

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Indlagte



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

**Organkirurgisk Afdeling
Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder**

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	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	95
	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:	369
Besvarelser fra afdelingens patienter:	204
Afdelingens svarprocent:	55%

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

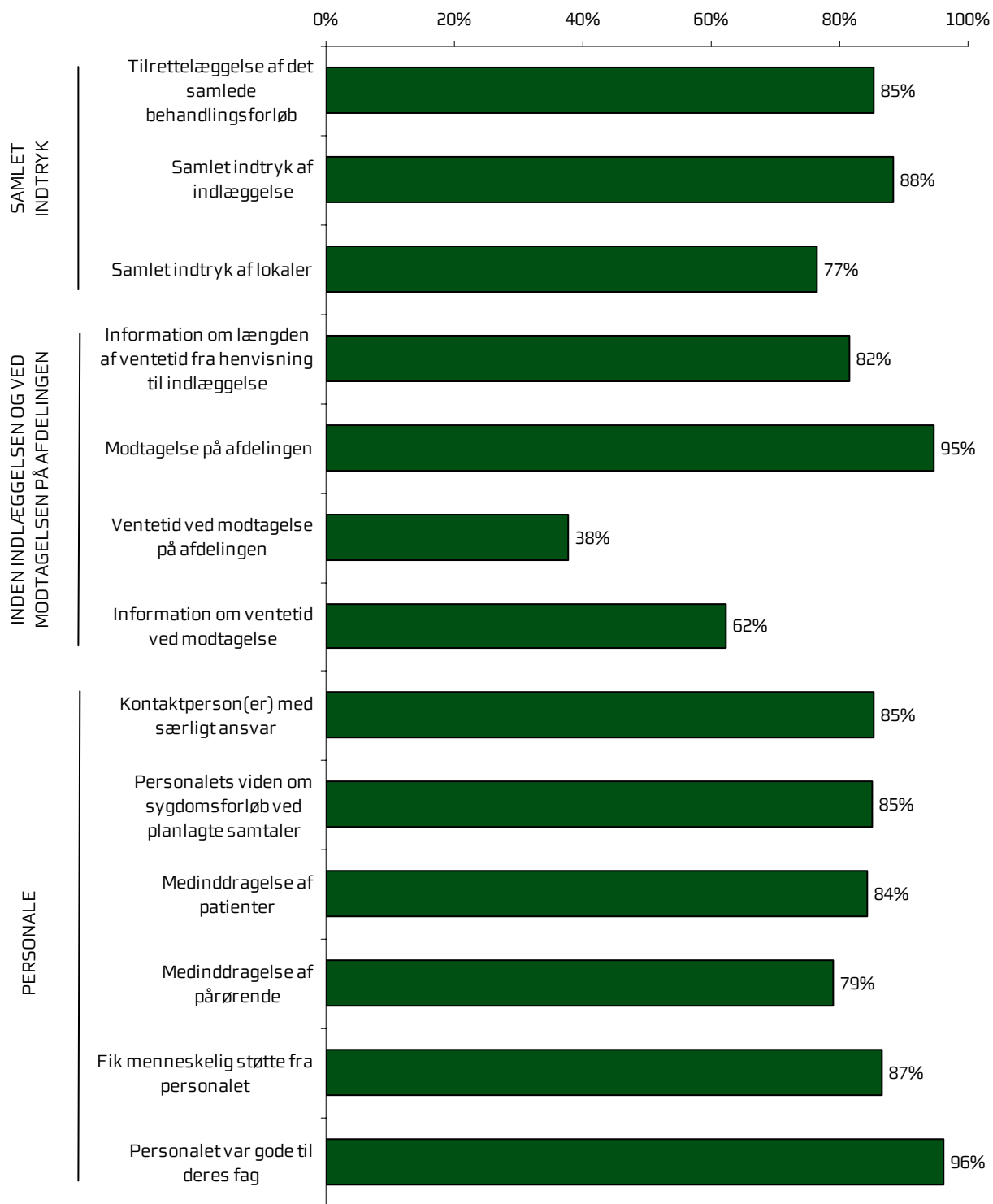
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

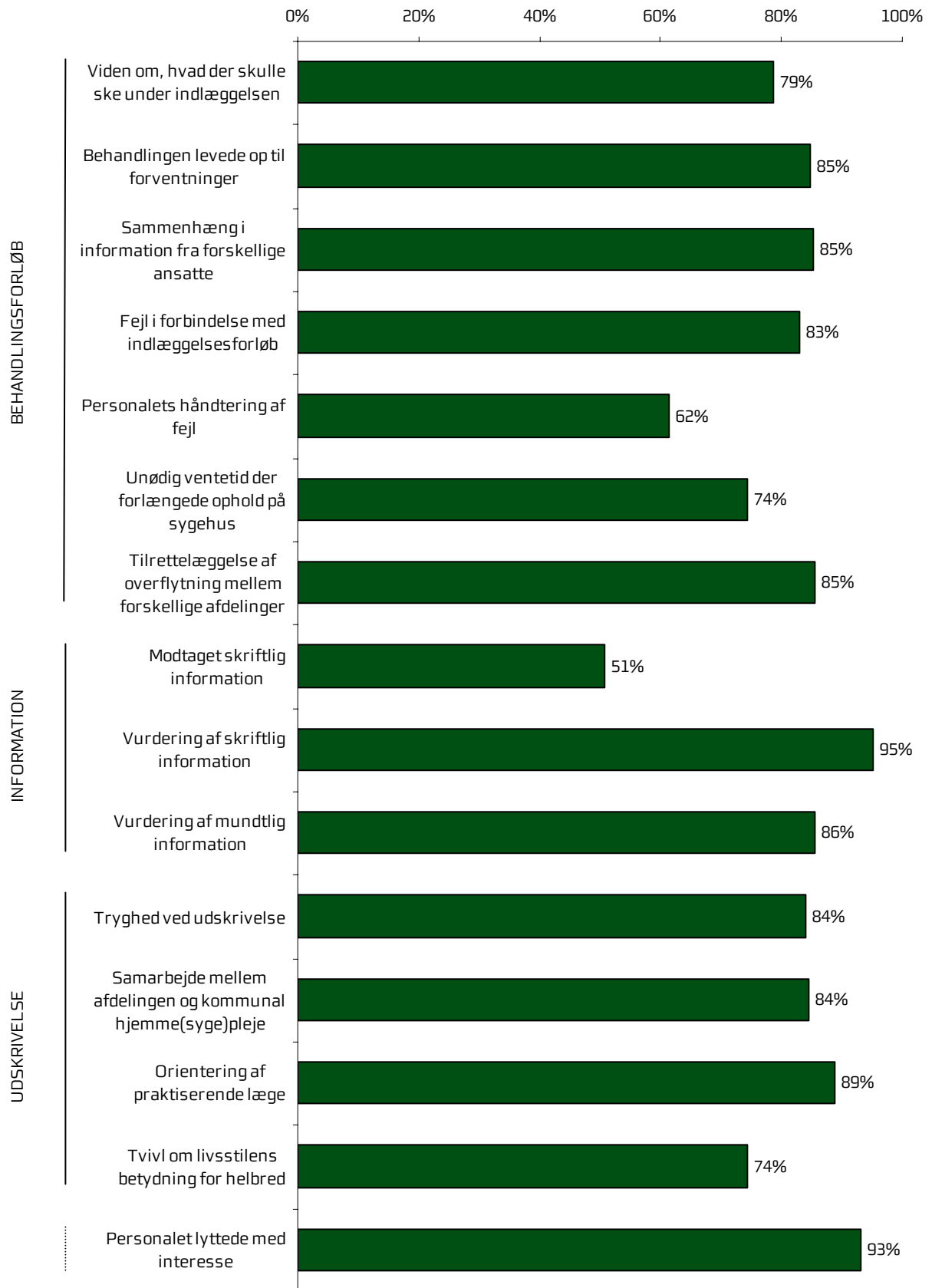
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

I dobbelttopslagene 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 dobbelttopslaget 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.

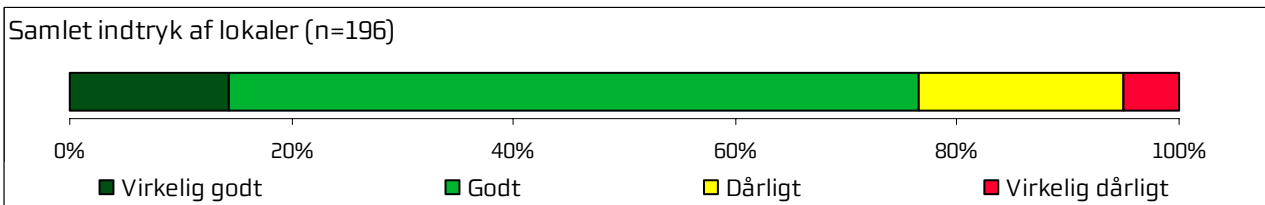
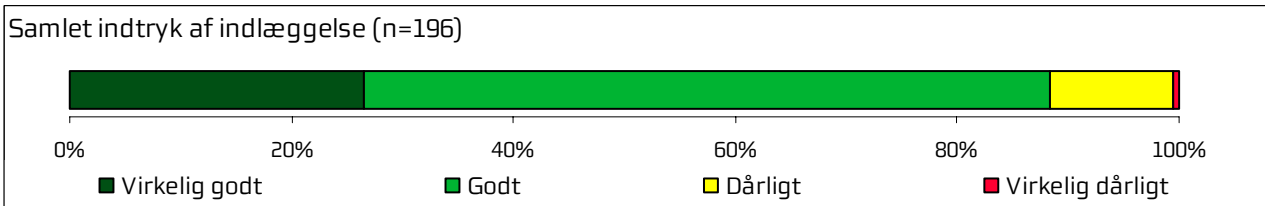
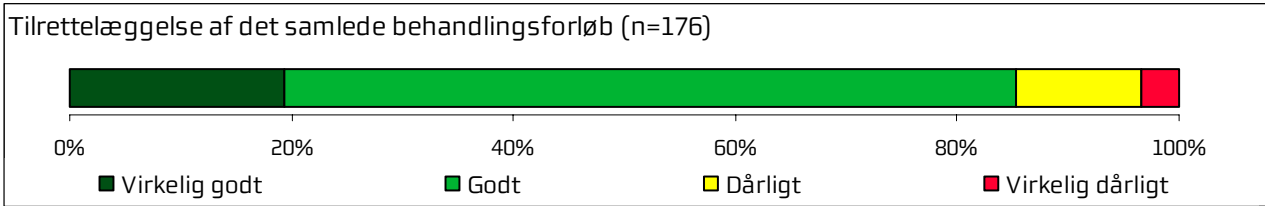
Tilfældige forskelle?

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.

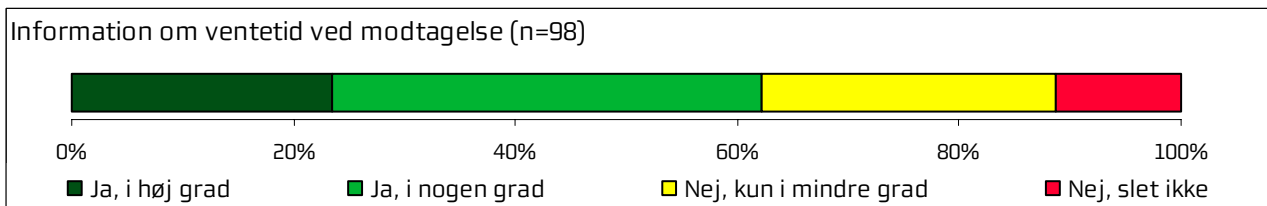
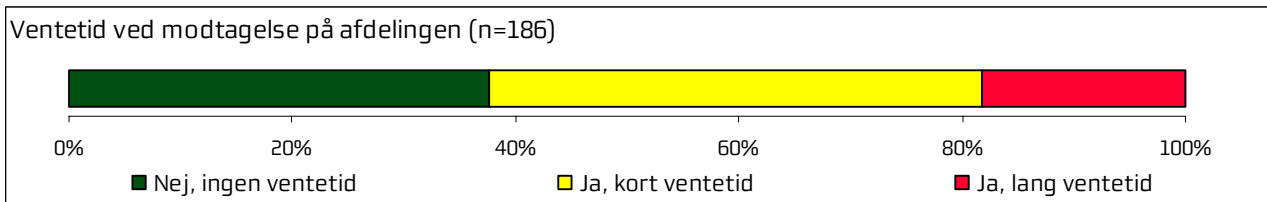
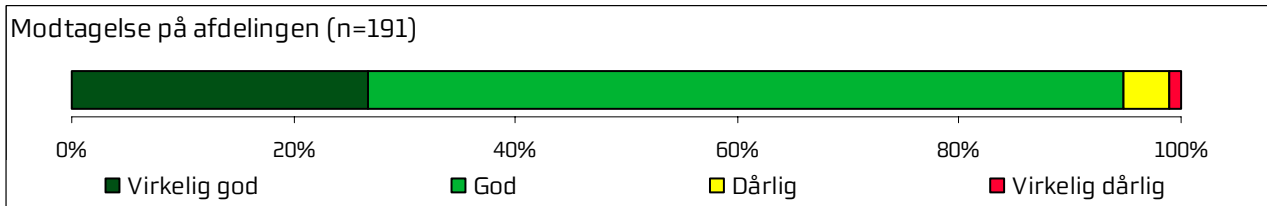
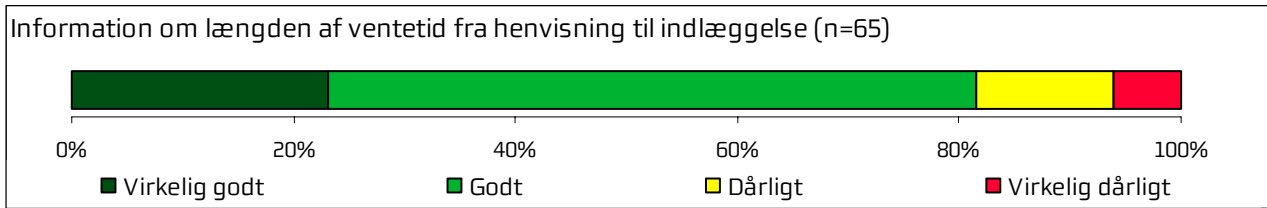
4.1 Samlet indtryk



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?	85%	-	-	97%*	85%	91%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	88%	-	-	98%*	87%	92%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	77%	-	-	88%*	85%	87%*

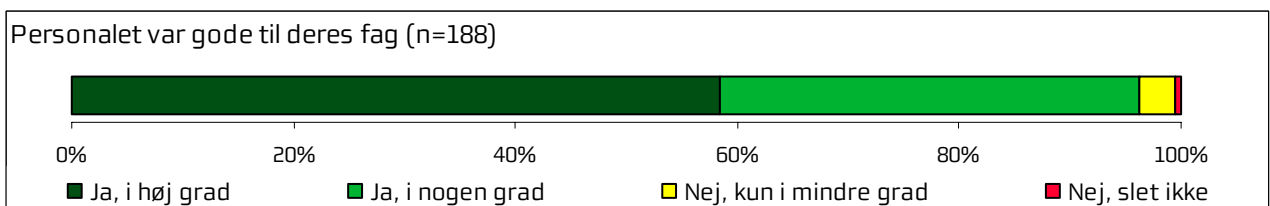
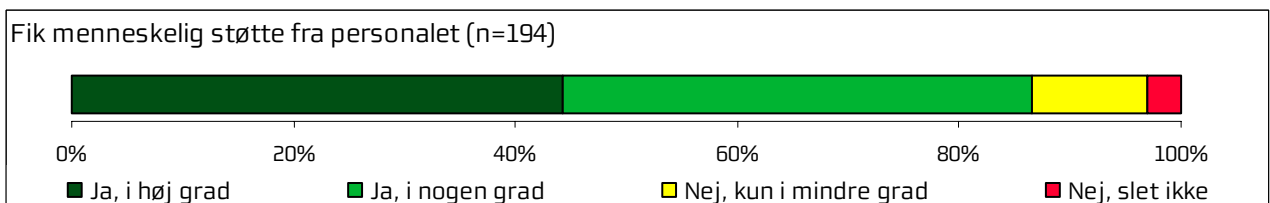
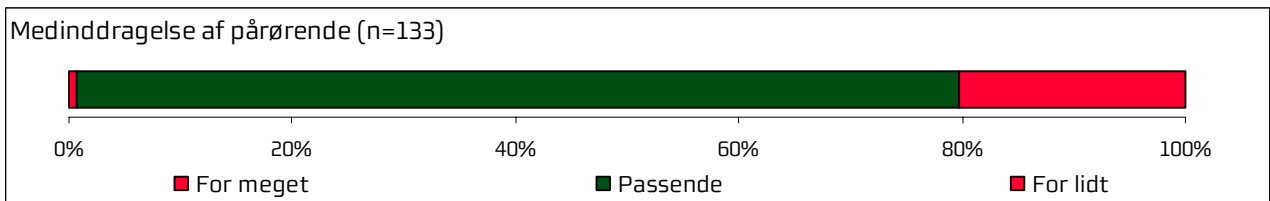
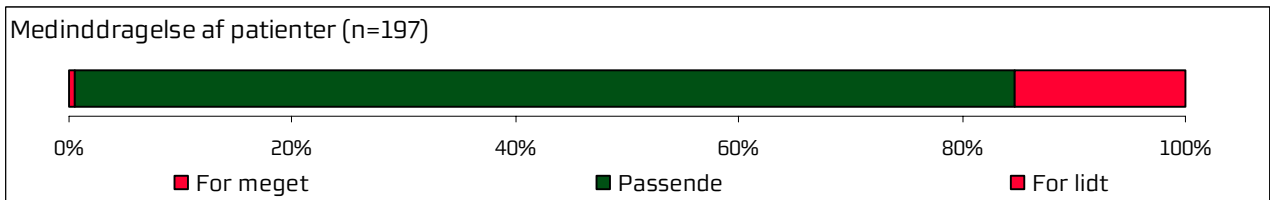
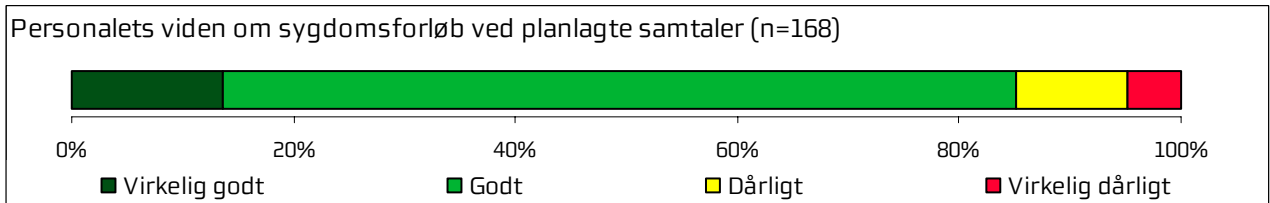
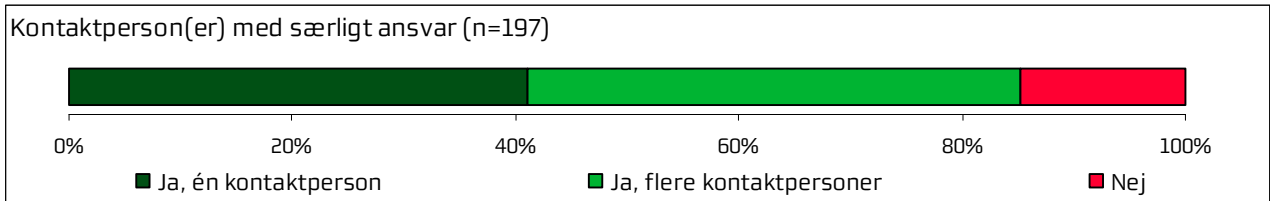
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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?	82%	-	-	100%*	89%	91%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	95%	-	-	97%	94%	95%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	38%	-	-	60%*	30%	55%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	62%	-	-	72%	55%	62%

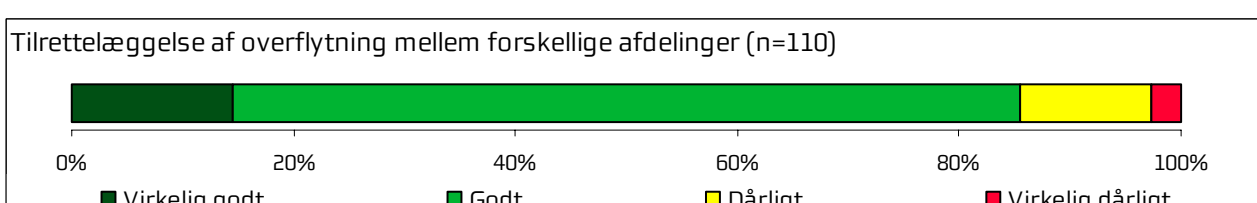
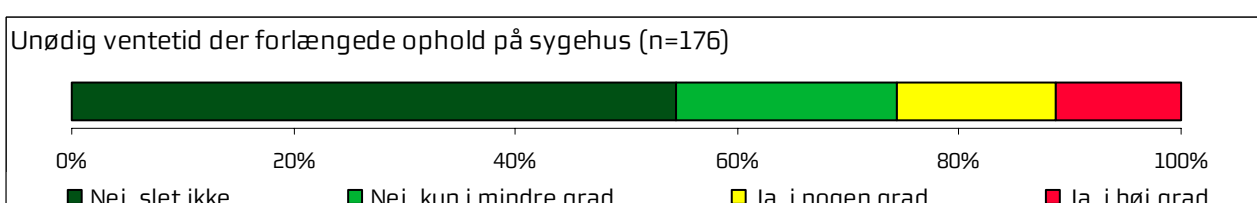
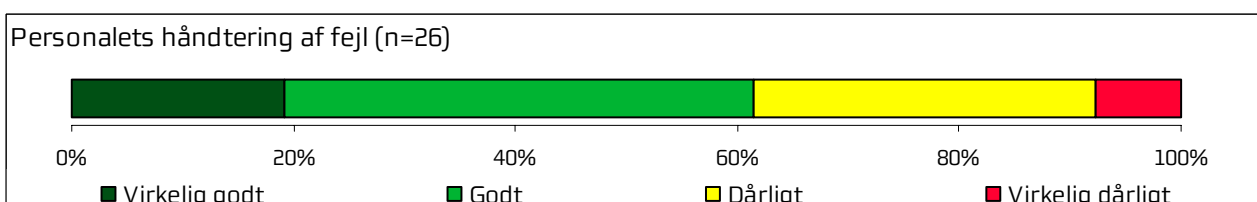
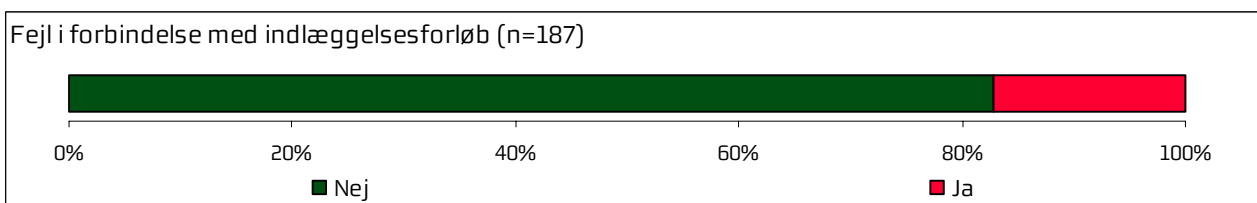
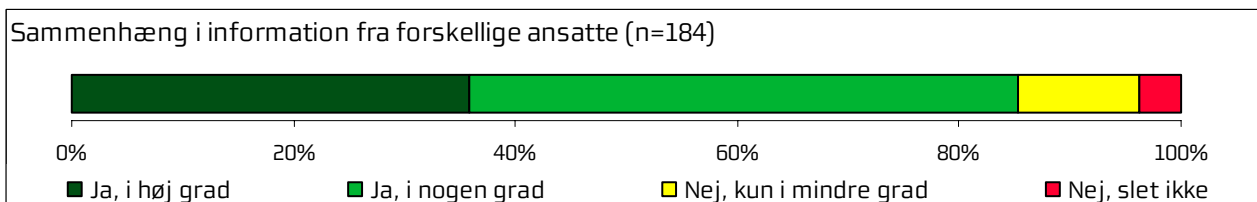
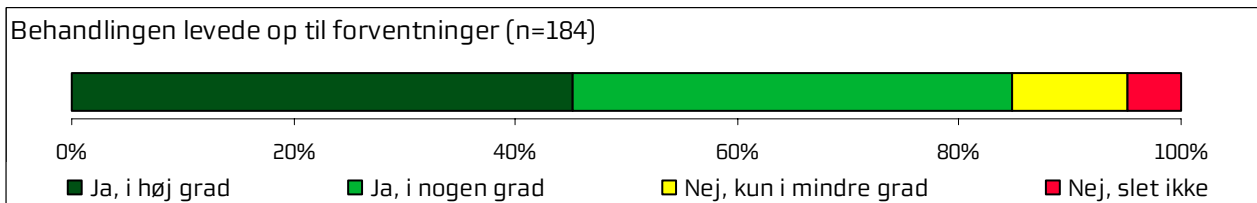
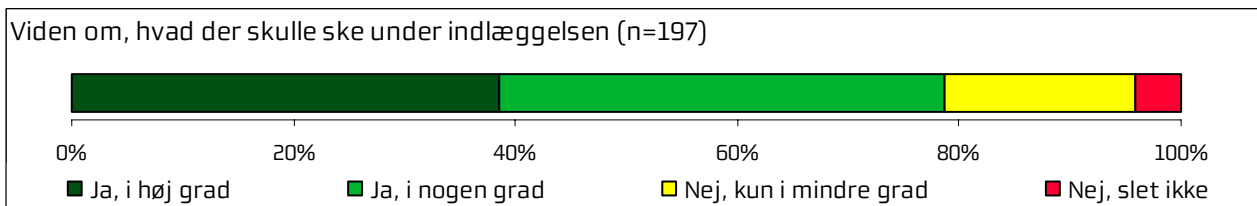
4.3 Personale



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?	85%	-	-	85%	76%*	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	85%	-	-	95%*	83%	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	84%	-	-	92%*	80%	86%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	79%	-	-	87%	72%	78%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	87%	-	-	97%*	87%	92%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96%	-	-	99%	93%	96%

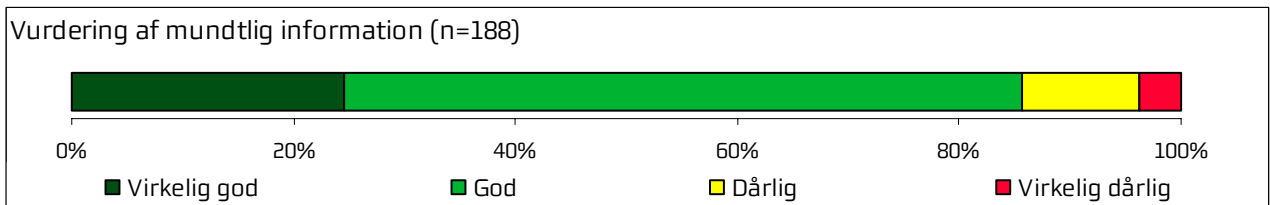
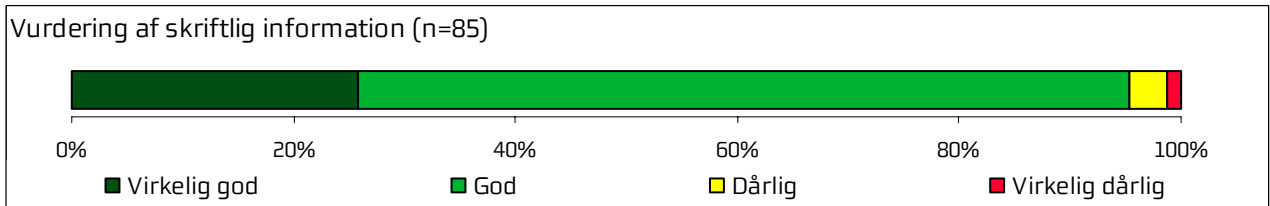
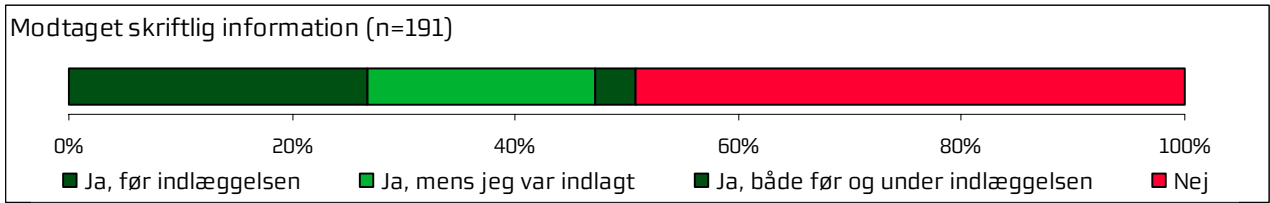
4.4 Behandlingsforløb



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?	79%	-	-	95%*	68%*	82%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	85%	-	-	94%*	84%	88%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	85%	-	-	93%*	78%	85%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	83%	-	-	87%	71%	82%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62%	-	-	80%	67%	76%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	74%	-	-	90%*	80%	85%*
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	85%	-	-	94%	83%	88%

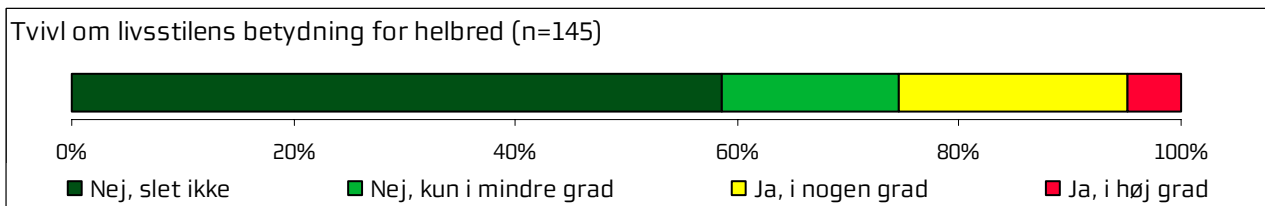
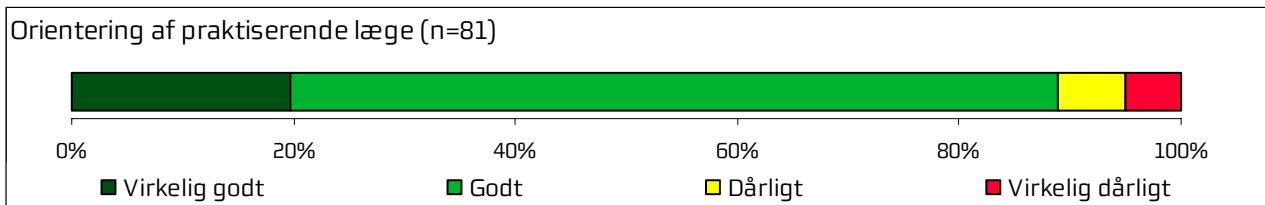
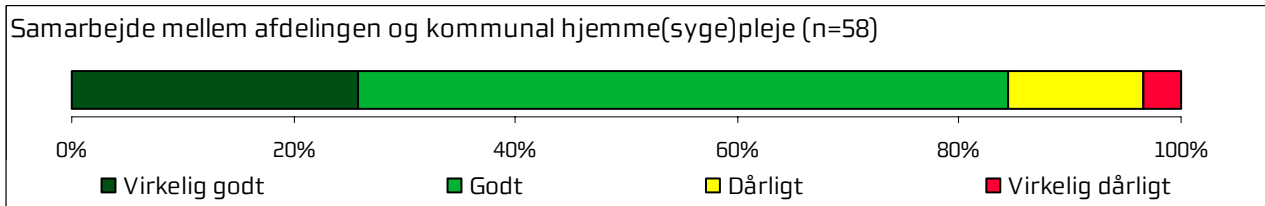
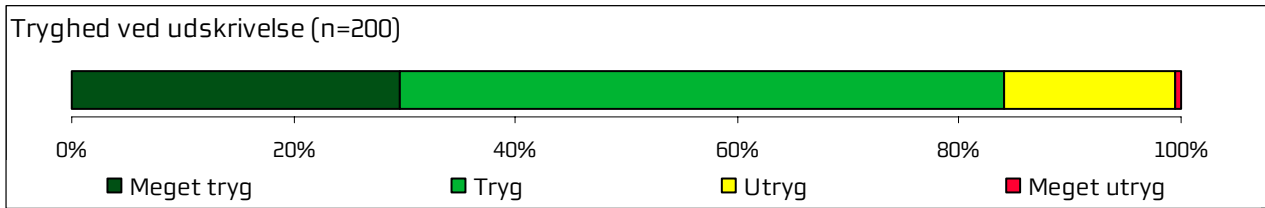
4.5 Information



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?	51%	-	-	72%*	32%*	53%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	95%	-	-	100%*	95%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	86%	-	-	94%*	86%	89%

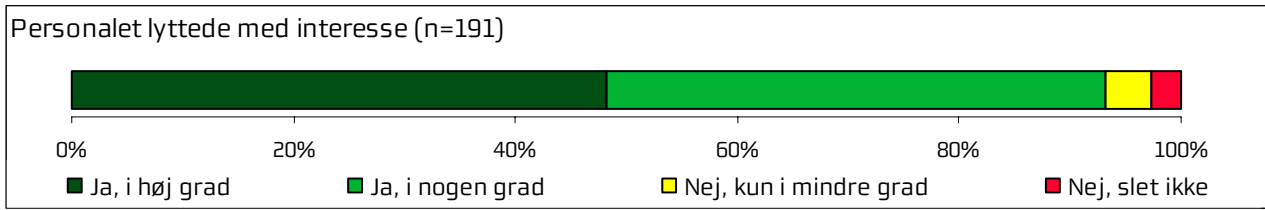
4.6 Udskrivelse



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?	84%	-	-	90%	84%	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	84%	-	-	100%*	82%	88%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	89%	-	-	89%	78%	83%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74%	-	-	89%*	69%	74%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93%	-	-	98%*	85%*	92%

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:	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
2. Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	<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"/>	<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"/>
				Gå til spørgsmål 6	Gå til spørgsmål 6
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke
5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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"/>	

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

BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (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: 18. 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"/>
19. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
20. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger <input type="checkbox"/>

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

INFORMATION

22. 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 24					
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information:					
23. 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"/>
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

UDSKRIVELSE

25. 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"/>		
26. 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"/>
27. 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"/>	
28. 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"/>	
29. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?						

SAMLET INDTRYK

30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit <u>samlede</u> 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"/>
31. 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"/>	
32. 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"/>	
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.: >>lbnr<<

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) 55 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)		204	369
Køn	Mand	50%	49%
	Kvinde	50%	51%
Alder	0-19 år	11%	14%
	20-39 år	11%	14%
	40-59 år	26%	28%
	60-79 år	38%	30%
	80 år eller derover	13%	13%

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 oplyste 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.

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

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		204	100
Alder	0-19	23	11%
	20-39	23	11%
	40-59	53	26%
	60-79	78	38%
	80-	27	13%
Køn	Mand	103	50%
	Kvinde	101	50%
Skema udfyldt af	Patienten	179	91%
	Pårørende	18	9%
Modersmål	Dansk	193	97%
	Ikke dansk	7	4%
Indlæggelses-type	Akut	115	59%
	Planlagt	80	41%
Afsnit	Afsnit P4, Horsens	182	89%
	Afsnit P6, Horsens	5	2%
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	17	8%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		19	66	11	3	176	19
Alder	0-19	26	61	4	9	23	0
	20-39	0	82	18	0	22	1
	40-59	19	60	15	6	47	5
	60-79	21	67	11	2	63	9
	80-	29	67	5	0	21	4
Køn	Mand	16	68	13	3	88	9
	Kvinde	23	64	10	3	88	10
Skema udfyldt af	Patienten	20	66	10	4	157	16
	Pårørende	20	60	20	0	15	2
Modersmål	Dansk	19	65	12	4	168	18
	Ikke dansk	33	67	0	0	6	1
Indlæggelses-type	Akut	16	68	13	3	99	11
	Planlagt	24	62	10	4	68	8
Afsnit	Afsnit P4, Horsens	22	64	10	4	157	18
	Afsnit P6, Horsens	-	-	-	-	4	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	0	15	1

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		27	62	11	1	196
Alder	0-19	27	64	9	0	22
	20-39	5	77	18	0	22
	40-59	21	62	15	2	52
	60-79	31	61	8	0	74
	80-	42	50	8	0	26
Køn	Mand	27	63	10	0	98
	Kvinde	27	60	12	1	98
Skema udfyldt af	Patienten	29	60	10	1	173
	Pårørende	11	72	17	0	18
Modersmål	Dansk	27	61	12	1	188
	Ikke dansk	17	83	0	0	6
Indlæggelses-type	Akut	23	66	10	1	111
	Planlagt	28	58	14	0	76
Afsnit	Afsnit P4, Horsens	29	60	11	1	174
	Afsnit P6, Horsens	20	80	0	0	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	76	18	0	17

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		14	62	18	5	196
Alder	0-19	13	65	17	4	23
	20-39	10	52	29	10	21
	40-59	6	65	23	6	52
	60-79	18	64	15	3	73
	80-	26	56	11	7	27
Køn	Mand	12	63	19	6	97
	Kvinde	16	62	18	4	99
Skema udfyldt af	Patienten	16	62	19	3	173
	Pårørende	6	67	17	11	18
Modersmål	Dansk	14	62	19	5	187
	Ikke dansk	29	71	0	0	7
Indlæggelses-type	Akut	14	61	19	6	112
	Planlagt	12	66	18	4	76
Afsnit	Afsnit P4, Horsens	15	64	17	5	175
	Afsnit P6, Horsens	-	-	-	-	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	12	35	41	12	17

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		23	58	12	6	65	2	
Alder	0-19	42	50	0	8	12	0	
	20-39	-	-	-	-	1	0	
	40-59	26	42	26	5	19	0	
	60-79	12	73	8	8	26	2	
	80-	29	57	14	0	7	0	
Køn	Mand	16	74	6	3	31	2	
	Kvinde	29	44	18	9	34	0	
Skema udfyldt af	Patienten	22	57	15	6	54	2	
	Pårørende	43	43	0	14	7	0	
Modersmål	Dansk	26	55	12	7	58	2	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0	
	Planlagt	23	58	12	6	65	2	
Afsnit	Afsnit P4, Horsens	24	57	13	6	63	2	
	Afsnit P6, Horsens	-	-	-	-	1	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		27	68	4	1	191	3
Alder	0-19	13	74	13	0	23	0
	20-39	19	81	0	0	21	0
	40-59	23	71	4	2	48	2
	60-79	28	67	4	1	76	0
	80-	52	48	0	0	23	1
Køn	Mand	26	70	3	1	100	1
	Kvinde	27	66	5	1	91	2
Skema udfyldt af	Patienten	29	65	4	1	168	2
	Pårørende	0	94	6	0	16	1
Modersmål	Dansk	27	68	4	1	180	3
	Ikke dansk	14	71	14	0	7	0
Indlæggelses-type	Akut	25	70	3	2	105	3
	Planlagt	28	65	6	0	78	0
Afsnit	Afsnit P4, Horsens	27	67	5	1	169	3
	Afsnit P6, Horsens	20	60	0	20	5	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	76	0	0	17	0

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		38	44	18	186	10
Alder	0-19	38	43	19	21	2
	20-39	15	65	20	20	2
	40-59	19	54	27	48	2
	60-79	47	37	16	73	3
	80-	67	29	4	24	1
Køn	Mand	40	45	15	98	3
	Kvinde	35	43	22	88	7
Skema udfyldt af	Patienten	36	45	19	164	8
	Pårørende	50	38	13	16	1
Modersmål	Dansk	39	44	17	175	10
	Ikke dansk	0	43	57	7	0
Indlæggelses-type	Akut	37	44	20	101	8
	Planlagt	40	44	17	78	1
Afsnit	Afsnit P4, Horsens	40	43	17	166	9
	Afsnit P6, Horsens	20	40	40	5	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	60	27	15	1

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		23	39	27	11	98	6
Alder	0-19	25	42	17	17	12	0
	20-39	7	47	40	7	15	2
	40-59	20	43	26	11	35	1
	60-79	34	28	24	14	29	3
	80-	29	43	29	0	7	0
Køn	Mand	22	35	31	12	49	3
	Kvinde	24	43	22	10	49	3
Skema udfyldt af	Patienten	24	38	26	12	90	6
	Pårørende	0	60	40	0	5	0
Modersmål	Dansk	24	38	27	11	89	6
	Ikke dansk	29	43	14	14	7	0
Indlæggelses-type	Akut	24	36	29	10	58	1
	Planlagt	19	46	22	14	37	5
Afsnit	Afsnit P4, Horsens	22	37	29	12	83	6
	Afsnit P6, Horsens	-	-	-	-	3	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	17	0	12	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		41	44	15	197
Alder	0-19	33	48	19	21
	20-39	22	65	13	23
	40-59	35	48	17	52
	60-79	46	38	16	76
	80-	64	32	4	25
Køn	Mand	42	45	14	103
	Kvinde	40	44	16	94
Skema udfyldt af	Patienten	41	44	15	174
	Pårørende	44	38	19	16
Modersmål	Dansk	40	45	15	186
	Ikke dansk	57	29	14	7
Indlæggelses- type	Akut	33	48	19	112
	Planlagt	51	39	9	76
Afsnit	Afsnit P4, Horsens	44	43	14	176
	Afsnit P6, Horsens	40	20	40	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	69	19	16

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	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		14	71	10	5	168	29	
Alder	0-19	11	68	11	11	19	1	
	20-39	6	56	28	11	18	4	
	40-59	10	78	10	2	41	11	
	60-79	15	72	9	4	67	9	
	80-	26	74	0	0	23	4	
Køn	Mand	11	75	7	7	88	15	
	Kvinde	16	68	14	3	80	14	
Skema udfyldt af	Patienten	16	69	10	5	148	26	
	Pårørende	0	85	15	0	13	3	
Modersmål	Dansk	15	70	11	4	157	29	
	Ikke dansk	0	86	0	14	7	0	
Indlæggelses-type	Akut	13	72	13	3	88	23	
	Planlagt	11	74	8	7	72	5	
Afsnit	Afsnit P4, Horsens	14	72	10	4	152	23	
	Afsnit P6, Horsens	0	67	33	0	3	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	62	8	15	13	4	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		1	84	15	197
Alder	0-19	0	90	10	21
	20-39	0	78	22	23
	40-59	0	77	23	53
	60-79	0	85	15	73
	80-	4	96	0	27
Køn	Mand	0	87	13	100
	Kvinde	1	81	18	97
Skema udfyldt af	Patienten	1	84	15	175
	Pårørende	0	87	13	15
Modersmål	Dansk	1	84	15	186
	Ikke dansk	0	86	14	7
Indlæggelses-type	Akut	1	87	13	112
	Planlagt	0	80	20	76
Afsnit	Afsnit P4, Horsens	1	85	15	175
	Afsnit P6, Horsens	0	100	0	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	76	24	17

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		1	79	20	133	63
Alder	0-19	0	86	14	21	0
	20-39	0	71	29	14	8
	40-59	3	81	16	31	22
	60-79	0	77	23	48	25
	80-	0	79	21	19	8
Køn	Mand	0	81	19	72	28
	Kvinde	2	77	21	61	35
Skema udfyldt af	Patienten	1	79	21	112	62
	Pårørende	0	79	21	14	1
Modersmål	Dansk	1	79	20	122	63
	Ikke dansk	0	86	14	7	0
Indlæggelses-type	Akut	1	80	19	69	42
	Planlagt	0	76	24	58	19
Afsnit	Afsnit P4, Horsens	1	82	17	118	56
	Afsnit P6, Horsens	0	25	75	4	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	64	36	11	6

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		44	42	10	3	194	8	
Alder	0-19	38	48	14	0	21	0	
	20-39	22	61	13	4	23	0	
	40-59	35	49	12	4	51	2	
	60-79	54	31	11	4	74	4	
	80-	60	40	0	0	25	2	
Køn	Mand	43	43	12	1	99	4	
	Kvinde	45	41	8	5	95	4	
Skema udfyldt af	Patienten	45	42	9	3	173	6	
	Pårørende	29	43	29	0	14	2	
Modersmål	Dansk	43	42	11	3	184	7	
	Ikke dansk	67	33	0	0	6	1	
Indlæggelses-type	Akut	44	42	12	2	111	4	
	Planlagt	42	45	8	5	74	4	
Afsnit	Afsnit P4, Horsens	45	41	10	3	174	6	
	Afsnit P6, Horsens	50	50	0	0	4	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	50	19	0	16	1	

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		59	38	3	1	188	8
Alder	0-19	29	67	0	5	21	0
	20-39	64	32	5	0	22	0
	40-59	47	47	6	0	49	2
	60-79	70	27	3	0	73	4
	80-	70	30	0	0	23	2
Køn	Mand	59	38	2	1	99	3
	Kvinde	58	37	4	0	89	5
Skema udfyldt af	Patienten	60	37	3	1	167	6
	Pårørende	21	71	7	0	14	2
Modersmål	Dansk	58	38	3	1	178	8
	Ikke dansk	50	50	0	0	6	0
Indlæggelses-type	Akut	59	39	2	0	109	4
	Planlagt	54	39	6	1	70	4
Afsnit	Afsnit P4, Horsens	58	39	3	1	168	6
	Afsnit P6, Horsens	100	0	0	0	3	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	35	6	0	17	0

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		39	40	17	4	197	5
Alder	0-19	39	39	17	4	23	0
	20-39	13	43	39	4	23	0
	40-59	35	44	17	4	52	1
	60-79	44	41	12	3	73	3
	80-	54	27	12	8	26	1
Køn	Mand	38	44	16	3	101	2
	Kvinde	40	36	19	5	96	3
Skema udfyldt af	Patienten	39	40	17	3	172	5
	Pårørende	28	44	17	11	18	0
Modersmål	Dansk	39	39	18	4	186	5
	Ikke dansk	29	57	0	14	7	0
Indlæggelses-type	Akut	28	41	26	6	109	4
	Planlagt	53	39	8	1	80	0
Afsnit	Afsnit P4, Horsens	41	41	15	3	177	3
	Afsnit P6, Horsens	25	25	50	0	4	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	38	31	13	16	1

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		45	40	10	5	184	16
Alder	0-19	45	40	15	0	20	3
	20-39	36	41	9	14	22	1
	40-59	38	43	11	9	47	5
	60-79	48	39	10	3	71	4
	80-	58	33	8	0	24	3
Køn	Mand	49	36	11	3	97	6
	Kvinde	40	44	9	7	87	10
Skema udfyldt af	Patienten	47	37	11	6	160	15
	Pårørende	29	65	6	0	17	1
Modersmål	Dansk	46	39	11	5	173	16
	Ikke dansk	29	57	0	14	7	0
Indlæggelses-type	Akut	42	43	8	6	97	15
	Planlagt	45	37	14	4	78	1
Afsnit	Afsnit P4, Horsens	48	38	10	5	167	11
	Afsnit P6, Horsens	25	50	25	0	4	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	62	15	8	13	4

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		36	49	11	4	184	14	
Alder	0-19	41	45	9	5	22	1	
	20-39	24	48	24	5	21	2	
	40-59	33	49	14	4	49	4	
	60-79	41	47	7	4	70	4	
	80-	32	64	5	0	22	3	
Køn	Mand	35	52	9	4	95	7	
	Kvinde	37	47	12	3	89	7	
Skema udfyldt af	Patienten	35	49	12	4	161	12	
	Pårørende	38	56	0	6	16	2	
Modersmål	Dansk	36	49	12	3	173	14	
	Ikke dansk	29	57	0	14	7	0	
Indlæggelses-type	Akut	28	53	16	3	105	8	
	Planlagt	45	45	4	6	71	5	
Afsnit	Afsnit P4, Horsens	38	48	9	4	164	12	
	Afsnit P6, Horsens	20	80	0	0	5	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	53	33	0	15	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		96	4	168	16
Alder	0-19	91	9	22	1
	20-39	100	0	19	2
	40-59	95	5	44	6
	60-79	98	2	62	5
	80-	95	5	21	2
Køn	Mand	97	3	89	8
	Kvinde	96	4	79	8
Skema udfyldt af	Patienten	96	4	148	15
	Pårørende	100	0	15	1
Modersmål	Dansk	96	4	157	16
	Ikke dansk	100	0	7	0
Indlæggelses-type	Akut	98	2	94	8
	Planlagt	94	6	67	8
Afsnit	Afsnit P4, Horsens	96	4	154	11
	Afsnit P6, Horsens	-	-	2	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	12	4

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		92	8	182
Alder	0-19	91	9	23
	20-39	91	9	22
	40-59	92	8	48
	60-79	93	7	67
	80-	91	9	22
Køn	Mand	93	7	96
	Kvinde	91	9	86
Skema udfyldt af	Patienten	93	8	160
	Pårørende	88	12	17
Modersmål	Dansk	92	8	171
	Ikke dansk	86	14	7
Indlæggelses-type	Akut	95	5	102
	Planlagt	86	14	73
Afsnit	Afsnit P4, Horsens	91	9	162
	Afsnit P6, Horsens	-	-	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	16

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		97	3	181
Alder	0-19	100	0	23
	20-39	100	0	21
	40-59	94	6	48
	60-79	97	3	66
	80-	96	4	23
Køn	Mand	96	4	97
	Kvinde	98	2	84
Skema udfyldt af	Patienten	96	4	160
	Pårørende	100	0	16
Modersmål	Dansk	96	4	170
	Ikke dansk	100	0	7
Indlæggelses-type	Akut	96	4	101
	Planlagt	97	3	73
Afsnit	Afsnit P4, Horsens	98	2	162
	Afsnit P6, Horsens	-	-	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	94	6	16

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		88	12	93
Alder	0-19	92	8	13
	20-39	86	14	14
	40-59	86	14	21
	60-79	92	8	36
	80-	78	22	9
Køn	Mand	82	18	51
	Kvinde	95	5	42
Skema udfyldt af	Patienten	87	13	78
	Pårørende	100	0	11
Modersmål	Dansk	87	13	87
	Ikke dansk	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	92	8	51
	Planlagt	83	17	36
Afsnit	Afsnit P4, Horsens	88	12	84
	Afsnit P6, Horsens	-	-	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	13	8

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?					Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		19	42	31	8	26	3	
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0	
	20-39	-	-	-	-	3	0	
	40-59	22	44	22	11	9	1	
	60-79	33	33	33	0	6	2	
	80-	-	-	-	-	4	0	
Køn	Mand	13	44	44	0	16	2	
	Kvinde	30	40	10	20	10	1	
Skema udfyldt af	Patienten	21	42	29	8	24	2	
	Pårørende	-	-	-	-	1	0	
Modersmål	Dansk	20	40	32	8	25	2	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	
Indlæggelsestype	Akut	8	50	33	8	12	1	
	Planlagt	23	38	31	8	13	2	
Afsnit	Afsnit P4, Horsens	21	42	29	8	24	3	
	Afsnit P6, Horsens	-	-	-	-	0	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0	

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?							
		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		55	20	14	11	176	12
Alder	0-19	57	19	14	10	21	0
	20-39	35	22	26	17	23	0
	40-59	43	18	25	14	44	5
	60-79	63	22	6	9	64	5
	80-	71	17	4	8	24	2
Køn	Mand	48	26	12	13	91	4
	Kvinde	61	13	16	9	85	8
Skema udfyldt af	Patienten	55	18	15	12	154	11
	Pårørende	60	33	7	0	15	1
Modersmål	Dansk	54	20	14	12	166	12
	Ikke dansk	67	0	33	0	6	0
Indlæggelsestype	Akut	46	17	19	17	99	7
	Planlagt	65	23	8	4	71	4
Afsnit	Afsnit P4, Horsens	57	19	14	10	158	10
	Afsnit P6, Horsens	-	-	-	-	4	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	29	21	14	14	2

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?					Antal patienter n	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		15	71	12	3	110	79	
Alder	0-19	29	71	0	0	14	7	
	20-39	19	63	13	6	16	7	
	40-59	6	74	16	3	31	19	
	60-79	8	78	14	0	37	35	
	80-	33	50	8	8	12	11	
Køn	Mand	12	71	12	5	59	37	
	Kvinde	18	71	12	0	51	42	
Skema udfyldt af	Patienten	15	72	11	2	99	67	
	Pårørende	13	63	25	0	8	8	
Modersmål	Dansk	15	69	13	3	104	75	
	Ikke dansk	0	100	0	0	4	2	
Indlæggelsestype	Akut	15	70	11	4	81	25	
	Planlagt	13	78	9	0	23	52	
Afsnit	Afsnit P4, Horsens	14	74	9	2	98	70	
	Afsnit P6, Horsens	0	40	60	0	5	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	43	14	14	7	9	

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		27	20	4	49	191
Alder	0-19	43	17	9	30	23
	20-39	0	36	0	64	22
	40-59	31	20	2	47	51
	60-79	24	19	1	55	74
	80-	33	14	14	38	21
Køn	Mand	25	21	3	51	101
	Kvinde	29	20	4	47	90
Skema udfyldt af	Patienten	26	20	4	49	166
	Pårørende	39	28	0	33	18
Modersmål	Dansk	26	21	4	49	180
	Ikke dansk	43	29	0	29	7
Indlæggelses-type	Akut	5	29	0	66	106
	Planlagt	53	8	9	30	77
Afsnit	Afsnit P4, Horsens	30	19	4	47	171
	Afsnit P6, Horsens	0	40	0	60	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	27	0	73	15

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		26	69	4	1	85	0	
Alder	0-19	20	80	0	0	15	0	
	20-39	0	88	13	0	8	0	
	40-59	31	62	4	4	26	0	
	60-79	26	70	4	0	27	0	
	80-	44	56	0	0	9	0	
Køn	Mand	9	86	5	0	43	0	
	Kvinde	43	52	2	2	42	0	
Skema udfyldt af	Patienten	26	68	4	1	73	0	
	Pårørende	18	82	0	0	11	0	
Modersmål	Dansk	26	69	4	1	80	0	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Indlæggelses-type	Akut	10	86	0	3	29	0	
	Planlagt	38	56	6	0	50	0	
Afsnit	Afsnit P4, Horsens	27	68	4	1	81	0	
	Afsnit P6, Horsens	-	-	-	-	1	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?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		24	61	11	4	188
Alder	0-19	24	62	14	0	21
	20-39	14	59	23	5	22
	40-59	22	59	14	6	51
	60-79	28	63	6	4	72
	80-	32	64	5	0	22
Køn	Mand	22	68	7	3	96
	Kvinde	27	54	14	4	92
Skema udfyldt af	Patienten	26	59	11	4	165
	Pårørende	19	69	13	0	16
Modersmål	Dansk	25	60	11	3	177
	Ikke dansk	14	71	0	14	7
Indlæggelses-type	Akut	24	60	14	3	102
	Planlagt	26	62	6	5	77
Afsnit	Afsnit P4, Horsens	25	63	9	4	170
	Afsnit P6, Horsens	-	-	-	-	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	43	29	7	14

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?				
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		30	55	16	1	200
Alder	0-19	30	65	4	0	23
	20-39	30	65	4	0	23
	40-59	35	42	21	2	52
	60-79	23	56	21	0	77
	80-	36	56	8	0	25
Køn	Mand	33	54	13	0	102
	Kvinde	26	55	18	1	98
Skema udfyldt af	Patienten	30	53	16	1	175
	Pårørende	28	61	11	0	18
Modersmål	Dansk	31	53	16	1	189
	Ikke dansk	14	71	14	0	7
Indlæggelses-type	Akut	30	55	14	1	113
	Planlagt	26	55	19	0	78
Afsnit	Afsnit P4, Horsens	31	54	15	1	179
	Afsnit P6, Horsens	20	60	20	0	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	56	25	0	16

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		26	59	12	3	58	8	131
Alder	0-19	13	63	25	0	8	1	13
	20-39	29	29	43	0	7	1	14
	40-59	11	78	11	0	9	0	44
	60-79	24	62	5	10	21	5	49
	80-	46	54	0	0	13	1	11
Køn	Mand	28	69	3	0	29	5	67
	Kvinde	24	48	21	7	29	3	64
Skema udfyldt af	Patienten	26	57	13	4	53	5	114
	Pårørende	25	75	0	0	4	2	12
Modersmål	Dansk	27	55	14	4	51	7	128
	Ikke dansk	20	80	0	0	5	1	1
Indlæggelses-type	Akut	30	49	19	3	37	4	69
	Planlagt	18	76	0	6	17	4	57
Afsnit	Afsnit P4, Horsens	27	57	13	4	56	6	114
	Afsnit P6, Horsens	-	-	-	-	0	1	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	2	1	13

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		20	69	6	5	81	117	
Alder	0-19	25	75	0	0	8	15	
	20-39	0	89	11	0	9	14	
	40-59	14	67	5	14	21	32	
	60-79	13	74	10	3	31	45	
	80-	58	42	0	0	12	11	
Køn	Mand	17	71	7	5	41	60	
	Kvinde	23	68	5	5	40	57	
Skema udfyldt af	Patienten	21	68	5	5	75	99	
	Pårørende	0	100	0	0	5	12	
Modersmål	Dansk	22	68	5	5	74	113	
	Ikke dansk	0	100	0	0	5	2	
Indlæggelses-type	Akut	23	67	6	4	48	64	
	Planlagt	10	76	7	7	29	48	
Afsnit	Afsnit P4, Horsens	22	66	7	5	73	104	
	Afsnit P6, Horsens	-	-	-	-	1	3	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	7	10	

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?						
		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		59	16	21	5	145	54	
Alder	0-19	76	12	12	0	17	6	
	20-39	63	13	25	0	16	7	
	40-59	56	12	23	9	43	10	
	60-79	52	22	20	6	50	25	
	80-	63	16	21	0	19	6	
Køn	Mand	55	18	21	7	73	27	
	Kvinde	63	14	21	3	72	27	
Skema udfyldt af	Patienten	59	14	22	5	132	44	
	Pårørende	75	25	0	0	8	9	
Modersmål	Dansk	59	14	21	5	135	54	
	Ikke dansk	43	43	14	0	7	0	
Indlæggelses-type	Akut	56	19	20	5	88	25	
	Planlagt	63	12	24	2	51	26	
Afsnit	Afsnit P4, Horsens	59	16	20	5	128	49	
	Afsnit P6, Horsens	67	33	0	0	3	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	7	29	7	14	3	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		48	45	4	3	191	9
Alder	0-19	50	40	10	0	20	1
	20-39	30	70	0	0	23	0
	40-59	39	51	6	4	49	3
	60-79	55	37	4	4	76	2
	80-	61	39	0	0	23	3
Køn	Mand	46	49	3	2	100	3
	Kvinde	51	41	5	3	91	6
Skema udfyldt af	Patienten	51	43	4	3	169	8
	Pårørende	13	73	13	0	15	1
Modersmål	Dansk	48	45	4	3	180	9
	Ikke dansk	57	43	0	0	7	0
Indlæggelses-type	Akut	50	46	4	1	109	6
	Planlagt	44	45	5	5	73	3
Afsnit	Afsnit P4, Horsens	49	44	5	2	169	9
	Afsnit P6, Horsens	40	60	0	0	5	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	53	0	6	17	0

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 P4, Horsens

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 fik et dejligt brusebad med afvaskning af sygeplejersken. Det var i Vejle helt i top.	Godt
2	Gøre mere rent på afdelingen, for den er ikke i top. Der er ikke runde hjørner på sengestuerne, opholdsrum og toiletter m.v.	Godt
3	Jeg blev indlagt med voksne. Det ville være bedre med en seng på børneafdelingen.	Intet svar
5	Bedre bade- og toiletforhold er ønskeligt.	Godt
6	Syntes det var dårligt, at min søn og jeg skulle dele stue og sove fire i så lille en stue. Syntes godt, der kunne stå et lille TV til rådighed, når børn er indlagt.	Godt
11	Jeg synes, afdelingen var rigtig god. Jeg var tryk ved min behandling. En godt tilfreds patient blev modtaget meget venligt, så man følte sig tryk. Tusind tak.	Virkelig godt
12	Evt. begrænsning af besøgende (især af ikke dansk fødte). Har personligt oplevet 8-10 personer på én gang på en firesengsstue og jeg havde brug for ro og hvile.	Godt
13	Jeg manglede en samtale med en fysioterapeut.	Virkelig godt
16	Jeg var godt tilfreds, mens jeg var indlagt.	Virkelig godt
17	Jeg synes, information omkring ventetiden kunne have været bedre. Ellers især de fleste ansatte meget venlig og imødekommende!	Godt
20	Den var super.	Virkelig godt
21	Jeg oplevede et venligt og imødekommende personale. Jeg har oplevet fra en anden hospitalsafdeling, at de personer, der havde ansvaret for plejen af patienten, kom og sagde hej, når der var vagtskifte. Det var en god oplevelse. En ide, som måske kunne indføres på afdelingen.	Godt
22	En gammeldags afdeling. Minus radio på stuen. Et tv på hele afdelingen. Maden var utrolig god, personalet var også meget venlige.	Godt
23	Man bør tilstræbe, at kun en (max. to) læger har kontakt til patienterne.	Godt
24	Toilet og badeforhold kunne være bedre.	Godt
25	Informere bedre, sådan at man ikke blot er en ting i en seng.	Godt
27	Enkelte af plejepersonalet har en meget aggressiv måde at henvende sig til patienter på. Resten kan da også finde gavn i at tage et kursus i EMPATI.	Godt

Bilag 5










-  28 Stuen: Ringe bade - og toiletforhold. Godt
-  29 Der var mange dygtige sygeplejersker, som hjalp mig igennem. Men også flere læger, som jeg ikke forstod, eller ikke forstod mine spørgsmål. Dårligt
-  30 Det personale jeg var i kontakt med, var meget søde og hjælpsomme. Godt
-  31 Personalet gjorde alt, hvad de kunne, men har alt for travlt, der skulle være flere hænder. Der var altid venlighed, hvad tid det så var. Godt
-  32 Særligt godt: En stor omsorg og nærvær de dage jeg havde stærke smerter! Virkelig god modtagelse ved genindlæggelse! Man føler sig meget tryk overfor plejepersonalet. Der er en god "omgangstone" på afdelingen - taler "pænt" til hinanden. Afdelingen kunne forbedre rengøringen på de toiletter, der er på selve sygestuen. Det bør rengøres mindst to gange i døgnnet! Første gang om morgenen, det er IKKE hygiejnisk ansvarligt med så dårlige patienter, der bruger toilettet flere gange om natten. Virkelig godt
-  33 Blev indlagt sammen med en dødende kræftpatient uden at få det at vide og oplevede forskellige scener dagen igennem med familie osv. Dårligt
-  34 Bedre toiletforhold. Opholdstue med bedre møbler, ville være skønt. For store sengestuer med fire-fem patienter. Ved langtids indlæggelse forefindes der ikke engang radio ved sengen. Det er under al kritik i år 2009. Rengøringspersonalet var mere behjælpelige end personalet, og bedre til at hjælpe ved fx. mad. Dårligt
-  35 Jeg synes, at sygestuen og toiletter virkelig trænger til et PIFT. Opholdsstuen var jeg ikke på, så det ved jeg ikke. Godt
-  36 Personalet på afdelingen var super. Jeg følte mig som VIP. Alle var altid søde og smilende, selvom de havde for meget at lave. Virkelig godt
-  38 Synes, der går for lang tid, fra man trækker i den røde snor, til lægerne kommer. Der gik normalt 10-15 minutter, inden de kom. Godt
-  39 Sygeplejerskerne/ hjælperne var meget gode til at støtte og hjælpe, gode til at forberede en på, hvad man skulle være med på/ komme i gang efter operationen. Lægerne bør forklare, hvorfor de ikke kan give et svar, når man spørger (at man venter på svar fra en undersøgelse) i stedet for kun at glide udenom. Der burde være udsugning på værelses toilettet til patienterne, som skulle udtømmes inden operation. Virkelig godt
-  40 Afdelingen, jeg lå på, var helt i top - med pleje, omsorg, kost osv. Den kunne andre sygehuse lære noget af. Virkelig godt
-  41 Utrolig god omsorg på opvågningsafdelingen. Virkelig godt
-  45 Alle var virkelig søde og lyttende og spurgte meget til hvordan jeg havde det. Havde en udenlandsk læge, som jeg ikke helt forstod hvad sagde. Det var ikke så rart, når man er meget dårlig, og ikke ved hvad der er galt. Virkelig godt
-  47 Personalet var venlige, men overbebyrdet og det er helt klart mit indtryk, at der manglede persona-

le.

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
| ✎ | 49 | Var indlagt på Horsens sygehus, der mangler nye badeværelser med brus, så man ikke skal dele med "hele gangen". Rengøring ok på Horsens. Var indlagt et par måneder før på Randers sygehus, der var rengøringen ikke optimal. | Godt |
| ✎ | 52 | Der var nusset på sengestuen. Der stod vaser med halvvisne blomster. Toiletforholdene under al kritik. | Godt |
| ✎ | 54 | Rengøringen var særdeles dårlig. Der var "nullermænd" overalt, og der var ikke blevet gjort rent på bl.a. dørkarme igennem længere tid. | Dårligt |
| ✎ | 55 | Vi var seks personer på en firesengsstue, idet vi var to forældre, der var medindlagt - der var trangt! Desuden synes jeg ikke, det er hensigtsmæssigt, at børn skal ligge på samme stue som ældre mennesker. | Godt |
| ✎ | 57 | Når jeg oplever indlæggelsesforløbet som dårligt, er det fordi, jeg savner sammenhæng i plejen. Der var ingen, der spurgte til hvordan, jeg havde det, smerter?, var der gang i maven?, hvor lang tid skulle jeg rekreere osv. Hvis jeg bad om smertestillende, fik jeg, men ingen overvejelser eller information om hvorfor. Hvis ikke jeg selv havde vidst noget om faget, ville jeg have været meget utryg! Man føler sig lidt ensom, når alle haster forbi uden at spørge eller snakke med en. | Dårligt |
| ✎ | 59 | Afdelingen tog sig rigtig godt af én. Dog har jeg tit oplevet, at flere senge, end det er beregnet til, bliver sat ind på en stue, så privatliv og besøg af pårørende er der ikke plads til. Manglede nogle bedre stole. Kunne i starten ikke spise med de andre, da det gjorde ondt at sidde på stolene og spise, så måtte sidde alene i min seng på stuen. | Godt |
| ✎ | 61 | Utætte vinduer! Utidssvarende toilet og badefaciliteter. | Godt |
| ✎ | 62 | Trænger generelt til renovering. | Godt |
| ✎ | 63 | Sørge for bedre/flere ting til børn, når man nu har et børneafsnit på afdelingen. Det er f.eks. ikke så smart kun at have et lille bækken til rådighed. | Godt |
| ✎ | 64 | Jeg har oplevet godt og rigtig dårligt. Ros til P4 og NN. Ris til systemet omkring FAME - og det handler ikke om personalet, men om ledelse. Måske man burde genoverveje 24-timers reglen. Det ville være en langt bedre oplevelse, hvis man som en hjemsendt patient, der oplever problemer, kan snakke/mødes med en læge fra afdelingen - det ville give en valid visitationsproces i forhold til eventuel genindlæggelse eller anden behandling. Gennem vagtlæge og akutmodtagelse - det er bare ikke effektivt for nogen som helst! | Godt |
| ✎ | 65 | De mandlige læger er dygtige, men ikke så gode til at informere som resten af personalet. | Virkelig godt |
| ✎ | 68 | Både indlæggelse og proces og kontrol efter, er gode. | Godt |
| ✎ | 69 | Bedre senge, gæstesenge, mindre stuer og meget mere børnevenligt miljø og ikke mindst børnevenligt personale. Et smil er ikke nok, når et barn er indlagt, varme og omsorg og opmuntring ville være godt og ikke kun fra moderen. Afdelingen var slet ikke gearret til at modtage børn. | Dårligt |
| ✎ | 70 | Overvej om det er "sundt" at have 4-5 mandsstuer, når det handler om mave-tarm og fordøjelsesygdomme. Rengøringen er under al kritik og toiletterne bliver ikke gjort ordentligt rent, så når alle | Virkelig dårligt |

Bilag 5

har "maveproblemer", mener jeg, der kræves ekstra rengøring.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 71 | De var altid søde og rare. De skal lære at sætte drop af en bestemt person, for hun er jo den eneste, der gør det rigtigt, så det ikke gør kanon ondt. Og hun hedder NN, hun er knald dygtig til det. | Virkelig godt |
|  | 72 | Alle var søde og hjælpsomme. | Godt |
|  | 74 | Dårlige forhold omkring toilet og bad. Badets bruser fuldstændig tilkalket. Godt: at operatøren mødte mig på afdelingen før operation. Dårligt: udenlandsk læge NN1, som var meget usikker, fik mange oplysninger/korrektion og vejledning af sygeplejersker/lægeNN2, tabte alt på gulvet - og trygheden for mig som patient var enorm ved indledning til operation. | Godt |
|  | 77 | Dejligt med en personlig kontaktperson fra personalet, altid tid til en lille snak trods travlhed. Tak fra mig. | Virkelig godt |
|  | 78 | Et engageret, tålmodigt personale, som trods travlhed altid var smilende og venlige. | Virkelig godt |
|  | 79 | Noget kan vel altid gøres bedre, men en rigtig god afdeling at være patient på. | Virkelig godt |
|  | 81 | Det eneste negative i forbindelse med indlæggelsen var faggrænseproblemer imellem sygeplejersker og portører. Da jeg blev flyttet fra modtagelsen til operationsstuen blev min bagage - toilettikler mm. - efterladt i modtagelsen, og jeg blev orienteret om, at den ville blive bragt til mig efter operationen. Jeg kom på opvågning kl. 20.45 og spurgte til min toilettaske. Jeg rykkede adskillige gange og fik hver gang svaret, at portøren havde fået besked. Tilsidst mistede jeg tålmodigheden og stod selv og gik en tur hen til modtagelsen, for at få min toilettaske. Heldigvis var jeg ikke syg, så jeg kunne godt selv gå. På vejen til modtagelsen gik jeg forbi en stue, hvor der sad 8-10 sygeplejersker. | Virkelig godt |
|  | 82 | Meget godt om hygiejne, om rengøring. Bedre gulvvask og komme ind i "krogene". Måske mere fri for "stafylokokker" og bakterier. | Intet svar |
|  | 83 | Det var en positiv oplevelse at være indlagt på sygehuset i Horsens - stor ros! Desværre for mig gik der alt for lang tid, inden jeg fik henvisningen til Horsens. Blev henvist til det ene og andet sygehus - der gik 1½ år fra min brok på maven efter en sprunget blindtarm, blev behandlet. Jeg ser frygtelig ud - har en MEGET stor mave. | Virkelig godt |


















Afsnit P4, Horsens

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	JA, jeg blev først henvist til Odder Sygehus, men da jeg mødte op til operation, blev det oplyst, at de overhovedet IKKE foretog den slags operationer der, men jeg skulle afvente NY indkaldelse til et andet sygehus. Dvs. to spildte arbejdsdage (mig og min ledsager).	Virkelig godt
7	Blev indlagt en søndag, så der var ikke så mange læger på arbejde, hvilket forklarer ventetiden.	Godt
10	Første gang var indlæggelsen planlagt. Da bylderne kom igen nogle måneder efter, var det pludselig operation, men først næste dag efter ankomsten.	Godt
11	Jeg blev meget venligt modtaget og fik hjælp på alle måder.	Virkelig godt
14	Problemer i forbindelse med forundersøgelserne. Der var booket en tid, som, da vi mødte op, blev aflyst, da den læge, som vi skulle tale med, var på ferie! Fik tid tre måneder senere, hvilket vi fik rykket, da vi ikke selv mente, det var vores fejl, at der ikke var styr på bookingen.	Dårligt
16	Modtagelsen på afdelingen var god. Og personalet var flinke og rare.	Virkelig godt
20	Super god behandling - på alle måder.	Virkelig godt
26	Det er ikke særlig hensigtsmæssigt, at lægevagten er i Århus, når man skal indlægges i Horsens. Hvorfor bliver man ikke henvist til lægevagt i Horsens?	Virkelig godt
29	Havde ligget i 3 dage hjemme med opkast og voldsomme mavesmerter. Kunne ikke få hjemmebehandling. Blev henvist til Horsens Sygehus, hvor vi blev henvist til at trække et nummer i køen med store smerter og 40 grader. Med "forstoppelse" som diagnose blev vi henvist til akut modtagelsen som kiggede på mig og vurderede evt. virus. Lå hele natten og næste dag indtil en læge kom og ikke var i tvivl om, at det var sprængt blindtarm.	Dårligt
30	Jeg blev opereret for galdesten og skulle inden operationen MR-scannes. Jeg fik en henvisning til en åben scanner, men "heldigvis" blev scanningen aflyst på grund af sygdom på afdelingen, for det viste sig, at den undersøgelse, jeg skulle have foretaget, ikke kunne laves i en åben scanner. Jeg havde også lige fået det forkerte brev, så der stod ikke noget i mit brev om, at jeg skulle møde fastende. Det var ikke tilfredsstillende.	Godt
31	Der var meget lang ventetid, hvor der ingen kom. Men efter lægen havde været der, blev jeg behandlet godt. Jeg kom tidligt om morgenen, og fire timer senere blev jeg opereret.	Godt
34	Kom ikke til at tale med læge før eller efter operation. Fik forskellige blodprøvetal samt prøver, der blev væk. Meget dårlig stemning blandt personalet. Fik først kontaktsygeplejerske ved udskrivelsen.	Dårligt
39	Ventetiden pga., at jeg skulle ind forbi to forskellige afdelinger, blodprøvetagning, samtale med to	Virkelig godt

Bilag 5

læger. Det kunne nok ikke være anderledes.

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
|  | 40 | Absolut den bedste modtagelse og omsorg jeg har modtaget på nogen afdeling - og på noget sygehus. | Virkelig godt |
|  | 41 | Alt har været af høj kvalitet. | Virkelig godt |
|  | 45 | Blev taget godt imod af to unge sygeplejersker. De fortalte, hvad der skulle ske. | Virkelig godt |
|  | 50 | Personale måtte gerne spørge mere ind til den tilstand, man er i. Så man måske kan komme til akut. | Godt |
|  | 51 | Lidelse var ikke akut/livstruende, kun generende i middel grad med hensyn til arbejde og opgaver i hjemmet. I lyset af dette var ventetid på ca. tre måneder acceptabel. Hvad man kunne have gjort mere ud af, var at oplyse om, at man på en dagkirurgisk afdeling kan risikere at blive sendt hjem igen med uforrettet sag, hvilket ikke blev aktuelt. | Godt |
|  | 52 | Blev indlagt om morgenen (fastende), ventede hele formiddagen - blev underrettet om ventetid. Tidligt på eftermiddagen blev operationen aflyst og udsat fire dage. Efter en times ventetid kørt til operation. | Godt |
|  | 54 | Alt i alt ventede jeg knapt et år. Heraf skyldtes en del af ventetiden den verserende konflikt. | Dårligt |
|  | 57 | Det virkede kaotisk på afdelingen, da jeg kom akut fra vagtlægen. Til trods for smerter og høj feber kom jeg til at stå på gangen og vente, da der ikke var så meget som en stol at se. | Dårligt |
|  | 59 | Ved denne indlæggelse oplevede jeg en god information omkring ventetiden, inden jeg blev indlagt. Har dog oplevet flere gange før, at der ikke kommer noget information omkring længden af ventetiden. Kun at vi får et brev på et eller andet tidspunkt. Modtagelsen har altid været god. | Godt |
|  | 61 | Jeg har en åben indlæggelse, jeg kan gøre brug af. | Godt |
|  | 65 | Da jeg først kom til vagtlægen og derefter blev indlagt, var tingene meget tilfredsstillende og professionelle :-) | Virkelig godt |
|  | 66 | Min læge havde ikke adviseret sygehuset, så afdelingen vidste ikke jeg kom. Pga. tidspunktet fik de først lægekontakten dagen efter! | Virkelig godt |
|  | 68 | Som en indlæggelse er - der var ro og god hjælp. | Godt |
|  | 69 | Jeg fik anvist seng, lagt et drop og så ikke mere. | Dårligt |
|  | 70 | Da jeg ankom, blev jeg bedt om at sætte mig, og der ville snarest komme en personale. Ventede i en time - og venterummet er lige overfor personalekontoret, hvor de kan se én hele tiden. Ikke på noget tidspunkt kom der en og spurgte, om jeg i de mindste havde brug for noget i ventetiden. Vi måtte selv ringe på klokken to gange og gøre opmærksom på, at vi var der. | Virkelig dårligt |
|  | 72 | Det er altid svært at vente i sådan en situation. | Godt |
|  | 78 | Ved modtagelsen blev jeg tildelt en kontaktsygeplejerske, modtog hendes visitkort osv. Jeg så dog slet ikke vedkommende mere under min indlæggelse. | Virkelig godt |

Afsnit P4, Horsens















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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Dårlig information.	Intet svar
15		Dårligt
17	Lang ventetid, skulle møde op på hospitalet tre gange.	Godt
18	Smittet med lunge- og blærebetændelse.	Dårligt
27	Antibiotika GLEMT. Manglende medicin.	Godt
29	Der gik for lang tid inden operation.	Dårligt
33	Sendt hjem og aflyst flere gange.	Dårligt
34	Svar som blev væk.	Dårligt
40	I stedet for et lidt prik i hånden, fik jeg for meget narkose.	Virkelig godt
42	Infektion i ar efter operation.	Godt
43	Kontrol.	Godt
48	Fejlmedicinering.	Dårligt
65	Sat det forkerte ben af.	Virkelig godt
69	Min mor skulle sove på en ramponeret gæsteseng, og vi lå på en firesengsstue, hvor der løbende var modtagelse af nye patienter natten igennem, så vi sov ikke ret meget. Vi fik ikke noget at vide om, hvad der var muligt på afdelingen (måltider og underholdning).	Dårligt
72	Forkert medicin.	Godt
73	Information til moder uden accept af mig (som patient). Senere selv bedt om ingen information mere til hende.	Godt
76	Fik at vide, at vi skulle tale med en læge, som aldrig kom.	Dårligt











Afsnit P4, Horsens

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der var kandidater med ved undersøgelsen, derfor varede ca. 3 timer mod normalt 3/4 time.	Godt
2	Selve operationen gik ikke så godt i første forsøg. Men dagen efter ved samme operation, samme sted på kroppen, lykkedes det at være ok.	Godt
6	Følte ikke, at lægen gad fortælle noget om hans arbejdsopgaver. Han talte dårligt nok med os og virkede ret meget ligeglad.	Godt
8	Lang ventetid på resultater. Overført fra anden afdeling.	Godt
10	God.	Godt
14	Syntes, der var for lidt tilsyn på mig efter operationen, der var ingen, der så til mig i 4-5 timer.	Dårligt
15	Jeg havde sagt, jeg skulle lokalbedøves, da jeg ikke må helbedøves, så jeg tog hjem igen.	Dårligt
17	Jeg skulle møde op på hospitalet tre gange. Bor selv i Århus, men der var ingen ledige operationsstuer, så jeg måtte bare vente og tage hjem igen, fordi jeg var en IKKE-akut akutpatient!	Godt
18	Den obligatoriske lungebetændelse skyldes sikkert for dårlig rengøring (tør moppe, som hvirvler støv med bakterier op i luften, som indåndes af patienterne). Alle tre mænd på stuen fik lungebetændelse. Brun sæbe og vand ville sikkert give en ændring til det bedre.	Dårligt
19	For nogle år siden var jeg til forundersøgelse. Jeg kom til sidst til lægen, som fortalte mig, at jeg ikke kunne blive opereret, for de havde opdaget, at der var noget galt med hjertet. Jeg er meget taknemmelig over, at det blev opdaget.	Virkelig godt
20	Jeg følte en ro og samarbejdsvilje i hele forløbet. Ligeledes var jeg omgivet af søde og rare mennesker, der forsøgte at yde deres bedste. Det virkede som en god afdeling med en god ånd.	Virkelig godt
21	Jeg kunne ønske, at det ikke var så mange forskellige sundhedspersoner, der varetog plejen. Det ville være godt, hvis det var de samme personer, der fulgte patienten under indlæggelsen - selvfølgelig med hensyntagen til fridage mm.	Godt
23	Den eneste læge jeg så to gange var operatøren, ved indlæggelse og ved operationen. Ellers var der en ung læge hver gang og de virkede ikke særligt interesseret i mig.	Godt
25	Blev ikke informeret om flytning til lokale under reovering en af nætterne.	Godt
27	Sidste aften fik jeg en smertestillende pille, jeg ikke tåler. Sygeplejersken påstod hårdnakket, at jeg skulle have den, men jeg afleverede den til hende (jeg skulle IKKE have den). De glemte desuden at give mig intravenøst antibiotika efter operation!	Godt

-  29 Der gik for lang tid igen efter operationen, hvor jeg blev ved med at have voldsomme smerter og fik meget morfin og kastede voldsomt op mange nætter. Der gik en uge inden de fandt ud af, jeg havde tarmslyng og fik lagt en sonde, som en sygeplejerske senere på natten fandt ud af var alt for lang. Den vendte i maven og stak op i halsen igen. Så den skulle lægges om for tredje gang den nat. Dårligt
-  30 Der var meget travlt på afdelingen, da jeg var indlagt, og de havde pladsmangel, så i stedet for at skulle gå cirka 2 timer og vente på at blive udskrevet, kunne der måske være sparet noget tid på at have sendt mig hjem, og så havde de også mere plads. Godt
-  31 Jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg har fået, men der var ingen hjælp til personlig pleje. Godt
-  33 Alt for lang ventetid for en brokoperation (næsten to år) samt stor usikkerhed om garanti for kvaliteten og ansvaret for operationen, som kun lykkedes godt pga. min egen ihærdighed ved spørgen ind til navn på kirurg osv. Dårligt
-  34 Havde virkelig brug for en samtale med lægen inden operation. Der var kun en sygeplejer. Ingen vidste hvilke undersøgelser, der skulle foregå. Kom aldrig til at tale med lægen, som opererede mig. Dårligt
-  36 Jeg fik virkelig god behandling. Personalet var eksemplarisk. Eneste minus: Personalemangel. Hvor er det synd, at de søde mennesker skal løbe så stærkt. Virkelig godt
-  38 Synes, der var alt for lang ventetid mellem undersøgelserne! Godt
-  39 Det administrative personale arbejdede venligt, imødekommende og roligt trods pres fra telefoner og mange patienter. Sygeplejersker var gode til at hjælpe en igennem undersøgelser. Jeg kom hurtigt igennem behandlingsforløbet, fordi jeg gik over til kræftpakken. Virkelig godt
-  40 Jeg har tidligere under en gastrokopi hos medicinerne på sygehus NN fået et lille prik i hånden ved læge NN. Ved en gastrokopi synes jeg, alle burde have ret til det alle steder. Mærkede intet og var helt klar efter få minutter. Denne gang blev jeg helt bedøvet med et helt hold anæstesifolk, selvom jeg bad om et prik i hånden. Jeg fik alt for meget og de havde besvær med at få mig vækket igen. 5-7 timer. Jeg var meget dårlig derefter. Det var ganske unødvendigt når et lille prik i hånden kunne have ordnet det. Virkelig godt
-  43 Blev behandlet på to forskellige afdelinger. Begge afdelinger lovede, at jeg skulle til kontrol for operationerne. Dette er ALDRIG sket. Godt
-  44 Blev sendt hjem med blindtarmsbetændelse, da de ikke så grund til at gøre noget. Lå derhjemme to dage med smerter, da de begyndte at tage til om aftenen. Tog på hospitalet igen og blev opereret ved midnatstid. Spild af tid at ligge derhjemme i to dage med smerter. Godt
-  45 Blev set på af mere end en læge de første par dage, som ikke sagde det samme. Forvirrende. Røntgenlægen var pludselig smuttet hjem, derfor unødvendig ventetid. Virkelig godt
-  46 Fik to forskellige meldinger fra to forskellige læger, om hvad der skulle ske og hvordan. Dårligt
-  47 Jeg modtog meget lidt information efter operationen. Jeg oplevede personalet som søde og venlige, men med alt for mange arbejdsopgaver, der var ikke tid til at stille spørgsmål vedrørende behandlingsforløb. Dårligt

Bilag 5

-  53 Jeg havde forventet, at jeg kunne være blevet færdigbehandlet. Godt
-  56 Lang ventetid på øre-næse-læge. Hvilket gjorde, at vi ikke fik aftensmad. Godt
-  57 Jeg fik ikke forkert medicin, men måtte selv gøre opmærksom på manglende medicin, som sygeplejersken troede en anden havde givet. Manglende observationer i forbindelse med medicin, som jeg selv måtte gøre opmærksom på, da der aldrig var nogen, der så efter. Venflon blev først skyllet igennem flere timer efter indløb af penicillin. Havde en fornemmelse af, at jeg ikke behøvede orientering om forløb, fordi jeg selv har en sundhedsuddannelse. Dårligt
-  60 Lægerne var ikke enige om behandlingen. Det den ene læge havde ordineret, fik jeg ballade for den næste dag af en anden. Det var en meget ubehagelig situation. Da jeg sagde, at det de havde gjort havde hjulpet, sagde hun, at jeg ikke skulle ligge og dovne, nu kunne jeg godt lette mig og tage hjem. Behandlingen var ikke afsluttet og kunne ikke fortsættes hjemme. Godt
-  61 Jeg blev behandlet på et andet sygehus i regionen. Godt
-  64 Det var en oplevelse med "travlhed" i forhold til at få mig sendt hjem i en fart - dette blev starten til et rigtig træls forløb. Jeg blev 36 timer efter udskrivelse genindlagt, men grundet en ufleksibel 24-timers regel, så måtte jeg gennem vagtlæge og indlæggelse på akut modtagelse, før jeg var tilbage i reel behandling. Akutmodtagelsen på Horsens Sygehus (FAME) burde nok hedde SHAME - det var en mildt sagt forfærdelig oplevelse. Blev tilset efter ca. fem timer af en læge, som sagde, at hun ville ordinere IV antibiotika. Da der intet var sket efter yderligere tre timer, og jeg havde spurgt fire forskellige sygeplejersker, var der endelig et svar: at lægen havde skrevet i journalen, at vi bare skulle se tiden an. Nu er vi på 12 timer uden drikke eller mad - totalt afkræftet, fysisk som psykisk (for som en sygeplejerske sagde: hvad nu, hvis en læge pludselig sendte mig til operation - så due-de det jo ikke, at jeg havde indtaget væske eller føde). Søvn havde jeg heller ikke fået, for det er nærmest umuligt på akutmodtagelsen. Til sidst måtte jeg selv tage ansvar for behandling og ernæring - jeg kunne fortælle mange yderligere eksempel fra dette rædselsdøgn på FAME. Da der endelig kom en læge med, som gad lytte og træffe en beslutning tog det samlet fem minutter at ekspedere sagen. Og hvad endte det med: IV antibiotika, sådan som vagtlægen havde forudset, som den kvindelige læge havde sagt om natten (men ikke iværksat) og som den tredje læge så også evnede at føre ud i virkeligheden. Jeg tænker: send sygehusdirektøren eller andre ledere ned i FAME - find ud af, hvad der virker og ikke virker. Få rationaliseret arbejdsgangene - det fungerer bare ikke. Og forklaringen med, at det handler om normering, lægemangel, sammenlægning af akutmodtagelser osv. - det er bare ikke hele sandheden. Husk: patienter er mennesker, vi kommer kun på sygehuset, fordi vi har brug for jeres hjælp - og det er faktisk jeres fornemste opgave at yde den hjælp.
-  65 Alt i alt ganske godt tilfreds. Virkelig godt
-  67 Fik god behandling og god orientering om min tilstand, om min sygdom, og om behandling af sygdommen. Godt
-  69 Min mor og jeg ønsker ikke at blive indlagt på børneafdelingen i Horsens igen! Dårligt
-  70 Jeg er alene og omtåget, og lægen vælger at fortælle mig, at han intet havde foretaget sig, da han ikke så sig i stand til (ikke var dygtig nok) at operere mig. Hvilket jo egentlig er godt at kende sine egne begrænsninger. Men at levere disse informationer, når jeg ligger alene - omtåget efter narkose finder jeg uacceptabelt. Da vi (min mand og jeg) senere på eftermiddagen bad om stuegang for at høre, hvad der var observeret, var svaret fra lægen (via sygeplejersken) "at han jo havde snakket med mig på opvågning". Ingen stuegang! Ved stuegang næste dag, var der ikke mindre end to læ-

ger med på stuegang, men de vidste faktisk ikke, hvad der var galt derinde og ville derfor sende mig til Århus og tilføjede derefter: "men de ville godt forberede mig på, at det kunne være ondartet!" Den besked, og de tanker der automatisk følger med en sådan besked, tumlede vi så med i 1½ uge, inden jeg kunne komme til Århus. Hvordan kan de finde på at sige sådan noget, når de overhovedet ikke aner, hvad det er endnu. Det var så hårdt psykisk for mig og mine pårørende. Den var totalt unødvendig den bemærkning, eftersom de som sagt ikke vidste, hvad det var. Århus kunne med det samme fortælle, at der absolut intet ondartet var at se. Og selvfølgelig så min lever ud som den gjorde med det jeg havde fejlet. Derudover finder jeg det besynderligt, at det skal tage 2-3 dage at få svar på en MR-scanning, som de selv foretog i Horsens, men desværre var der ingen læger til stede, som kunne "tolke" scanningen!!! Et sygdomsforløb som max. kunne have taget 1-2 uger varede 3½ måned! Jeg vil gerne tilføje, at mine besvarelser omkring personale er baseret primært på lægerne i Horsens. Sygeplejerske og øvrig plejepersonale var ok. Men vil også sige, at jeg ikke havde nogen samtaler med kontaktperson. Fik hendes kort den dag jeg blev udskrevet.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 71 | Jeg synes, der gik alt for lang tid, fra man rykkede i snoren, til de kom. Der kunne gå mellem 5 og 15 minutter. Det synes jeg er alt for lang tid. | Virkelig godt |
| ✎ | 72 | Jeg fik udleveret gigtmicin, selvom jeg under hele forløbet havde sagt, at jeg ikke kunne tåle det. | Godt |
| ✎ | 75 | Mit ophold blev forlænget på grund af en manglende scanning, som der ikke var plads til. | Virkelig godt |
| ✎ | 76 | Det som vi i den mundtlige information fik at vide om forløbet blev ikke gennemført. En fejl grundet travlhed og forvirring. | Dårligt |
| ✎ | 78 | Blev godt informeret af lægerne, da der var opstået uforudsete vanskeligheder under operationen, så denne blev mere langvarig og større end ventet. | Virkelig godt |
| ✎ | 80 | Man kunne bare ikke finde ud af, hvad jeg fejlede. Det tog fra sommer til vinter med flere akutte indlæggelser. Men heldigvis fandt man fejlen/sygdommen og kunne fjerne det organ uden problemer for mig! Herefter følte jeg sympati - jeg var jo syg og ikke hypokonder, som jeg følte det!!! | Godt |
| ✎ | 82 | Der var for lang ventetid på den modtageafdeling, hvor jeg blev indlagt om formiddagen, idet jeg først kom til scanning om eftermiddagen dagen efter og i behandling om aftenen. Tiden var meget lang, når man har mange smerter. | Intet svar |

Afsnit P4, Horsens



Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
9	Lægerne mente ikke altid det samme. De sagde noget forskelligt til mig. Det kunne man godt blive lidt forvirret af.	Godt
12	Ja! Med hensyn til medicin-nedtrapning, især hvis man får morfin, så er det ikke nemt at vurdere, hvordan kroppen reagerer, eksempelvis efter to måneders forbrug - jeg har personligt selv oplevet at stoppe for tidligt.	Godt
17	Rigtig sød sygeplejerske, som også informerede mig om, at jeg måtte bare ringe, hvis der var noget! (Fik et visitkort).	Godt
22	Udskrivning dagen efter operativt indgreb, hvilket jeg var meget utryk ved, idet jeg er alene. Mit ønske var et døgn mere.	Godt
23	Igen en ny læge! Information fra sygeplejersken var væsentlig bedre.	Godt
27	Behandlingsforløb osv. ved udskrivning som sådan OK, men alligevel som om der mangler en vis form for tryk, som kunne opnås ved at give lidt mere tid og grundighed.	Godt
31	Der var ikke givet besked til hjemmesygeplejen, først efter tre dage måtte jeg selv ringe, da det sivede så meget fra såret, hvorefter det blev skiftet hver dag i flere uger. Min læge var meget flink. Han tilså mig flere gange. Jeg var til kontrol i foråret.	Godt
33	Blev blot sendt hjem uden kommentarer og måtte "slås" med personalet om ret til patienttransport, idet jeg blev sendt hjem straks efter operationen uden at være helt klar til det.	Dårligt
34	Kom "kun" til at tale med en tilfældig vagthavende, som ikke engang så til mine tre operationssår. Der var betændelse i, stafylokokker allerede et døgn senere.	Dårligt
35	Jeg synes den læge, som jeg talte med, før jeg blev udskrevet, var rigtig dårlig til at informere. Øvrige personale var rigtig flinke.	Godt
37	Blev for tidligt sendt hjem og måtte indlægges nogle dage efter, grundet en blodsamling i såret, og var til kontrol fire gange. Efter nogle måneder er det endnu ikke lægt.	Godt
38	Det var rimelig sent om aftenen, jeg blev udskrevet, hvilket, jeg synes, var lidt dårligt.	Godt
39	Jeg blev af både læge og sygeplejerske spurgt, om jeg var tryk ved at skulle hjem fra hospitalet. Alle blandt hele personalet har gennem hele forløbet været meget flinke og hjælpsomme.	Virkelig godt
40	Mit blodtryk var stadig alt for højt, da jeg blev udskrevet.	Virkelig godt
41	Har følt god opfølgning til sidste minut.	Virkelig godt

✎	45 De sagde noget forskelligt om, hvornår jeg kunne regne med at komme hjem. Blev selvfølgelig ked af det, når jeg så ikke kunne.	Virkelig godt
✎	47 Jeg fik kort at vide, at jeg skulle udskrives, hvilket jeg slet IKKE følte mig klar til. Jeg kunne næsten ikke stå på benene, men skulle udskrives. Jeg oplevede forløbet som forhastet, og det synes jeg var under al kritik. Jeg oplevede det som stressende og forjaget, men også et udtryk for en overbelastet afdeling med for mange patienter og for lidt personale.	Dårligt
✎	54 Der var ingen kontakt til hjemmeplejen, og jeg var ikke blevet informeret om, hvordan jeg skulle behandle operationssåret. Jeg var derfor nødt til selv at skifte forbindelse, også efter at det var blevet konstateret, at jeg havde fået stafylokokker!!! Da det blev for meget, kontaktede jeg selv Hjemmeplejen, der derefter drog omsorg for sårplejen.	Dårligt
✎	57 Der var mange modsatrettede oplysninger om kontrol af blodprøver. Hvis jeg ikke selv havde holdt fast, i at opererende læge ville have kontrolleret blodprøver efter 14 dage, så var det ikke sket. Jeg var glad for at være blevet opereret hurtigt og kompetent.	Dårligt
✎	58 Har stadig problemer med maven.	Godt
✎	59 Fik ikke så [meget] information omkring, hvad jeg skal/skulle passe på i forhold til min operation, efter jeg kom hjem. Kan godt føle, at personalet ikke har tid til at sende en ordentligt hjem, efter man er blevet udskrevet. Skulle vente længe på deres hjælp.	Godt
✎	60 Den hjælp jeg blev lovet, da jeg blev udskrevet blev helt fejlet af bordet, da jeg senere var til kontrol. Hjælpen har jeg fået senere, men IKKE takket være sygehuset.	Godt
✎	65 Tilfreds.	Virkelig godt
✎	69 Al den information, jeg fik, blev givet af de utroligt dygtige læger i Horsens.	Dårligt
✎	70 Har haft en fantastisk hjemmesygeplejerske.	Virkelig dårligt
✎	72 Jeg ville gerne have blevet en dag mere.	Godt
✎	82 God behandling fra personalet på afdelingen.	Intet svar
✎	84 Første dag efter operationen ville en læge udskrive mig, men jeg sagde nej. Næste dag blev jeg udskrevet.	Virkelig godt

Afsnit P6, Horsens

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	På FAME er der kun et toilet til samtlige patienter. Dette rum anvendes også som depotrum. Der kunne ikke låses.	Godt
	3	Aftale vedrørende "fastende undersøgelse" blev først meddelt aftenen før undersøgelse, hvor der var iværksat faste et døgn før. Aflysning per brev - telefonen, e-mail, sms - kunne have været iværksat!! Tre dage før!! Manglende respekt også for patienter og pårørendes tid/erhverv! Tvinger folk til privathospitaler!!	Virkelig godt




Afsnit P6, Horsens

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	For sen aflysning af undersøgelse.	Virkelig godt







Afsnit P6, Horsens

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Akut indlæggelse med blødning fra både mund og tarm. Ventede 12 timer på en undersøgelse.	Godt
	2	Horsens sygehus kan for lidt eller vil for lidt. Alt for meget transport fra sygehus til sygehus. Jeg mener, hvis ikke Horsens kan mere end de har gjort for min nærmeste, kan de lige så godt nedlægge det.	Godt
	3	1. Flot indsats af alle. Positivt! 2. Manglende koordinering. Negativt! "Hvem har ansvaret for patientens forløb, herunder undersøgelser og overholdelse af tidsaftaler! "? For eksempel blev en aftale, der var planlagt til om morgenen først gennemført efter middag og først da jeg rykkede for denne!	Virkelig godt



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 Maden på Vejle Sygehus er meget bedre. Opholdsrummet er alt, alt for lille.	Dårligt
	2 Jeg synes, der er for lidt baderum og toiletter, men personalet var altid søde og venlige, og jeg fik altid svar, hvis jeg var i tvivl om noget.	Virkelig godt
	4 Personalet var virkelig søde. Syntes, afdelingen var slidt, hvad angår senge, stuer, bad/toilet og opholdsstuen.	Godt
	6 Opholdsstue eller venterum er et køkken med meget lidt plads. Toiletforhold uacceptable. Der var poser med blod og urin. Personalet gjorde hvad de kunne, men havde dårlige arbejdsforhold. Jeg ventede en dag i ti timer.	Dårligt
	7 Nogle bedre toiletter og badeværelser. For de er dårlige.	Godt
	8 For især unge mennesker synes jeg, at der mangler noget som tv på stuen, det har jeg ikke set derude, i forhold til andre steder jeg har været indlagt. Dette har gjort, at jeg gerne ville hurtigt hjem, da det var rarere, fordi der var tv.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

			Patientens samlede indtryk
	ID	Kommentar	
	4	Jeg fatter ikke, jeg skulle indlægges i Horsens, da jeg bor 10 minutters kørsel fra Århus og noget længere fra Horsens, og nu er endt i Århus alligevel, da opgaven ikke kunne ordnes i Horsens.	Godt
	5	Ventede lang tid på lægen og dagen efter, hvor jeg skulle til scanning og skulle faste, fik jeg besked om eftermiddagen, at de ikke havde tid og jeg skulle møde dagen efter om eftermiddagen fastende.	Godt




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
	3	Jeg blev tilbudt mad under faste.	Godt
	7	De hentede den forkerte person.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Alt for lang tid før der var svar på blodprøver. Fik først svar næste dag. Fastede til ud på aftenen før jeg fik lov til at spise/drikke.	Dårligt
	4	Ja, at jeg for det meste blev talt til af lægen på opvågningen, hvor jeg ikke forstod ret meget.	Godt
	10	Synes man venter længe, uden at man fik konkrete oplysninger og besked om, hvad der ville komme til at ske, og hvad der foregik.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	De ville have været rart, hvis han havde taget sig mere tid til at forklare mig, hvad der var sket, hvad det skyldtes, og hvad jeg selv kunne gøre, samt hvad jeg skulle gøre, hvis det kom igen.	Dårligt
	4	Blev overført til Århus Amtssygehus, hvor jeg egentlig skulle have været fra start.	Godt
	9	Har ikke rigtig tænkt over mit helbred siden, da de fandt ud af, at det var noget mavepine/spist noget forkert.	Godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der 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.