 96%* | 78%* | 87% |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 85% | - | - | 92%* | 73%* | 83% |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt? | 92% | - | - | 98%* | 77%* | 88%* |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 96% | - | - | 99%* | 92%* | 96% |

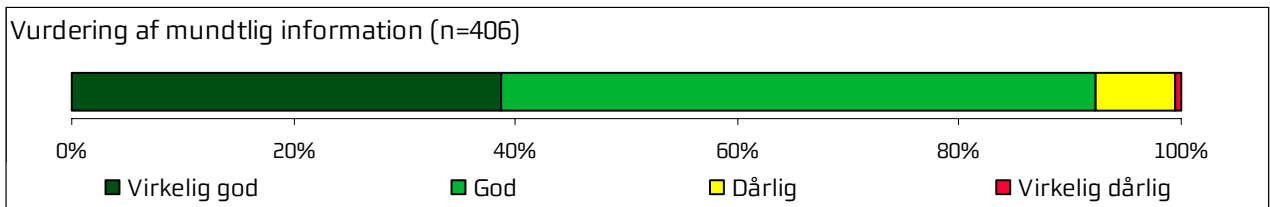
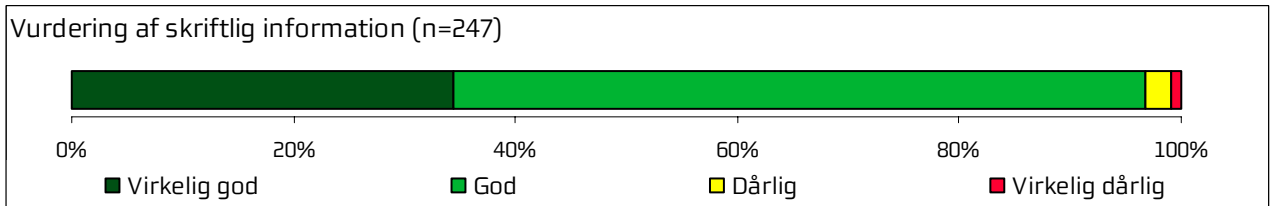
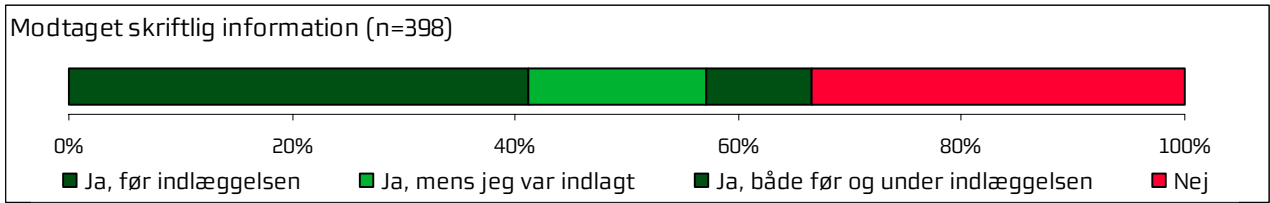
4.4 Behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt? | 94% | - | - | 98%* | 77%* | 87%* |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 92% | - | - | 97%* | 80%* | 89% |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? | 89% | - | - | 97%* | 77%* | 88% |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | 80% | - | - | 88%* | 71%* | 81% |
| Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 65% | - | - | 90%* | 49%* | 68% |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | 89% | - | - | 96%* | 67%* | 83%* |
| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt? | 92% | - | - | 98%* | 76%* | 88% |

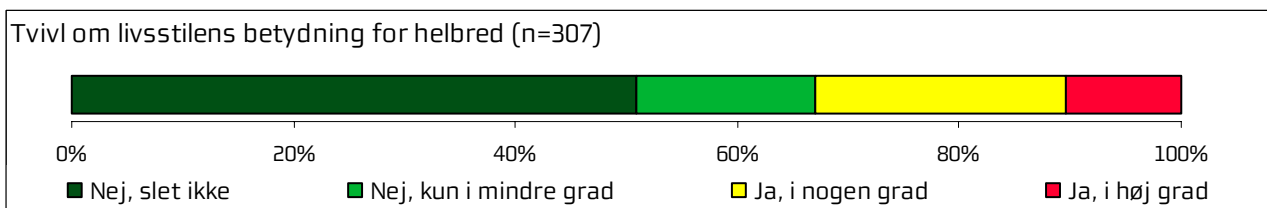
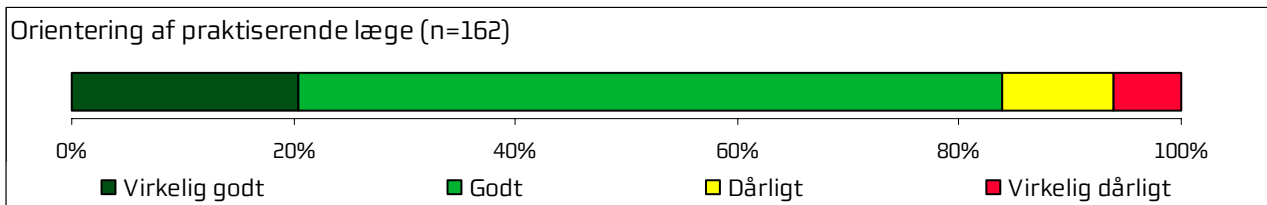
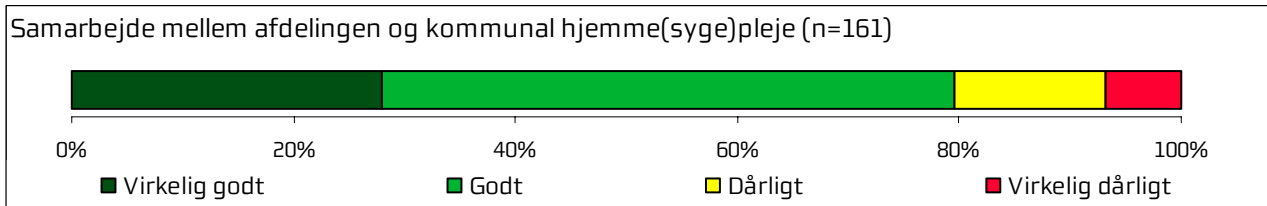
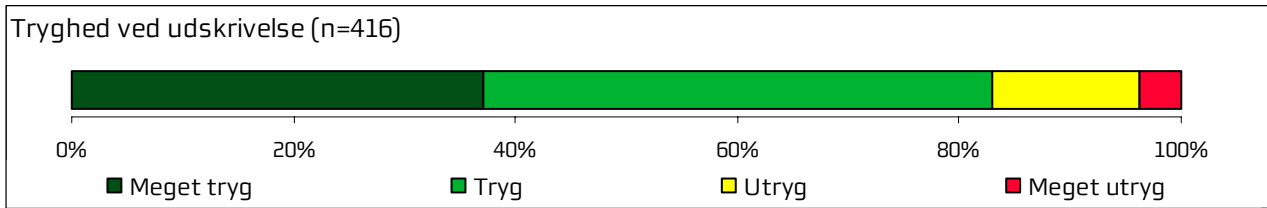
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling? | 67% | - | - | 70% | 39%* | 53%* |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik? | 97% | - | - | 100%* | 92% | 97% |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt? | 92% | - | - | 98%* | 81%* | 91% |

4.6 Udskrivelse

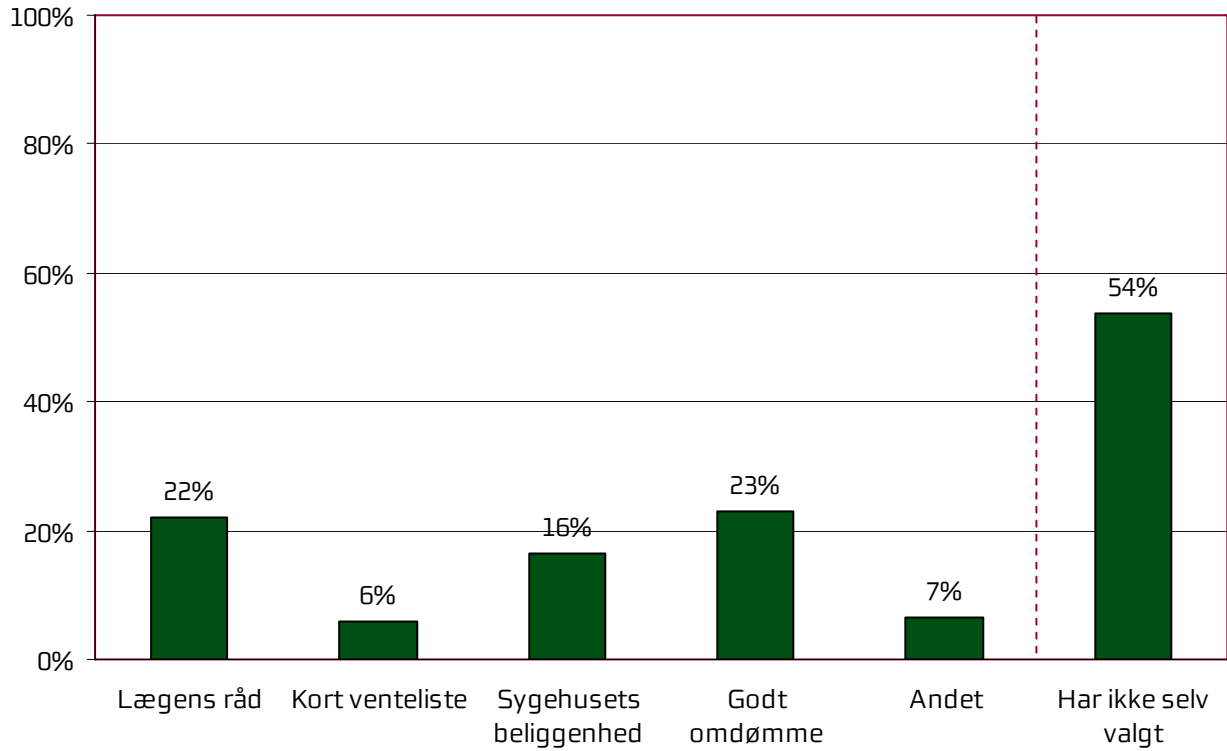


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen? | 83% | - | - | 95%* | 79% | 87%* |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse? | 80% | - | - | 95%* | 75% | 86% |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb? | 84% | - | - | 97%* | 78% | 84% |
| Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 67% | - | - | 81%* | 63% | 73%* |

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

27. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres indlæggelse på landets sygehusafdelinger. Du har været indlagt på >>afdflet<< på >>sghflet<< inden for perioden januar til marts 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets sygehusafdelinger**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, den afdeling, du har været indlagt på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuverten **senest den 12. juni 2009**. Porto er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af sygehusafdelingernes behandling, pleje og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Sygehusafdelingerne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsene til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: marit.jensen@stab.rm.dk** eller **peder.lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen


Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Spørgeskema om indlæggelse på <<Afdeling>> på <<Sygehus>>

| | |
|--|--|
| 1. Hvordan blev du indlagt på sygehuset? | Akut Planlagt (indkaldt på forhånd) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 3 |
|--|--|

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

| | |
|---|---|
| Besvar kun, hvis du blev planlagt indlagt: 2. Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt? | Virkelig godt Godt Dårligt Virkelig dårligt Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | Virkelig god God Dårlig Virkelig dårlig Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 4. Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen? | Ja, lang ventetid Ja, kort ventetid Nej, ingen ventetid Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 6 Gå til spørgsmål 6 |
| Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 5. 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"/> |
| 6. Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen? | |
| | |

PERSONALE

| | |
|---|--|
| 7. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner 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"/> |
| 8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | Virkelig godt Godt Dårligt Virkelig dårligt Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | For meget Passende For lidt <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | For meget Passende For lidt Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

Løbenr.: >>lobnr<<

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

BEHANDLINGSFORLØB

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| 13. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |
| 14. Levede behandlingen op til dine forventninger? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |
| 15. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |
| 16. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Sæt venligst ét kryds i hver række) | Ja | | | Nej | Jeg fik ikke udleveret medicin |
| a) Udleveret forkert medicin? | <input type="checkbox"/> | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Skade opstået under undersøgelse/operation? | <input type="checkbox"/> | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)? | <input type="checkbox"/> | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Andet: _____ | <input type="checkbox"/> | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 17. Hvordan synes du alt i alt, 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 havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/> |
| 18. 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"/> |
| 19. 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"/> | Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger <input type="checkbox"/> |
| 20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb? | | | | | |
| | | | | | |

INFORMATION

| | | | | | |
|---|--|--|------------------------------------|---|--|
| 21. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling? (Sæt eventuelt flere kryds) | Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/> | Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/> | Nej <input type="checkbox"/> | | |
| Gå til spørgsmål 23 | | | | | |
| Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information: 22. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik? | Virkelig god <input type="checkbox"/> | God <input type="checkbox"/> | Dårlig <input type="checkbox"/> | Virkelig dårlig <input type="checkbox"/> | Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/> |
| 23. 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"/> | |

Løbenr.: >>lobnr<<

UDSKRIVELSE

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 24. 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"/> | | |
| 25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede 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"/> |
| 26. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede 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"/> | |
| 27. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> | |
| 28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse? | | | | | | |
| <div style="border: 1px solid black; height: 150px;"></div> | | | | | | |

SAMLET INDTRYK

| | | | | | | |
|--|---|--|---|--|--|-----------------------------------|
| 29. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | |
| 30. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | | |
| 31. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | | |
| 32. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds) | Har ikke selv valgt <input type="checkbox"/> | Lægens råd <input type="checkbox"/> | Kort venteliste <input type="checkbox"/> | Sygehusets beliggenhed <input type="checkbox"/> | Godt omdømme <input type="checkbox"/> | Andet <input type="checkbox"/> |
| 33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt. | | | | | | |
| | | | | | | |

INFORMATIONER OM PATIENTEN

| | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|--|
| 34. Hvem har udfyldt spørgeskemaet? | Patienten <input type="checkbox"/> | Pårørende <input type="checkbox"/> |
| 35. Hvad er dit modersmål? | Dansk <input type="checkbox"/> | Ikke dansk <input type="checkbox"/> |

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

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

Løbenr.: >>løbnr<<

15. juni 2009

Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under din indlæggelse på et sygehus. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på www.udfyld-skema.dk ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 23. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af sygehusafdelingernes behandling, pleje og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Sygehusafdelingerne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: marit.jensen@stab.rm.dk** eller **peder.lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To 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 afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket afdeling de skulle svare på baggrund af, hvis de var indlagt på flere afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de indlagte patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 21 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 21) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres ophold på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de indlagte patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

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

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

Validering af spørgeskema

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og, derover og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og, derover og 53 procent er under 50 år

Interviewene 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 spørgsmålene 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.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser indenfor det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienten 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 faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi og diagnostisk radiologi samt patienter med besøg på mamograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 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 afdeling 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 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.⁴ Et supplerende patientudtræk sikrede 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 såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 15.431 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.893 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 58 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 63 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. Svarprocenten for indlagte patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 53 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgelser af

⁴ Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne 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 for alle patienter i stikprøven

| | | Besvarede spørgeskemaer | Udsendte spørgeskemaer |
|----------|---------------------|-------------------------|------------------------|
| Alle (n) | | 427 | 681 |
| Køn | Mand | 43% | 44% |
| | Kvinde | 57% | 56% |
| Alder | 0-19 år | 10% | 12% |
| | 20-39 år | 11% | 14% |
| | 40-59 år | 25% | 24% |
| | 60-79 år | 45% | 39% |
| | 80 år eller derover | 9% | 11% |

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn kun har marginal betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patienter i enderne af aldersspekteret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger"

"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 ikke-sammenlignelige 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 svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

| Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed) |
|---|
| " Virkelig godt ", " Godt ", "Dårligt" og "Virkelig dårligt" |
| " Ja, i høj grad ", " Ja, i nogen grad ", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" ⁵ |
| "For meget", " Passende " og "For lidt" |
| "Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og " Nej, ingen ventetid " |
| " Ja, én kontaktperson ", " Ja, flere kontaktpersoner " og "Nej" |
| " Ja, før indlæggelsen ", " Ja, mens jeg var indlagt " og "Nej" |
| " Meget tryk ", " Tryk ", "Utryk" og "Meget utryk" |
| "Ja" og " Nej " ⁶ |

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden 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 andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. 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 signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

⁵ 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 svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

⁶ På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplistede fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 22 - 25 i bilag 4.

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 delvis 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 ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser 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.⁷

⁷ 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 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

| | | Antal patienter | Procent |
|-------------------|---------------------------------------|-----------------|---------|
| | | n | % |
| Alle | | 427 | 100 |
| Alder | 0-19 | 43 | 10% |
| | 20-39 | 46 | 11% |
| | 40-59 | 105 | 25% |
| | 60-79 | 193 | 45% |
| | 80- | 40 | 9% |
| Køn | Mand | 182 | 43% |
| | Kvinde | 245 | 57% |
| Skema udfyldt af | Patienten | 367 | 90% |
| | Pårørende | 39 | 10% |
| Modersmål | Dansk | 398 | 97% |
| | Ikke dansk | 14 | 3% |
| Indlæggelses-type | Akut | 118 | 29% |
| | Planlagt | 289 | 71% |
| Afsnit | Afsnit E1 | 35 | 8% |
| | Afsnit E10 | 52 | 12% |
| | Afsnit E2 | 31 | 7% |
| | Afsnit E3 | 39 | 9% |
| | Afsnit E4 | 70 | 16% |
| | Afsnit E5 | 31 | 7% |
| | Afsnit E6 | 31 | 7% |
| | Afsnit E7 | 23 | 5% |
| | Afsnit E8 | 14 | 3% |
| | Afsnit E9 | 68 | 16% |
| | Hotelpatienter Afdeling E | 13 | 3% |
| | Infektionsteam E11 | 12 | 3% |
| | Øvrige/ikke placeret på afsnit | 8 | 2% |

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| | | Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? | | | | | Antal patienter n | Det kan jeg ikke vurdere n |
|-------------------|---------------------------------------|---|-----------|--------------|-----------------------|-----|----------------------|----------------------------------|
| | | Virkelig godt % | Godt % | Dårligt % | Virkelig dårligt % | | | |
| Alle | | 38 | 55 | 6 | 1 | 386 | 18 | |
| Alder | 0-19 | 21 | 67 | 10 | 3 | 39 | 0 | |
| | 20-39 | 37 | 53 | 9 | 0 | 43 | 2 | |
| | 40-59 | 42 | 51 | 6 | 1 | 96 | 3 | |
| | 60-79 | 41 | 54 | 4 | 1 | 173 | 9 | |
| | 80- | 31 | 60 | 9 | 0 | 35 | 4 | |
| Køn | Mand | 45 | 51 | 4 | 0 | 169 | 6 | |
| | Kvinde | 32 | 59 | 8 | 1 | 217 | 12 | |
| Skema udfyldt af | Patienten | 39 | 55 | 5 | 1 | 339 | 16 | |
| | Pårørende | 30 | 54 | 14 | 3 | 37 | 2 | |
| Modersmål | Dansk | 38 | 55 | 6 | 1 | 368 | 18 | |
| | Ikke dansk | 46 | 46 | 8 | 0 | 13 | 0 | |
| Indlæggelses-type | Akut | 28 | 63 | 8 | 1 | 100 | 12 | |
| | Planlagt | 40 | 53 | 6 | 1 | 272 | 5 | |
| Afsnit | Afsnit E1 | 24 | 64 | 9 | 3 | 33 | 0 | |
| | Afsnit E10 | 42 | 58 | 0 | 0 | 50 | 0 | |
| | Afsnit E2 | 63 | 33 | 3 | 0 | 30 | 0 | |
| | Afsnit E3 | 33 | 56 | 11 | 0 | 36 | 1 | |
| | Afsnit E4 | 24 | 68 | 5 | 3 | 59 | 7 | |
| | Afsnit E5 | 33 | 67 | 0 | 0 | 27 | 2 | |
| | Afsnit E6 | 38 | 54 | 8 | 0 | 26 | 1 | |
| | Afsnit E7 | 33 | 62 | 5 | 0 | 21 | 1 | |
| | Afsnit E8 | 38 | 46 | 15 | 0 | 13 | 0 | |
| | Afsnit E9 | 45 | 48 | 6 | 0 | 64 | 2 | |
| | Hotelpatienter Afdeling E | 67 | 33 | 0 | 0 | 12 | 0 | |
| | Infektionsteam E11 | 29 | 43 | 29 | 0 | 7 | 4 | |
| | Øvrige/ikke placeret på afsnit | 25 | 50 | 25 | 0 | 8 | 0 | |

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen? | | | | | | |
|---|---------------------------------------|---------------|------|---------|------------------|-----------------|
| | | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal patienter |
| | | % | % | % | % | n |
| Alle | | 47 | 46 | 4 | 2 | 408 |
| Alder | 0-19 | 33 | 60 | 5 | 3 | 40 |
| | 20-39 | 52 | 41 | 7 | 0 | 44 |
| | 40-59 | 48 | 46 | 3 | 4 | 101 |
| | 60-79 | 50 | 44 | 4 | 2 | 185 |
| | 80- | 45 | 47 | 8 | 0 | 38 |
| Køn | Mand | 53 | 44 | 2 | 1 | 179 |
| | Kvinde | 43 | 48 | 7 | 3 | 229 |
| Skema udfyldt af | Patienten | 48 | 45 | 4 | 2 | 359 |
| | Pårørende | 39 | 50 | 8 | 3 | 38 |
| Modersmål | Dansk | 47 | 46 | 5 | 2 | 390 |
| | Ikke dansk | 54 | 46 | 0 | 0 | 13 |
| Indlæggelses-type | Akut | 40 | 52 | 6 | 2 | 114 |
| | Planlagt | 49 | 44 | 4 | 3 | 279 |
| Afsnit | Afsnit E1 | 32 | 59 | 6 | 3 | 34 |
| | Afsnit E10 | 50 | 48 | 2 | 0 | 50 |
| | Afsnit E2 | 73 | 27 | 0 | 0 | 30 |
| | Afsnit E3 | 44 | 49 | 3 | 5 | 39 |
| | Afsnit E4 | 40 | 48 | 6 | 6 | 67 |
| | Afsnit E5 | 41 | 52 | 7 | 0 | 29 |
| | Afsnit E6 | 59 | 37 | 4 | 0 | 27 |
| | Afsnit E7 | 50 | 41 | 5 | 5 | 22 |
| | Afsnit E8 | 43 | 50 | 7 | 0 | 14 |
| | Afsnit E9 | 44 | 50 | 5 | 2 | 66 |
| | Hotelpatienter Afdeling E | 83 | 17 | 0 | 0 | 12 |
| | Infektionsteam E11 | 50 | 40 | 10 | 0 | 10 |
| | Øvrige/ikke placeret på afsnit | 25 | 63 | 13 | 0 | 8 |

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| | | Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? | | | | |
|-------------------|---------------------------------------|---|------|---------|------------------|-----------------|
| | | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal patienter |
| | | % | % | % | % | n |
| Alle | | 16 | 57 | 20 | 7 | 405 |
| Alder | 0-19 | 15 | 72 | 5 | 8 | 39 |
| | 20-39 | 14 | 60 | 21 | 5 | 43 |
| | 40-59 | 9 | 56 | 26 | 9 | 98 |
| | 60-79 | 18 | 52 | 23 | 7 | 186 |
| | 80- | 23 | 59 | 13 | 5 | 39 |
| Køn | Mand | 17 | 61 | 15 | 6 | 176 |
| | Kvinde | 15 | 53 | 24 | 8 | 229 |
| Skema udfyldt af | Patienten | 15 | 56 | 22 | 7 | 359 |
| | Pårørende | 19 | 64 | 8 | 8 | 36 |
| Modersmål | Dansk | 15 | 57 | 21 | 8 | 386 |
| | Ikke dansk | 57 | 43 | 0 | 0 | 14 |
| Indlæggelses-type | Akut | 11 | 71 | 14 | 4 | 112 |
| | Planlagt | 16 | 51 | 24 | 9 | 278 |
| Afsnit | Afsnit E1 | 9 | 72 | 13 | 6 | 32 |
| | Afsnit E10 | 20 | 44 | 30 | 6 | 50 |
| | Afsnit E2 | 32 | 55 | 13 | 0 | 31 |
| | Afsnit E3 | 13 | 69 | 13 | 5 | 39 |
| | Afsnit E4 | 16 | 57 | 19 | 7 | 67 |
| | Afsnit E5 | 23 | 60 | 13 | 3 | 30 |
| | Afsnit E6 | 19 | 63 | 15 | 4 | 27 |
| | Afsnit E7 | 9 | 73 | 18 | 0 | 22 |
| | Afsnit E8 | 0 | 46 | 23 | 31 | 13 |
| | Afsnit E9 | 9 | 43 | 32 | 15 | 65 |
| | Hotelpatienter Afdeling E | 27 | 55 | 18 | 0 | 11 |
| | Infektionsteam E11 | 18 | 45 | 36 | 0 | 11 |
| | Øvrige/ikke placeret på afsnit | 0 | 86 | 0 | 14 | 7 |

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| | | Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt? | | | | | Antal patienter n | Det husker jeg ikke n |
|-------------------|---------------------------------------|---|-----------|--------------|-----------------------|-----|----------------------|--------------------------|
| | | Virkelig godt % | Godt % | Dårligt % | Virkelig dårligt % | | | |
| Alle | | 33 | 55 | 9 | 4 | 241 | 10 | |
| Alder | 0-19 | 17 | 52 | 13 | 17 | 23 | 2 | |
| | 20-39 | 22 | 52 | 22 | 4 | 27 | 2 | |
| | 40-59 | 35 | 52 | 12 | 2 | 66 | 1 | |
| | 60-79 | 36 | 59 | 2 | 3 | 110 | 5 | |
| | 80- | 40 | 47 | 13 | 0 | 15 | 0 | |
| Køn | Mand | 35 | 54 | 7 | 4 | 105 | 3 | |
| | Kvinde | 31 | 55 | 10 | 4 | 136 | 7 | |
| Skema udfyldt af | Patienten | 34 | 54 | 9 | 3 | 215 | 8 | |
| | Pårørende | 20 | 53 | 7 | 20 | 15 | 1 | |
| Modersmål | Dansk | 32 | 55 | 9 | 3 | 225 | 10 | |
| | Ikke dansk | 50 | 38 | 0 | 13 | 8 | 0 | |
| Indlæggelses-type | Akut | - | - | - | - | 0 | 0 | |
| | Planlagt | 33 | 55 | 9 | 4 | 241 | 10 | |
| Afsnit | Afsnit E1 | 15 | 55 | 10 | 20 | 20 | 1 | |
| | Afsnit E10 | 40 | 58 | 3 | 0 | 40 | 1 | |
| | Afsnit E2 | 58 | 35 | 0 | 8 | 26 | 1 | |
| | Afsnit E3 | 29 | 47 | 12 | 12 | 17 | 2 | |
| | Afsnit E4 | 20 | 60 | 20 | 0 | 5 | 0 | |
| | Afsnit E5 | 21 | 79 | 0 | 0 | 24 | 1 | |
| | Afsnit E6 | 29 | 62 | 10 | 0 | 21 | 2 | |
| | Afsnit E7 | 20 | 50 | 30 | 0 | 10 | 0 | |
| | Afsnit E8 | 22 | 22 | 44 | 11 | 9 | 0 | |
| | Afsnit E9 | 38 | 55 | 7 | 0 | 56 | 2 | |
| | Hotelpatienter Afdeling E | 22 | 67 | 11 | 0 | 9 | 0 | |
| | Infektionsteam E11 | - | - | - | - | 3 | 0 | |
| | Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 | 0 | |

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| | | Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | | | | | | |
|-------------------|---------------------------------------|---|------------|---------------|------------------------|------------------------|-------------------------|--|
| | | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal patienter | Det ved jeg ikke | |
| | | % | % | % | % | n | n | |
| Alle | | 47 | 48 | 4 | 2 | 410 | 10 | |
| Alder | 0-19 | 43 | 52 | 2 | 2 | 42 | 0 | |
| | 20-39 | 51 | 42 | 4 | 2 | 45 | 0 | |
| | 40-59 | 45 | 50 | 4 | 2 | 101 | 1 | |
| | 60-79 | 47 | 49 | 3 | 2 | 187 | 5 | |
| | 80- | 51 | 40 | 9 | 0 | 35 | 4 | |
| Køn | Mand | 55 | 41 | 4 | 0 | 174 | 5 | |
| | Kvinde | 40 | 53 | 3 | 3 | 236 | 5 | |
| Skema udfyldt af | Patienten | 47 | 48 | 4 | 1 | 356 | 8 | |
| | Pårørende | 38 | 49 | 5 | 8 | 37 | 1 | |
| Modersmål | Dansk | 47 | 48 | 4 | 1 | 384 | 10 | |
| | Ikke dansk | 50 | 36 | 0 | 14 | 14 | 0 | |
| Indlæggelses-type | Akut | 50 | 45 | 4 | 1 | 108 | 9 | |
| | Planlagt | 45 | 49 | 4 | 1 | 286 | 0 | |
| Afsnit | Afsnit E1 | 41 | 53 | 3 | 3 | 34 | 0 | |
| | Afsnit E10 | 44 | 50 | 4 | 2 | 52 | 0 | |
| | Afsnit E2 | 77 | 20 | 0 | 3 | 30 | 0 | |
| | Afsnit E3 | 49 | 46 | 5 | 0 | 37 | 2 | |
| | Afsnit E4 | 52 | 38 | 10 | 0 | 63 | 6 | |
| | Afsnit E5 | 32 | 61 | 3 | 3 | 31 | 0 | |
| | Afsnit E6 | 55 | 41 | 0 | 3 | 29 | 1 | |
| | Afsnit E7 | 55 | 41 | 5 | 0 | 22 | 0 | |
| | Afsnit E8 | 36 | 64 | 0 | 0 | 14 | 0 | |
| | Afsnit E9 | 37 | 58 | 1 | 3 | 67 | 0 | |
| | Hotelpatienter Afdeling E | 50 | 50 | 0 | 0 | 12 | 0 | |
| | Infektionsteam E11 | 25 | 67 | 8 | 0 | 12 | 0 | |
| | Øvrige/ikke placeret på afsnit | 43 | 57 | 0 | 0 | 7 | 1 | |

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen? | | | | | | |
|--|---------------------------------------|---------------------|-------------------|-------------------|-----------------|---------------------|
| | | Nej, ingen ventetid | Ja, kort ventetid | Ja, lang ventetid | Antal patienter | Det husker jeg ikke |
| | | % | % | % | n | n |
| Alle | | 50 | 40 | 10 | 387 | 30 |
| Alder | 0-19 | 44 | 39 | 17 | 41 | 1 |
| | 20-39 | 43 | 45 | 12 | 42 | 3 |
| | 40-59 | 46 | 41 | 13 | 100 | 2 |
| | 60-79 | 52 | 43 | 6 | 174 | 17 |
| | 80- | 67 | 20 | 13 | 30 | 7 |
| Køn | Mand | 56 | 37 | 7 | 172 | 7 |
| | Kvinde | 45 | 43 | 13 | 215 | 23 |
| Skema udfyldt af | Patienten | 49 | 42 | 9 | 334 | 27 |
| | Pårørende | 54 | 31 | 14 | 35 | 3 |
| Modersmål | Dansk | 50 | 40 | 10 | 364 | 27 |
| | Ikke dansk | 42 | 50 | 8 | 12 | 2 |
| Indlæggelses-type | Akut | 51 | 39 | 10 | 97 | 18 |
| | Planlagt | 49 | 40 | 11 | 275 | 11 |
| Afsnit | Afsnit E1 | 36 | 45 | 18 | 33 | 1 |
| | Afsnit E10 | 50 | 46 | 4 | 50 | 0 |
| | Afsnit E2 | 68 | 32 | 0 | 28 | 3 |
| | Afsnit E3 | 49 | 43 | 9 | 35 | 3 |
| | Afsnit E4 | 55 | 33 | 12 | 58 | 11 |
| | Afsnit E5 | 45 | 35 | 19 | 31 | 0 |
| | Afsnit E6 | 48 | 41 | 11 | 27 | 3 |
| | Afsnit E7 | 61 | 35 | 4 | 23 | 0 |
| | Afsnit E8 | 31 | 62 | 8 | 13 | 0 |
| | Afsnit E9 | 41 | 46 | 13 | 61 | 5 |
| | Hotelpatienter Afdeling E | 75 | 25 | 0 | 12 | 0 |
| | Infektionsteam E11 | 30 | 60 | 10 | 10 | 2 |
| | Øvrige/Ikke placeret på afsnit | 83 | 0 | 17 | 6 | 2 |

Tabel 12. 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 patienter | Det ved jeg ikke | |
| | | % | % | % | % | n | n | |
| Alle | | 26 | 41 | 24 | 9 | 164 | 13 | |
| Alder | 0-19 | 24 | 43 | 33 | 0 | 21 | 2 | |
| | 20-39 | 30 | 39 | 30 | 0 | 23 | 1 | |
| | 40-59 | 26 | 35 | 24 | 15 | 46 | 5 | |
| | 60-79 | 23 | 48 | 20 | 8 | 64 | 5 | |
| | 80- | 30 | 30 | 20 | 20 | 10 | 0 | |
| Køn | Mand | 26 | 41 | 27 | 6 | 66 | 7 | |
| | Kvinde | 26 | 42 | 22 | 10 | 98 | 6 | |
| Skema udfyldt af | Patienten | 25 | 41 | 25 | 8 | 143 | 12 | |
| | Pårørende | 33 | 40 | 27 | 0 | 15 | 1 | |
| Modersmål | Dansk | 25 | 42 | 24 | 8 | 153 | 12 | |
| | Ikke dansk | 40 | 20 | 40 | 0 | 5 | 1 | |
| Indlæggelses-type | Akut | 34 | 32 | 24 | 10 | 41 | 4 | |
| | Planlagt | 24 | 44 | 24 | 8 | 118 | 8 | |
| Afsnit | Afsnit E1 | 26 | 42 | 26 | 5 | 19 | 2 | |
| | Afsnit E10 | 18 | 53 | 24 | 6 | 17 | 0 | |
| | Afsnit E2 | 83 | 17 | 0 | 0 | 6 | 2 | |
| | Afsnit E3 | 6 | 47 | 47 | 0 | 17 | 0 | |
| | Afsnit E4 | 33 | 19 | 24 | 24 | 21 | 2 | |
| | Afsnit E5 | 29 | 41 | 29 | 0 | 17 | 0 | |
| | Afsnit E6 | 33 | 50 | 8 | 8 | 12 | 1 | |
| | Afsnit E7 | 38 | 50 | 13 | 0 | 8 | 1 | |
| | Afsnit E8 | 14 | 43 | 43 | 0 | 7 | 2 | |
| | Afsnit E9 | 23 | 48 | 10 | 19 | 31 | 2 | |
| | Hotelpatienter Afdeling E | - | - | - | - | 2 | 0 | |
| | Infektionsteam E11 | 17 | 33 | 50 | 0 | 6 | 1 | |
| | Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 | 0 | |

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? | | | | | |
|---|---------------------------------------|-------------------------|------------------------------|-----|--------------------|
| | | Ja, én kontaktperson | Ja, flere kontaktpersoner | Nej | Antal patienter |
| | | % | % | % | n |
| Alle | | 32 | 49 | 19 | 406 |
| Alder | 0-19 | 24 | 69 | 7 | 42 |
| | 20-39 | 26 | 61 | 13 | 46 |
| | 40-59 | 27 | 55 | 18 | 101 |
| | 60-79 | 36 | 40 | 24 | 181 |
| | 80- | 36 | 42 | 22 | 36 |
| Køn | Mand | 32 | 52 | 17 | 174 |
| | Kvinde | 31 | 47 | 21 | 232 |
| Skema udfyldt af | Patienten | 31 | 49 | 20 | 354 |
| | Pårørende | 31 | 53 | 17 | 36 |
| Modersmål | Dansk | 31 | 50 | 19 | 385 |
| | Ikke dansk | 40 | 40 | 20 | 10 |
| Indlæggelses- type | Akut | 27 | 52 | 20 | 113 |
| | Planlagt | 32 | 48 | 19 | 279 |
| Afsnit | Afsnit E1 | 23 | 66 | 11 | 35 |
| | Afsnit E10 | 36 | 43 | 21 | 47 |
| | Afsnit E2 | 39 | 43 | 18 | 28 |
| | Afsnit E3 | 21 | 61 | 18 | 38 |
| | Afsnit E4 | 28 | 49 | 24 | 68 |
| | Afsnit E5 | 35 | 52 | 13 | 31 |
| | Afsnit E6 | 38 | 48 | 14 | 29 |
| | Afsnit E7 | 24 | 43 | 33 | 21 |
| | Afsnit E8 | 36 | 43 | 21 | 14 |
| | Afsnit E9 | 34 | 49 | 17 | 65 |
| | Hotelpatienter Afdeling E | 58 | 33 | 8 | 12 |
| | Infektionsteam E11 | 36 | 27 | 36 | 11 |
| | Øvrige/ikke placeret på afsnit | 0 | 71 | 29 | 7 |

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| | | Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | | | | | Antal patienter n | Det kan jeg ikke vurdere n |
|-------------------|---------------------------------------|--|-----------|--------------|-----------------------|-----|----------------------|-------------------------------|
| | | Virkelig godt % | Godt % | Dårligt % | Virkelig dårligt % | | | |
| Alle | | 33 | 58 | 7 | 3 | 364 | 52 | |
| Alder | 0-19 | 32 | 63 | 5 | 0 | 41 | 2 | |
| | 20-39 | 20 | 68 | 13 | 0 | 40 | 6 | |
| | 40-59 | 35 | 55 | 5 | 4 | 91 | 9 | |
| | 60-79 | 35 | 56 | 6 | 3 | 165 | 24 | |
| | 80- | 37 | 52 | 7 | 4 | 27 | 11 | |
| Køn | Mand | 39 | 53 | 6 | 2 | 160 | 19 | |
| | Kvinde | 28 | 62 | 7 | 3 | 204 | 33 | |
| Skema udfyldt af | Patienten | 33 | 58 | 7 | 3 | 317 | 45 | |
| | Pårørende | 34 | 56 | 6 | 3 | 32 | 5 | |
| Modersmål | Dansk | 34 | 57 | 6 | 3 | 344 | 49 | |
| | Ikke dansk | 30 | 60 | 10 | 0 | 10 | 2 | |
| Indlæggelses-type | Akut | 27 | 65 | 5 | 3 | 88 | 28 | |
| | Planlagt | 34 | 56 | 7 | 3 | 262 | 24 | |
| Afsnit | Afsnit E1 | 25 | 69 | 6 | 0 | 32 | 3 | |
| | Afsnit E10 | 33 | 58 | 4 | 4 | 48 | 3 | |
| | Afsnit E2 | 41 | 56 | 4 | 0 | 27 | 2 | |
| | Afsnit E3 | 33 | 58 | 9 | 0 | 33 | 4 | |
| | Afsnit E4 | 23 | 64 | 6 | 8 | 53 | 15 | |
| | Afsnit E5 | 37 | 56 | 7 | 0 | 27 | 4 | |
| | Afsnit E6 | 46 | 50 | 4 | 0 | 26 | 4 | |
| | Afsnit E7 | 37 | 53 | 5 | 5 | 19 | 3 | |
| | Afsnit E8 | 43 | 43 | 7 | 7 | 14 | 0 | |
| | Afsnit E9 | 31 | 57 | 10 | 2 | 58 | 9 | |
| | Hotelpatienter Afdeling E | 45 | 45 | 9 | 0 | 11 | 1 | |
| | Infektionsteam E11 | 20 | 70 | 10 | 0 | 10 | 2 | |
| | Øvrige/ikke placeret på afsnit | 33 | 50 | 0 | 17 | 6 | 2 | |

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| | | For meget | Passende | For lidt | Antal patienter |
|-------------------|---------------------------------------|-----------|----------|----------|-----------------|
| | | % | % | % | n |
| Alle | | 1 | 89 | 10 | 411 |
| Alder | 0-19 | 0 | 95 | 5 | 41 |
| | 20-39 | 2 | 96 | 2 | 46 |
| | 40-59 | 0 | 89 | 11 | 103 |
| | 60-79 | 1 | 89 | 10 | 186 |
| | 80- | 3 | 74 | 23 | 35 |
| Køn | Mand | 2 | 92 | 6 | 179 |
| | Kvinde | 0 | 87 | 13 | 232 |
| Skema udfyldt af | Patienten | 1 | 89 | 10 | 357 |
| | Pårørende | 3 | 86 | 11 | 37 |
| Modersmål | Dansk | 1 | 89 | 10 | 388 |
| | Ikke dansk | 0 | 100 | 0 | 12 |
| Indlæggelses-type | Akut | 1 | 84 | 15 | 114 |
| | Planlagt | 1 | 91 | 8 | 284 |
| Afsnit | Afsnit E1 | 0 | 97 | 3 | 33 |
| | Afsnit E10 | 2 | 92 | 6 | 51 |
| | Afsnit E2 | 0 | 93 | 7 | 29 |
| | Afsnit E3 | 0 | 82 | 18 | 38 |
| | Afsnit E4 | 1 | 84 | 15 | 67 |
| | Afsnit E5 | 6 | 94 | 0 | 31 |
| | Afsnit E6 | 0 | 96 | 4 | 28 |
| | Afsnit E7 | 0 | 91 | 9 | 23 |
| | Afsnit E8 | 0 | 93 | 7 | 14 |
| | Afsnit E9 | 0 | 85 | 15 | 66 |
| | Hotelpatienter Afdeling E | 0 | 100 | 0 | 12 |
| | Infektionsteam E11 | 0 | 83 | 17 | 12 |
| | Øvrige/ikke placeret på afsnit | 0 | 71 | 29 | 7 |

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| | | I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | | | Antal patienter n | Ikke aktuelt for mig n |
|-------------------|---------------------------------------|--|---------------|---------------|----------------------|---------------------------|
| | | For meget % | Passende % | For lidt % | | |
| Alle | | 0 | 85 | 15 | 266 | 149 |
| Alder | 0-19 | 2 | 93 | 5 | 41 | 1 |
| | 20-39 | 0 | 87 | 13 | 23 | 23 |
| | 40-59 | 0 | 82 | 18 | 60 | 42 |
| | 60-79 | 0 | 86 | 14 | 114 | 73 |
| | 80- | 0 | 71 | 29 | 28 | 10 |
| Køn | Mand | 0 | 90 | 10 | 124 | 56 |
| | Kvinde | 1 | 80 | 20 | 142 | 93 |
| Skema udfyldt af | Patienten | 0 | 84 | 15 | 216 | 145 |
| | Pårørende | 0 | 86 | 14 | 37 | 0 |
| Modersmål | Dansk | 0 | 84 | 15 | 251 | 141 |
| | Ikke dansk | 0 | 100 | 0 | 9 | 3 |
| Indlæggelses-type | Akut | 0 | 79 | 21 | 75 | 42 |
| | Planlagt | 1 | 87 | 13 | 181 | 105 |
| Afsnit | Afsnit E1 | 0 | 97 | 3 | 33 | 1 |
| | Afsnit E10 | 0 | 88 | 12 | 34 | 17 |
| | Afsnit E2 | 0 | 84 | 16 | 19 | 11 |
| | Afsnit E3 | 4 | 79 | 18 | 28 | 10 |
| | Afsnit E4 | 0 | 73 | 27 | 44 | 25 |
| | Afsnit E5 | 0 | 100 | 0 | 23 | 8 |
| | Afsnit E6 | 0 | 100 | 0 | 11 | 18 |
| | Afsnit E7 | 0 | 89 | 11 | 9 | 14 |
| | Afsnit E8 | 0 | 89 | 11 | 9 | 5 |
| | Afsnit E9 | 0 | 73 | 27 | 37 | 28 |
| | Hotelpatienter Afdeling E | 0 | 100 | 0 | 4 | 7 |
| | Infektionsteam E11 | 0 | 100 | 0 | 8 | 4 |
| | Øvrige/ikke placeret på afsnit | 0 | 57 | 43 | 7 | 1 |

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| | | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal patienter | Det kan jeg ikke vurdere |
|-------------------|---------------------------------------|----------------|------------------|------------------------|----------------|-----------------|--------------------------|
| | | % | % | % | % | n | n |
| Alle | | 60 | 32 | 6 | 1 | 401 | 17 |
| Alder | 0-19 | 74 | 21 | 2 | 2 | 42 | 0 |
| | 20-39 | 52 | 38 | 10 | 0 | 42 | 3 |
| | 40-59 | 58 | 31 | 8 | 3 | 102 | 1 |
| | 60-79 | 60 | 32 | 7 | 1 | 181 | 9 |
| | 80- | 56 | 41 | 3 | 0 | 34 | 4 |
| Køn | Mand | 66 | 29 | 5 | 1 | 172 | 7 |
| | Kvinde | 55 | 34 | 8 | 2 | 229 | 10 |
| Skema udfyldt af | Patienten | 58 | 34 | 7 | 1 | 347 | 15 |
| | Pårørende | 76 | 22 | 0 | 3 | 37 | 2 |
| Modersmål | Dansk | 59 | 32 | 7 | 2 | 376 | 17 |
| | Ikke dansk | 79 | 21 | 0 | 0 | 14 | 0 |
| Indlæggelses-type | Akut | 59 | 33 | 7 | 1 | 107 | 9 |
| | Planlagt | 59 | 33 | 6 | 2 | 279 | 8 |
| Afsnit | Afsnit E1 | 71 | 23 | 3 | 3 | 35 | 0 |
| | Afsnit E10 | 67 | 29 | 4 | 0 | 51 | 1 |
| | Afsnit E2 | 76 | 21 | 3 | 0 | 29 | 1 |
| | Afsnit E3 | 43 | 49 | 8 | 0 | 37 | 0 |
| | Afsnit E4 | 50 | 38 | 8 | 5 | 64 | 4 |
| | Afsnit E5 | 55 | 34 | 10 | 0 | 29 | 1 |
| | Afsnit E6 | 71 | 25 | 4 | 0 | 28 | 2 |
| | Afsnit E7 | 65 | 30 | 4 | 0 | 23 | 0 |
| | Afsnit E8 | 69 | 23 | 8 | 0 | 13 | 1 |
| | Afsnit E9 | 53 | 35 | 9 | 3 | 66 | 1 |
| | Hotelpatienter Afdeling E | 67 | 33 | 0 | 0 | 12 | 0 |
| | Infektionsteam E11 | 75 | 13 | 13 | 0 | 8 | 4 |
| | Øvrige/ikke placeret på afsnit | 33 | 50 | 17 | 0 | 6 | 2 |

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| | | Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | | | | Antal patienter | Det kan jeg ikke vurdere |
|-------------------|---------------------------------------|--|------------------|------------------------|----------------|-----------------|--------------------------|
| | | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | n | n |
| | | % | % | % | % | | |
| Alle | | 75 | 21 | 4 | 0 | 404 | 15 |
| Alder | 0-19 | 80 | 12 | 5 | 2 | 41 | 0 |
| | 20-39 | 71 | 24 | 4 | 0 | 45 | 1 |
| | 40-59 | 77 | 18 | 4 | 1 | 101 | 1 |
| | 60-79 | 72 | 24 | 4 | 0 | 187 | 5 |
| | 80- | 77 | 23 | 0 | 0 | 30 | 8 |
| Køn | Mand | 80 | 18 | 2 | 0 | 176 | 3 |
| | Kvinde | 70 | 24 | 5 | 1 | 228 | 12 |
| Skema udfyldt af | Patienten | 74 | 22 | 3 | 0 | 352 | 13 |
| | Pårørende | 78 | 14 | 6 | 3 | 36 | 1 |
| Modersmål | Dansk | 74 | 21 | 4 | 1 | 379 | 15 |
| | Ikke dansk | 86 | 14 | 0 | 0 | 14 | 0 |
| Indlæggelses-type | Akut | 71 | 21 | 8 | 0 | 104 | 11 |
| | Planlagt | 74 | 23 | 2 | 1 | 283 | 4 |
| Afsnit | Afsnit E1 | 76 | 18 | 3 | 3 | 34 | 0 |
| | Afsnit E10 | 75 | 21 | 4 | 0 | 52 | 0 |
| | Afsnit E2 | 81 | 19 | 0 | 0 | 31 | 0 |
| | Afsnit E3 | 74 | 26 | 0 | 0 | 38 | 0 |
| | Afsnit E4 | 70 | 18 | 10 | 2 | 61 | 6 |
| | Afsnit E5 | 65 | 32 | 3 | 0 | 31 | 0 |
| | Afsnit E6 | 86 | 14 | 0 | 0 | 29 | 1 |
| | Afsnit E7 | 73 | 23 | 5 | 0 | 22 | 1 |
| | Afsnit E8 | 92 | 8 | 0 | 0 | 13 | 1 |
| | Afsnit E9 | 72 | 25 | 3 | 0 | 65 | 2 |
| | Hotelpatienter Afdeling E | 92 | 8 | 0 | 0 | 12 | 0 |
| | Infektionsteam E11 | 60 | 30 | 10 | 0 | 10 | 2 |
| | Øvrige/ikke placeret på afsnit | 50 | 33 | 17 | 0 | 6 | 2 |

Tabel 19. 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 patienter | Det kan jeg ikke vurdere |
| | | % | % | % | % | n | n |
| Alle | | 63 | 31 | 4 | 2 | 412 | 6 |
| Alder | 0-19 | 46 | 49 | 5 | 0 | 41 | 1 |
| | 20-39 | 60 | 38 | 2 | 0 | 45 | 0 |
| | 40-59 | 68 | 26 | 4 | 2 | 103 | 0 |
| | 60-79 | 68 | 28 | 3 | 1 | 189 | 1 |
| | 80- | 41 | 29 | 12 | 18 | 34 | 4 |
| Køn | Mand | 69 | 25 | 3 | 3 | 179 | 1 |
| | Kvinde | 58 | 35 | 5 | 2 | 233 | 5 |
| Skema udfyldt af | Patienten | 64 | 30 | 4 | 2 | 358 | 5 |
| | Pårørende | 51 | 38 | 11 | 0 | 37 | 1 |
| Modersmål | Dansk | 63 | 31 | 4 | 2 | 387 | 6 |
| | Ikke dansk | 79 | 21 | 0 | 0 | 14 | 0 |
| Indlæggelses-type | Akut | 44 | 40 | 9 | 7 | 111 | 5 |
| | Planlagt | 69 | 28 | 2 | 0 | 285 | 1 |
| Afsnit | Afsnit E1 | 45 | 48 | 6 | 0 | 33 | 1 |
| | Afsnit E10 | 87 | 12 | 2 | 0 | 52 | 0 |
| | Afsnit E2 | 63 | 37 | 0 | 0 | 30 | 0 |
| | Afsnit E3 | 49 | 41 | 5 | 5 | 39 | 0 |
| | Afsnit E4 | 53 | 30 | 9 | 8 | 66 | 2 |
| | Afsnit E5 | 83 | 13 | 3 | 0 | 30 | 0 |
| | Afsnit E6 | 70 | 30 | 0 | 0 | 30 | 0 |
| | Afsnit E7 | 52 | 39 | 4 | 4 | 23 | 0 |
| | Afsnit E8 | 71 | 29 | 0 | 0 | 14 | 0 |
| | Afsnit E9 | 55 | 42 | 3 | 0 | 65 | 1 |
| | Hotelpatienter Afdeling E | 100 | 0 | 0 | 0 | 12 | 0 |
| | Infektionsteam E11 | 67 | 25 | 8 | 0 | 12 | 0 |
| | Øvrige/ikke placeret på afsnit | 33 | 33 | 17 | 17 | 6 | 2 |

Tabel 20. 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 patienter | Det kan jeg ikke vurdere |
| | | % | % | % | % | n | n |
| Alle | | 65 | 28 | 5 | 3 | 400 | 18 |
| Alder | 0-19 | 59 | 32 | 5 | 5 | 41 | 1 |
| | 20-39 | 53 | 30 | 14 | 2 | 43 | 3 |
| | 40-59 | 70 | 26 | 2 | 2 | 102 | 1 |
| | 60-79 | 68 | 26 | 4 | 3 | 182 | 6 |
| | 80- | 56 | 31 | 6 | 6 | 32 | 7 |
| Køn | Mand | 69 | 26 | 3 | 2 | 173 | 5 |
| | Kvinde | 62 | 29 | 6 | 4 | 227 | 13 |
| Skema udfyldt af | Patienten | 65 | 28 | 5 | 3 | 350 | 14 |
| | Pårørende | 65 | 26 | 3 | 6 | 34 | 4 |
| Modersmål | Dansk | 65 | 27 | 5 | 3 | 376 | 17 |
| | Ikke dansk | 69 | 23 | 8 | 0 | 13 | 1 |
| Indlæggelses-type | Akut | 59 | 33 | 3 | 5 | 102 | 14 |
| | Planlagt | 66 | 26 | 6 | 2 | 282 | 3 |
| Afsnit | Afsnit E1 | 61 | 33 | 3 | 3 | 33 | 1 |
| | Afsnit E10 | 76 | 16 | 6 | 2 | 51 | 1 |
| | Afsnit E2 | 62 | 31 | 3 | 3 | 29 | 0 |
| | Afsnit E3 | 68 | 32 | 0 | 0 | 38 | 1 |
| | Afsnit E4 | 61 | 31 | 3 | 5 | 62 | 7 |
| | Afsnit E5 | 71 | 13 | 13 | 3 | 31 | 0 |
| | Afsnit E6 | 63 | 27 | 3 | 7 | 30 | 0 |
| | Afsnit E7 | 62 | 29 | 5 | 5 | 21 | 1 |
| | Afsnit E8 | 67 | 25 | 8 | 0 | 12 | 2 |
| | Afsnit E9 | 64 | 30 | 6 | 0 | 66 | 1 |
| | Hotelpatienter Afdeling E | 75 | 25 | 0 | 0 | 12 | 0 |
| | Infektionsteam E11 | 40 | 40 | 10 | 10 | 10 | 2 |
| | Øvrige/ikke placeret på afsnit | 20 | 60 | 0 | 20 | 5 | 2 |

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| | | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal patienter | Det kan jeg ikke vurdere |
|-------------------|---------------------------------------|----------------|------------------|------------------------|----------------|-----------------|--------------------------|
| | | % | % | % | % | n | n |
| Alle | | 53 | 36 | 8 | 3 | 388 | 29 |
| Alder | 0-19 | 52 | 40 | 5 | 2 | 42 | 1 |
| | 20-39 | 50 | 35 | 11 | 4 | 46 | 0 |
| | 40-59 | 52 | 38 | 4 | 6 | 101 | 2 |
| | 60-79 | 55 | 36 | 8 | 1 | 171 | 15 |
| | 80- | 54 | 29 | 18 | 0 | 28 | 11 |
| Køn | Mand | 58 | 35 | 5 | 1 | 170 | 9 |
| | Kvinde | 50 | 37 | 10 | 4 | 218 | 20 |
| Skema udfyldt af | Patienten | 53 | 37 | 7 | 3 | 338 | 23 |
| | Pårørende | 57 | 30 | 11 | 3 | 37 | 2 |
| Modersmål | Dansk | 53 | 37 | 7 | 3 | 364 | 28 |
| | Ikke dansk | 64 | 29 | 7 | 0 | 14 | 0 |
| Indlæggelses-type | Akut | 45 | 41 | 12 | 3 | 103 | 13 |
| | Planlagt | 56 | 36 | 6 | 3 | 270 | 15 |
| Afsnit | Afsnit E1 | 46 | 46 | 6 | 3 | 35 | 0 |
| | Afsnit E10 | 54 | 40 | 4 | 2 | 48 | 1 |
| | Afsnit E2 | 57 | 32 | 11 | 0 | 28 | 2 |
| | Afsnit E3 | 46 | 40 | 6 | 9 | 35 | 4 |
| | Afsnit E4 | 39 | 43 | 11 | 7 | 61 | 8 |
| | Afsnit E5 | 60 | 30 | 7 | 3 | 30 | 1 |
| | Afsnit E6 | 73 | 15 | 12 | 0 | 26 | 3 |
| | Afsnit E7 | 59 | 36 | 5 | 0 | 22 | 1 |
| | Afsnit E8 | 64 | 36 | 0 | 0 | 14 | 0 |
| | Afsnit E9 | 51 | 43 | 5 | 2 | 61 | 5 |
| | Hotelpatienter Afdeling E | 92 | 8 | 0 | 0 | 12 | 0 |
| | Infektionsteam E11 | 50 | 30 | 20 | 0 | 10 | 2 |
| | Øvrige/ikke placeret på afsnit | 50 | 0 | 50 | 0 | 6 | 2 |

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? a) Udskrevet forkert medicin? | | | | | |
|--|---------------------------------------|-----|----|-----------------|--------------------------------|
| | | Nej | Ja | Antal patienter | Jeg fik ikke udskrevet medicin |
| | | % | % | n | n |
| Alle | | 93 | 7 | 379 | 17 |
| Alder | 0-19 | 95 | 5 | 38 | 4 |
| | 20-39 | 93 | 7 | 41 | 1 |
| | 40-59 | 93 | 7 | 95 | 1 |
| | 60-79 | 93 | 7 | 175 | 6 |
| | 80- | 97 | 3 | 30 | 5 |
| Køn | Mand | 94 | 6 | 172 | 2 |
| | Kvinde | 93 | 7 | 207 | 15 |
| Skema udfyldt af | Patienten | 94 | 6 | 330 | 15 |
| | Pårørende | 91 | 9 | 34 | 2 |
| Modersmål | Dansk | 93 | 7 | 356 | 17 |
| | Ikke dansk | 93 | 7 | 14 | 0 |
| Indlæggelses-type | Akut | 92 | 8 | 101 | 9 |
| | Planlagt | 94 | 6 | 263 | 8 |
| Afsnit | Afsnit E1 | 90 | 10 | 30 | 4 |
| | Afsnit E10 | 92 | 8 | 50 | 0 |
| | Afsnit E2 | 96 | 4 | 28 | 2 |
| | Afsnit E3 | 89 | 11 | 35 | 0 |
| | Afsnit E4 | 92 | 8 | 64 | 0 |
| | Afsnit E5 | 93 | 7 | 29 | 1 |
| | Afsnit E6 | 100 | 0 | 26 | 0 |
| | Afsnit E7 | 100 | 0 | 19 | 4 |
| | Afsnit E8 | 100 | 0 | 12 | 0 |
| | Afsnit E9 | 95 | 5 | 58 | 4 |
| | Hotelpatienter Afdeling E | 100 | 0 | 11 | 0 |
| | Infektionsteam E11 | 90 | 10 | 10 | 1 |
| | Øvrige/ikke placeret på afsnit | 71 | 29 | 7 | 1 |

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? b) Skade opstået underundersøgelse/operation? | | | | |
|---|---------------------------------------|------------|-----------|------------------------|
| | | Nej | Ja | Antal patienter |
| | | % | % | n |
| Alle | | 93 | 7 | 386 |
| Alder | 0-19 | 93 | 7 | 41 |
| | 20-39 | 93 | 7 | 43 |
| | 40-59 | 97 | 3 | 90 |
| | 60-79 | 92 | 8 | 178 |
| | 80- | 91 | 9 | 34 |
| Køn | Mand | 94 | 6 | 173 |
| | Kvinde | 93 | 7 | 213 |
| Skema udfyldt af | Patienten | 93 | 7 | 336 |
| | Pårørende | 97 | 3 | 34 |
| Modersmål | Dansk | 93 | 7 | 363 |
| | Ikke dansk | 100 | 0 | 14 |
| Indlæggelses-type | Akut | 90 | 10 | 106 |
| | Planlagt | 95 | 5 | 265 |
| Afsnit | Afsnit E1 | 100 | 0 | 33 |
| | Afsnit E10 | 98 | 2 | 49 |
| | Afsnit E2 | 93 | 7 | 28 |
| | Afsnit E3 | 89 | 11 | 37 |
| | Afsnit E4 | 95 | 5 | 60 |
| | Afsnit E5 | 93 | 7 | 29 |
| | Afsnit E6 | 79 | 21 | 28 |
| | Afsnit E7 | 100 | 0 | 23 |
| | Afsnit E8 | 100 | 0 | 12 |
| | Afsnit E9 | 95 | 5 | 58 |
| | Hotelpatienter Afdeling E | 91 | 9 | 11 |
| | Infektionsteam E11 | 82 | 18 | 11 |
| | Øvrige/ikke placeret på afsnit | 71 | 29 | 7 |

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? c) Administrativ fejl? | | | | |
|---|---------------------------------------|-----|----|-----------------|
| | | Nej | Ja | Antal patienter |
| | | % | % | n |
| Alle | | 94 | 6 | 379 |
| Alder | 0-19 | 93 | 7 | 41 |
| | 20-39 | 93 | 7 | 42 |
| | 40-59 | 95 | 5 | 93 |
| | 60-79 | 94 | 6 | 175 |
| | 80- | 100 | 0 | 28 |
| Køn | Mand | 94 | 6 | 170 |
| | Kvinde | 94 | 6 | 209 |
| Skema udfyldt af | Patienten | 94 | 6 | 332 |
| | Pårørende | 97 | 3 | 33 |
| Modersmål | Dansk | 94 | 6 | 356 |
| | Ikke dansk | 100 | 0 | 14 |
| Indlæggelses-type | Akut | 93 | 7 | 100 |
| | Planlagt | 95 | 5 | 264 |
| Afsnit | Afsnit E1 | 91 | 9 | 33 |
| | Afsnit E10 | 96 | 4 | 49 |
| | Afsnit E2 | 93 | 7 | 29 |
| | Afsnit E3 | 83 | 17 | 35 |
| | Afsnit E4 | 98 | 2 | 59 |
| | Afsnit E5 | 97 | 3 | 29 |
| | Afsnit E6 | 96 | 4 | 25 |
| | Afsnit E7 | 91 | 9 | 22 |
| | Afsnit E8 | 100 | 0 | 12 |
| | Afsnit E9 | 97 | 3 | 58 |
| | Hotelpatienter Afdeling E | 100 | 0 | 11 |
| | Infektionsteam E11 | 91 | 9 | 11 |
| | Øvrige/ikke placeret på afsnit | 83 | 17 | 6 |

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? d) Andet? | | | | |
|---|---------------------------------------|------------|-----------|------------------------|
| | | Nej | Ja | Antal patienter |
| | | % | % | n |
| Alle | | 85 | 15 | 188 |
| Alder | 0-19 | 89 | 11 | 18 |
| | 20-39 | 85 | 15 | 26 |
| | 40-59 | 77 | 23 | 52 |
| | 60-79 | 88 | 12 | 81 |
| | 80- | 100 | 0 | 11 |
| Køn | Mand | 86 | 14 | 81 |
| | Kvinde | 84 | 16 | 107 |
| Skema udfyldt af | Patienten | 85 | 15 | 164 |
| | Pårørende | 87 | 13 | 15 |
| Modersmål | Dansk | 85 | 15 | 174 |
| | Ikke dansk | 100 | 0 | 9 |
| Indlæggelses-type | Akut | 82 | 18 | 45 |
| | Planlagt | 85 | 15 | 136 |
| Afsnit | Afsnit E1 | 88 | 12 | 17 |
| | Afsnit E10 | 88 | 12 | 26 |
| | Afsnit E2 | 83 | 17 | 12 |
| | Afsnit E3 | 74 | 26 | 19 |
| | Afsnit E4 | 81 | 19 | 26 |
| | Afsnit E5 | 92 | 8 | 13 |
| | Afsnit E6 | 71 | 29 | 14 |
| | Afsnit E7 | 85 | 15 | 13 |
| | Afsnit E8 | 100 | 0 | 6 |
| | Afsnit E9 | 90 | 10 | 30 |
| | Hotelpatienter Afdeling E | 100 | 0 | 5 |
| | Infektionsteam E11 | - | - | 3 |
| | Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | 4 |

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| | | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal patienter | Personale havde intet kendskab til fejlen(e) |
|------------------|---------------------------------------|---------------|------|---------|------------------|-----------------|--|
| | | % | % | % | % | n | n |
| Alle | | 20 | 45 | 20 | 15 | 66 | 5 |
| Alder | 0-19 | 13 | 50 | 13 | 25 | 8 | 0 |
| | 20-39 | 11 | 67 | 0 | 22 | 9 | 1 |
| | 40-59 | 25 | 35 | 25 | 15 | 20 | 1 |
| | 60-79 | 22 | 44 | 22 | 11 | 27 | 3 |
| | 80- | - | - | - | - | 2 | 0 |
| Køn | Mand | 31 | 52 | 7 | 10 | 29 | 1 |
| | Kvinde | 11 | 41 | 30 | 19 | 37 | 4 |
| Skema udfyldt af | Patienten | 19 | 49 | 18 | 14 | 57 | 4 |
| | Pårørende | 17 | 33 | 17 | 33 | 6 | 0 |
| Modersmål | Dansk | 20 | 45 | 20 | 14 | 64 | 3 |
| | Ikke dansk | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Indlæggelsestype | Akut | 29 | 29 | 29 | 14 | 21 | 1 |
| | Planlagt | 16 | 52 | 16 | 16 | 44 | 4 |
| Afsnit | Afsnit E1 | 14 | 57 | 14 | 14 | 7 | 0 |
| | Afsnit E10 | - | - | - | - | 4 | 0 |
| | Afsnit E2 | 20 | 60 | 20 | 0 | 5 | 0 |
| | Afsnit E3 | 8 | 42 | 25 | 25 | 12 | 0 |
| | Afsnit E4 | 29 | 0 | 43 | 29 | 7 | 1 |
| | Afsnit E5 | - | - | - | - | 4 | 0 |
| | Afsnit E6 | 50 | 50 | 0 | 0 | 6 | 3 |
| | Afsnit E7 | - | - | - | - | 3 | 0 |
| | Afsnit E8 | - | - | - | - | 0 | 0 |
| | Afsnit E9 | 10 | 70 | 10 | 10 | 10 | 1 |
| | Hotelpatienter Afdeling E | - | - | - | - | 1 | 0 |
| | Infektionsteam E11 | - | - | - | - | 4 | 0 |
| | Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 3 | 0 |

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| | | Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | | | | Antal patienter n | Det kan jeg ikke vurdere n |
|-------------------|---------------------------------------|--|-----------------------------|-----------------------|---------------------|----------------------|-------------------------------|
| | | Nej, slet ikke % | Nej, kun i mindre grad % | Ja, i nogen grad % | Ja, i høj grad % | | |
| Alle | | 76 | 13 | 6 | 5 | 371 | 14 |
| Alder | 0-19 | 54 | 24 | 10 | 12 | 41 | 1 |
| | 20-39 | 65 | 26 | 5 | 5 | 43 | 1 |
| | 40-59 | 84 | 8 | 8 | 0 | 98 | 2 |
| | 60-79 | 79 | 11 | 4 | 6 | 159 | 7 |
| | 80- | 77 | 13 | 7 | 3 | 30 | 3 |
| Køn | Mand | 69 | 19 | 7 | 4 | 166 | 3 |
| | Kvinde | 81 | 9 | 5 | 5 | 205 | 11 |
| Skema udfyldt af | Patienten | 78 | 13 | 5 | 3 | 319 | 12 |
| | Pårørende | 50 | 17 | 14 | 19 | 36 | 2 |
| Modersmål | Dansk | 77 | 13 | 6 | 4 | 348 | 13 |
| | Ikke dansk | 62 | 8 | 8 | 23 | 13 | 1 |
| Indlæggelses-type | Akut | 66 | 19 | 11 | 3 | 98 | 9 |
| | Planlagt | 80 | 12 | 4 | 4 | 259 | 5 |
| Afsnit | Afsnit E1 | 44 | 29 | 12 | 15 | 34 | 1 |
| | Afsnit E10 | 80 | 11 | 4 | 4 | 46 | 0 |
| | Afsnit E2 | 80 | 12 | 0 | 8 | 25 | 2 |
| | Afsnit E3 | 81 | 6 | 8 | 6 | 36 | 0 |
| | Afsnit E4 | 69 | 15 | 10 | 5 | 59 | 3 |
| | Afsnit E5 | 66 | 28 | 7 | 0 | 29 | 0 |
| | Afsnit E6 | 82 | 11 | 4 | 4 | 28 | 0 |
| | Afsnit E7 | 89 | 6 | 6 | 0 | 18 | 2 |
| | Afsnit E8 | 75 | 8 | 8 | 8 | 12 | 0 |
| | Afsnit E9 | 93 | 2 | 4 | 2 | 56 | 4 |
| | Hotelpatienter Afdeling E | 91 | 9 | 0 | 0 | 11 | 0 |
| | Infektionsteam E11 | 73 | 27 | 0 | 0 | 11 | 1 |
| | Øvrige/ikke placeret på afsnit | 33 | 50 | 0 | 17 | 6 | 1 |

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| | | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal patienter | Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger |
|------------------|---------------------------------------|---------------|------|---------|------------------|-----------------|---|
| | | % | % | % | % | n | n |
| Alle | | 29 | 63 | 5 | 2 | 183 | 193 |
| Alder | 0-19 | 30 | 67 | 3 | 0 | 30 | 12 |
| | 20-39 | 21 | 67 | 4 | 8 | 24 | 20 |
| | 40-59 | 27 | 64 | 7 | 2 | 44 | 55 |
| | 60-79 | 38 | 56 | 4 | 1 | 71 | 92 |
| | 80- | 0 | 86 | 14 | 0 | 14 | 14 |
| Køn | Mand | 32 | 59 | 6 | 4 | 85 | 82 |
| | Kvinde | 27 | 67 | 5 | 1 | 98 | 111 |
| Skema udfyldt af | Patienten | 29 | 64 | 5 | 2 | 151 | 171 |
| | Pårørende | 24 | 64 | 8 | 4 | 25 | 12 |
| Modersmål | Dansk | 27 | 65 | 6 | 2 | 172 | 180 |
| | Ikke dansk | 63 | 38 | 0 | 0 | 8 | 6 |
| Indlæggelsestype | Akut | 23 | 68 | 7 | 2 | 56 | 49 |
| | Planlagt | 29 | 63 | 5 | 3 | 119 | 140 |
| Afsnit | Afsnit E1 | 24 | 71 | 5 | 0 | 21 | 13 |
| | Afsnit E10 | 33 | 58 | 8 | 0 | 24 | 20 |
| | Afsnit E2 | 55 | 45 | 0 | 0 | 11 | 16 |
| | Afsnit E3 | 19 | 63 | 13 | 6 | 16 | 17 |
| | Afsnit E4 | 25 | 72 | 3 | 0 | 32 | 30 |
| | Afsnit E5 | 29 | 64 | 7 | 0 | 14 | 14 |
| | Afsnit E6 | 27 | 73 | 0 | 0 | 11 | 16 |
| | Afsnit E7 | 22 | 78 | 0 | 0 | 9 | 11 |
| | Afsnit E8 | 25 | 50 | 0 | 25 | 8 | 5 |
| | Afsnit E9 | 28 | 64 | 8 | 0 | 25 | 34 |
| | Hotelpatienter Afdeling E | 50 | 50 | 0 | 0 | 4 | 7 |
| | Infektionsteam E11 | 60 | 20 | 0 | 20 | 5 | 6 |
| | Øvrige/ikke placeret på afsnit | 0 | 67 | 33 | 0 | 3 | 4 |

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling? | | | | | | |
|--|---------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|---|------------|------------------------|
| | | Ja, før indlæggelsen | Ja, mens jeg var indlagt | Ja, både før og under indlæggelsen | Nej | Antal patienter |
| | | % | % | % | % | n |
| Alle | | 41 | 16 | 10 | 33 | 398 |
| Alder | 0-19 | 53 | 10 | 10 | 28 | 40 |
| | 20-39 | 36 | 22 | 16 | 27 | 45 |
| | 40-59 | 36 | 14 | 14 | 36 | 100 |
| | 60-79 | 47 | 16 | 7 | 31 | 180 |
| | 80- | 21 | 18 | 3 | 58 | 33 |
| Køn | Mand | 36 | 16 | 10 | 38 | 169 |
| | Kvinde | 45 | 16 | 9 | 30 | 229 |
| Skema udfyldt af | Patienten | 40 | 16 | 10 | 34 | 346 |
| | Pårørende | 41 | 19 | 5 | 35 | 37 |
| Modersmål | Dansk | 41 | 16 | 10 | 34 | 376 |
| | Ikke dansk | 50 | 7 | 7 | 36 | 14 |
| Indlæggelses-type | Akut | 3 | 31 | 3 | 63 | 105 |
| | Planlagt | 55 | 10 | 12 | 23 | 276 |
| Afsnit | Afsnit E1 | 44 | 9 | 12 | 35 | 34 |
| | Afsnit E10 | 63 | 6 | 18 | 14 | 51 |
| | Afsnit E2 | 57 | 7 | 3 | 33 | 30 |
| | Afsnit E3 | 31 | 17 | 11 | 40 | 35 |
| | Afsnit E4 | 0 | 37 | 0 | 63 | 62 |
| | Afsnit E5 | 41 | 17 | 14 | 28 | 29 |
| | Afsnit E6 | 25 | 25 | 18 | 32 | 28 |
| | Afsnit E7 | 57 | 4 | 4 | 35 | 23 |
| | Afsnit E8 | 54 | 31 | 15 | 0 | 13 |
| | Afsnit E9 | 69 | 2 | 8 | 21 | 62 |
| | Hotelpatienter Afdeling E | 42 | 25 | 17 | 17 | 12 |
| | Infektionsteam E11 | 8 | 33 | 0 | 58 | 12 |
| | Øvrige/ikke placeret på afsnit | 14 | 14 | 14 | 57 | 7 |

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| | | Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik? | | | | | |
|-------------------|---------------------------------------|---|-----|--------|-----------------|-----------------|--------------------|
| | | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal patienter | Jeg læste den ikke |
| | | % | % | % | % | n | n |
| Alle | | 34 | 62 | 2 | 1 | 247 | 0 |
| Alder | 0-19 | 17 | 79 | 3 | 0 | 29 | 0 |
| | 20-39 | 33 | 64 | 0 | 3 | 33 | 0 |
| | 40-59 | 37 | 58 | 3 | 2 | 60 | 0 |
| | 60-79 | 38 | 60 | 3 | 0 | 112 | 0 |
| | 80- | 38 | 62 | 0 | 0 | 13 | 0 |
| Køn | Mand | 35 | 63 | 0 | 2 | 94 | 0 |
| | Kvinde | 34 | 62 | 4 | 0 | 153 | 0 |
| Skema udfyldt af | Patienten | 36 | 61 | 2 | 0 | 213 | 0 |
| | Pårørende | 23 | 73 | 0 | 5 | 22 | 0 |
| Modersmål | Dansk | 34 | 62 | 3 | 1 | 232 | 0 |
| | Ikke dansk | 44 | 56 | 0 | 0 | 9 | 0 |
| Indlæggelses-type | Akut | 16 | 76 | 5 | 3 | 37 | 0 |
| | Planlagt | 38 | 60 | 2 | 1 | 197 | 0 |
| Afsnit | Afsnit E1 | 18 | 77 | 5 | 0 | 22 | 0 |
| | Afsnit E10 | 39 | 61 | 0 | 0 | 38 | 0 |
| | Afsnit E2 | 28 | 67 | 6 | 0 | 18 | 0 |
| | Afsnit E3 | 38 | 57 | 0 | 5 | 21 | 0 |
| | Afsnit E4 | 26 | 65 | 9 | 0 | 23 | 0 |
| | Afsnit E5 | 29 | 71 | 0 | 0 | 17 | 0 |
| | Afsnit E6 | 31 | 69 | 0 | 0 | 16 | 0 |
| | Afsnit E7 | 47 | 47 | 7 | 0 | 15 | 0 |
| | Afsnit E8 | 8 | 85 | 0 | 8 | 13 | 0 |
| | Afsnit E9 | 51 | 47 | 2 | 0 | 47 | 0 |
| | Hotelpatienter Afdeling E | 40 | 60 | 0 | 0 | 10 | 0 |
| | Infektionsteam E11 | - | - | - | - | 4 | 0 |
| | Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 3 | 0 |

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| | | Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt? | | | | Antal patienter n |
|-------------------|---------------------------------------|---|----------|-------------|----------------------|----------------------|
| | | Virkelig god % | God % | Dårlig % | Virkelig dårlig % | |
| Alle | | 39 | 54 | 7 | 0 | 406 |
| Alder | 0-19 | 32 | 66 | 0 | 2 | 41 |
| | 20-39 | 35 | 59 | 7 | 0 | 46 |
| | 40-59 | 46 | 46 | 7 | 0 | 99 |
| | 60-79 | 38 | 54 | 8 | 1 | 185 |
| | 80- | 31 | 54 | 14 | 0 | 35 |
| Køn | Mand | 46 | 50 | 4 | 0 | 174 |
| | Kvinde | 33 | 56 | 9 | 1 | 232 |
| Skema udfyldt af | Patienten | 38 | 54 | 8 | 0 | 355 |
| | Pårørende | 41 | 53 | 3 | 3 | 34 |
| Modersmål | Dansk | 39 | 54 | 7 | 1 | 383 |
| | Ikke dansk | 46 | 54 | 0 | 0 | 13 |
| Indlæggelses-type | Akut | 29 | 60 | 9 | 2 | 110 |
| | Planlagt | 41 | 52 | 6 | 0 | 280 |
| Afsnit | Afsnit E1 | 31 | 66 | 0 | 3 | 32 |
| | Afsnit E10 | 40 | 56 | 4 | 0 | 50 |
| | Afsnit E2 | 57 | 40 | 3 | 0 | 30 |
| | Afsnit E3 | 36 | 59 | 5 | 0 | 39 |
| | Afsnit E4 | 26 | 62 | 11 | 2 | 66 |
| | Afsnit E5 | 40 | 50 | 10 | 0 | 30 |
| | Afsnit E6 | 47 | 47 | 7 | 0 | 30 |
| | Afsnit E7 | 45 | 45 | 9 | 0 | 22 |
| | Afsnit E8 | 54 | 38 | 8 | 0 | 13 |
| | Afsnit E9 | 38 | 53 | 9 | 0 | 64 |
| | Hotelpatienter Afdeling E | 42 | 58 | 0 | 0 | 12 |
| | Infektionsteam E11 | 45 | 36 | 18 | 0 | 11 |
| | Øvrige/ikke placeret på afsnit | 29 | 57 | 14 | 0 | 7 |

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| | | Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen? | | | | Antal patienter n |
|-------------------|---------------------------------------|--|------|-------|-------------|----------------------|
| | | Meget tryk | Tryk | Utryk | Meget utryk | |
| | | % | % | % | % | |
| Alle | | 37 | 46 | 13 | 4 | 416 |
| Alder | 0-19 | 34 | 51 | 15 | 0 | 41 |
| | 20-39 | 48 | 43 | 9 | 0 | 46 |
| | 40-59 | 50 | 38 | 9 | 3 | 102 |
| | 60-79 | 32 | 50 | 14 | 4 | 188 |
| | 80- | 18 | 44 | 26 | 13 | 39 |
| Køn | Mand | 46 | 46 | 7 | 1 | 179 |
| | Kvinde | 30 | 46 | 18 | 6 | 237 |
| Skema udfyldt af | Patienten | 39 | 46 | 12 | 3 | 361 |
| | Pårørende | 21 | 49 | 21 | 10 | 39 |
| Modersmål | Dansk | 37 | 46 | 13 | 4 | 392 |
| | Ikke dansk | 29 | 43 | 14 | 14 | 14 |
| Indlæggelses-type | Akut | 29 | 48 | 17 | 6 | 117 |
| | Planlagt | 41 | 45 | 12 | 2 | 282 |
| Afsnit | Afsnit E1 | 30 | 55 | 15 | 0 | 33 |
| | Afsnit E10 | 37 | 47 | 14 | 2 | 51 |
| | Afsnit E2 | 57 | 27 | 10 | 7 | 30 |
| | Afsnit E3 | 47 | 37 | 16 | 0 | 38 |
| | Afsnit E4 | 26 | 49 | 17 | 7 | 69 |
| | Afsnit E5 | 33 | 53 | 13 | 0 | 30 |
| | Afsnit E6 | 37 | 53 | 10 | 0 | 30 |
| | Afsnit E7 | 48 | 43 | 4 | 4 | 23 |
| | Afsnit E8 | 46 | 46 | 8 | 0 | 13 |
| | Afsnit E9 | 27 | 49 | 16 | 7 | 67 |
| | Hotelpatienter Afdeling E | 67 | 33 | 0 | 0 | 12 |
| | Infektionsteam E11 | 50 | 42 | 8 | 0 | 12 |
| | Øvrige/ikke placeret på afsnit | 25 | 38 | 13 | 25 | 8 |

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse? | | | | | | | | |
|--|---------------------------------------|---------------|------|---------|------------------|-----------------|--------------------------|----------------------|
| | | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal patienter | Det kan jeg ikke vurdere | Ikke aktuelt for mig |
| | | % | % | % | % | n | n | n |
| Alle | | 28 | 52 | 14 | 7 | 161 | 26 | 220 |
| Alder | 0-19 | 42 | 33 | 17 | 8 | 12 | 6 | 25 |
| | 20-39 | 8 | 75 | 17 | 0 | 12 | 2 | 31 |
| | 40-59 | 24 | 52 | 10 | 14 | 29 | 4 | 67 |
| | 60-79 | 29 | 51 | 15 | 5 | 84 | 7 | 91 |
| | 80- | 33 | 50 | 8 | 8 | 24 | 7 | 6 |
| Køn | Mand | 35 | 46 | 16 | 3 | 68 | 11 | 98 |
| | Kvinde | 23 | 56 | 12 | 10 | 93 | 15 | 122 |
| Skema udfyldt af | Patienten | 29 | 51 | 13 | 7 | 143 | 15 | 195 |
| | Pårørende | 17 | 67 | 8 | 8 | 12 | 9 | 16 |
| Modersmål | Dansk | 28 | 52 | 14 | 7 | 152 | 21 | 211 |
| | Ikke dansk | 50 | 25 | 0 | 25 | 4 | 4 | 4 |
| Indlæggelses-type | Akut | 31 | 56 | 8 | 5 | 64 | 9 | 41 |
| | Planlagt | 25 | 48 | 18 | 9 | 91 | 16 | 173 |
| Afsnit | Afsnit E1 | 44 | 33 | 11 | 11 | 9 | 6 | 20 |
| | Afsnit E10 | 28 | 39 | 22 | 11 | 18 | 3 | 25 |
| | Afsnit E2 | 43 | 57 | 0 | 0 | 7 | 0 | 23 |
| | Afsnit E3 | 22 | 56 | 22 | 0 | 18 | 2 | 16 |
| | Afsnit E4 | 25 | 63 | 3 | 10 | 40 | 4 | 24 |
| | Afsnit E5 | 31 | 54 | 15 | 0 | 13 | 3 | 15 |
| | Afsnit E6 | 10 | 80 | 10 | 0 | 10 | 1 | 18 |
| | Afsnit E7 | 29 | 57 | 14 | 0 | 7 | 1 | 15 |
| | Afsnit E8 | - | - | - | - | 0 | 1 | 12 |
| | Afsnit E9 | 23 | 36 | 23 | 18 | 22 | 4 | 41 |
| | Hotelpatienter Afdeling E | 33 | 33 | 33 | 0 | 6 | 0 | 5 |
| | Infektionsteam E11 | 60 | 20 | 20 | 0 | 5 | 1 | 5 |
| | Øvrige/ikke placeret på afsnit | 33 | 67 | 0 | 0 | 6 | 0 | 1 |

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| | | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal patienter | Det kan jeg ikke vurdere |
|-------------------|---------------------------------------|---------------|------|---------|------------------|-----------------|--------------------------|
| | | % | % | % | % | n | n |
| Alle | | 20 | 64 | 10 | 6 | 162 | 251 |
| Alder | 0-19 | 25 | 56 | 13 | 6 | 16 | 27 |
| | 20-39 | 13 | 63 | 25 | 0 | 16 | 30 |
| | 40-59 | 19 | 58 | 14 | 8 | 36 | 65 |
| | 60-79 | 19 | 68 | 5 | 8 | 79 | 107 |
| | 80- | 33 | 60 | 7 | 0 | 15 | 22 |
| Køn | Mand | 22 | 64 | 8 | 6 | 72 | 105 |
| | Kvinde | 19 | 63 | 11 | 7 | 90 | 146 |
| Skema udfyldt af | Patienten | 20 | 64 | 11 | 5 | 138 | 220 |
| | Pårørende | 24 | 53 | 6 | 18 | 17 | 21 |
| Modersmål | Dansk | 20 | 66 | 11 | 4 | 148 | 241 |
| | Ikke dansk | 38 | 25 | 0 | 38 | 8 | 5 |
| Indlæggelses-type | Akut | 19 | 67 | 10 | 4 | 48 | 67 |
| | Planlagt | 20 | 64 | 10 | 6 | 103 | 180 |
| Afsnit | Afsnit E1 | 21 | 57 | 14 | 7 | 14 | 21 |
| | Afsnit E10 | 22 | 61 | 9 | 9 | 23 | 27 |
| | Afsnit E2 | 27 | 55 | 9 | 9 | 11 | 20 |
| | Afsnit E3 | 15 | 75 | 0 | 10 | 20 | 18 |
| | Afsnit E4 | 11 | 70 | 7 | 11 | 27 | 42 |
| | Afsnit E5 | 27 | 53 | 20 | 0 | 15 | 15 |
| | Afsnit E6 | 25 | 67 | 8 | 0 | 12 | 17 |
| | Afsnit E7 | 14 | 71 | 0 | 14 | 7 | 16 |
| | Afsnit E8 | 0 | 60 | 40 | 0 | 5 | 8 |
| | Afsnit E9 | 27 | 67 | 7 | 0 | 15 | 50 |
| | Hotelpatienter Afdeling E | 33 | 67 | 0 | 0 | 3 | 8 |
| | Infektionsteam E11 | 40 | 40 | 20 | 0 | 5 | 6 |
| | Øvrige/ikke placeret på afsnit | 20 | 60 | 20 | 0 | 5 | 3 |

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| | | Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | | | | Antal patienter n | Ikke aktuelt for mig n |
|------------------|---------------------------------------|---|-----------------------------|-----------------------|---------------------|----------------------|---------------------------|
| | | Nej, slet ikke % | Nej, kun i mindre grad % | Ja, i nogen grad % | Ja, i høj grad % | | |
| Alle | | 51 | 16 | 22 | 10 | 307 | 99 |
| Alder | 0-19 | 38 | 19 | 35 | 8 | 26 | 16 |
| | 20-39 | 47 | 20 | 30 | 3 | 30 | 15 |
| | 40-59 | 60 | 14 | 17 | 9 | 81 | 20 |
| | 60-79 | 48 | 15 | 24 | 13 | 143 | 39 |
| | 80- | 52 | 26 | 11 | 11 | 27 | 9 |
| Køn | Mand | 47 | 19 | 22 | 12 | 129 | 48 |
| | Kvinde | 54 | 15 | 22 | 9 | 178 | 51 |
| Skema udfyldt af | Patienten | 51 | 16 | 22 | 10 | 274 | 83 |
| | Pårørende | 40 | 15 | 30 | 15 | 20 | 12 |
| Modersmål | Dansk | 51 | 16 | 22 | 11 | 290 | 94 |
| | Ikke dansk | 44 | 22 | 22 | 11 | 9 | 2 |
| Indlæggelsestype | Akut | 45 | 18 | 23 | 15 | 80 | 32 |
| | Planlagt | 54 | 16 | 22 | 8 | 217 | 64 |
| Afsnit | Afsnit E1 | 43 | 19 | 33 | 5 | 21 | 13 |
| | Afsnit E10 | 47 | 19 | 19 | 16 | 43 | 7 |
| | Afsnit E2 | 57 | 9 | 26 | 9 | 23 | 7 |
| | Afsnit E3 | 45 | 21 | 24 | 9 | 33 | 5 |
| | Afsnit E4 | 52 | 22 | 14 | 12 | 50 | 17 |
| | Afsnit E5 | 52 | 24 | 20 | 4 | 25 | 4 |
| | Afsnit E6 | 42 | 25 | 29 | 4 | 24 | 6 |
| | Afsnit E7 | 63 | 13 | 0 | 25 | 8 | 14 |
| | Afsnit E8 | 33 | 0 | 50 | 17 | 6 | 7 |
| | Afsnit E9 | 62 | 7 | 25 | 5 | 55 | 10 |
| | Hotelpatienter Afdeling E | 57 | 14 | 14 | 14 | 7 | 4 |
| | Infektionsteam E11 | 33 | 0 | 33 | 33 | 6 | 4 |
| | Øvrige/ikke placeret på afsnit | 50 | 0 | 17 | 33 | 6 | 1 |

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.

Afsnit E1

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

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 1 | En rigtig god afdeling. Smilende personale. Professionelle - kan deres arbejde. Ikke stressende (man lægger ikke mærke til det). Giver sig altid tid til en:-) | Virkelig godt |
| 2 | Jeg synes, at stolene skal være en smule renere. Vi kommer langt fra, og så fik vi ikke lov til at sidde og spise eller bede. Altså hver gang vi spørger, så siger de nej. Vi synes også, at sekretærene var lidt grove. | Virkelig godt |
| 3 | Til et kontrolbesøg: Der er meget dårlig parkeringsmulighed. Det er enormt frustrerende, at man må sætte sit barn af og så køre videre rundt efter en parkeringsplads. Mit barn må selv klare kontrolbesøget. Men sygeplejerske NN rummede mig, da jeg kom ind og var frustreret og sur (hysterisk). Stort tak for det NN. Bedre parkeringsmuligheder ØNSKES. | Godt |
| 4 | Som mor til indlagt barn vil jeg udtrykke STOR ROS til personalet, fordi de udviser dyb respekt for os som forældre og tager os med i vurderinger om barnets tilstand. Vi har indflydelse på behandlingsforløbet, og personalet er altid interesseret i vores mening om situationen. Meget, meget flot!! HERLIGT at være indlagt på en afdeling, hvor der grines meget, og der er en god humor, samtidig med at der er omsorg og plads til knus og trøst, når det er behovet. | Virkelig godt |
| 5 | Det er meget utrygt som forældre, når personalet ikke ved mere. Vi måtte selv søge information på nettet og til personalet. | Dårligt |
| 6 | Vi havde en mærkedag i forbindelse med indlæggelse. Personalet kom med en flaske vin - det syntes vi var rigtig godt. | Godt |
| 7 | Læger og personale på E1 er rigtig søde, de er vores helte! | Godt |
| 8 | Bedre mad. | Godt |
| 9 | Afdelingens personale var SÆRDELES gode til at se alvoren i situationen, og de var gode til at rumme vores (forældrenes) følelser desangående. Ligeledes var personalet gode til at give information om, hvad vi skulle være opmærksomme på osv. | Godt |
| 10 | Operationen gik efter omstændighederne godt. Operationen blev dog voldsomt kompliceret af den lange ventetid! Vi fik besøg af "klovn", hvilket var en stor oplevelse. Sjældent har vi oplevet så stor en form for indlevelse og humør. | Dårligt |
| 12 | Alle var meget venlige og hjælpsomme. | Godt |
| 13 | Under selve indlæggelsen fungerede det hele rigtig godt. Det er ventetiden på at få en tid og udsettelse, der gør, at det er dårligt. I den tid er der ingen kontrol med, hvordan det går, og når man bliver udsat, går der måneder, før man får en ny tid. | Virkelig godt |

- | | | |
|---|---|------------------|
| ✎ | 14 Stor ros til afdelingen på Kommunehospitalet - for især personalets overblik, humør og engagement. Vi har virkelig følt, der var styr på forløbet - overleveringen personalet igennem har virket godt. Tid til den enkeltes behov - mødt med et stort smil og forståelse af den enkelte. | Godt |
| ✎ | 15 Sygeplejerskerne havde altid god tid og var altid smilende og venlige, selvom de havde meget travlt. | Virkelig godt |
| ✎ | 16 Jeg synes, at personalet på børneafdelingen gjorde, hvad de kunne, og der var hospitalsklovnene der. Mit store kritikpunkt, som jeg har beskrevet tidligere, var ventetiden og uvisheden. Det var under al kritik, især fordi det drejer sig om børn. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 20 Sød, hjælpsom og dygtig personale. ALTID hjælpsom. Særdeles god forplejning! STOR ROS til alle sygeplejerskerne og lægen, som opererede. | Virkelig godt |



Afsnit E1

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 1 | Er behandlet rigtig godt, smilende personale, god mad. Godt informeret. | Virkelig godt |
| 10 | Vi fik at vide, at der var mulighed for en kortere eller længere ventetid. Operationen varede i mange timer, og vi blev ikke orienteret undervejs. Når vi spurgte, fik vi at vide, at de intet havde hørt. Efter mange timers ventetid fik vi at vide, at det så problematisk ud, men man kunne ikke oplyse os hvorfor. | Dårligt |
| 11 | Operationen blev aflyst et utal af gange, så min søn har ventet et år fra første modtagelse. Det var planen, at han skulle opereres i vinteren, men han blev først opereret i foråret året efter. | Godt |
| 12 | Super flinke og engagerede ambulancefolk. Vi følte os i gode hænder. | Godt |
| 13 | To års ventetid på at blive opereret er bare for lang ventetid med fire udsættelser. Det kan ikke være rigtigt. | Virkelig godt |
| 18 | Jeg synes, de var meget søde. Det var et dejligt sted at være. Men da vi kom derind, der havde vi fået at vide, at jeg skulle tage det der tryllecreme på en halv time før, vi skulle være derinde, og vi skulle være derinde om morgenen. Men så kom vi derind, og så var sygeplejersken der ikke, hun kom først lidt senere. Så blev klokken hendes mødetidspunkt, og så kunne vi komme ind på den stue, jeg skulle ligge på. Vi havde regnet med, at jeg var en af de første, der skulle til, da vi havde fået at vide, at jeg skulle have tryllecreme på en halv time før vi skulle være der, men så fik vi at vide, at der lige var tre foran mig. Det var jo ikke noget helt vildt slemt, men det kunne have været meget rart at vide hjemmefra. Det var sådan set det eneste dårlige for de 3-4 dage, jeg lå derinde. | Virkelig godt |
| 19 | Der var lang ventetid, da der var vagtskifte. | Godt |
| 20 | Dårlig oplevelse at få operation annulleret pr. telefon dagen før UDEN, at den læge som skulle operere vidste besked! Får i første omgang ingen ny tid. Det ender dog med, at man gennemfører operationen en dag senere end planlagt. | Virkelig godt |

Afsnit E1

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|--|-----------------------------------|
|  | 3 | Ingen operation. Er blevet sendt hjem. | Godt |
|  | 17 | Vedrørende røntgen mindre kommunikationsbrist mellem de to afdelinger. | Virkelig godt |

Afsnit E1

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 4 | Efter operation var min datter indlagt et døgn på intensivafdelingen. Det var en UTROLIG DÅRLIG oplevelse. IKKE pga. personalet, der var yderst kompetente og venlige, men pga. de fysiske rammer. ALT FOR LIDT PLADS, MEGET STØJ, voldsom uro både fra andre patienter og personale. Synd for både patienter, pårørende og personale! | Virkelig godt |
| 9 | Vi måtte vente MEGET længe på, at vores søn blev tilset af kirurg. Da han skulle holdes fastende, indtil kirurgen havde tilset ham, fik han altså hverken mad eller drikke i over syv timer (han var ikke så gammel). Dette var utilfredsstillende og en meget ubehagelig oplevelse for vores søn. I det hele taget var der for lang ventetid ved mange ting. | Godt |
| 10 | Operationen forløb godt - operatøren tog sig tid til at tale med os. Det øvrige personale, som udgjorde mange forskellige personer, virkede ikke kompetente. Især ergoterapeutens indsats forud for udskrivelsen var under al kritik - vedkommende virkede uinteresseret og inkompetent. Det er hårde ord, men det var vores oplevelse. | Dårligt |
| 14 | Vi oplevede, at skulle overflyttes til andet sted, for at den sidste del af indlæggelsen/behandlingen skulle foregå der. Denne overflyttelse og "opholdet"/behandlingen der var for os en meget utryk oplevelse, da vi der ikke oplevede samme form for styring i afdelingen med mange "kiks" til følge. | Godt |
| 16 | Forløbet drejer sig om, at vores datter faldt og brækkede en legemsdel, og derfor skulle hun opereres, hvilket gik som det skulle. Det gjorde modtagelsen også, men jeg synes, at ventetiden var under al kritik. Vores datter var selvfølgelig fastende, da vi ankom om morgenen, hun havde ikke fået noget at spise siden dagen før, hun havde drukket lidt ved midnatstid. Da vi ankommer kan vi ikke få at vide, hvornår hun kan komme til, men det bliver nok ikke før over middag. Hun må dog stadigvæk ikke få noget som helst, da de ikke kan sige, hvornår hun skal opereres. Jeg kan ikke forstå, at de ikke kan sige noget tidspunkt, og spørger om der er sket en ulykke, og om der er kommet noget akut. Det er der ikke, men det trækker bare ud. Ved middagstid får vores stakkels datter, som har det rigtig dårligt lagt et drop i hånden, så hun kan få noget væske, og hun begynder at græde, fordi det gør så ondt. Endelig om eftermiddagen kommer hun på operationsbordet, og det går som det skal, men hun har det dårligt bagefter, og synes især, at det drop på hånden gør rigtig ondt. Hun kommer tilbage til afdelingen, og hun får endelig noget mad, dvs. næsten 24 timer EFTER hun sidst har fået noget, og det synes jeg er under al kritik. Jeg er meget utilfreds med, at vi ikke kunne få at vide HVORNÅR hun kunne komme til. Som om vores datter ikke havde været igennem nok, så var der lige pludselig opstået en frygt for, at der var en infektion, hvilket betød at vores datter skulle undersøges, og hun græd endnu engang, så det var desværre en meget dårlig oplevelse. Det viste sig, at der ikke var nogen bakterier alligevel. Eftersom hun blev opereret så sent, så kunne hun heller ikke få taget røntgen samme dag, så vi måtte til at køre ind på sygehuset igen, og det var bestemt ikke sjovt, fordi hun havde meget ondt. Desuden blev jeg noget skuffet over, at den sygeplejerske som vi mest havde talt med, lige pludselig var gået. Jeg er godt klar over, at det var nok fordi, at hendes vagt sluttede, men jeg synes godt nok, at hun lige kunne have sagt farvel, inden hun gik. Vores datter har det fint i dag, og det gik fint efter operationen, men hele forløbet som jeg har beskrevet, det ville vi meget gerne være foruden. | Virkelig dårligt |

 18 Det var bare godt!

Virkelig godt

Afsnit E1

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?




| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|------|--|----------------------------|
| ✎ 5 | Personalet har ALT for lidt info omkring MRSA. Der burde være mulighed for at tale med mikrobiologerne. Meget stor uvidenhed. | Dårligt |
| ✎ 10 | Vi fik at vide, at vi skulle til kontrol jævnligt, hvilket var helt ok og betryggende. Nogen handlingsplan fra genoptræning og lignende måtte vi igennem andre instanser for at opnå. | Dårligt |
| ✎ 13 | Skal indkaldes til kontrol efter tre måneder. Synes, det er meget dårligt, at man ikke får en tid til det, når man bliver udskrevet eller lige efter. Om 14 dage er der gået tre måneder og har stadig ikke fået en tid. Kan det være rigtigt, man skal ringe og rykke for at få det?! | Virkelig godt |
| ✎ 14 | Som beskrevet blev vi overflyttet fra Århus Kommunehospital til Skejby Sygehus. Denne overførsel var umiddelbart igangsat fint - men derfra kan vi desværre kun sige, at den sidste del af indlæggelsen for os har været fyldt med uhensigtsmæssigheder, fejl, kiks, m.m. - og med en utryk følelse til følge. | Godt |
| ✎ 20 | Var rimelig tryk ved at blive udskrevet. Fik telefonnummer til afdelingen ved eventuelle spørgsmål. Fik god plan med hjem på nedtrapning af smertestillende. | Virkelig godt |

Afsnit E10

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

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 1 | Jeg kan kun igen ROSE afdelingen rigtig, rigtig meget. Det er et super sted at være indlagt. Det er så godt, at det kan være helt trist at skulle derfra. Min kontaktperson var et utrolig sødt og opmærksomt menneske hele vejen igennem. Hun ringede endda nogle gange efter udskrivelsen for at høre, hvordan jeg havde det. | Virkelig godt |
| 5 | Jeg er utilfreds med en seksseingsstue, specielt over natten. Der er jo ingen ro om natten, bad om at blive flyttet grundet al den uro. | Godt |
| 6 | Sygehusets sengeafdelinger er placeret i bygninger fra ca. 1930. Derfor er det noget sammen-trængt. Toilet - og baderum er på den anden side af gangen dvs. med nogen gåafstand, ikke særlig rationelt. | Godt |
| 7 | Særdeles fin opfølgning af komplikationer efter operation. Ny operation, indlæggelse, medicin. Alt er nu helbredt. Er særdeles glad for efterfølgende ophold på "Vikærgaarden". | Virkelig godt |
| 8 | Er med i forsøg, så der var to røntgen, der var uro næsten hele tiden. | Godt |
| 9 | Sengene var elendige. | Godt |
| 10 | I betragtning af at det er ganske (nedslidte) bygninger, gjorde alle, hvad de kunne. Ros til personalet. | Virkelig godt |
| 11 | Rengøring under al kritik. De fem dage, jeg var indlagt, så jeg kun en gang rengøringspersonale. | Godt |
| 13 | Dejlig og venlig behandling af alle. | Virkelig godt |
| 15 | Jeg er ellers yderst tilfreds med den behandling, jeg har fået på Amtssygehuset, og jeg vil gerne takke hele personalet. De har været utrolig søde. | Virkelig godt |
| 17 | Jeg synes, værelset var for lille og for langt til toilettet. Personalet gjorde noget godt, da de flyttede mig ned i opholdsrummet den sidste nat, så jeg kunne få min nattesøvn. Dejligt. | Dårligt |
| 18 | Jeg fik først det venstre ben ordnet for nogle år siden og blev behandlet GODT, derfor ville jeg gerne have det højre ordnet på samme hospital. | Virkelig godt |
| 22 | Jeg synes ikke, jeg fik genoptræning nok. Kun en gang. | Godt |
| 23 | Der gik tre uger fra operation til påbegyndelse af genoptræning, hvilket vidst nok er to uger for meget. | Virkelig godt |
| 24 | Et dejligt, venligt og imødekommende personale, der alle gjorde indlæggelsen nemmere. Dejlig mad, serveret indbydende. | Virkelig godt |

Bilag 5

-  26 Formødet var en MEGET dårlig oplevelse. Nogle få dage senere kunne man i dagspressen høre, at netop denne afdeling på Amtssygehuset stod over for store besparelser og måske endda lukning. Jeg tror, at lægen og sygeplejersken var MEGET påvirkede af den situation, men det berettigede dem ikke til at behandle mig på en særdeles ubehagelig og respektløs måde. Efter operationen sagde den samme læge til mig, at han kunne godt forstå, at jeg havde haft mange smerter. Jeg var mere medtaget end først vurderet. Godt
-  27 Afdelingen har en nyoprettet spisestue til brug for nyopererede. Fungerer storartet. Virkelig godt
-  28 Der var kun tre brusere/vaskerum, hvor der også var wc. Det er ALT for lidt til en hel afdeling. Det var en stor kabale, der skulle gå op hver dag. Et stort arbejde for personalet, der knoklede for at få det hele til at gå op. Jeg blev mange gange ikke vasket før til middag, da det var umuligt at komme derud før. TRÆNGER TIL RENOVERING. Godt





Afsnit E10

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 1 | Jeg kan ikke give afdelingen andet end ros. Der er så meget service på, og alle er så søde og rare. | Virkelig godt |
| 5 | Ankomst til afdeling E om aftenen ifølge aftale, men personalet på afdelingen var ikke bekendt med min indlæggelse, så tv i et par timer indtil jeg fik anvist en seng. | Godt |
| 10 | Jeg skulle møde tidligt morgen (fastende), men ventede til over middag før jeg blev kørt til operation, så det var et døgn uden vådt eller tørt. Jeg var på stuen igen sent om aftenen, så var det dejligt, at der var mad og drikke parat. | Virkelig godt |
| 13 | Virkelig god, meget tilfreds. | Virkelig godt |
| 15 | Jeg kan kun sige, at jeg er blevet behandlet fuldt ud tilfredsstillende, men jeg synes, det er for tidligt at sende en patient hjem efter blot nogle dage efter, at man har fået en operation, og det har taget mig ca. fire måneder efter at blive rask. | Virkelig godt |
| 17 | God information inden jeg skulle indlægges. Modtagelsen også god, midt i vagtskifte. | Dårligt |
| 19 | Virkelig fyldestgørende og faglig information om alt vedrørende operationen. Alt blev der informeret om. Så jeg havde ingen tvivlsspørgsmål, da jeg kom hjem. Alle mødetider og aftaler fungerede perfekt - ingen ventetid. Virkelig venlige og informative personaler, både på ambulatoriet, operationsholdet og afdelingen. | Virkelig godt |
| 26 | Til forundersøgelse fik jeg at vide, at jeg ikke var dårlig nok (!!) til operation nu. Jeg kunne komme igen om ET ÅR! Jeg gav mig til at græde og forstod slet ikke den vurdering. Efterfølgende gav lægen udtryk for, at der måske alligevel var en mulighed, men et problem skulle først ordnes - det blev det så ca. to måneder efter forundersøgelsen. Jeg var deprimeret og ulykkelig over behandlingen ved forundersøgelsen, men åbenbart hjælper det at bryde sammen!!! | Godt |
| 27 | Ventetidsgarantien blev ikke overholdt. Blev henvist til privathospital, som imidlertid ikke kunne foretage det påkrævede indgreb, idet regionen ikke ville betale for det. | Virkelig godt |












Afsnit E10

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|---|-----------------------------------|
|  | 16 | Følte mig lidt svigtet af fysioterapeut. | Godt |
|  | 17 | Forkert seddel til bedøvelse. | Dårligt |
|  | 24 | Dårligt pc-system, der ikke kunne vise røntgenbillede, så jeg kunne få klar besked om, hvilken operation jeg skulle have. | Virkelig godt |
|  | 26 | På operationsgangen kom jeg i forkert seng, dvs. en anden patients seng. | Godt |

Afsnit E10

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|---|----------------------------|
|  | 1 Igen kun ros og alle er meget hjælpsomme. | Virkelig godt |
|  | 4 En aften bad jeg om lidt at sove på. En sygeplejerske gav mig to kapsler, en til nu og en om 20 minutter. For at være sikker på at kunne sove tog jeg en tredje, hun havde nemlig taget fire mere uden at fortælle mig, hvad det var. Hele natten havde jeg hallucinationer og næste dag var jeg næsten ikke ved bevidsthed. En fortalte mig, at I strør om jer med piller til patienterne. | Godt |
|  | 13 Tilfreds. | Virkelig godt |
|  | 14 Alt er gået perfekt, intet er overdrevet. | Virkelig godt |
|  | 16 I et enkelt tilfælde blev en anden patient og jeg glemt på gangen efter endt undersøgelse. Jeg oplevede, at personalet var lidt uforskammet/ligeglade. Jeg sad heldigvis i en kørestol og kunne bugserer ind på en tilstødende gang, hvor jeg fik fat i en læge. Først derefter blev vi hentet. Ps. Mine besøgende var gået, da jeg kom tilbage. | Godt |
|  | 17 Det har været meget hurtigt. | Dårligt |
|  | 18 Ja, seks måneder til efterundersøgelse er for længe at gå og vente. | Virkelig godt |
|  | 20 Folderen] trænger til at blive revideret. | Virkelig godt |
|  | 25 Meget imponeret over den håndværksmæssige udførelse af operationen. Nyt liv uden smerter, helt fantastisk god oplevelse. | Intet svar |
|  | 26 Den morgen jeg skulle opereres, kom jeg ved en fejl 2½ time for tidligt på operationsgangen. Blev klargjort til operation, før man fandt ud af fejlen - KOM HEREFTER I EN ANDEN PATIENTS SENG VED EN FEJLTAGELSE, blev så kørt på opvågningsafdelingen for det var for langt at køre mig tilbage på afdelingen igen. Der blev sagt undskyld af sygeplejersken, men hvor var det ubehageligt. | Godt |
|  | 27 Dygtigt - professionelt. | Virkelig godt |







Afsnit E10

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 1 | Jeg blev opereret af en fantastisk dygtig læge, som fortalte, hvordan jeg skulle gøre med hensyn til min genoptræning. Da jeg er blevet opereret rigtig mange gange, gav det mig en vis tryghed, så jeg nu fik håbet om, at det kun kunne gå fremad. | Virkelig godt |
| 2 | Manglende genoptræning efter operation. | Virkelig godt |
| 3 | Måske lidt madkvalitetforbedring, mens man de få dage er indlagt. | Godt |
| 8 | Skulle møde om morgenen, opereret ved middag. Lå længe på opvågning, kom først på stuen ved aftenstid, nej hvor var jeg sulten. Men der var så varm middagsmad. Tak for det. | Godt |
| 12 | Jeg har ikke modtaget information om genoptræning m.v. efter, at jeg er blevet udskrevet fra sygehuset. | Virkelig godt |
| 17 | God information om, hvad jeg skulle gøre, når jeg kom hjem. | Dårligt |
| 19 | Bedre kontakt/opfølgning/koordination til opfølgning i systemet efterfølgende hjemkomst. Jeg føler også, at der burde være fysioterapeutbehandling til genoptræningen af mit nye knæ efter hjemkomsten. | Virkelig godt |
| 21 | For tidligt hjem og uden instruktioner. | Intet svar |
| 24 | Kunne være rart med en uddybende beskrivelse til egen læge, så lægen var informeret om, hvad der var sket. | Virkelig godt |
| 26 | Har efter hjemsendelse mange smerter og kan slet ikke klare mig med den anbefalede smertestillende medicin. Har ringet flere gange og spurgt, om det kan være rigtigt, at jeg stadig har behov for medicin tre måneder efter operation. Sygeplejersken har sagt, at det er ok at tage det stadigvæk!! Det er LANG tid at vente på en lægelig vurdering efter operationen - I MIT TILFÆLDE SYV MÅNEDER. | Godt |
| 27 | Ved udskrivning modtog jeg en informationskrivelse med anbefalet træningsprogram. Den gav udmærket svar på spørgsmål, der opstod i efterforløbet. | Virkelig godt |





Afsnit E2

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

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|---|----------------------------|
|  | 1 Jeg har kun oplevet omsorg og en fantastisk service fra hele personalets side! | Virkelig godt |
|  | 5 De fleste patienter er sengeliggende under indlæggelsen, men jeg tror, hvis opholdsrum var hyggeligere og med passende møblement for patienttyperne, ville der kunne udvikles et mere socialt samvær mellem patienter, der kunne gøre dagene mere spændende. | Virkelig godt |
|  | 6 For mange senge på stuen. Dårlig rengøring - udtalt toiletterne. | Virkelig godt |
|  | 7 Jeg skal ALDRIG mere på Århus Sygehus. Rengøringen er meget mangelfuld. F.eks. sygesengsmadræs med stafylokokpatient blev meget lidt rengjort, og samme klud blev senere brugt til vindueskarm og spisebord! Ved bandageskift overså lægen en stor blodansamling og forlangte, at bandagen lagd stramt på. Måtte hasteskiftes tre dage senere efter meget store smerter. Jeg oplevede en bagatellisering og distance, der var meget ubehagelig fra lægesiden. Sygeplejepersonalet var søde, rare og kompetente. | Virkelig godt |
|  | 9 Støj fra gangen er et stort problem når man er svag og har smerter. Det er i forvejen problematisk at få ro på en firesengsstue. Mange besøgende i dagtimerne. Snorken med mere om natten. Menukortet er en rigtig god og flot nyhed. | Intet svar |
|  | 11 Sygeplejerskerne var utrolig gode til at tage sig tid til at snakke med patienterne. De var gode til at sprede godt humør. | Virkelig godt |
|  | 13 Enkelte i personalet gav sig god tid til at snakke, det betød meget. | Godt |
|  | 14 Det var tilfredsstillende. | Virkelig godt |





Afsnit E2

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|---|-----------------------------------|
|  | 1 | 100 % positiv! | Virkelig godt |
|  | 5 | Det var fjerde indlæggelse efter en ulykke for nogle år siden, så både personalet på afdelingen og jeg kendte hinanden. Og jeg kendte afdelingen og dens rutiner. Beslutningen om ny operation blev taget torsdag. Jeg blev opereret få dage efter. | Virkelig godt |
|  | 7 | Indlæggelsen skete kun få dage efter forundersøgelsen, selvom der blev varslet 2-3 måneders ventetid. Indlæggelse og modtagelse på afdelingen fin, fin. Sygeplejerske sød. | Virkelig godt |
|  | 12 | Jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg har fået af både læger og sygeplejersker. Altid venlige og gode til at forklare og informere. | Virkelig godt |








Afsnit E2

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|---|-----------------------------------|
|  | 3 | Blokade lagt forkert. | Godt |
|  | 7 | For tidligt hjem. | Virkelig godt |
|  | 10 | De havde glemt at booke mig på patienthotellet på indlæggelsesdagen, men det blev der hurtigt rettet op på, og jeg fik en seng på stuen. Den stod tom og klar til mig, så det skabte ikke øget ventetid eller ubehag for mig. | Virkelig godt |
|  | 13 | Et enkelt tilfælde af manglende hygiejneforståelse. | Godt |







Afsnit E2

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|--|-----------------------------------|
|  | 2 | Meget godt. | Virkelig godt |
|  | 5 | Jeg var mundtligt og tilfredsstillende blevet informeret om de forventninger, jeg kunne forvente. Hverken mere eller mindre. Jeg blev ikke lovet mirakler. Gudskelov. | Virkelig godt |
|  | 6 | Absolut et venligt og omsorgsfuldt personale. | Virkelig godt |
|  | 7 | Den opererende læge havde en stor og ironisk distance til mig som patient. Fokuserede på operationen frem for at se patient og operation som en helhed. | Virkelig godt |
|  | 9 | Fejl opstået under undersøgelse/operation i forbindelse med indlæggelse af slange til medicin. Resultat - ekstreme smerter flere uger efter og stadig 5½ måned efter udtalt føleforstyrrelse. I forbindelse med narkosen: Skade i luftveje (er helet) samt udtalt overbehandling med vedvarende smerter især ved tyggebevægelser. Problemet er ikke aftaget siden operationen, nærmest tiltaget. | Intet svar |
|  | 10 | Professionel, menneskelig og virkelig god behandling fra alt personale på afdelingen! | Virkelig godt |
|  | 13 | Super sødt personale. | Godt |

Afsnit E2

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|---|-----------------------------------|
|  | 2 | Jeg mener, jeg manglede nok efter behandling. | Virkelig godt |
|  | 4 | Jeg synes godt, at de kan sige, hvornår de regner med, når vi kan komme hjem angående med henblik på at få handlet, når man skal have andre til det og er alene hjemme. | Godt |
|  | 5 | Skaden i min fod er så speciel, så jeg ikke mener generel skriftlig information er relevant. Jeg fik før, under og efter operationen god information om skade, operation og forventet resultat. | Virkelig godt |
|  | 7 | Jeg blev udskrevet en eftermiddag med lokalbedøvelse i benet. Uden smertestillende medicin og uden kørestol og sædesæt. Måtte selv leje disse hjælpemidler i privat firma efter en rædselsweekend, hvor jeg ikke kunne bevæge mig f.eks. på toilet. | Virkelig godt |
|  | 8 | Som patient gennem mange år er jeg meget tryk ved al behandling på Århus Sygehus reumatisk afdeling. Det samme på både hånd- og fodkirurgiafdelingerne. Spisemenukort har jeg taget med hjem som et godt minde fra indlæggelsen. | Virkelig godt |
|  | 9 | Der burde være tilbud eller orientering om genoptræning som efter knæ - eller hofteoperation. Der er flotte tilbud efter disse operationer, men intet efter en min omfattende operation. | Intet svar |

Afsnit E3

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

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 1 | Rette ind efter, hvad kirurgen lægger af planer. Oplevede, at andre læger og sygeplejersker ikke rettede sig efter, hvad jeg havde fået at vide, bl.a. om hjemtransport og udskrivning. Mange kirurger er gode til information. | Godt |
| 2 | Jeg er yderst tilfreds med hele mit ophold og roser alt personale op til solen, når jeg kan komme til det. Jeg kan slet ikke forstå de rædselshistorier, man hører om i medierne. Tusind tak for alt. | Virkelig godt |
| 4 | Søde, søde, søde sygeplejersker. | Godt |
| 6 | Afdelingen gjorde, hvad den kunne og skulle gøre. Mit forløb har været utrolig godt. | Virkelig godt |
| 7 | Jeg har kun ros til afdelingen. Fik endda udleveret kopi af min journal:-) | Virkelig godt |
| 8 | Jeg synes, afdelingen kunne spare en del tid, hvis det rene patienttøj var tilgængelig for patienterne, så man ikke skulle spørge personalet om at få tøjet udleveret. | Godt |
| 11 | De fleste ansatte havde godt humør og var behjælpelige. | Godt |
| 12 | Alle på afdelingen arbejdede meget fint sammen. Jeg følte en varme og interesse "specielt" omkring mig hver eneste dag i flere uger. | Virkelig godt |
| 13 | Trange forhold på en tremandsstue. Tydeligere præsentation af stuegang når det er med "ukendte" læger. Den sygeplejerske som jeg var tilknyttet nogle dage var omhyggelig i sit arbejde. Der var en god stemning mellem forskellige personalegrupper og patienter. | Godt |
| 14 | Lige fra dag et blev jeg modtaget af et sødt, venligt, hjælpsomt og altid smilende personale, som gjorde alt for, at opholdet på afdelingen blev så behageligt for patienten som muligt, så jeg kan kun sige 1000 tak for en god behandling på afdelingen. | Virkelig godt |
| 16 | Meget kompetent og menneskeligt personale - stor ros for deres indsats og måde at være på. Forplejningen var ligeledes fremragende, lige så god som mors mad. | Virkelig godt |
| 17 | Havde meget et indtryk af at være et arbejdsredskab for personalet! Et nødvendig onde for, at de kunne udføre deres arbejde. Spørgsmål blev ikke modtaget som et ønske om viden, men som kritik. Derfor måske de mange ikke-svar? Måske kunne de mest plejkrævende placeres nærmest døren? Så kan andre "vende ryggen" til lys, støj og larm en gang i mellem. Ovennævnte lyder negativt, og det er mit samlede indtryk også. Dertil skal nu siges, at der var en god håndfuld "gamle" (har ikke så meget med alder at gøre) medarbejdere, der var helt fantastiske. Som var tilfredse med at være i det job, de har, og som så mig som et menneske, der var syg og i en meget usikker tilstand. STOR tak til dem. | Virkelig dårligt |
| 18 | Personalet gjorde det virkelig godt. Både ved modtagelse og under opholdet. De var søde og hjælp- | Virkelig godt |

somme, også med forplejning.

- | | | |
|---|---|------------------|
| ✎ | 19 Høj, høj kvalitet blandt "fodfolket" og jeg er enormt lettet over resultatet. To privatsygehuse havde ikke været i stand til kunne tilbyde mig nogen behandling - overhovedet. | Godt |
| ✎ | 20 Der var arrangeret genoptræning på Viborg Sygehus, da jeg kom hjem. Det var flot. | Virkelig godt |
| ✎ | 22 Sygeplejersker fungerer fint, venlige og dygtige. Samarbejde afdelinger imellem virker dårlig og giver patienter mistillid til systemet. Lægerne NN virker overlegne og misbruger deres magt i systemet (jeg vil sende en presse information). | Virkelig dårligt |
| ✎ | 23 Kunne godt have tænkt mig, at min blære var blevet tømt efter tre timer i stedet for fire timer. Maden var virkelig god! Ros til køkkenet! Den vejledning, jeg modtog af fysioterapeuten med hensyn til genoptræning fremover, var mangelfuld. | Godt |







Afsnit E3

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 1 | Har svært ved at få information om ventetid og diverse ting, hvis vi ringer pr. telefon, også om tid til kontrol. | Godt |
| 3 | I ca. halvandet år oplevede jeg, at der gentagne gang blev sendt melding om udskydelse af operationsdato pga. konflikt mv. | Dårligt |
| 5 | Jeg synes, at der gik alt for lang tid fra den første samtale i foråret til operation (operation blev afbrudt i vinteren). Blev derfor opereret fire måneder efter, selvom jeg blev lovet noget andet. | Virkelig godt |
| 7 | Først udsættelse på grund af strejken. Derefter blev det udsat flere gange. Én gang var jeg klar til operation og blev så sendt hjem - øv. Super modtagelse på afdelingen. | Virkelig godt |
| 8 | Ventetiden var temmelig sikkert på grund af vagtskifte. | Godt |
| 9 | Jeg blev opereret for fjerde gang. Senere var jeg så uheldig at falde, så såret sprang op i sin fulde længde og dybde. Jeg blev derfor i hast kørt på skadestuen, hvor man tog imod mig og rensede såret. På grund af travlhed lå jeg på skadestuen i ca. 3-3½ timer. Jeg skulle på operationsstue og syes sammen, når der blev tid. Der var andre patienter, der var mere akutte. Så det var fint nok, at de kom i første række. Jeg blev kørt ind på afdeling E, hvor jeg skulle vente, til der blev plads på operationsgangen. Det passede mig fint, så kunne jeg nå at se noget vigtigt i fjernsynet. Ca. syv timer efter ankomst blev jeg kørt på operationsstuen. | Virkelig godt |
| 10 | Nej, alt i alt var det okay. | Godt |
| 11 | Var først på Universitetshospitalet, hvor jeg måtte vente længe på ambulancekøreturen. Kunne en taxi have klaret bedre, da jeg blev lagt ned, hvilket medførte mere ondt ved ankomst. | Godt |
| 12 | Jeg blev indlagt akut og fik hele vejen igennem en meget varm og professionel modtagelse. | Virkelig godt |
| 13 | Jeg husker, at jeg var lidt usikker på mødetidspunktet. Jeg mødte ind, mens personalet udskiftedes. | Godt |
| 15 | Har ventet 3-4 år fra konstatering af mit problem til en endelig operation. Har ringet mange gange til afdelingen uden resultat - har også flere gange rykket til regionskontoret. Dårligt. | Godt |
| 18 | De første tre måneder blev jeg behandlet først af kiropraktor og derefter fysioterapeut. Det blev værre og værre. Så blev jeg undersøgt på privathospital og derefter henvist til tre forskellige sygehuse. | Virkelig godt |
| 20 | Jeg savnede en kontaktperson. Det havde jeg ved indlæggelse på Amtssygehuset for nogle år siden. | Virkelig godt |
| 22 | Jeg blev indkaldt flere gange og sendt hjem igen. Sidste gang ti minutter før operationen og i ope- | Virkelig |

rationsværelset, hvor to sygeplejersker var forberedt til operation (på grund af NN fra afdeling dårligt NBG).

Afsnit E3**Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|--|-----------------------------------|
|  | 1 | Information om hjemtransport. | Godt |
|  | 8 | De første dage var de en del i tvivl, om jeg skulle tage BT medicin eller ej. | Godt |
|  | 10 | Fik forkert tid til kontrol. | Godt |
|  | 17 | Det tog 1½ døgn for et svar at komme fra kontor til min stue! | Virkelig dårligt |
|  | 19 | En enkelt sygeplejerske var for stresset og forjaget, hvilket resulterede i en forbigående skade/gene. | Godt |
|  | 22 | Flere gange indkaldt og afvist. | Virkelig dårligt |

Afsnit E3

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 1 | Jeg oplevede, at personalet ikke opfyldte de anvisninger, som kirurgen havde givet. Ville udskrive mig uden, at medicinen var reguleret - maven ikke i orden. Skulle selv køre bil hjem efter stor operation. Kirurgen reddede det i sidste øjeblik. | Godt |
| 3 | Der var i den grad rod omkring medicinering. Det af smerteteamet fastsatte blev kun skrevet i journal, men aldrig ind på computeren. Det betød, at jeg konsekvent ikke fik den rette dosering, til trods for at jeg gentagne gange påtalte det. Det betød urimelig smerte, som kunne være undgået, hvis medicinering på computeren var opdateret! Dårlig sammenhæng i forhold til overflytning på hotellet! | Dårligt |
| 8 | Efterfølgende er jeg MEGET harm over ikke at have været til en opfølgende kontrol, så jeg kan starte på genoptræning. Kontrollen skulle efter planen ske indenfor 3-4 måneder, nu er der snart gået fem måneder. Både jeg og min egen læge har rykket flere gange, men der sker ikke noget - bare den samme sang fra de varme lande! Det er trods alt mine sygedage, der tæller uden, jeg kan komme videre. | Godt |
| 9 | Jeg har jo været indlagt flere gange tidligere. Jeg er under alle indlæggelser blevet behandlet af et utrolig dygtigt og professionelt personale og kan underbygge, at I har kirurgi i verdensklasse. Det kniber med kommunikationen fra afdelingen efter operation og scanninger. Det har jævnligt været nødvendigt at ringe for at få resultater og viden. Det kunne såmænd løses ved, at man samtidig med scanningstiden får en dato for konsultation. Det får jeg på onkologisk afdeling. | Virkelig godt |
| 13 | Havde komplikationer efter operation, og der var kontakt med læger på andre afdelinger. Det var svært at følge med i hvem, der vidste hvad, og hvem jeg kunne spørge om hvad. | Godt |
| 14 | Det hele var rigtig godt timet og tilrettelagt af et venligt personale. | Virkelig godt |
| 16 | Ualmindeligt sødt og professionelt personale! | Virkelig godt |
| 17 | Efter operationen fik jeg feber! Man var meget opmærksom og tog ofte temperatur. Indtil man fandt ud af, det ikke var blærebetændelse. Derefter skete der intet. Det blev ikke bedre med feberen af, at man fandt ud af, hvad der IKKE var! | Virkelig dårligt |
| 19 | Formålet med min indlæggelse er blevet opfyldt. | Godt |
| 21 | Jeg var godt tilfreds med det, jeg kan huske. | Godt |
| 22 | Jeg oplevede samarbejde mellem Universitetshospital Nørrebrogade og Skejby umuligt på grund af NN. | Virkelig dårligt |

Afsnit E3

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?
















| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 1 | Alle hjælpemidler var til rådighed ved udskrivning. | Godt |
| 2 | Der gik imod forventning næsten et halvt år inden indkaldelse til kontrol. | Virkelig godt |
| 3 | Arbejdsklimaet var dårligt - stresset. Det gav en ubehagelig stemning og alt for ofte årsag til misforståelser, det være sig i forhold til det nedskrevne i journal som generelt i hverdagen. | Dårligt |
| 4 | Jeg synes, det er vildt træls, at man er overladt til sig selv, når man kommer hjem - man føler at systemet er ligeglad med én. De kan skære og rode, men hvis der er komplikationer, er det ikke Jeres problem. Skuffende, fejlt og slet og ret for dårligt. SKAM JER! | Godt |
| 8 | Jeg har givet udtryk for mine frustrationer over at være fastlåst, og ikke kunne komme igennem, så forløbet kan få en afslutning med den træning, jeg har behov for! | Godt |
| 11 | Fik ikke besked angående genoptræningsprogram de første tre måneder. | Godt |
| 13 | Følte lidt et pres til at blive udskrevet, da der var travlt på afdelingen. Det var dog forholdsvist trygt. Manglede at tage afsked med personalet. | Godt |
| 14 | Kun at også her fungerede det helt perfekt. | Virkelig godt |
| 17 | Det var meget svært at få svar på spørgsmål. Måske lykkedes det 20% af gangene. Mange af personalet var enten ligeglade eller reagerede fornærmede over, jeg stillede spørgsmål om deres arbejde. At det var min krop, det gik ud over, var en biting. | Virkelig dårligt |
| 19 | Det er fire måneder siden jeg blev opereret, og jeg havde forventet en afsluttende samtale med operationslægen. | Godt |
| 22 | Mange måneder med vanvittige smerter på grund af overfladisk læge NN. Han har ALDRIG haft en samtale med mig. Overfladisk administration. Ledte næsten to måneder efter elektronisk post fra Viborg/Kjellerup. | Virkelig dårligt |

Afsnit E4

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

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 1 | Generelt meget dygtigt personale med god situationsfornemmelse. Angående hjælpemidler: jeg var i den situation, at jeg kom til skade midt i egen flytning og havde derfor hjælpemidler fra Århus med til København. Disse fik jeg af Hvidovre Hospital lov til at aflevere der og lovning på at få dem fragtet. Dette blev dog nægtet af hjælpemiddeldepotet i Århus, hvilket resulterede i MEGET lang ventetid i forhold til tilbagelevering. Kunne man lave procedurer herfor? | Godt |
| 2 | Der var meget uro/støj fra gangen. For stor en del af personalet var studerende. De fysiske rammer var ganske elendige. | Godt |
| 3 | Var nok meget uheldig at ende på en stue uden TV, men der var hverken magasiner eller aviser. Det er muligt, at de ligger tilgængelige, og jeg bare ikke lige kunne se dem eller selv skulle spørge, men det kunne jeg godt have savnet lidt. Dog ændrer det ikke på min opfattelse af den gode oplevelse. Det andet er blot for at gøre ventetiden til udskrivningen hurtigere, men det blev klaret uden også. | Virkelig godt |
| 4 | Synes, stuerne er MEGET trænge, når man ligger tre, og det er lidt dumt, at der enten ikke er et tv på stuen, eller at tv'et er helt henne i den ene ende. Man generer de andre, når det er tændt. Gør evt. som andre steder med hver sit tv med tilhørende høretelefoner. Såååå interessante er stuerne jo heller ikke uden tv:-) | Virkelig godt |
| 7 | En stor tak til afdelingen for en virkelig god behandling og omsorg. | Virkelig godt |
| 8 | Der blev lavet et flot arbejde hele vejen til hjemsendelse. Tak. | Virkelig godt |
| 11 | Nye senge ville være godt. At der blev spurgt mere ind til patienten, som f.eks. "Hvordan går det?" eller "Hvordan har du det i dag?" For meget stress på afdelingen, som påvirker patienten, for meget uro! | Godt |
| 12 | Positivt: Imødekomende, personalet kunne huske mig fra tidligere indlæggelse. Altid smil og nærvær. Negativt: Afdelingens sengestuer er virkelig for SMÅ og TRANGE. Da jeg sad i kørestol, var det meget svært at komme rundt på stuen. | Virkelig godt |
| 14 | Plejepersonalet virkede meget kompetente, var meget flinke og hjælpsomme. | Virkelig godt |
| 15 | Indlæggelsen på afdelingen var optimal, men behandlingen efter indlæggelsen er ikke optimal. | Virkelig godt |
| 17 | Bedre grundlæggende sygepleje samt opsyn/tilbud ved toilet og bad. Opsyn med patient, der ikke kan komme ud af sengen både dag og nat - KLOKKESNOR skal tilbydes. Ens information. Fik to forskellige dage for udskrivning, lå alene i mange timer, trods chok efter ulykke. Kun en samtale med personalet på tre dage. | Dårligt |
| 18 | Jeg fik god behandling og fleksibel besøgstid for min familie. | Godt |

Bilag 5

-  19 Der var fin omsorg af personalet. Godt
-  20 Ambulatorieforløbet inden indlæggelse var under al kritik. Det var forskellige læger, der så på mig. Det var tydeligt, at ingen vidste, hvad de skulle gøre. Først efter fire måneder blev en operation besluttet. Godt
-  21 Undrede mig over, der ikke var "stuevagt", men at man kun fik besked fra personale, hvad der skulle ske. Jeg ved godt, det er en akut afdeling, men hvis jeg skulle sige noget, ville jeg hellere have ligget med nogle mennesker på omkring min egen alder, da jeg så kunne have snakket og set tv. Men personalet på afdelingen var utrolige søde:) Godt
-  22 Jeg fik en god behandling fra sygehuset, og personalet var venligt og dygtigt. Virkelig godt
-  24 Bedre information fra lægerne. Virkelig godt
-  25 Bedre oplysning om hjemmeplejen. Jeg blev sendt hjem med alle former for hjælpemidler, men havde ingen mulighed for at få handlet ind, da jeg er alene. Måtte selv sørge for hjemmesygeplejerske og hjemmeplejen til rengøring. Godt
-  29 Sørge for en fast kontaktperson og sørge for ordentlig pleje. Virkelig dårligt
-  31 Meget personligt. Virkelig godt
-  33 Jeg synes, at de skal blive bedre til at kommunikere med hinanden og deres patienter, især plejepersonalet, og de skal også kommunikere bedre med afdelingens læger. Virkelig dårligt
-  34 Fantastisk personale og det gælder alle jeg kom i kontakt med! Godt
-  35 Min behandling på E4 var særlig god, synes jeg!! Men en bedre kommunikation mellem afdelingen og hjemmeplejen vil være godt. Så patienten får et bedre behandlingsforløb. Virkelig godt
-  36 Det virker ikke som om, der er ret meget styr på tingene i afdelingen! Ingen ved, hvad andre gør. Meget kaotisk! Dårlig hygiejne, bl.a. ved skift af drop. Lang ventetid på sygeplejerske til at give smertestillende m.m. Virkelig dårligt
-  37 Oplevede et super godt personale, en dejlig og god omgangsform, spredte latter ud. De havde mægtig meget travlt, dog plads til nærvær, et behageligt sted at være indlagt, når det nu skulle være. Godt
-  38 Jeg forstår godt, at man ikke kan beholde gamle patienter til optræning og almindelig pleje på en sygehusafdeling, men man kunne godt lytte til pårørende, der står i en umulig situation og ikke magter situationen mere - og ikke begynde at diskutere og afslå muligheder for optræning og aflastning på forhånd. Vi savnede hjælp og imødekommenhed fra personalets side. Nu klarede vi det selv (tog selv kontakt til visitator uden om afdelingen), men jeg har ondt af de gamle mennesker, der ikke har ressourcestærke pårørende. Det ville da være en nem sag for personalet at arrangere møde med en visitator? Sats på et personale med erfaring (livserfaring). Dårligt
-  39 Personalet var meget opmærksomme på de problemer, som patienterne havde. Der blev så hurtigt som muligt taget aktion på problemet. Virkelig godt


Afsnit E4

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 3 | Da det var første gang, jeg nogensinde har været på hospitalet, og så kom på den måde, jeg gjorde, var alle der modtog mig utrolig søde til at berolige mig, til at fortælle mig om, hvad der skete, og hvad der skulle ske, og hele tiden få mig til at føle mig så tryk som overhovedet muligt. | Virkelig godt |
| 5 | Første gang jeg blev indlagt, varede det flere timer inden, der kom nogen og talte til mig. | Godt |
| 9 | Jeg måtte vente i ca. et døgn på operation. | Intet svar |
| 11 | Modtagelsen kunne have været bedre! For lidt information! For lidt hjælp! | Godt |
| 12 | Jeg har løbende haft god kontakt til afdelingen og personalet siden for nogle år siden, hvor jeg var indlagt i længere tid. På grund af dette vidste jeg nøjagtig, hvad der skulle ske og kendte mange af sygeplejerskerne, hvilket gav tryk. | Virkelig godt |
| 13 | God modtagelse på afdelingen. | Godt |
| 15 | Kompetent, venligt og hårdtarbejdende personale. | Virkelig godt |
| 16 | Meget, meget god modtagelse og omsorg af læger og sygeplejersker på skadestuen. | Virkelig godt |
| 17 | Min modtagelse var akut og var i chok, så bedste oplevelse var, at de havde taget vare på, at min søn kom på samme stue. Ellers opleves det som ok - kan ikke huske de første timer. | Dårligt |
| 18 | Det gik hurtigt. | Godt |
| 20 | Jeg gik rundt med et brud på armen i fire måneder inden operationen. Jeg har været til kontrol i ambulatoriet flere gange inden operationen blev besluttet. Jeg mener, at de fire måneder var totalt spild af tid og en tid fuld af smerter og bekymring over, om jeg kom til at bruge min arm igen. | Godt |
| 27 | Urimelig lang ventetid - 4½ time med brud inden undersøgelser blev foretaget og derefter indlæggelse - i alt syv timer. | Godt |
| 28 | Kom til en anden undersøgelse kort efter lægeundersøgelsen - meget venlig modtagelse på afdelingen. Blev opereret samme dag om aftenen, udskrevet, gangstativ med hjem efter kort instruktion om brugen. | Virkelig godt |
| 29 | Dårlig information om, hvornår operationen skulle foregå. | Virkelig dårligt |
| 31 | I høj grad god modtagelse. | Virkelig godt |
| 32 | Jeg havde røntgenbilleder med fra læge i udlandet - brud. I modtagelsen: "Jeg kan da ikke se, at der | Virkelig godt |

Bilag 5






skulle være noget galt her, men nu må vi se om vi kan finde en læge, der kan finde en lille bitte fejl". Jeg kom jo ikke på sygehuset, og havde ikke afbrudt min ferie, fordi jeg VILLE være syg. Det var meget ydmygende! Desuden viste det sig, at jeg skulle opereres.

 34 Fantastisk personale der tager sig af en og opvarter en.

Godt

Afsnit E4

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|--|-----------------------------------|
|  | 17 | Forskellig information. | Dårligt |
|  | 23 | Betændelse i sår. | Dårligt |
|  | 29 | Ikke udleveret medicin, der tog smerterne. | Virkelig dårligt |
|  | 31 | God behandling. | Virkelig godt |
|  | 33 | Fik en infektion ved indlæggelse. Blev derefter overflyttet til Skejby Sygehus T3 i en periode, til det var under kontrol. | Virkelig dårligt |

Afsnit E4

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 1 | Kommentar til personaleled: Generelt meget kompetente og venlige sygeplejersker på nær én, som virkede meget usikker og uvillig til at bede om hjælp. Denne har præget oplevelsen, som ellers var MEGET positiv. En enkelt sygeplejerske glemte udlevering af medicin, glemte flere aftaler m.m. | Godt |
| 3 | Bare generelt gode og utrolige kompetente medarbejdere, lige fra sygeplejersker til læger. De var meget opmærksomme på min situation og spurgte ikke kun ind til min fysiske tilstand, men også min psykiske på en ikke-psykologisk måde, så jeg bare følte mig tryk ved deres personer og havde lyst til at åbne mig op i den grad, det var nødvendigt. Det er, under omstændighederne, en god og rar oplevelse, og især fordi det var min første gang på et hospital. Havde opbygget mange fordomme, så de blev manet til jorden, og jeg fik et helt nyt og rigtig godt syn på det arbejde, der bliver udført og med hvilken professionalisme, der hersker. | Virkelig godt |
| 7 | Jeg fik morfin som skulle give hård mave, derfor fik jeg en klar væske, navn fik jeg ikke, men det slog min mave i stykker. Bare vi havde talt om den væske, så vidste jeg, at den skulle jeg ikke have. | Virkelig godt |
| 15 | Godt på sygehuset under indlæggelsen. | Virkelig godt |
| 17 | Plejeforløb præget af manglende information. Skift mellem kontaktperson var dårlig. Den ene empatisk og indsigt i udskrivelse som enlig mor. Den anden kun interesseret i udskrivelse. Pleje = dårlig. Blev ikke set til om natten, kunne ikke nå snor til at kalde personale. Skulle kaste op, men personalet gik uden at hjælpe. | Dårligt |
| 19 | Blev flyttet fra en stue til en anden og fik ikke mit tøj (bluse) med hjem. Savnes stadig. | Godt |
| 26 | Medicin, som skal indtages sammen med mad, gives en time før måltid. Årsag, der står kl. 17.00 i EPJ!! Og måltid er først kl. 18.00. Selv efter protester gives medicinen en time før spisning. Sygeplejers kommentar er, at de er vant til at have patienter med min sygdom. | Godt |
| 27 | Søde og imødekommende mennesker lige fra portøren, sygeplejere til læger. | Godt |
| 29 | Jeg havde konstant smerter, da jeg ikke fik medicin, der tog mine smerter, og jeg blev for hurtigt hjemsendt og har døjet med betændelse nøjagtigt ligesom sidste gang, jeg blev opereret under strejken. I gav mig ingen penicillin med hjem, så jeg kunne ikke få noget af egen læge. | Virkelig dårligt |
| 31 | Godt. | Virkelig godt |
| 32 | Meget stor ros til afdelingens personale. | Virkelig godt |
| 33 | Personalet på E4 gav gentagne gange forskellige oplysninger om medicin og behandlingsforløbet, hvilket virkede frustrerende, da man ikke vidste, hvem man skulle tro på. | Virkelig dårligt |
| 34 | Patienter skal bedre kunne informeres om, hvornår man regner med at operere dem. Der er selv- | Godt |

følgelig akutte tilfælde man skal tage sig af først, men sygeplejerskerne havde ingen anelse om, hvornår man kunne blive opereret. Jeg havde fastet og ikke røget i over et døgn, før operationen blev udskudt til næste dag. Men ellers synes jeg, at det var et fantastisk personale lige fra plejepersonale til læger. Sempelthen kanon.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 35 | Hele forløbet på afdelingen var en fornøjelse. Personalet var venligt, professionelt og menneskeligt. Derfor blev man hurtigere rask:))! | Virkelig godt |
| ✎ | 38 | Vi oplevede, at vi i alt for ringe grad blev inddraget i beslutninger, der skulle træffes omkring vores mor. Eksempelvis oplevede vi, at man havde planer om at udskrive vores mor til hjemmet UDEN vores vidende, og jeg havde desværre en ubehagelig diskussion med en meget uerfaren sygeplejerske, da jeg bad om, at vores mor skulle på en aflastningsplads, da situationen var for belastende for vores gamle far. Fik kun den besked, at hun SKULLE udskrives og, at man ikke kunne tage sig af de hjemlige forhold. Da jeg på et tidspunkt bad om at tale med afdelingssygeplejersken blev dette også afvist. Afdelingen bærer præg af et ungt og uerfarent personale. | Dårligt |
| ✎ | 39 | Utroligt arbejdsomt og venligt personale. | Virkelig godt |

Afsnit E4

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 1 | Tryk på grund af netværk og familie. Men lidt forvirrende udskrivning på grund af en sygeplejerske, som ikke fik placeret ankelen ordentligt trods flere forespørgsler m.m. plus travlhed med udskrivning. Men de negative aspekter ved indlæggelsen var personafhængige, og synes ikke at afspejle mangler ved procedurer eller lignende. | Godt |
| 6 | Kommunen har ikke levet op til det, jeg forventede, det jeg er blevet lovet. | Virkelig godt |
| 10 | Nej, jeg har fået en god behandling af mange slags mennesker-personale. | Godt |
| 11 | At man måske blev bedre til at fortælle, hvad medicin og piller, man får! Det ville skabe en vis tryk- | Godt |
| 17 | Plejepersonalet gik fra mig første gang på toilet og bad uden snor til at ringe, trods stærke smerter fra fraktur og besvær med vejtrækning. Særdeles dårlig pleje. Smertebehandling ok. | Dårligt |
| 18 | Nej, men i sommeren var jeg til undersøgelse, og det var meget opløftende. | Godt |
| 19 | Fem timers ventetid på ambulatoriet. | Godt |
| 24 | Jeg havde ingen samtale med en læge, inden jeg blev sendt hjem. Jeg var også blevet lovet en samtale med kirurgen, hvilket ikke skete. Jeg synes alt i alt, jeg fik en rigtig fin behandling og også to gode kontrolbesøg, men jeg synes, at der bør være flere kontrolbesøg, hvor man kan tale med en ortopædkirurg. Det er ikke nok med kommunal genoptræning. | Virkelig godt |
| 27 | Efterfølgende penicillin for infektion. | Godt |
| 29 | Jeg blev udskrevet alt for tidligt, før jeg var i stand til at klare mig selv, og det har været et sandt smertehelvede, fordi jeg ikke har fået noget medicin, der tager mine smerter. | Virkelig dårligt |
| 30 | Alt i alt ok. | Godt |
| 33 | Min praktiserende læge fik overhovedet ingen informationer fra hospitalet, selvom der var givet lov til videregivelse. | Virkelig dårligt |
| 35 | Manglende kommunikation mellem E4 og hjemmepleje var problematisk. Hjemmeplejen skulle have haft folk, som har speciale i sårpleje til mit besøg. På grund af dårlig pleje/behandling fik jeg infektioner i sårene. Har selv sørget for sårpleje fra en bekendt, og det har hjulpet meget. Selv kirurgen var tilfreds med resultatet. | Virkelig godt |
| 38 | Hvis ikke vi selv havde været aktive og selv kontaktet og lavet aftalen med visitation, var vores mor udskrevet til hjemmet. Nu lykkedes det os at få hende indlagt på Marselisborg Hospital til genoptræning. Herfra kom vores mor på en aflastningsplads, hvor man her vurderede, at vores mor skulle | Dårligt |

have pleje i 24 timer i døgnet, og hun er nu på plejehjem. Var vores mor blevet udskrevet, er jeg overbevist om, at hun igen havde pådraget sig nye brud og ikke mindst, vores gamle far var brudt sammen.





Afsnit E5

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

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 1 | Afdelingen fungerer fantastisk, både professionelt og menneskeligt. Har været utrolig glad for forløbet. Tak. | Virkelig godt |
| 4 | Mit indtryk af indlæggelsen er, at jeg modtog en åben, venlig og præcis behandling af alt personale. | Virkelig godt |
| 5 | Sygeplejerske ville ikke rette sig efter lægens anvisning på smertestillende. | Dårligt |
| 6 | Mere information om bl.a. genoptræning. | Godt |
| 9 | Sygeplejerskerne var gode til at give sig tid til at snakke med os om andet end sygdom. | Godt |
| 10 | På trods af fuld belægning på afdelingen og på trods af sygdom blandt personalet oplevedes opholdet meget positivt. Takket være det rigtige personales humør og professionelle holdning. | Godt |
| 11 | Positiv behandling. Eneste minus var den lange ventetid, der var ved forundersøgelsen. Jeg undrede mig over, at jeg skulle vente så lang tid for at få de oplysninger, jeg fik. Det burde kunne gøres bedre. Ellers en positiv oplevelse alt i alt. | Godt |
| 12 | Personalet bør oplyses om faren ved brug af elektriske apparater, rustfrie stålborde på hjul og væsker. El-chok pga. defekte apparater, der lækker væske, kan være farligt. Der er alt for lidt plads på afdelingen. Der mangler mødelokaler, opholdsrum, hvor der kan spises, plads til "snavset tøj"-rullevojn (de står altid i vejen på gangen). | Godt |
| 14 | Afdelingens personale, både læger og sygeplejersker, virkede meget tillidsskabende og vidste, hvad de havde med at gøre. | Virkelig godt |
| 16 | Efter at have oplevet lang ventetid på scanning på Farsø Sygehus, ca. to måneder, og ventetid på MR-scanning på Ålborg Syd ca. to måneder, var det en utrolig lettelse for mig at blive henvist til det hurtige forløb på Århus Kommunehospital. | Virkelig godt |

Afsnit E5

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|--|----------------------------|
|  | 3 Har været godt informeret før indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen (havde været til forundersøgelse på anden afdeling). | Godt |
|  | 5 Der var diskussion blandt personalet hvilken stue, jeg skulle ligge på. De overvejede at flytte mig, men droppede det. Så sygeplejersken der hjalp hende, jeg lå sammen med, måtte ikke hjælpe mig. Men en fra en anden stue skulle have mig. Noget rod. | Dårligt |
|  | 14 Informationsniveauet var højt, og modtagelsen var kompetent og venlig. | Virkelig godt |
|  | 15 Jeg har været indlagt og behandlet på samme afdeling mange gange gennem de senere år, og det har hver gang været en meget positiv og god oplevelse. | Virkelig godt |



Afsnit E5

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|-------------------------------------|-----------------------------------|
|  | 13 | Skade som følge af blodtryksmåling. | Godt |








Afsnit E5

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|---|-----------------------------------|
|  | 8 | Det virkede som om, at sygeplejerskerne ikke kommunikerede ordentligt med det øvrige personale. F.eks. vidste sygeplejerskerne ikke, hvilken form for operation/indgreb jeg skulle have foretaget. De virkede forvirrede omkring dette. | Dårligt |
|  | 14 | Sygehusopholdet var meget fint. Men udredningsfasen fra besøg hos privat læge til diagnose var for lang, når der er tale om en alvorlig sygdom. | Virkelig godt |













Afsnit E5

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?


| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|--|-----------------------------------|
|  | 1 | Hjemmeplejen fik først besked på udskrivningsdagen. Så det gav lidt problemer derhjemme. | Virkelig godt |
|  | 2 | En kort forklaring af, hvad der var foretaget under operationen, ville have glædet mig og fritaget mig for nogle nervøse timer. Der var travlt på afdelingen. | Godt |
|  | 3 | Utryk ved at blive udskrevet ca. 24 timer efter operation. | Godt |
|  | 7 | Hjemmepleje/sygepleje blev ikke tilbudt. Det kunne jeg godt have brugt. | Intet svar |
|  | 12 | Laaaang ekspeditionstid! | Godt |
|  | 14 | Aftaler med hjemmepleje kom i stand på eget initiativ. Måske kunne afdelingen være mere med i denne fase. | Virkelig godt |
|  | 15 | Jeg har selv villet takke afdelingens personale for den venlige og kvalificerede behandling, men nu træder dette skema i stedet for. Jeg håber således, at afdelingen får evalueringen, når undersøgelsen er tilendebragt. | Virkelig godt |

Afsnit E6

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

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|---|----------------------------|
|  | 4 Rengøringen på stuerne og gangene var ikke i orden. Der lå nullermænd mange steder på gulvene og i hjørnerne. Plejepersonalet gjorde, så vidt jeg kunne se, hvad de havde tid til for at holde rent på stuerne og gangene. Der var ikke tid til mere. | Godt |
|  | 5 Plejepersonalet var fantastisk søde. De var medvirkende til en god stemning, der gjorde, at snakken på stuen gik livligt. Vi hjalp hinanden og hørte på hinandens sygehistorier, hvilket igen aflastede personalet lidt. Vi talte en del om, at stuerne var mænd/kvinder. På et tidspunkt var vi tre kvinder og en mand. Jeg ville ikke have brudt mig om, at det var omvendt. | Virkelig godt |
|  | 7 De skulle have læst min journal først. | Godt |
|  | 8 De gjorde det meget godt. Jeg fik god mad, og de var rigtig søde ved mig. | Virkelig godt |
|  | 9 Jeg synes, det er nogle super dygtige mennesker, der LØBER rundt på den afdeling, og jeg er meget tilfreds med mit sygdomsforløb. | Virkelig godt |
|  | 11 Brud for et par år siden. Opdager selv, at der er noget helt galt, da gipsen fjernes efter en uge. Kan ikke få Århus Sygehus i tale. Må igennem lange ventelister på grund af anden lidelse. Operationen aflyses på grund af strejke blandt sygeplejerskerne. Ny tid ca. syv måneder senere. Operation 1½ år efter brud. Har nu problemer med slidskader efter 1½ års forkert brug. Skal måske opereres et andet sted. Et godt råd: hurtig operation af den enkelte kan måske nedbringe det samlede antal operationer. | Virkelig godt |
|  | 12 Man burde have flyttet det afsluttende møde, til lægen, som opererede, var rask igen. | Virkelig godt |
|  | 13 Super venlige og menneskelige personaler. Mange smil og hyggesnak. Mangler et lille bord og et par stole 2-3 steder på gangen, så man kan gå en lille tur væk fra stuen og få lidt impulser. Hvis der må være grønne planter på gangen, ville det hjælpe gevaldigt på humøret og fysikken :) | Virkelig godt |
|  | 14 Afdelingen var rigtig god i sin behandling og til at give besked om, hvad der skulle foregå og rigtig god mad. | Virkelig godt |
|  | 15 Havde mange smerter efter operationen. Fik først piller, de hjalp ikke. Om natten fik jeg en sprøjte, det hjalp. Dagen efter var meget bedre og har faktisk ikke haft nogen videre smerter. | Godt |
|  | 16 Jeg synes, det er for dårligt, at mænd og kvinder ligger på samme stue. Jeg selv lå et døgn alene sammen med tre mænd! | Godt |
|  | 17 Var indlagt på grund af operation på en stue, hvor der kun var patienter med sygdomme af samme art som min. Det betød, at personalet på forhånd vidste, hvad jeg ikke kunne, eks. at min mad skulle skæres ud, for at jeg kunne spise den. Der var stor faglighed af personalet. | Virkelig godt |

Bilag 5

 18 Jeg synes, at afdelingen er god til at fortælle mig om mit problem, og hvordan det kunne løses. Virkelig godt







Afsnit E6

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 2 | Virkelig godt! | Virkelig godt |
| 4 | Alt for lang ventetid fra henvisning til indlæggelsen på grund af strejken. Jeg skulle møde om aftenen dagen før operation. På grund af travlhed efter aftensmaden og andre patienter måtte jeg vente ca. en time, inden jeg blev indkaldt og fik tildelt en seng. Meget travlhed blandt personalet. | Godt |
| 5 | Jeg troede, at jeg skulle opereres og hjem samme dag. Og havde derfor kun pasning (af børnene) den første dag. Jeg havde heller ikke rent tøj eller tandbørste med. Det kunne være en god idé med en folder eller en introduktionssamtale, hvis man aldrig har været på hospitalet før. F.eks. husk hjemmesko, man må ikke selv tage mad, stuegang osv. | Virkelig godt |
| 9 | Yderst professionelt, og man føler sig tryk, når der bare er styr på det hele. | Virkelig godt |
| 10 | Jeg skulle indlægges i foråret, men på grund af strejken, blev det udsat til ca. 10 måneder senere. | Godt |
| 15 | Jeg fik den første operation i Silkeborg, den var FIN, men da jeg var til eftersyn, bad en fysioterapeut mig trække noget mere med det resultat, noget blev beskadiget og ikke kunne bruges igen. Fik en ny operation, men fik at vide, den nok ikke holdt, så derfor en tur til Århus, der gik godt, men er noget handicappet. | Godt |
| 16 | Fint ophold og overnatning på patienthotellet dagen før operationen. | Godt |








Afsnit E6

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|---|-----------------------------------|
|  | 1 | Kommunikationen mellem patienthotellet og hospitalet ikke helt god nok. | Godt |
|  | 3 | Fik blokade uden nogen bedøvelse eller beroligende middel. | Intet svar |
|  | 4 | Infektion i såret. | Godt |
|  | 6 | Ved hjemkomst havde jeg feber, hvilket ikke var opdaget. | Dårligt |
|  | 9 | Tog fejl af højre og venstre skulder, men jeg var ved mine fulde fem og rettede fejlen. | Virkelig godt |
|  | 14 | Noget om, at der var en komplikation under operation, men det var vidst som følge af slaget ved faldet. | Virkelig godt |









Afsnit E6

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|---|----------------------------|
|  | 4 Betændelsen i såret brød først ud efter hjemsendelsen. Hjemmehjælpen og egen læge behandlede såret til det var helet. | Godt |
|  | 5 Professionalisme og omsorg. Dejligt at opleve det til tider udskældte sygehusvæsen fungerede så godt. | Virkelig godt |
|  | 8 Det var rigtig godt. Jeg var rigtig glad for lægen, han var en af de bedste, jeg har haft. | Virkelig godt |
|  | 10 Det er bedre, end jeg ventede. | Godt |
|  | 15 Jeg mener, behandlingen var god, men blev sendt for tidligt hjem. Var syg i en uge med natlæge og hjemmesygeplejerske på grund af min mave. | Godt |
|  | 16 Det varede lidt, inden der blev fundet en smertestillende medicin, jeg kunne tåle. | Godt |
|  | 17 Jeg er yderst tilfreds med indlæggelsen på Århus Sygehus, afdeling E. Hvis jeg en anden gang skulle indlægges på sygehus, vil jeg helt klart foretrække Århus Sygehus. Personalet er meget venlige, og jeg følte virkelig, at de var der, når jeg havde spørgsmål eller behov for hjælp. En stor tak til afdelingen. | Virkelig godt |










Afsnit E6

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|--|-----------------------------------|
|  | 2 | Jeg følte mig godt behandlet. | Virkelig godt |
|  | 3 | Da jeg skulle til at blive opereret og lå i forberedelsesrummet, og da jeg skulle bedøves med nålen, kunne sygeplejersken ikke finde min blodåre, så hun blev ved med at stikke nålen i, og til sidst var min hånd rigtig meget hævet, og det gjorde ondt. | Intet svar |
|  | 4 | Da resultatet af operationen blev ikke som forventet (grundet den lange ventetid inden operationen, ca. otte måneder). Efter operationen går jeg til genoptræning. | Godt |
|  | 5 | Der var rigtig godt samarbejde mellem afdelingens fysioterapeut og Århus Kommunes genoptræningscenter. Jeg blev udskrevet torsdag og fik tid til genoptræning mandag. | Virkelig godt |
|  | 8 | Jeg ville godt have blevet et par dage længere. | Virkelig godt |
|  | 12 | For dårlig vejledning om hvad min opererede legemsdel kan tåle under genoptræningen (kg. osv.). Lægen, der opererede mig, var syg ved det afsluttende møde og en anden tog over. | Virkelig godt |
|  | 14 | Der var lidt brist med hjemmeplejen, der skulle komme og skifte forbindelse. Der gik lidt "kage i det" de første par dage, men ellers rigtig godt. | Virkelig godt |
|  | 15 | Synes, det var alt for hurtigt at komme hjem. | Godt |

Afsnit E7

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

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|--|----------------------------|
|  | 3 Afdelingen trænger til flere elevationssenge samt bedre tv. Toilet og baderum er under al kritik. De bevirker større arbejde for personalet samt dårligere forhold for patienterne. | Godt |
|  | 5 Jeg synes, at når de ikke kan finde ud af, hvad jeg fejler, så burde de sende mig til en specialist og ikke bare hjem. | Dårligt |
|  | 6 Jeg blev flyttet op på E efter operationen. Trods det, at personalet vidste, at jeg kom på afdelingen, da der blev ringet fra operationsstuen, at de skulle have mad klar til mig, så jeg ikke noget personale, før jeg selv ringede efter dem ca. en halv time efter ankomsten for at få noget at spise. Det synes jeg er for dårligt. Det er første gang, at jeg er ude for sådan en behandling, og jeg har da prøvet det mange gange. | Virkelig dårligt |
|  | 8 Et par stykker af det personale, som kom med mad (ikke afdelingens personale), virkede direkte sure. Det er ikke det, den indlagte patient har brug for. Toiletterne ikke tilstrækkelig rene. Gjorde et par gange opmærksom på, at en patient havde tisset udenfor. Herefter tog jeg selv et par handsker på, tørrede op og sprittede af, da det ikke så ud til at blive anderledes. | Godt |
|  | 10 På grund af ferie var der så få patienter, at jeg fik enestue. Efter operationen, nej det var allerede før, fik jeg et værelse på patienthotellet, men kunne alligevel bruge min seng på afdelingen om natten, hvad der var rart, fordi jeg skulle have medicin flere gange i døgnet. Jeg fik i pose og sæk og var dybt taknemmelig. Personalet - fantastiske mennesker! | Virkelig godt |
|  | 11 Ventetiden var lang på selve behandlingen. | Virkelig godt |
|  | 12 Toiletforholdene er ikke egnede til kørestol, skulle hjælpes fra kørestol til bækkenstol for at komme på toilet og i bad. Det var ortopædkirurgisk afdeling i Horsens, der anbefalede dette sygehus, fordi de er meget dygtige til håndkirurgi og det vil jeg gerne tilslutte mig 100 %. | Virkelig godt |
|  | 13 Afdelingen kunne have noget tøj, som passede bedre og bedre strømper. Det hele er til små personer. | Godt |
|  | 14 Lang ventetid for at blive opereret af den læge, jeg var henvist til. Samme læge har orienteret og vejledt mig godt. Hurtigt og kontant, sådan skal det være og resultatet af operationen helt i top. Anerkendelse fra mig. | Intet svar |




Afsnit E7

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 2 | Jeg skulle møde fastende til ambulant operation om morgenen. Efter at have ventet fire timer og sendt fra den ene afdeling til den anden, blev jeg sendt hjem, da der alligevel ikke var tid til mig. Jeg skulle derefter møde to dage senere til operation, men var da ikke mere end kommet hjem, da der blev ringet og sagt, at jeg først skulle komme tre dage senere. Det var lidt forvirrende, ikke alene for mig, men også personalet på afdelingerne (synd for dem). | Godt |
| 3 | Det var god service, at jeg fik stillet en elevationsseng til rådighed pga. min lidelse. Personalet var gode til at hjælpe mig i forhold til mit fysiske handicap. | Godt |
| 4 | Jeg er generelt godt tilfreds. Dog fik jeg en ydmygende, dårlig behandling af en sygeplejerske på Randers Sygehus. Jeg kom alvorligt til skade ved indlæggelsen. | Virkelig godt |
| 7 | Jeg kom ind på skadestuen den ene dag og næste morgen overført til afdelingen. | Virkelig godt |
| 8 | Generelt god modtagelse, men med lidt mangler om, hvad der sker næst. | Godt |
| 9 | Lang ventetid fra forundersøgelse til indlæggelse og ingen information om hvor lang. | Virkelig godt |
| 10 | Jeg blev særdeles fint behandlet, følte mig i gode hænder og godt tilpas. | Virkelig godt |
| 14 | Ventetid uden betydning. | Intet svar |




Afsnit E7

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|--|-----------------------------------|
|  | 1 | Overset aftale om fjernelse af skinner. Blev opdaget i tide. | Godt |
|  | 4 | Dårlig behandling - Randers. | Virkelig godt |
|  | 8 | Fik selv at vide, at der skulle laves en bestemt test, hvilket også stod i journalen, men den blev ikke taget. Beslutningen kan selvfølgelig være blevet ændret, uden det er blevet noteret. | Godt |


Afsnit E7

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|--|-----------------------------------|
|  | 1 | Blev hjemsendt dagen efter, og det gik fint hjemme. | Godt |
|  | 8 | Jeg kunne godt ønske, at det var blevet sagt, at det ikke var nødvendigt for mig at blive på afdelingen mellem behandling af antibiotika/i.v. Det gik først op for mig senere. Det undrer mig, at man ikke var mere opmærksom på de bivirkninger, som medicinen kan give i årerne. Når det er sket et par gange, synes jeg nok, personalet burde være mere opmærksom på, om droppet løber korrekt. | Godt |
|  | 12 | Havde selv min medicin med. | Virkelig godt |






Afsnit E7

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|---|----------------------------|
|  | 5 Efter nogle dage blev jeg overført til patienthotellet, og efter nogle dage der, fik jeg besked om, at jeg kunne tage hjem, da de ikke kunne finde ud af, hvad jeg fejlede, men kunne bare tage smertestillende medicin. Jeg får mange smertestillende piller om dagen, men ved jo ikke, hvad jeg fejler. Det er svært og ikke sundt med så mange piller, og jeg kan jo ingenting lave. | Dårligt |



Afsnit E8

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

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|--|----------------------------|
|  1 | Havde en super sygeplejerske på idrætsklinikken, der sørgede for at følge op på alting. Hun gjorde mere end, hvad man kunne forvente og fulgte op dagen efter operationen også. Jeg har følt mig utroligt godt behandlet :) | Virkelig godt |
|  2 | Vikarer, der står alene og aldrig har været på afdelingen før, skaber ikke tryghed eller oplevelse af kompetence. Personalet på afdeling E burde sætte sig mere ind i patientens specifikke problem eller lytte til patienten. | Dårligt |
|  4 | Deres tv er gammelt, og fjernbetjeningen er meget dårlig. | Virkelig godt |
|  5 | Syntes, at sengestuer og toiletter er af ældre dato, men fin funktionel, og parkeringspladser til bilen er et stort problem, da der er for lidt af dem. Men ellers kun rosende ord til personale og læger. | Virkelig godt |
|  6 | Eneste minus er, at det kan være svært at ringe til afdelingen indenfor telefontiden. | Virkelig godt |


Afsnit E8

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?


| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|---|-----------------------------------|
|  | 3 | De lovede operation på et bestemt tidspunkt, men det blev først ca. to måneder efter. | Godt |
|  | 6 | Der gik flere måneder, fra henvisningen blev sendt, og til jeg fik en operationstid. Og da skete det kun, fordi jeg selv henvendte mig. Alle øvrige ting, forundersøgelser osv. forløb til gengæld fantastisk med ekstremt lidt ventetid og med et utrolig hjælpsomt/venligt personale. | Virkelig godt |

Afsnit E8

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|--|-----------------------------------|
|  | 2 | Der er en enorm spændevidde i sundhedspersonalets faglighed og menneskelige tilgang. Jeg har mødt en meget dygtig sygeplejerske og en meget uforstående sygeplejerske, der ikke kunne yde hjælp. | Dårligt |

Afsnit E8**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|--|-----------------------------------|
|  | 2 | Fik god information af lægen. Sygeplejersken og sosu-assistenten kan ikke svare på spørgsmål/gav ingen information. Den ene bestilte fysioterapi, en anden afbestilte uden kontakt med mig eller læge. | Dårligt |

Afsnit E9

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

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 3 | Jeg er blevet opereret flere gange på sygehuset og er meget tryk og tilfreds ved at indlægges her. | Virkelig godt |
| 4 | Personalet var meget venlige, og der blev taget hensyn til, at jeg ikke er så gammel. | Virkelig godt |
| 5 | Jeg synes, at I skal gøre alt, så I hurtigt kan få et nyt sygehus bygget. | Godt |
| 7 | Meget god behandling, især TAK til NN. | Virkelig godt |
| 8 | God information før indlæggelse og under indlæggelse. Men man har mange spørgsmål og utrygge perioder, når man kommer hjem, hvor man, når man ringer, ofte bliver henvist til egen læge. Man bør have en længere periode, hvor man kunne komme op på afdelingen eller ringe dag og nat for lige at høre, om det eller det nu er normalt. | Virkelig godt |
| 9 | Hvor jeg var indlagt, lå man på seksmandsstuer. Når man lige er blevet opereret og har brug for hvile, er det meget forstyrrende at ligge på sådan en stor stue. Jeg kom til at ligge ved siden af en person med stærke smerter, som skulle kigges til hver halve time, hvilket ville sige, at der blev tændt lys natten igennem hver halve time samtidig med, at personen var meget smertepåvirket. Jeg sov ikke i to nætter og kan ikke forstå, at man ikke vil give de patienter, der har så store problemer med at sove, som jeg havde, noget at sove på. Dette var jeg meget utilfreds med...!! Desuden kan en lille ting som portionsstørrelsen på ens mad være af stor betydning. Jeg havde svært ved at få noget mad i mig, og når personalet så kom med en kæmpe portion mad, mistede jeg appetitten helt. Det skal siges, at jeg også mødte noget yderst kompetent personale, hvor jeg følte mig tryk. Trygheden var meget vigtig for mig. | Dårligt |
| 10 | Opfølgende opringning ved sygeplejerske var jeg ikke blevet informeret om. Dette vil være en god procedure. Skaber tryk. En sygeplejerske ringede til mig i forbindelse med en undersøgelse, hvor jeg fik svar på mange spørgsmål. Men jeg er ikke sikker på, at jeg ellers var blevet ringet op | Godt |
| 13 | Meget søde læger og personale. | Godt |
| 14 | Manglede i den grad fysioterapeutisk behandling efter hjemkomst. Har selv betalt for mange sessioner hos privatpraktiserende fysioterapeut. Det er for dårligt! Sengestuen (to personer) var ualmindelig lille, når der også skulle være plads til alle hjælpemidlerne. Desuden kunne sengen ved vinduet kun køres ud af stuen, hvis den anden seng og alt andet inventar blev flyttet til side. | Virkelig godt |
| 15 | Personalet gjorde, hvad de kunne, men de var for FÅ! Jeg er meget tilfreds med resultatet! Altså af operationen! | Godt |
| 16 | Det var en stor hjælp, at jeg kunne kontakte sygehuset, hvis jeg var i tvivl om genoptræning eller medicinering. | Virkelig godt |
| 17 | Det er ikke menneskeligt at ligge på en seks-sengsstue. Dårlige toiletforhold - to stk. på hele afde- | Godt |

- lingen.
- ✎ 18 Er gode til at lytte, når der er noget, man har på hjerte. Hjælpsomme. Virkelig godt
 - ✎ 19 Afdelingen var medvirkende til at forløbet foregik på en meget behagelig og kompetent måde. Virkelig godt
 - ✎ 20 Serviceniveauet dækker alle behov, i det hele taget meget flot tilrettelagt. Det plejemæssige lå virkelig på et højt niveau, meget ros til alle. Virkelig godt
 - ✎ 21 Måske kunne afdelingen opfordre til, at patienter med samme operation udveksler mailadresser, så der er mulighed for at hente støtte i den svære periode efter udskrivning, hvor der ikke finder opfølgning sted. Eventuelt en chatside. Godt
 - ✎ 22 Efter nogle måneder have jeg behov for råd og vejledning og bedømmelse af min situation. Virkelig godt
 - ✎ 25 Tak til alle faggrupper. Et perfekt forløb. Virkelig godt
 - ✎ 26 Alt for store stuer (fem senge). Giver meget uro. Godt
 - ✎ 27 I det materiale jeg fik tilsendt, kunne jeg ønske en plan over hele sygehusområdet, for har man ikke været på stedet før, kan det være svært at finde ud af, hvor man skal finde det hus, man skal møde i, og det er et stort område at finde rundt i. Virkelig godt
 - ✎ 28 Blev hurtigt behandlet, da jeg kom ind på afbud. Virkelig godt
 - ✎ 29 Personalet var hele tiden oppe på mærkerne, og lægen kom og så til mig alle de dage, jeg var indlagt. Virkelig godt
 - ✎ 30 Kunne godt tænke mig et bedre genoptræningsforløb, men da det er et kort sygehusophold, kan det blive svært. Godt
 - ✎ 33 Afdelingens personale var super gode, både med information og pleje etc. I afdeling med så store hofte- og knæoperationer skal der være lidt bedre toilet- og badeforhold, da patienterne er langsomme/usikre de første dage efter operationen. Virkelig godt
 - ✎ 34 Indlæggelsestiden er for kort. Jeg følte mig usikker ved udskrivelsen. Godt
 - ✎ 35 Svært at svare på. De ansatte har jo nok at se til. Men jeg syntes, at de alt i alt gjorde et godt stykke arbejde, som jeg er taknemmelig for. Virkelig godt
 - ✎ 36 Jeg tænker på min indlæggelse som en god oplevelse. Godt
 - ✎ 37 Skab sammenhæng - tovholder for den enkelte patient. Skab bedre stemning - menneskelig tone overfor patienterne. Luk det ældgamle Århus Sygehus! Sengeafdelingen ligner forholdene for 50 år siden. Sengene til hoftepatienter kunne ikke hæve/sænke! Utroligt! Hygiejne og rengøringsstandard var under al kritik - i fem dage blev der ikke vasket gulv på stuen! Virkelig dårligt
 - ✎ 38 Giv tid til at lytte lidt mere til patienten (både lægen og sygeplejen), som allerbedst ved, hvordan han/hun har det. Godt






Afsnit E9

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 9 | Personalet på afdelingen kunne godt have været mere obs. på, at jeg skulle indlægges om aftenen, have taget blodprøver og sidenhen tage hjem og sove. Jeg havde en følelse af, at ingen rigtig vidste, hvem jeg var, og hvad jeg skulle opereres for, hvilket resulterede i, at jeg bare blev mere nervøs for selve operationsdagen. | Dårligt |
| 11 | Blev indkaldt på afbud. | Godt |
| 25 | Fra alle faggrupper oplevede jeg, i løbet af en eftermiddag, imødekommende informationer og effektiv forundersøgelse. Jeg gik tryk hjem. Her er en gruppe professionelle mennesker, der tager hånd om dig. | Virkelig godt |
| 29 | Alt var meget professionelt. | Virkelig godt |
| 31 | Jeg lider af en meget sjælden sygdom, der gør, at jeg altid skal overholde specielle foranstaltninger. Dette var der ingen, der tog sig tid til at blive informeret om i de første 4-5 timer efter modtagelsen, der i øvrigt var præget af noget ventetid. | Godt |
| 32 | Personalet har været enestående. Mennesker af et særligt stof! Positivt. | Virkelig godt |
| 37 | Sad på tilsagt tidspunkt på indlæggelsesdagen på en ekstremt snavset gang (nullermænd hvirvlede én om ørerne) og ventede ca. en time inden nogen havde tid til at kontakte mig. En tilfældig plejeassistent forestod den første samtale. Hun kunne ikke svare på noget som helst og var selv tydeligvis utilpas med situationen. Meget utrygt og ubehageligt. | Virkelig dårligt |

Afsnit E9

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|---|-----------------------------------|
|  | 1 | Forkert dosering af antibiotika intravenøst. | Godt |
|  | 2 | Morfindrop faldt ud. | Godt |
|  | 17 | Fik en blodsamling i benet. | Godt |
|  | 34 | Fibersprængning efter mere end en uge. | Godt |
|  | 37 | Manglende information om medicin, jeg ikke tålte. | Virkelig dårligt |

Afsnit E9

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 3 | Dygtige læger - meget venlige og forstående. Dygtigt og sødt plejepersonale. | Virkelig godt |
| 9 | Jeg er ikke selv klar over, om jeg har haft en kontaktperson under indlæggelsen. Jeg blev i hvert fald ikke præsenteret for nogen. Jeg manglede ligeledes samtaler om, hvordan jeg havde det. Der var meget fokus på de fysiske symptomer i stedet for, hvordan jeg tacklede den store omvæltning, det er, at man det ene øjeblik er mobil og det næste totalt afhængig af andres hjælp. | Dårligt |
| 10 | Personalet holdt sig striks til rammeordination for smertestillende. Ikke åben om natten, for at ringe til læge om supplerende medicin, som, jeg er overbevist om, ville have hjulpet mig. Er selv inden for sygehusvæsenet. Behov for lidt afslappende medicin præ operationen blev negligeret. | Godt |
| 13 | På en seksmandsstue er der aldrig ro, og pårørende fik lov til at komme på besøg i middagssøvnen (kl. 12-14). | Godt |
| 15 | Selve operationen gik super! Genoptræningen var ufleksibel og for mig meget stressende. | Godt |
| 17 | Fik en blodsamling i benet efter, jeg var kommet et andet sted hen. Kom på hospitalet igen i nogle dage. Fik støttestrømper på. | Godt |
| 23 | Rod i journalerne. Røntgen for mange gange. En bestemt undersøgelse to gange med halv times mellemrum. | Dårligt |
| 24 | Finder personalet fantastisk, men synd de skal arbejde med nedslidt inventar. Jeg havde meget besøg og havde ikke behov for personalets "menneskelige støtte"! | Virkelig godt |
| 25 | Imødekommende, omsorgsfuld, effektiv, professionel. | Virkelig godt |
| 29 | Alt gik planmæssigt. | Virkelig godt |
| 30 | Operation udsat to gange. | Godt |
| 31 | Jeg synes, det er utroligt så dårlig kommunikationen mellem de forskellige læger, kirurger og afdelinger fungerer. Nærmest alle de administrative fejl, der kunne gå galt, gjorde, og jeg havde ikke sikkerhed for, om jeg kunne blive opereret før få dage inden! | Godt |
| 33 | Har genstand siddende i låret endnu, men da materialet er af silikone, blev vi enige om, at lade det sidde. Jeg var IKKE interesseret i at skulle "åbnes" igen. Nu, fem måneder efter operation, har jeg ingen problemer. | Virkelig godt |
| 34 | Dårlig information om genoptræning. Manglende kontrolbesøg efter tre måneder. | Godt |
| 37 | Personalet virkede generelt stresset og irriteret. Tonen til meget syge, nyopererede patienter var | Virkelig |


under al kritik. En gammel nyopereret patient bad om hjælp til at blive vendt i sengen og fik denne dårligt kommentar: "det må du sandelig selv finde ud af - det skal du jo også, når du kommer hjem". Lå selv fem timer og ringede på hjælp for at få smertestillende medicin. Når en ansat kom ind på stuen, nåede hun aldrig hen til min seng, og jeg var udmattet.

Afsnit E9

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 1 | Der burde have været henvisning til fysioterapeut. | Godt |
| 4 | Ja, manglende handlingsplan (fysioterapi m.v.). Vi måtte selv tage kontakt til fysioterapeut i forbindelse med genoptræning efter hofteoperation. | Virkelig godt |
| 5 | Jeg har så nogenlunde oplevelse af indlæggelsen på sygehuset, men jeg mener, at vi bliver sendt for hurtigt hjem efter operationen. For mit vedkommende indlagt og opereret og blev sendt hjem seks dage efter. Jeg mener ikke, at afdelingen svarer til standard 2009. | Godt |
| 6 | Jeg følte, jeg kom for hurtigt hjem efter operationen. | Virkelig godt |
| 10 | Vedrørende information fik jeg udleveret to forskellige informationspjecer om to forskellige hofteoperationer. Det var forvirrende. | Godt |
| 12 | Jeg synes, jeg blev udskrevet for tidligt pga. mentale forstyrrelser, så jeg blev indlagt dagen efter og senere overført til anden afdeling. | Godt |
| 21 | Jeg kunne ønske, at indlæggelse havde været lidt længere. Meget svag ved udskrivning. For store krav til pårørende. | Godt |
| 23 | Blev ikke spurgt om behov for besøg af hjemmepleje, fysioterapeut. Ingen information eller besøg efter udskrivelsen. | Dårligt |
| 25 | På Saxild Strand fik jeg hjælp til selvhjælp med genoptræningen efter jeres øvelsesprogram. Efter tre uger gik jeg ud af døren uden brug af krykkestokke. | Virkelig godt |
| 29 | Jeg kunne tænke mig at være blevet henvist til offentlig fysiolog i stedet for at foretage øvelserne selv. Det gik dog udmærket, men jeg savnede lidt backup. | Virkelig godt |
| 30 | Kan stadig kun tage et trin ud af gangen på trappen. | Godt |
| 31 | Jeg synes, der var alt for lidt information om, hvad jeg måtte efter operationen. Det var ting, som jeg måtte ringe og spørge om efter udskrivelsen. Det burde ikke have været nødvendigt. Ligeledes var der mangelfuld information om, hvorvidt jeg skulle have genoptræningsplan eller ej efter operationen. | Godt |
| 33 | God information og lidt ekstra medicin med hjem gav mig en god fornemmelse og tryghed - samt vished om, at man altid kunne ringe til afdelingen, hvis jeg var i tvivl eller fik problemer. En sygeplejerske ringede ca. fire uger efter operationen, og vi fik en rigtig god snak om forløbet. | Virkelig godt |
| 37 | Blev, meget overraskende, udskrevet efter operation med sammenlagt 20 minutters fysioterapi (ikke individuel). Der viste sig ikke at være noget genoptræningstilbud, hvilket har været dybt frustrerende. | Virkelig dårligt |

strenderende og utrygt. Al henvendelse for rådgivning og vejledning har været umuligt! Der viser sig nu at være fejl ved operationen, som skal omgøres.

-  38 Efter min operation hjemsendt fredag, uden der var angivet hjælp af nogen afdeling. Mine børn tog over en hel weekend - skønt de var langt væk. Jeg er fuldstændig alene efter min mands død. Meget dårlig udskrivning. Godt





Hotelpatienter Afdeling E

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

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| ✎ | 1 Jeg blev tildelt en elevationsseng, det var jeg utrolig glad for. Det burde der være på hele sygehuset! Selvom der er travlhed, er der altid tid til snak. Altid opmuntrende bemærkninger. | Virkelig godt |
| ✎ | 2 Når den postoperative genoptræning foregår i kommunalt regi, burde der være kontrol af forløb ved afdelingens fysioterapeut. Man føler sig usikker på, om smerteniveau er forventeligt, om bevægeligheden er forventelig, og i hvilken grad der ved genoptræningen skal tages hensyn til smerten. En kontrol af om øvelserne udføres korrekt er også påkrævet. Den kommunale fysioterapeut har ikke den nødvendige specialviden. | Virkelig godt |
| ✎ | 5 Min værste oplevelse var sengen/madrassen. "Tempur"-madrassen blev ombyttet tre gange til en anden type. Tempur er ikke velegnet, bekræftet af flere ansatte på afdelingen samt patienthotellet. Har mange års erfaring med madrasser til hospitaler, plejehjem og lignende.. | Virkelig godt |
| ✎ | 6 Selve stuen: vi var mange, dvs. seks personer, og med diverse maveproblemer hos nogle, kunne det føles skræmmende! Ellers var jeg meget overrasket over den dygtighed, som det plejende personale havde. Ingen unødigt snak, men kæmpe hjælpsomhed og udsøgt pleje. | Virkelig godt |



Hotelpatienter Afdeling E

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|--|-----------------------------------|
|  | 1 | Skulle til kontrol, men blev indlagt. | Virkelig godt |
|  | 3 | Imponerende. | Virkelig godt |
|  | 4 | Problemet var, at der gik næsten et år fra ulykken skete, til jeg kom til forundersøgelse hos den relevante specialist på ambulatoriet. Derefter gik alt fint, og som det skulle. Men at der skal gå næsten et år med smerter og nedsat mobilitet, inden man kan komme til den rette behandling, styrker ikke tilliden til, at vort sundhedsvæsen er organiseret på en optimal måde. | Virkelig godt |
|  | 6 | Ventetiden kunne være anvendt til at få foretaget undersøgelser til fysioterapi. Da jeg kom op fra operation, var fysioterapien lukket, og jeg fik først foretaget disse undersøgelser næste dag sidst på formiddagen. | Virkelig godt |


Hotelpatienter Afdeling E

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|---|-----------------------------------|
|  | 1 | Jeg var tilknyttet idrætsklinikken - og er det stadig. Jeg kan ikke give dem nok roser! Alle der, inklusiv fysioterapeuter og afdelingen, hvor jeg var indlagt (og skal indlægges), er fantastiske. Professionelt, men masser af overskud til omsorg. | Virkelig godt |
|  | 6 | Blev indlagt, idet NN tildelte mig en operation, som man ikke ville give i Nordjylland. DET HAR REDDET MIT LIV!! | Virkelig godt |





Hotelpatienter Afdeling E

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|---|-----------------------------------|
|  | 6 | NN fik sendt mig hjem. Allerede fire dage efter var jeg i gang med genoptræning. SUPER, SUPER, SUPER!!! | Virkelig godt |


Infektionsteam E11

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

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|--|-----------------------------------|
|  | 1 | Meget behageligt og kompetent personale (plejere og læger). | Virkelig godt |
|  | 2 | Jeg synes, personalet havde for travlt, men det gik ikke ud over plejen. Jeg er glad for, jeg ikke er sygeplejerske. Stor ros til dem. | Godt |
|  | 4 | Under sygdomsforløb, var indlagt på samtlige afdelinger. Personalet havde travlt, men de havde altid tid til at lytte og trøste. | Virkelig godt |
|  | 5 | Min situation er nok atypisk. Indlagt om aftenen fra skadestue, UDskrevet om morgenen tre dage senere uden varsel. Kommunikation mellem de forskellige vagthold bør optimeres. Bedre information om afdelingens rytme. | Intet svar |





Infektionsteam E11

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|--|-----------------------------------|
|  | 5 | Indlagt fra skadestue, men der var ventetid (aften). | Intet svar |

Infektionsteam E11

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| | | Patientens samlede indtryk |
|---|---|-----------------------------------|
|  | ID Kommentar 1 Jeg ved ikke, om det er en decideret fejl, men en operation har efterfølgende vist sig måske ikke at være nødvendig. | Virkelig godt |
|  | 3 I forbindelse med stuegang lå vi to mænd med afdækkede sår. Samtidig blev der moppet gulv, skiftet sengetøj, tørret støv af, og der var gennemtræk fra gangen. Er det i orden? Jeg tænker på infektionsfaren. | Virkelig godt |
|  | 5 Bedste information var fra medpatient, måske fordi det var weekend? Jeg fandt ikke ud af, hvem der var den ansvarlige sygeplejerske. Hospitalsmad god og nærende. | Intet svar |
|  | 6 Det er et problem, at journaler og medicinlister ikke kan overføres eller aflæses elektronisk mellem sygehusene eller afdelingerne. | Godt |




Infektionsteam E11

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|-----|--|----------------------------|
| ✎ 4 | Blev fra afdeling E5 anbragt på lokalcenter. Fik en dårlig velkomst og fandt ud af, at jeg var fejlplaceret. | Virkelig godt |
| ✎ 5 | Pludselig hjemsendelse. Ingen spørgsmål om, hvordan jeg ville kunne klare mig, der bor alene. Afdelingen "glemte" at give besked til hjemmesygepleje. Jeg måtte selv ringe efter hjemkomst. Ingen kendskab til lægens informationer. | Intet svar |




Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|---|-----------------------------------|
|  | 1 | Give patienterne mere opmærksomhed og pleje og tale lidt mere med patienterne. Der er for lidt tid til den enkelte patient. | Godt |
|  | 3 | Vi har haft et meget langt sygeophold på E 10 - flere operationer, endnu en pga. betændelse. Men med personalet på E10 er det blevet en positiv oplevelse, hvor vi hele tiden var orienterede om forløbet, medicin, operationen og alt. Plejet og passet efter alle kunstens regler. Hele personalet har været fantastiske. Vi er imponerede og taknemmelige. | Virkelig godt |
|  | 4 | Bedre rengøring, bedre information til pårørende, behandle pårørende og patienter som mennesker. | Dårligt |

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|---|----------------------------|
|  | 1 Jeg blev indlagt akut på skadestuen, fordi jeg var indblandet i en færdselsulykke. Jeg husker ikke ret meget under mit ophold på skadestuen. | Godt |
|  | 3 Efter første operation på privathospital opstod betændelse, og patienten blev indlagt akut. Modtagelsen var venlig og effektiv - patienten blev reopereret samme dag. | Virkelig godt |
|  | 4 Indlæggelsen på afdeling E skyldtes en fejlbehandling andetsteds, og afdeling E stod for reparationsarbejdet. | Dårligt |



Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|------------------|-----------------------------------|
|  | 4 | Liggeskader. | Dårligt |




Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|--|-----------------------------------|
|  | 4 | De pårørende oplevede det som et mareridt. | Dårligt |
|  | 5 | Oplevelse af et fint sygehusvæsen. | Virkelig godt |

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|---|-----------------------------------|
|  | 1 | Blev overført til en anden afdeling. | Godt |
|  | 2 | Jeg fik ikke en tid til undersøgelse efter tre måneder, og nu har jeg forgæves ventet på indkaldelse i to måneder. Jeg har rykket pr. telefon flere gange og har stadig IKKE fået en tid!!! | Godt |
|  | 4 | Overflyttet til Marselis: Jeg erindrer ikke forløbet på grund af min sygdom; men de pårørende føler sig ikke ordentligt underrettet om flytningen. | Dårligt |

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 udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.⁸ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

I den nationale rapportering sammenlignes de geografiske afdelingers resultater på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som de pågældende afdelinger tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kode på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

⁸ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.