

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afdelingsrapport**

Indlagte



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

**Kirurgisk Afdeling K
Regionshospitalet Randers og Grenaa**

Revideret: 30/11-2009

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af

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

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

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> 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.....	97
	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 kommentarfelt, 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:	321
Besvarelser fra afdelingens patienter:	176
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

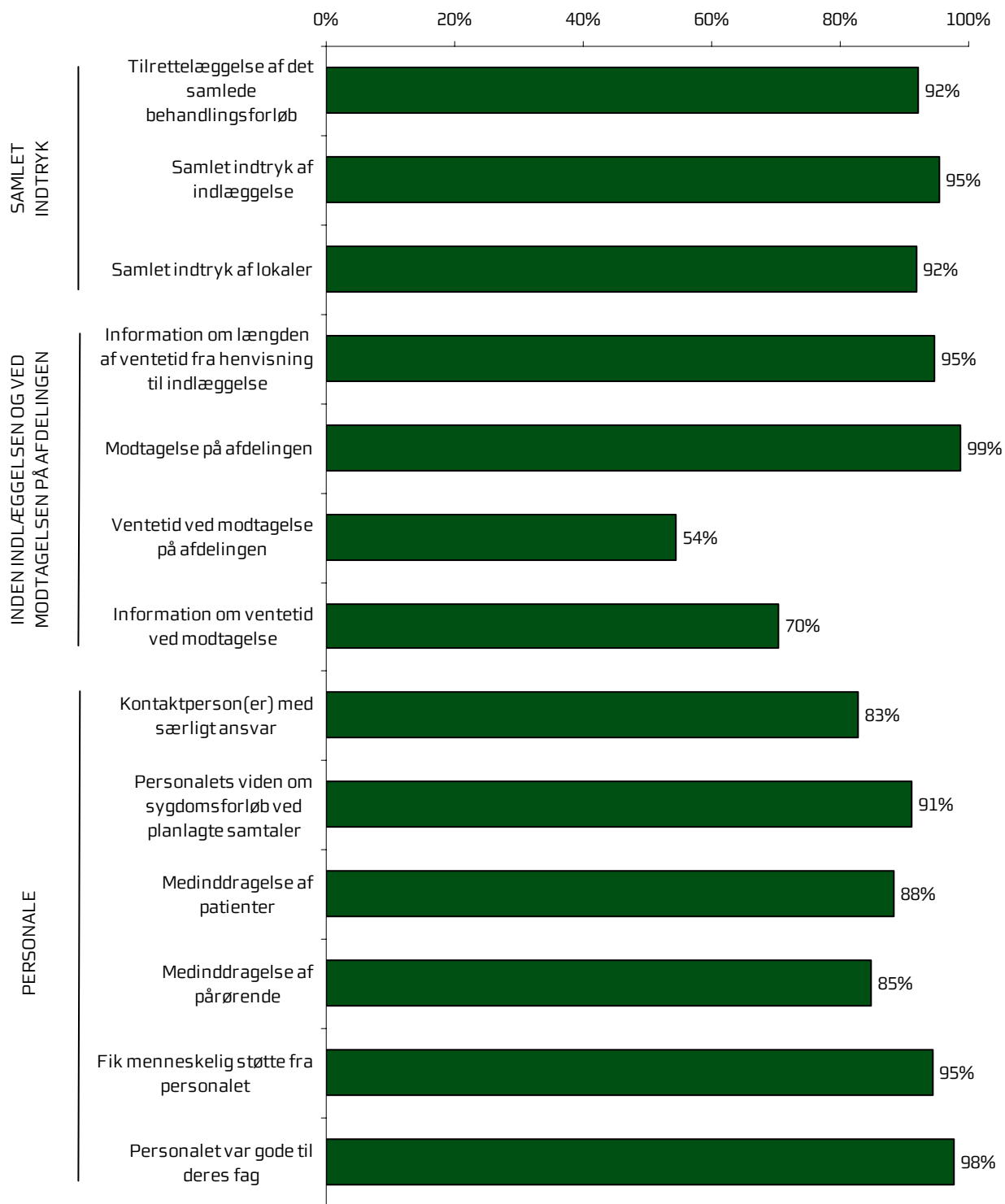
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

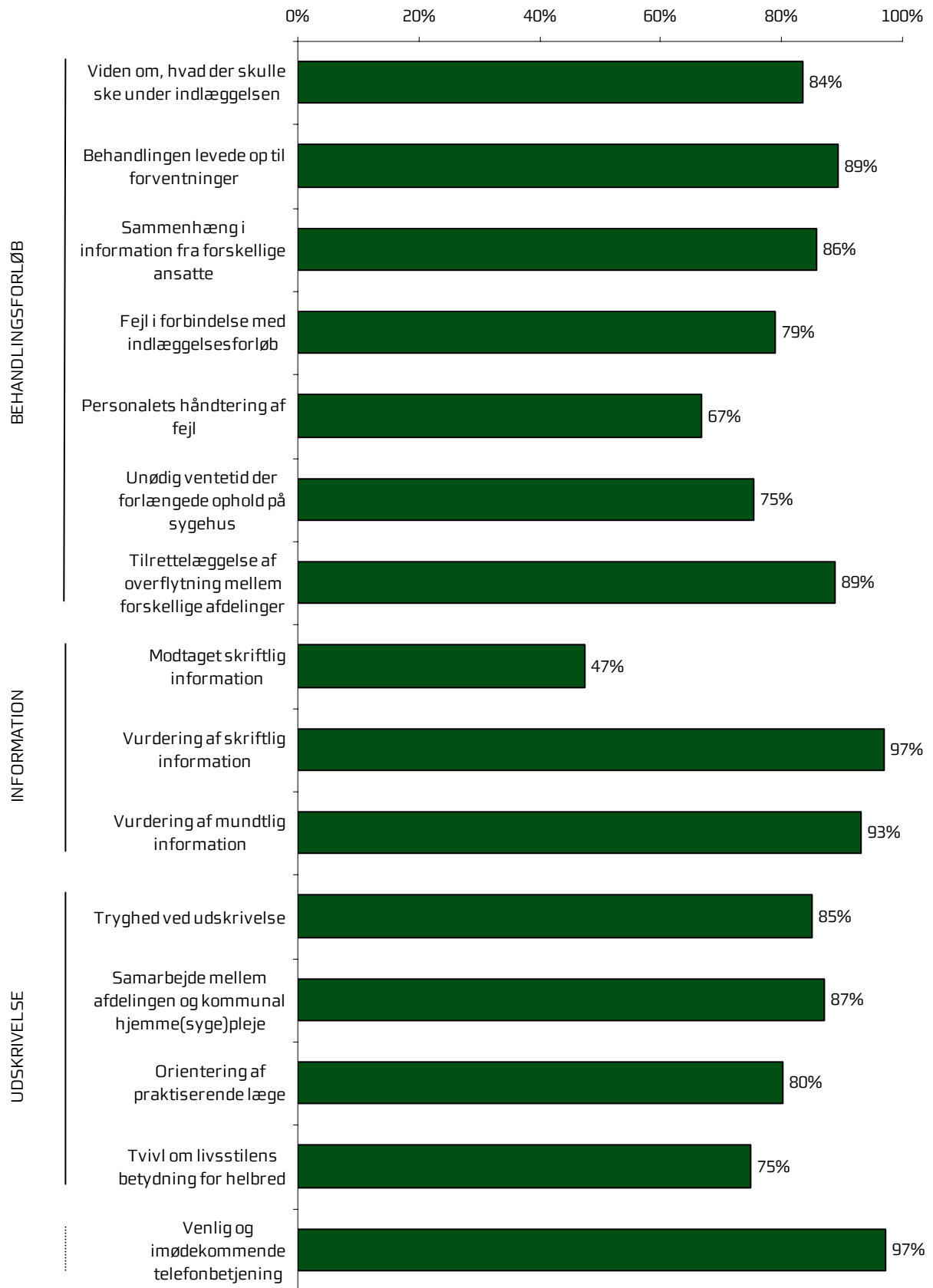
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



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



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

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

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

Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

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

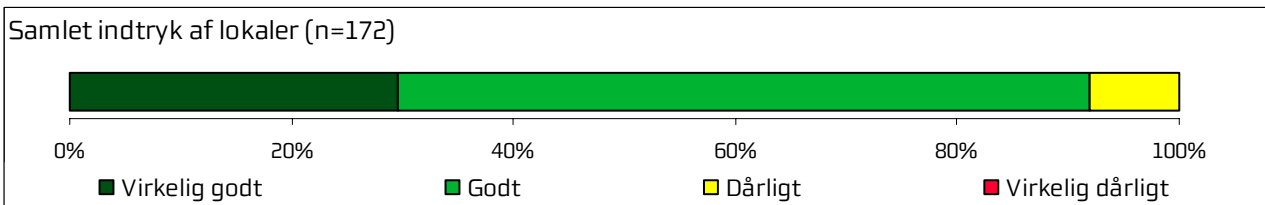
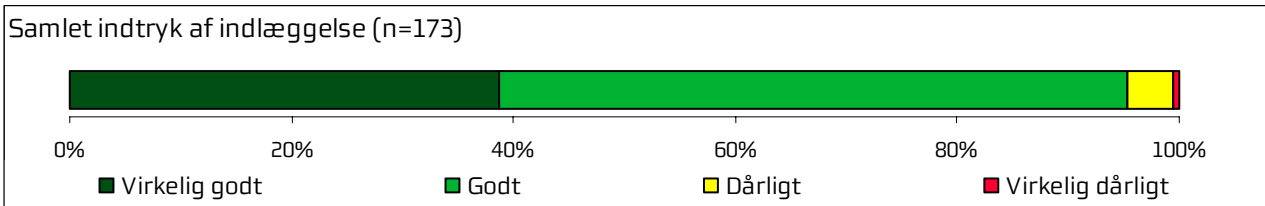
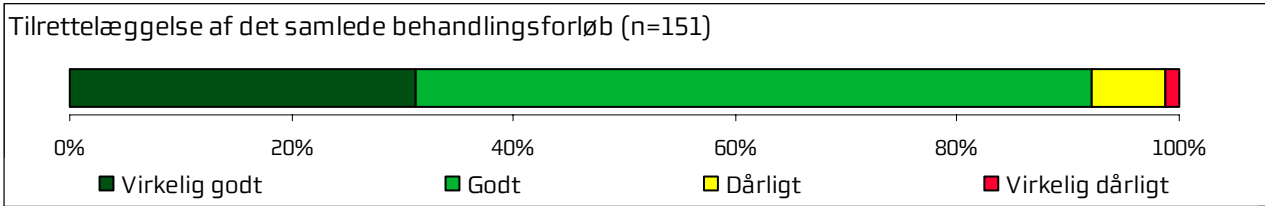
Tilfældige forskelle?

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

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

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

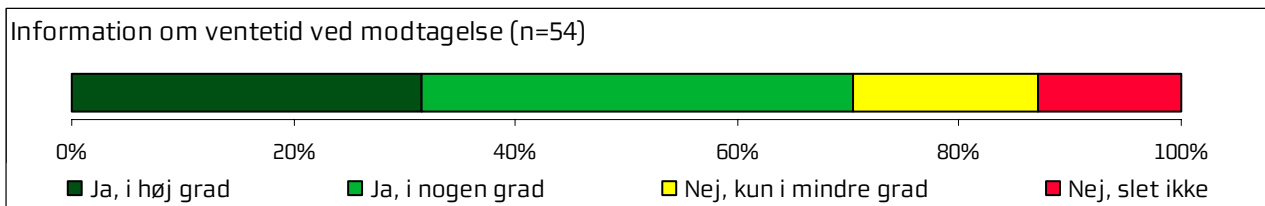
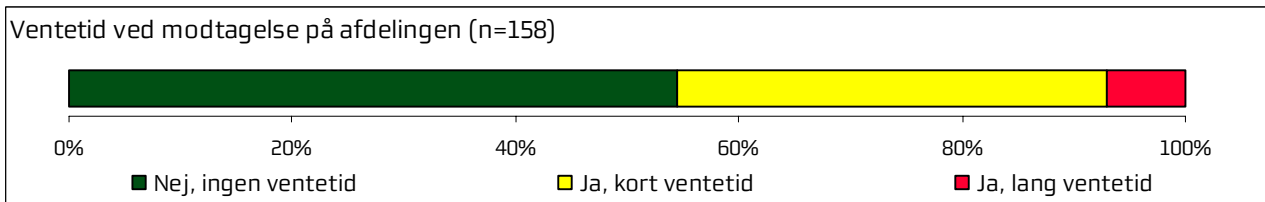
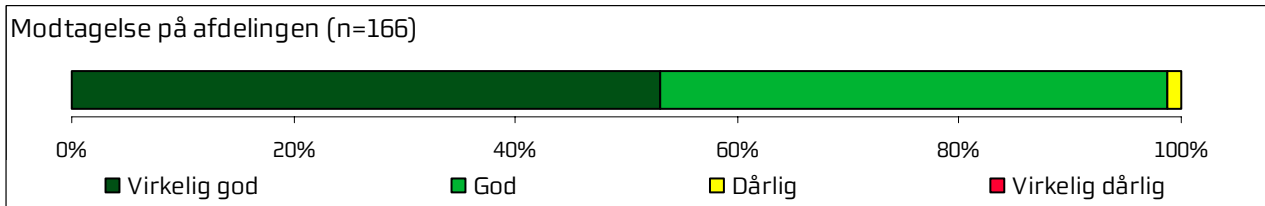
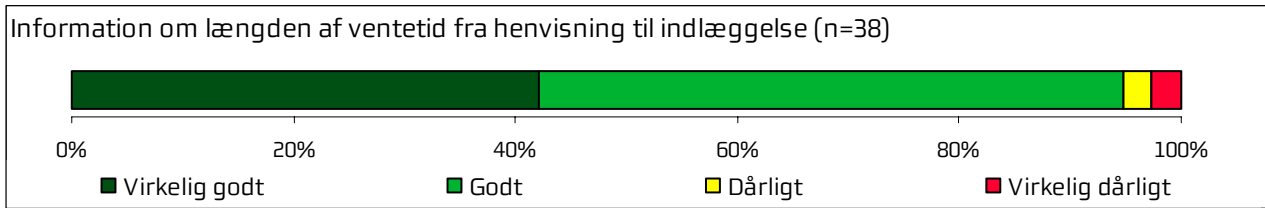
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	92%	-	-	100%*	87%	92%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95%	-	-	100%*	89%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	92%	-	-	95%	86%	90%

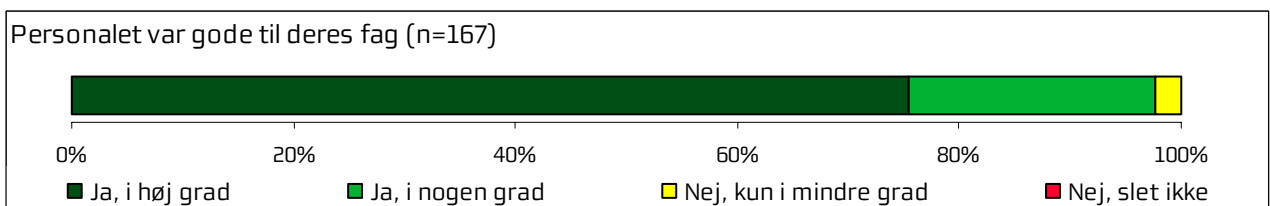
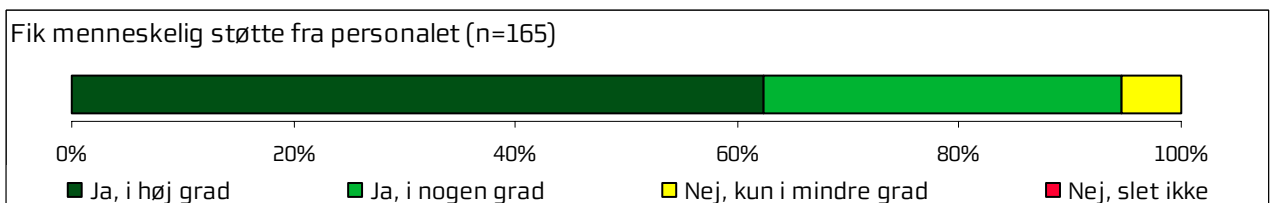
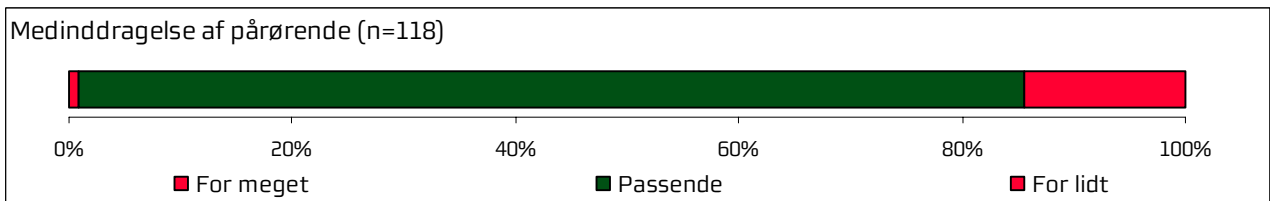
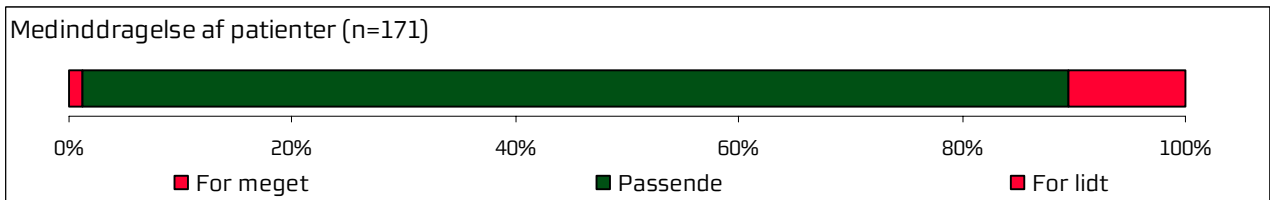
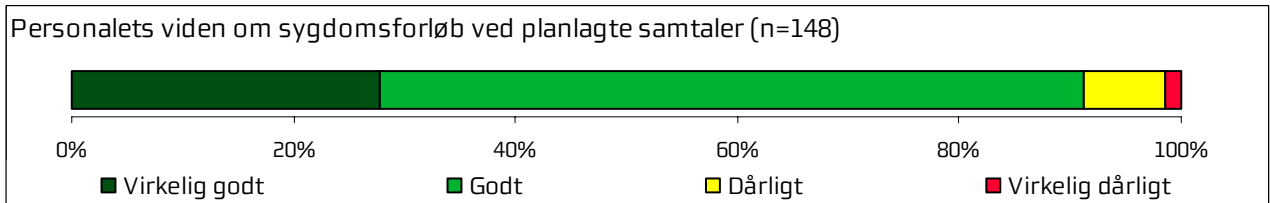
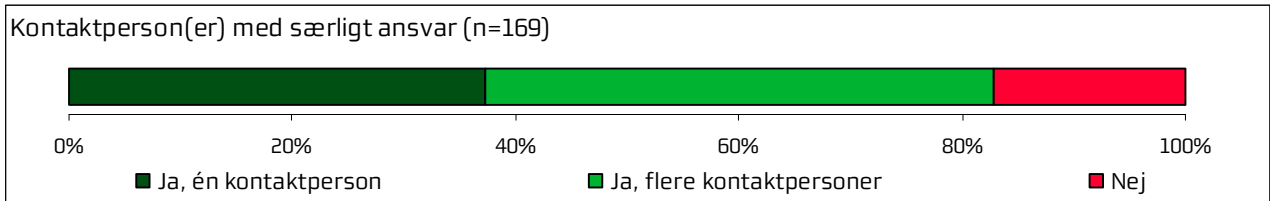
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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?	95%	-	-	98%	73%*	93%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99%	-	-	100%	94%*	96%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	54%	-	-	60%	35%*	54%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	70%	-	-	88%*	52%*	63%

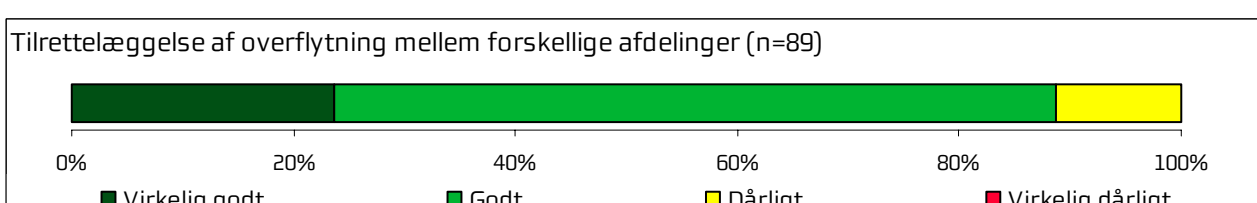
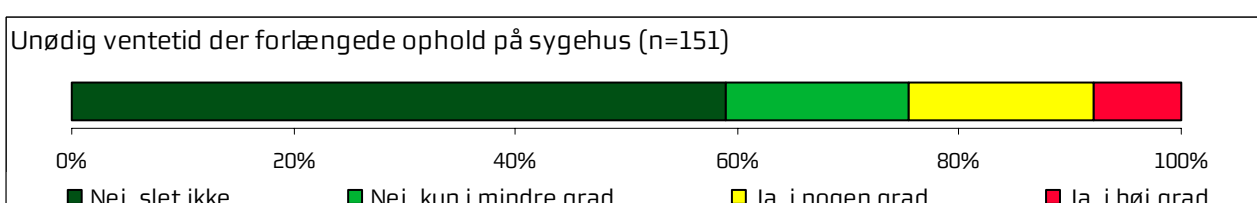
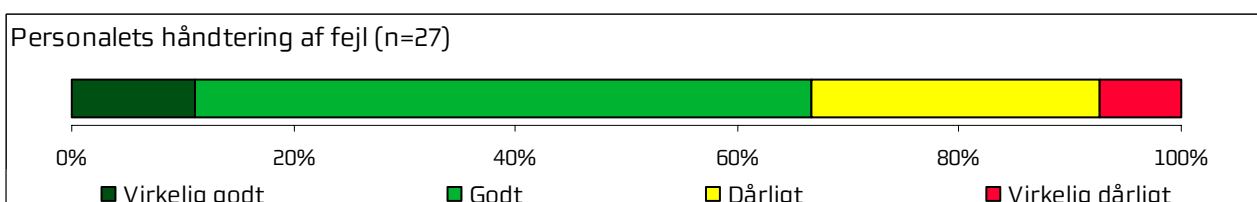
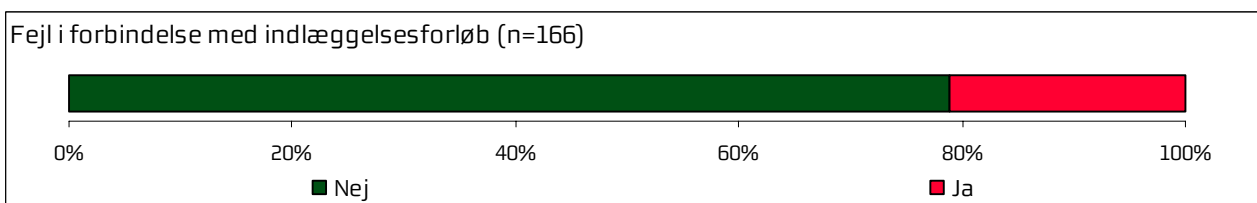
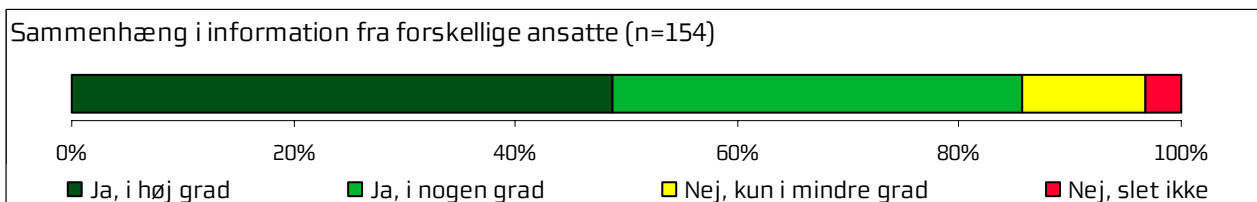
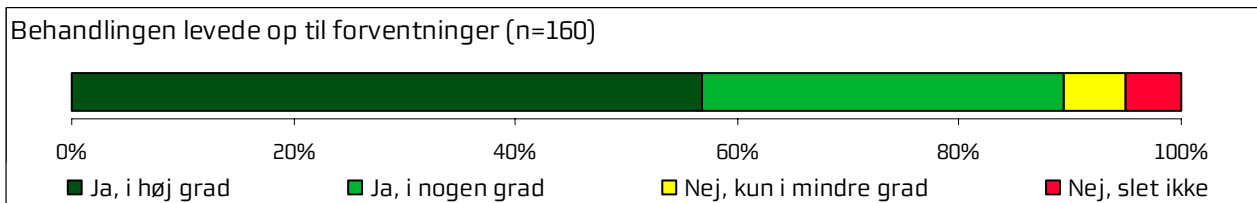
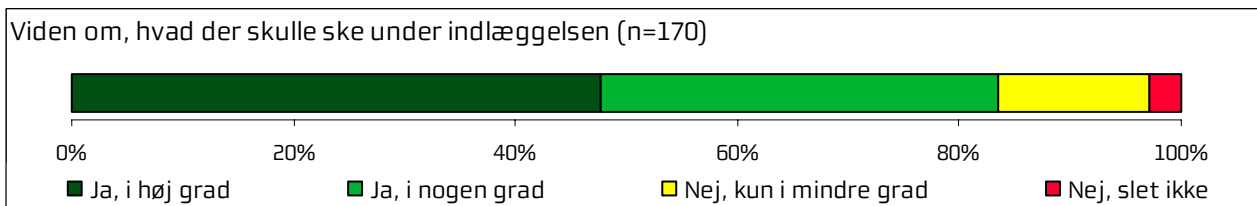
4.3 Personale



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?	83%	-	-	89%	71%*	75%*
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91%	-	-	99%*	84%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88%	-	-	95%*	83%	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	85%	-	-	94%*	75%*	80%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	95%	-	-	96%	84%*	88%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	99%	93%*	95%

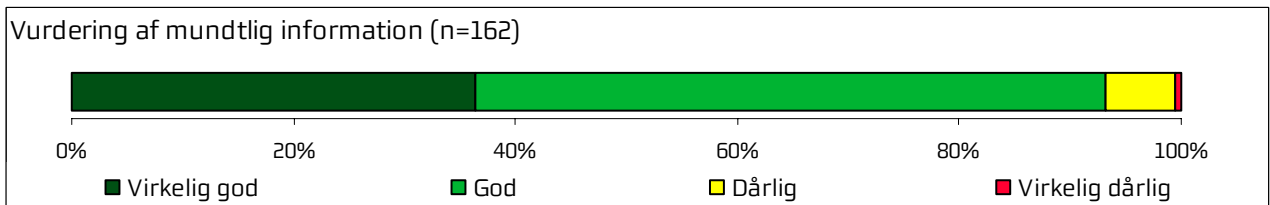
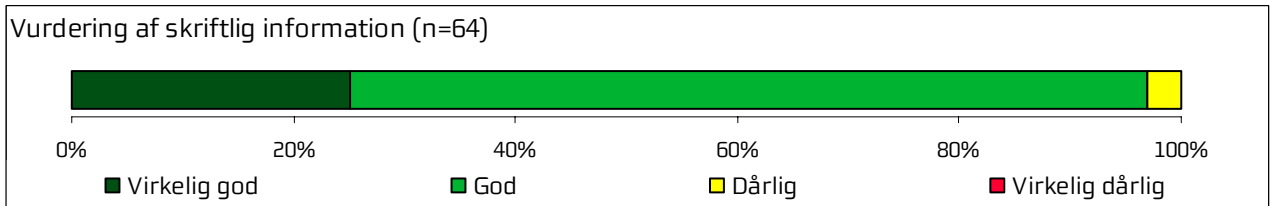
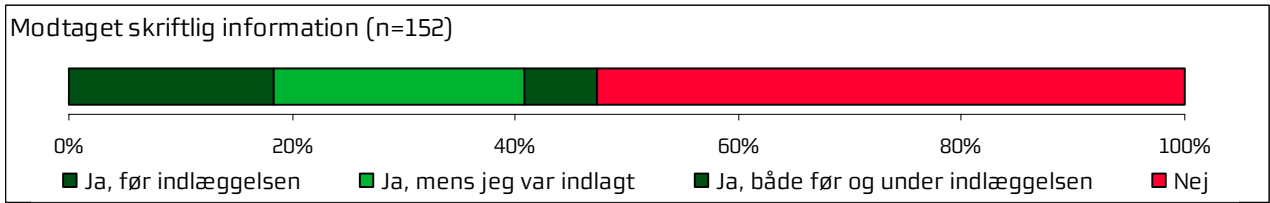
4.4 Behandlingsforløb



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?	84%	-	-	97%*	73%*	83%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89%	-	-	92%	84%	87%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	86%	-	-	96%*	80%	86%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	79%	-	-	88%	77%	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67%	-	-	100%*	52%	63%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	75%	-	-	87%*	75%	81%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	89%	-	-	98%*	79%	86%

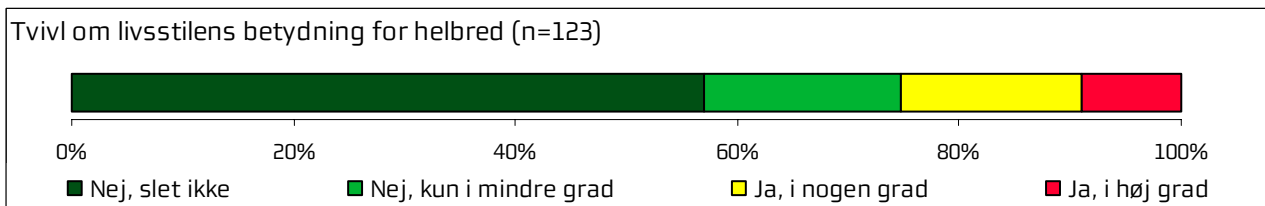
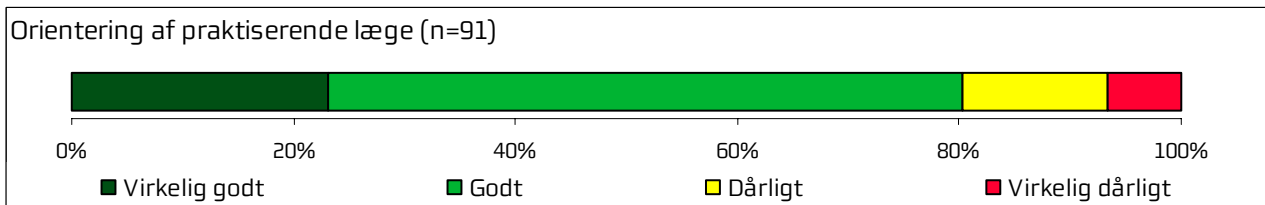
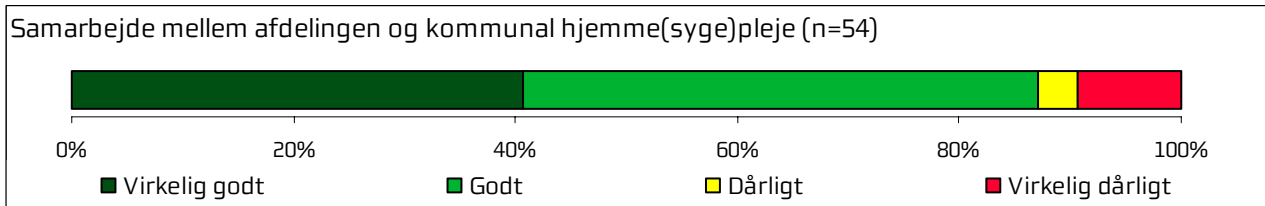
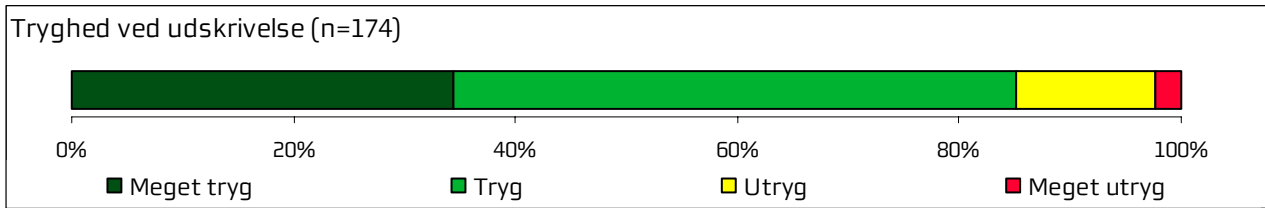
4.5 Information



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?	47%	-	-	73%*	32%*	47%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97%	-	-	100%	95%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	93%	-	-	99%*	86%*	91%

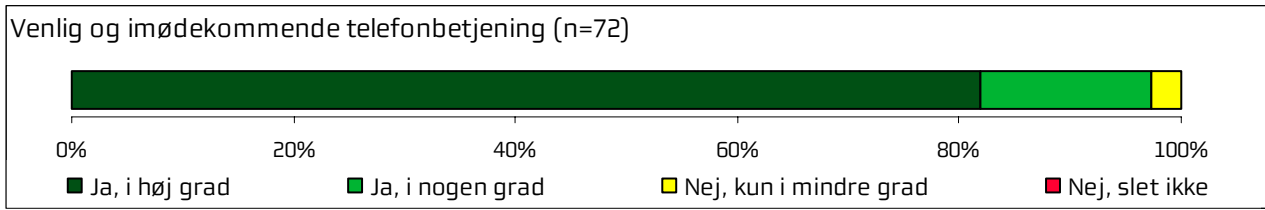
4.6 Udskrivelse



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	85%	-	-	95%*	81%	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	87%	-	-	95%	83%	88%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	80%	-	-	92%	83%	86%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75%	-	-	89%*	70%	73%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	97%	-	-	100%	91%	96%

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. Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 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"/>	
5. 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 7	Gå til spørgsmål 7	
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	
6. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?						

PERSONALE

8. 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"/>		
9. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Løbenr.: >>løbnr<<

10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		
11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
12. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (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"/>	
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
d) Andet: _____		<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 samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
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. Porto 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, hvilken 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 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 indlagte 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)		176	321
Køn	Mand	45%	47%
	Kvinde	55%	53%
Alder	0-19 år	4%	4%
	20-39 år	11%	11%
	40-59 år	23%	24%
	60-79 år	49%	42%
	80 år eller derover	13%	18%

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 været indlagt på afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart ikke-sammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05 niveau, er markeret med en stjerne bag de andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større jo færre patienter, der indgår i beregningerne.

I signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

⁵ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.⁷

⁷ Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

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

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		176	100
Alder	0-19	7	4%
	20-39	19	11%
	40-59	41	23%
	60-79	86	49%
	80-	23	13%
Køn	Mand	79	45%
	Kvinde	97	55%
Skema udfyldt af	Patienten	156	91%
	Pårørende	15	9%
Modersmål	Dansk	171	99%
	Ikke dansk	2	1%
Indlæggelses-type	Akut	119	71%
	Planlagt	48	29%
Afsnit	Afsnit A6	31	18%
	Afsnit B6	77	44%
	Afsnit C6	61	35%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	7	4%

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		31	61	7	1	151	16
Alder	0-19	29	71	0	0	7	0
	20-39	32	63	5	0	19	0
	40-59	18	65	12	6	34	4
	60-79	44	51	4	0	72	9
	80-	5	84	11	0	19	3
Køn	Mand	29	60	9	1	68	5
	Kvinde	33	61	5	1	83	11
Skema udfyldt af	Patienten	33	59	7	1	138	13
	Pårørende	9	82	9	0	11	2
Modersmål	Dansk	32	60	7	1	149	16
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	25	68	5	2	100	14
	Planlagt	45	45	9	0	44	2
Afsnit	Afsnit A6	59	33	7	0	27	3
	Afsnit B6	25	71	3	2	65	8
	Afsnit C6	29	60	10	2	52	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	86	14	0	7	0

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		39	57	4	1	173
Alder	0-19	57	43	0	0	7
	20-39	16	84	0	0	19
	40-59	33	55	10	3	40
	60-79	51	47	2	0	85
	80-	18	77	5	0	22
Køn	Mand	35	58	5	1	79
	Kvinde	41	55	3	0	94
Skema udfyldt af	Patienten	41	55	4	1	155
	Pårørende	27	67	7	0	15
Modersmål	Dansk	39	56	4	1	170
	Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelses-type	Akut	32	62	5	1	118
	Planlagt	55	43	2	0	47
Afsnit	Afsnit A6	70	30	0	0	30
	Afsnit B6	31	65	3	1	75
	Afsnit C6	38	56	7	0	61
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	86	14	0	7

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		30	62	8	0	172
Alder	0-19	29	43	29	0	7
	20-39	28	50	22	0	18
	40-59	20	70	10	0	40
	60-79	39	56	5	0	85
	80-	14	86	0	0	22
Køn	Mand	26	64	10	0	78
	Kvinde	33	61	6	0	94
Skema udfyldt af	Patienten	31	60	9	0	154
	Pårørende	27	73	0	0	15
Modersmål	Dansk	30	62	8	0	169
	Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelses-type	Akut	28	62	9	0	117
	Planlagt	32	64	4	0	47
Afsnit	Afsnit A6	50	43	7	0	30
	Afsnit B6	24	69	7	0	74
	Afsnit C6	28	64	8	0	61
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	57	29	0	7

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?					Antal patienter n	Det husker jeg ikke n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		42	53	3	3	38	1	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	2	0	
	40-59	27	73	0	0	11	0	
	60-79	52	39	4	4	23	0	
	80-	-	-	-	-	2	1	
Køn	Mand	29	57	7	7	14	0	
	Kvinde	50	50	0	0	24	1	
Skema udfyldt af	Patienten	44	53	3	0	34	1	
	Pårørende	-	-	-	-	1	0	
Modersmål	Dansk	44	50	3	3	36	1	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0	
	Planlagt	42	53	3	3	38	1	
Afsnit	Afsnit A6	52	43	5	0	21	0	
	Afsnit B6	29	65	0	6	17	1	
	Afsnit C6	-	-	-	-	0	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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		53	46	1	0	166	3
Alder	0-19	50	50	0	0	6	0
	20-39	28	72	0	0	18	0
	40-59	38	63	0	0	40	0
	60-79	69	28	2	0	81	2
	80-	43	57	0	0	21	1
Køn	Mand	51	47	3	0	75	1
	Kvinde	55	45	0	0	91	2
Skema udfyldt af	Patienten	52	47	1	0	150	2
	Pårørende	75	25	0	0	12	1
Modersmål	Dansk	52	47	1	0	163	3
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	49	51	0	0	112	3
	Planlagt	64	32	4	0	47	0
Afsnit	Afsnit A6	70	27	3	0	30	0
	Afsnit B6	47	52	1	0	73	3
	Afsnit C6	57	43	0	0	56	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	0	7	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		54	39	7	158	10
Alder	0-19	80	20	0	5	1
	20-39	59	41	0	17	1
	40-59	41	44	15	39	2
	60-79	60	36	4	77	4
	80-	50	40	10	20	2
Køn	Mand	52	41	7	75	2
	Kvinde	57	36	7	83	8
Skema udfyldt af	Patienten	56	38	6	143	8
	Pårørende	55	45	0	11	2
Modersmål	Dansk	55	39	6	154	10
	Ikke dansk	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	61	35	4	105	9
	Planlagt	41	46	13	46	1
Afsnit	Afsnit A6	52	45	3	29	0
	Afsnit B6	56	37	7	68	8
	Afsnit C6	55	36	9	55	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	6	0

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		31	39	17	13	54	5
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	0	71	14	14	7	0
	40-59	40	30	10	20	20	0
	60-79	40	35	15	10	20	3
	80-	17	50	33	0	6	2
Køn	Mand	36	43	11	11	28	1
	Kvinde	27	35	23	15	26	4
Skema udfyldt af	Patienten	30	43	13	13	46	5
	Pårørende	60	0	40	0	5	0
Modersmål	Dansk	31	40	15	13	52	5
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	30	43	17	10	30	4
	Planlagt	35	30	20	15	20	1
Afsnit	Afsnit A6	33	25	17	25	12	0
	Afsnit B6	38	33	17	13	24	2
	Afsnit C6	25	50	19	6	16	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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		37	46	17	169
Alder	0-19	29	71	0	7
	20-39	11	63	26	19
	40-59	46	41	12	41
	60-79	40	41	18	82
	80-	35	45	20	20
Køn	Mand	34	49	17	77
	Kvinde	40	42	17	92
Skema udfyldt af	Patienten	39	43	18	151
	Pårørende	7	79	14	14
Modersmål	Dansk	38	45	18	165
	Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelses- type	Akut	32	46	22	114
	Planlagt	49	43	9	47
Afsnit	Afsnit A6	52	35	13	31
	Afsnit B6	36	49	15	73
	Afsnit C6	33	48	18	60
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	20	60	5

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	n	
Alle		28	64	7	1	148	24	
Alder	0-19	50	50	0	0	4	3	
	20-39	12	88	0	0	17	2	
	40-59	19	67	11	3	36	3	
	60-79	39	51	8	1	72	12	
	80-	11	84	5	0	19	4	
Køn	Mand	27	63	8	1	71	6	
	Kvinde	29	64	6	1	77	18	
Skema udfyldt af	Patienten	28	63	8	2	133	21	
	Pårørende	27	64	9	0	11	3	
Modersmål	Dansk	28	63	8	1	144	24	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Indlæggelses-type	Akut	22	69	6	2	95	22	
	Planlagt	36	53	11	0	45	2	
Afsnit	Afsnit A6	43	46	11	0	28	3	
	Afsnit B6	24	69	5	2	62	11	
	Afsnit C6	27	63	8	2	52	9	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	83	17	0	6	1	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		1	88	11	171
Alder	0-19	0	86	14	7
	20-39	0	95	5	19
	40-59	5	76	20	41
	60-79	0	94	6	83
	80-	0	86	14	21
Køn	Mand	3	86	12	78
	Kvinde	0	90	10	93
Skema udfyldt af	Patienten	1	90	9	154
	Pårørende	0	92	8	13
Modersmål	Dansk	1	90	10	167
	Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelses-type	Akut	1	90	9	115
	Planlagt	2	85	13	48
Afsnit	Afsnit A6	0	94	6	31
	Afsnit B6	0	84	16	74
	Afsnit C6	3	90	7	60
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	6

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		1	85	14	118	52
Alder	0-19	0	67	33	6	1
	20-39	0	92	8	12	7
	40-59	0	80	20	30	10
	60-79	2	89	9	56	27
	80-	0	79	21	14	7
Køn	Mand	2	81	17	54	23
	Kvinde	0	88	13	64	29
Skema udfyldt af	Patienten	1	88	11	101	52
	Pårørende	0	79	21	14	0
Modersmål	Dansk	0	87	13	114	52
	Ikke dansk	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	0	88	12	77	38
	Planlagt	3	79	18	34	14
Afsnit	Afsnit A6	0	89	11	19	12
	Afsnit B6	2	80	18	55	17
	Afsnit C6	0	89	11	37	23
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	86	14	7	0

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		62	32	5	0	165	7
Alder	0-19	43	57	0	0	7	0
	20-39	37	58	5	0	19	0
	40-59	62	23	15	0	39	1
	60-79	73	26	1	0	77	6
	80-	57	39	4	0	23	0
Køn	Mand	59	36	5	0	73	3
	Kvinde	65	29	5	0	92	4
Skema udfyldt af	Patienten	64	30	5	0	148	6
	Pårørende	46	54	0	0	13	1
Modersmål	Dansk	62	33	6	0	162	7
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	58	38	4	0	112	6
	Planlagt	72	20	9	0	46	1
Afsnit	Afsnit A6	79	21	0	0	29	2
	Afsnit B6	63	28	8	0	71	3
	Afsnit C6	56	39	5	0	59	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	6	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		75	22	2	0	167	6
Alder	0-19	86	14	0	0	7	0
	20-39	67	28	6	0	18	0
	40-59	63	33	5	0	40	0
	60-79	82	17	1	0	82	3
	80-	80	20	0	0	20	3
Køn	Mand	72	26	1	0	76	3
	Kvinde	78	19	3	0	91	3
Skema udfyldt af	Patienten	75	22	3	0	148	6
	Pårørende	73	27	0	0	15	0
Modersmål	Dansk	75	23	2	0	163	6
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	72	25	4	0	113	5
	Planlagt	83	17	0	0	46	1
Afsnit	Afsnit A6	87	10	3	0	30	0
	Afsnit B6	76	21	3	0	72	3
	Afsnit C6	75	24	2	0	59	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	0	6	1

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		48	36	14	3	170	2
Alder	0-19	43	29	29	0	7	0
	20-39	47	37	16	0	19	0
	40-59	46	32	17	5	41	0
	60-79	52	38	9	1	81	2
	80-	36	36	18	9	22	0
Køn	Mand	45	35	17	4	78	0
	Kvinde	50	37	11	2	92	2
Skema udfyldt af	Patienten	49	36	13	3	152	2
	Pårørende	43	36	14	7	14	0
Modersmål	Dansk	48	36	14	3	166	2
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	39	40	17	4	114	2
	Planlagt	67	29	4	0	48	0
Afsnit	Afsnit A6	74	23	3	0	31	0
	Afsnit B6	40	41	16	3	73	2
	Afsnit C6	47	37	12	5	60	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	33	50	0	6	0

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		57	33	6	5	160	8	
Alder	0-19	71	29	0	0	7	0	
	20-39	61	28	11	0	18	0	
	40-59	46	33	8	13	39	2	
	60-79	61	34	3	3	77	4	
	80-	53	32	11	5	19	2	
Køn	Mand	55	34	5	5	74	3	
	Kvinde	58	31	6	5	86	5	
Skema udfyldt af	Patienten	57	32	6	5	145	5	
	Pårørende	50	42	0	8	12	2	
Modersmål	Dansk	56	33	6	5	156	8	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Indlæggelses-type	Akut	50	38	6	6	109	6	
	Planlagt	72	23	0	5	43	2	
Afsnit	Afsnit A6	69	28	0	3	29	0	
	Afsnit B6	55	33	7	4	69	4	
	Afsnit C6	57	32	7	4	56	4	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	50	0	33	6	0	

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		49	37	11	3	154	13	
Alder	0-19	33	67	0	0	6	0	
	20-39	47	37	16	0	19	0	
	40-59	49	31	15	5	39	1	
	60-79	53	38	8	1	72	8	
	80-	39	39	11	11	18	4	
Køn	Mand	44	41	12	3	68	7	
	Kvinde	52	34	10	3	86	6	
Skema udfyldt af	Patienten	50	37	10	4	139	11	
	Pårørende	38	38	23	0	13	1	
Modersmål	Dansk	49	36	11	3	152	13	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Indlæggelses-type	Akut	44	42	10	4	108	8	
	Planlagt	61	26	11	3	38	5	
Afsnit	Afsnit A6	78	22	0	0	27	1	
	Afsnit B6	38	45	14	3	66	8	
	Afsnit C6	51	33	13	4	55	4	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	50	17	17	6	0	

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		97	3	143	18
Alder	0-19	100	0	6	1
	20-39	94	6	16	1
	40-59	94	6	36	3
	60-79	99	1	67	9
	80-	100	0	18	4
Køn	Mand	98	2	66	7
	Kvinde	96	4	77	11
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	127	17
	Pårørende	100	0	12	1
Modersmål	Dansk	97	3	140	18
	Ikke dansk	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	97	3	99	10
	Planlagt	97	3	38	8
Afsnit	Afsnit A6	100	0	22	6
	Afsnit B6	94	6	65	4
	Afsnit C6	100	0	50	8
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	6	0

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		91	9	159
Alder	0-19	86	14	7
	20-39	94	6	18
	40-59	89	11	38
	60-79	91	9	75
	80-	95	5	21
Køn	Mand	90	10	71
	Kvinde	92	8	88
Skema udfyldt af	Patienten	92	8	143
	Pårørende	85	15	13
Modersmål	Dansk	91	9	158
	Ikke dansk	-	-	1
Indlæggelses-type	Akut	90	10	108
	Planlagt	96	4	45
Afsnit	Afsnit A6	96	4	28
	Afsnit B6	88	12	68
	Afsnit C6	96	4	57
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	6

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		92	8	157
Alder	0-19	100	0	7
	20-39	76	24	17
	40-59	90	10	39
	60-79	95	5	73
	80-	100	0	21
Køn	Mand	92	8	71
	Kvinde	93	7	86
Skema udfyldt af	Patienten	91	9	141
	Pårørende	100	0	13
Modersmål	Dansk	92	8	156
	Ikke dansk	-	-	1
Indlæggelses-type	Akut	91	9	106
	Planlagt	98	2	44
Afsnit	Afsnit A6	96	4	27
	Afsnit B6	92	8	66
	Afsnit C6	91	9	58
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	6

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? d) Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		78	22	73
Alder	0-19	80	20	5
	20-39	73	27	11
	40-59	58	42	19
	60-79	90	10	29
	80-	89	11	9
Køn	Mand	87	13	30
	Kvinde	72	28	43
Skema udfyldt af	Patienten	79	21	68
	Pårørende	-	-	4
Modersmål	Dansk	78	22	72
	Ikke dansk	-	-	1
Indlæggelses-type	Akut	73	27	56
	Planlagt	93	7	15
Afsnit	Afsnit A6	90	10	10
	Afsnit B6	73	27	30
	Afsnit C6	78	22	32
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1

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		11	56	26	7	27	3	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	13	63	13	13	8	0	
	40-59	0	43	43	14	7	2	
	60-79	22	67	11	0	9	1	
	80-	-	-	-	-	2	0	
Køn	Mand	10	70	10	10	10	1	
	Kvinde	12	47	35	6	17	2	
Skema udfyldt af	Patienten	13	54	25	8	24	3	
	Pårørende	-	-	-	-	3	0	
Modersmål	Dansk	11	56	26	7	27	3	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	14	55	23	9	22	3	
	Planlagt	-	-	-	-	3	0	
Afsnit	Afsnit A6	-	-	-	-	3	0	
	Afsnit B6	8	46	38	8	13	2	
	Afsnit C6	25	50	13	13	8	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0	

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		59	17	17	8	151	4
Alder	0-19	50	17	17	17	6	0
	20-39	39	17	22	22	18	0
	40-59	47	17	28	8	36	0
	60-79	71	18	8	3	72	3
	80-	58	11	21	11	19	1
Køn	Mand	51	22	18	9	67	2
	Kvinde	65	12	15	7	84	2
Skema udfyldt af	Patienten	62	15	16	7	137	4
	Pårørende	18	36	18	27	11	0
Modersmål	Dansk	59	17	17	7	148	4
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	54	20	18	8	108	1
	Planlagt	79	8	11	3	38	3
Afsnit	Afsnit A6	85	4	8	4	26	1
	Afsnit B6	54	18	19	9	68	2
	Afsnit C6	54	20	16	10	50	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	29	29	0	7	0

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		24	65	11	0	89	69	
Alder	0-19	50	25	25	0	4	2	
	20-39	0	90	10	0	10	7	
	40-59	15	70	15	0	20	18	
	60-79	34	57	9	0	44	33	
	80-	9	82	9	0	11	9	
Køn	Mand	20	63	17	0	41	31	
	Kvinde	27	67	6	0	48	38	
Skema udfyldt af	Patienten	23	67	10	0	79	63	
	Pårørende	33	44	22	0	9	4	
Modersmål	Dansk	23	65	12	0	86	68	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Indlæggelsestype	Akut	24	64	12	0	66	42	
	Planlagt	21	74	5	0	19	25	
Afsnit	Afsnit A6	23	69	8	0	13	14	
	Afsnit B6	26	62	11	0	53	20	
	Afsnit C6	22	67	11	0	18	34	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	0	5	1	

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?				Antal patienter
		Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja, både før og under indlæggelsen	Nej	n
		%	%	%	%	
Alle		18	22	7	53	152
Alder	0-19	14	43	0	43	7
	20-39	17	39	0	44	18
	40-59	21	15	10	54	39
	60-79	22	24	4	49	67
	80-	5	10	14	71	21
Køn	Mand	22	26	3	49	73
	Kvinde	15	19	10	56	79
Skema udfyldt af	Patienten	18	24	7	51	134
	Pårørende	14	14	0	71	14
Modersmål	Dansk	17	23	7	53	149
	Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelses-type	Akut	2	28	3	67	103
	Planlagt	55	7	17	21	42
Afsnit	Afsnit A6	42	12	12	35	26
	Afsnit B6	22	20	6	52	65
	Afsnit C6	5	27	4	64	55
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	50	17	33	6

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		25	72	3	0	64	0
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0
	20-39	0	100	0	0	10	0
	40-59	12	82	6	0	17	0
	60-79	38	62	0	0	29	0
	80-	-	-	-	-	4	0
Køn	Mand	9	84	6	0	32	0
	Kvinde	41	59	0	0	32	0
Skema udfyldt af	Patienten	24	73	3	0	59	0
	Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål	Dansk	24	73	3	0	62	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	18	75	7	0	28	0
	Planlagt	29	71	0	0	31	0
Afsnit	Afsnit A6	53	47	0	0	17	0
	Afsnit B6	12	88	0	0	26	0
	Afsnit C6	24	76	0	0	17	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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		36	57	6	1	162
Alder	0-19	57	43	0	0	7
	20-39	26	68	5	0	19
	40-59	25	60	13	3	40
	60-79	47	49	4	0	79
	80-	18	76	6	0	17
Køn	Mand	31	64	5	0	75
	Kvinde	41	51	7	1	87
Skema udfyldt af	Patienten	36	57	6	1	148
	Pårørende	36	55	9	0	11
Modersmål	Dansk	36	57	6	1	158
	Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelses-type	Akut	29	63	7	1	108
	Planlagt	52	43	4	0	46
Afsnit	Afsnit A6	59	41	0	0	29
	Afsnit B6	28	62	10	0	69
	Afsnit C6	40	55	3	2	58
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	83	17	0	6

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		34	51	13	2	174
Alder	0-19	57	29	14	0	7
	20-39	42	47	11	0	19
	40-59	34	49	10	7	41
	60-79	36	49	14	1	84
	80-	17	70	13	0	23
Køn	Mand	31	54	13	3	78
	Kvinde	38	48	13	2	96
Skema udfyldt af	Patienten	35	51	12	2	156
	Pårørende	21	50	21	7	14
Modersmål	Dansk	34	52	12	2	170
	Ikke dansk	-	-	-	-	2
Indlæggelses-type	Akut	34	53	13	1	118
	Planlagt	35	48	13	4	48
Afsnit	Afsnit A6	48	48	3	0	31
	Afsnit B6	34	47	16	3	76
	Afsnit C6	32	58	7	3	60
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	29	71	0	7

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		41	46	4	9	54	8	107
Alder	0-19	50	50	0	0	2	1	4
	20-39	33	67	0	0	3	0	16
	40-59	22	56	0	22	9	1	29
	60-79	56	33	4	7	27	2	52
	80-	23	62	8	8	13	4	6
Køn	Mand	38	55	0	7	29	3	45
	Kvinde	44	36	8	12	25	5	62
Skema udfyldt af	Patienten	43	50	2	5	42	6	102
	Pårørende	22	33	11	33	9	1	5
Modersmål	Dansk	40	47	4	9	53	7	106
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	1
Indlæggelses-type	Akut	36	49	5	10	39	5	71
	Planlagt	64	27	0	9	11	1	34
Afsnit	Afsnit A6	67	33	0	0	6	1	22
	Afsnit B6	44	37	4	15	27	2	45
	Afsnit C6	31	56	6	6	16	4	39
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5	1	1

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		23	57	13	7	91	80	
Alder	0-19	33	50	17	0	6	1	
	20-39	17	67	0	17	6	13	
	40-59	9	57	22	13	23	18	
	60-79	35	53	9	2	43	40	
	80-	8	69	15	8	13	8	
Køn	Mand	23	60	15	2	47	32	
	Kvinde	23	55	11	11	44	48	
Skema udfyldt af	Patienten	23	56	13	8	78	75	
	Pårørende	20	60	20	0	10	4	
Modersmål	Dansk	24	56	14	7	88	79	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Indlæggelses-type	Akut	26	51	13	10	61	54	
	Planlagt	17	70	13	0	23	25	
Afsnit	Afsnit A6	17	83	0	0	12	18	
	Afsnit B6	30	46	20	4	46	28	
	Afsnit C6	18	68	7	7	28	32	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	40	20	40	5	2	

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		57	18	16	9	123	45
Alder	0-19	60	20	20	0	5	2
	20-39	38	31	23	8	13	5
	40-59	56	19	13	13	32	8
	60-79	61	18	13	8	61	21
	80-	58	0	33	8	12	9
Køn	Mand	53	19	19	9	58	20
	Kvinde	60	17	14	9	65	25
Skema udfyldt af	Patienten	56	20	15	9	110	40
	Pårørende	60	0	30	10	10	4
Modersmål	Dansk	58	18	15	8	119	45
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	60	17	15	9	82	32
	Planlagt	54	20	14	11	35	12
Afsnit	Afsnit A6	62	14	10	14	21	8
	Afsnit B6	50	21	22	7	58	15
	Afsnit C6	62	19	8	11	37	22
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	0	29	0	7	0

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Ved ikke
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		82	15	3	0	72	70	18
Alder	0-19	100	0	0	0	2	3	1
	20-39	75	25	0	0	8	8	1
	40-59	57	29	14	0	14	19	7
	60-79	92	8	0	0	38	35	5
	80-	80	20	0	0	10	5	4
Køn	Mand	73	23	3	0	30	34	9
	Kvinde	88	10	2	0	42	36	9
Skema udfyldt af	Patienten	83	14	3	0	63	65	15
	Pårørende	100	0	0	0	6	4	3
Modersmål	Dansk	83	14	3	0	70	70	17
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	1
Indlæggelsestype	Akut	89	11	0	0	38	56	13
	Planlagt	76	17	7	0	29	13	4
Afsnit	Afsnit A6	70	30	0	0	20	7	3
	Afsnit B6	90	7	3	0	30	35	7
	Afsnit C6	80	15	5	0	20	25	7
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	2	3	1

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

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






Afsnit A6

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 synes, håndtering af weekend er for dårlig. Den enkelte personale er flink nok, men da der er så lidt personale, kan der til tider være nogen usikkerhed, og man er i høj grad overladt til sig selv. Det var ikke rart at være der en weekend.	Godt
✎	3 Alle faggrupper var professionelle og venlige.	Virkelig godt
✎	4 Afdelingen kunne godt trænge til en gang maling.	Godt
✎	6 Jeg var isoleret på enestue. Stuen er nordvendt, så jeg så ikke solen i to dage. Der var heller ingen udsmykning/billeder, kun en skidengul væg med tre sømhuller.	Godt
✎	7 Jeg har ved denne indlæggelse følt, at der virkelig blev taget hånd om mig.	Virkelig godt
✎	8 Jeg oplevede kun venlighed og omsorg. Det var en rigtig god oplevelse. Jeg er meget taknemmelig for den gode behandling, jeg modtog.	Virkelig godt
✎	10 Jeg har aldrig været indlagt før, og jeg var meget overrasket over, hvordan de alle sammen tog sig god tid. Jeg modtog en varm og personlig behandling, og de var meget opmærksomme på mit velbefindende.	Virkelig godt
✎	11 Afdelingen kan evt. friskes op med maling, den var mørk og dyster. Rengøringen på baderum og toilet kunne være bedre.	Virkelig godt
✎	12 ALT var fint og godt.	Virkelig godt

Afsnit A6

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Blev henvist til forkert afdeling. Journal bortkom mellem afdelinger.	Godt
	7	Er opereret for en aneurisme. Oplevede, at lægen var meget venlig og omhyggelig og bestilte straks scanning på hjerteafdelingen for at være sikker på den rigtige narkose. Han sagde "vi skal jo passe godt på dig". Rigtig dejligt og betryggende.	Virkelig godt
	8	Meget positiv oplevelse. Dygtig og engageret personale.	Virkelig godt
	9	Rigtig tilfredsstillende lægelig behandling.	Virkelig godt
	10	Jeg blev modtaget af en enormt sød, lyttende og informerende sygeplejerske. Det tror jeg er meget vigtigt for en patient, fordi det mindsker nervøsiteten. Og det er altid betryggende at kende handlingsforløbet.	Virkelig godt







Afsnit A6

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	6	Fejl i IV. medicingivning.	Godt
	8	Overså kræftceller.	Virkelig godt




Afsnit A6

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

		Patientens samlede indtryk
	ID 1 Kommentar Jeg føler at jeg fik for lidt information om alle de komplikationer jeg blev udsat for, især betændelsen i brystet, og generne ved alt for meget lymfевæske.	Godt
	2 Overflytning bortkom.	Godt
	4 Min operation var planlagt, men pga. akutte operationer blev jeg først opereret dagen efter. Det var temmelig frustrerende og utilfredsstillende.	Godt
	5 Jeg blev forkælet og behandlet ualmindelig godt på Randers Sygehus, tak.	Intet svar
	8 Jeg skulle opereres igen og have fjernet alle lymfeknuder, og der var desværre temmelig lang ventetid. Cirka 3-4 uger.	Virkelig godt
	10 Jeg blev vækket midt om natten, da jeg endelig var faldet i søvn, fordi der ankom en patient med større behov for enestue. Det var lidt generende, men der var ingen grund til, at jeg beslaglagde rummet længere. Sygeplejerskerne skal have ros for, at de pakkede mine ting og lod mig være i min "egen" seng, som de kørte mig i.	Virkelig godt

Afsnit A6










Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Jeg blev genindlagt på grund af komplikationer.	Godt
	2	Fik ikke nogen oplysning om geners/smerterers længde - der gik næsten to måneder.	Godt
	7	Blev udskrevet efter en overnatning. Men skulle blot ringe til ambulatorium eller afdeling, hvis der opstod problemer. Begge steder mødte jeg meget venlighed og imødekommenhed.	Virkelig godt

Afsnit B6

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Personalet er utroligt søde og venlige, fantastisk når man ser, hvor travle de er.	Virkelig godt
4	Plejepersonalet skal have en stor ros for nærvær, tålmodighed og humør! Sidst, men ikke mindst fremstod de meget professionelle. Det eneste jeg har at udsætte på forløbet er, at jeg i løbet af de fire dage, jeg var indlagt, var i kontakt med en ny læge hver dag. Det ville være mere betryggende, om der var mere kontinuitet med hensyn til dette.	Virkelig godt
8	På sengestuen, hvor patienter er blevet opereret, og hvor patienter som har problemer med endetarm er blandet, vil der opstå problemer med mange bakterier og infektioner til følge. Så få det adskilt og red liv!	Godt
9	Jeg var skuffet over, at sygehuset ikke havde en rollator, man kunne låne, mens man var indlagt. Jeg kan nemlig ikke gå uden. Men var for syg til at tænke på at få min egen med. Personen, der låste og slukkede, tænkte nok ikke på det, selv om den stod ved siden af min seng.	Godt
10	Jeg syntes, at jeres personale på patienthotellet skal have stor ros, da de virkelig var utrolig omsorgsfulde og hele tiden tog stor hensyn til, hvordan man havde det. Desværre blev min oplevelse af jeres hospital en del forringet pga. en sygeplejerske, som tydeligvis syntes, at det er bedre at gøre tingene hurtigst muligt, end hvad der er mindst smertefuldt for patienten. Dette kunne alle de andre sygeplejersker ellers godt finde ud af, men foruden hende var jeg meget tilfreds.	Godt
12	Jeg var på flere afdelinger. Der er stor forskel. Godt et sted. Skidt et andet sted. Men det handler om PERSONALET. Nogen brænder for jobbet. Andre slukker nærmest lyset, når de kommer.	Dårligt
14	Sødt og venligt personale på afdelingerne, jeg besøgte.	Virkelig godt
16	Et sygehus er ikke et hotel. Og efter min mening, skal det heller ikke være det. Vi danskere er så forvente og så kræsne. Og kan altid finde noget at brokke over.	Godt
19	Frisk juice, grøntsager, urtete, omsorgsfulde sygeplejersker. Manglende mulighed for smertebehandling med akupunktur, når man er medicinallæger.	Godt
20	Jeg var temmelig knust, da jeg ankom, da der var sygdom hjemme hos os, men de tog sig af mig med kærlighed, omsorgsfuldhed, så jeg havde tillid til, at det var et dejligt lægehold og sygeplejersker, der kunne deres faglige ting hver på sin måde. Og at der er udlændinge som læger er da ikke et problem, de er ligeså dygtige og rigtig venlige og kan deres job.	Virkelig godt
21	Der blev taget hensyn til min skræk for operationen på en flot og venlig måde. MANGE TAK.	Virkelig godt
22	Det ville være en stor fordel, hvis alt personale havde læst den løbende rapport. Det skete flere gange, at fx. sygeplejerskerne ikke var opdateret. Dette fik voldsomme konsekvenser i forbindelse med smertebehandlingen.	Virkelig dårligt

-  24 Jeg var alvorligt syg, men følte alle havde tid til mig. Virkelig godt
-  25 Jeg synes, at afdelingens personale er meget flinke til at huske afskærmning ved sengene, når de skal hjælpe en patient. Godt
-  27 Jeg var tryk og sygeplejerskerne var rigtig søde. Hvis der er noget I skal gøre bedre, så er det, at man skal tænke på, når man har børn indlagt behøves de da ikke ligge på en 4-sengsstue med tre ældre damer. Virkelig godt
-  30 Kikkertundersøgelsen gjorde ondt første gang. De informerede ikke om bedøvelse. De to næste kikkertundersøgelser var gode. Da sagde de, at man kunne bedøves. Godt
-  31 Tak for god behandling. Virkelig godt
-  33 Opdatere eller udskifte de få fejlplacerede. Afdelingen virkede ellers som om, man havde det nødvendige overskud til at klare de fleste akutte situationer jeg på fem dage oplevede. Generelt vil jeg gerne rose afdelingen. Godt
-  34 Synes afdelingen var utrolig venlig mod min hustru. Virkelig godt
-  37 Ventetid er der meget af, men det er vel ikke nemt at undgå. Godt
-  38 Ved modtagelse i afdeling på bestemt tidspunkt, burde der være en person, der kunne gå fra til dette, så unødig ventetid undgås. Bare en time er også lang tid for ældre mennesker. Godt













Afsnit B6

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Det undrer mig, at der gik et døgn inden operation af perforeret blindtarm?	Virkelig godt
4	Jeg oplevede personalet som meget imødekommende og venlige. De havde meget travlt, men evnede stadig at vise nærvær og tilstedeværelse ved henvendelser. Både når jeg havde spørgsmål, og når de henvendte sig til mig.	Virkelig godt
13	Der blev ringet 112, men fik besked på at ringe til vagtlægen, der kaldte det et hastetilfælde, og kom ca. 45 min. senere, hvor jeg havde mistet ca. 2 l. blod og havde en kropstemperatur på ca. 34 grader.	Godt
14	En venlig og behagelig modtagelse.	Virkelig godt
16	Vagtlægen var ikke særlig imødekommende. Blev to timer senere indlagt af min nabo, som var pensioneret læge.	Godt
19	MEGET, MEGET dårlig henvisning fra Silkeborg Sygehus.	Godt
20	Der blev taget hånd om mig med det samme. Jeg har ikke oplevet så god modtagelse som på Randers sygehus.	Virkelig godt
26	Ventetiden på undersøgelse fra jeg blev henvist fra NN var helt uacceptabelt. Måtte derfor selv betale for undersøgelse på privatklinik. Da det viste sig, der var en polyp med atypiske celler, blev jeg indkaldt akut og fik aftalt operation og forskellige undersøgelser. Tænk, hvis jeg havde accepteret ventetiden, som var fire måneder.	Godt
28	Hele personalet var meget venlige.	Godt
29	Hurtigt overførsel til Thybo med en sivende pulsåre til Randers.	Godt
33	I forhold til travlheden, virkelig godt.	Godt
37	Ved forundersøgelsen til indlæggelsen blev jeg modtaget med kommentaren, at det var uforståeligt, hvorfor jeg kom - jeg fejlede jo ikke noget. Her henvises til en tidligere indlæggelse. Lægen valgte dog at undersøge mig alligevel og godt for det, for det blev til en akut indlæggelse/undersøgelse, hvor det blev konstateret, at jeg har havde en slem sygdom.	Godt
38	Alt for dårlig modtagelse på A6. Måtte selv bede om en seng til patienten, som er ældre. At vente i over fire timer er for lang tid. Også ventetiden ift. læge, blodprøver, EKG m.m. Dvs. pårørende måtte jo også vente lige så lang tid uden mad og drikke, da han ellers ville være alene (kommunikation dårlig pga. nedsat hørelse).	Godt

Afsnit B6

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








	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	EDB gik i stykker.	Virkelig godt
	5	Dårlig kontakt til hjemmeplejen ved udskrivelse.	Godt
	6	Effekt: fistel, der ikke ville læges.	Dårligt
	7	Der opstod komplikationer i forbindelse med operation. Uklart om det var pga. dårlig operationsteknik!	Godt
	17	For længe om at finde årsagen til mine smerter.	Godt
	19	Manglende koordination.	Godt
	20	Glemte at måle mit blodtryk.	Virkelig godt
	22	En fatal fejldiagnose, som gjorde, at jeg lå med voldsomme smerter i flere måneder. Det var meget uheldigt, at lægerne ikke erkendte, at der skulle specialister til fra et andet sygehus, når det var nødvendigt at operere flere gange uden virkning. Først da jeg kom på Rigshospitalet, gik tingene stærkt, og folk med de rette kompetencer klarede det hele på et døgn. Jeg har således spildt flere måneder med store smerter grundet et lille hospitals ønske om at kunne klare alle problemer selv. Hvis jeg skulle få brug for et sygehus en anden gang, bliver det ikke i Randers, da det grundet manglende viden og kompetencer var tæt på at have meget alvorlige konsekvenser. Men sygeplejerskerne gør, hvad de kan, og de er søde og hjælpsomme. Det er lægerne, den er helt gal med på det sygehus.	Virkelig dårligt
	27	Ingen fejl.	Virkelig godt
	30	Tarmen var ikke tømt første gang.	Godt
	32	Mistro fra personale.	Intet svar
	35	Lægen glemte at tømme tarmen efter stomioperation.	Godt

Afsnit B6

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der var meget uro på stuen natten før min operation. Kl. ca. to flyttede en meget venlig sygeplejerske min seng ind på en samlingsstue - jeg fik et par timers søvn - herligt!	Virkelig godt
4	Behandlingsforløbet foregik som planlagt, og som jeg havde fået informeret i forvejen. Jeg er sikker på, at personalets meget positive indstilling var med til, at jeg kom så let gennem forløbet, som jeg gjorde.	Virkelig godt
6	Synes ikke, jeg fik den nødvendige information om hvad der var sket m.m.	Dårligt
7	Den sygeplejefaglige behandling var utrolig god, og personalet gav sig tid til at informere tilstrækkeligt både over for vores søn og os som forældre. Vi oplevede derimod ikke altid god lægefaglig behandling og information. Vores søn er under 18 år og flere gange blev der talt med ham om alvorlige og komplicerede ting i forbindelse med hans sygdom, uden at vi som forældre var tilstede. Det finder vi stærkt kritisabelt. Efter disse samtaler måtte plejepersonale således orientere os, uden at der var en læge tilstede. Det gjorde de ganske udmærket, men vi manglede den lægelige vurdering.	Godt
10	Jeg er en smule chokeret over, at der gik syv timer, fra jeg blev indlagt, til jeg blev opereret, taget i betragtning af, at jeg havde sprunget min blindtarm!! Samt en af sygeplejerskerne på afdeling C6 hurtigt fik vendt en god oplevelse af jeres sygehus til noget dårligt ved fx ikke at ville udlevere smertestillende når nødvendigt, skønt man havde fået at vide af de andre sygeplejersker, at det var nødvendigt at tage på grund af operationen... DESVÆRRE har jeg ikke hendes navn.	Godt
11	For mange læger om opstartsfasen til operation. Man bliver irriteret over at skulle igennem de samme tests, trykkes, prikkes indtil flere gange på samme dag. Jeg nåede at blive tilset af tre læger i løbet af dagen, som alle skulle trykke på min mave (vi er IKKE kvæg!), og det er sgu lidt svært at mærke, om det er ens mave/tarm, man har ondt i, eller det er fordi lægen er ved at trykke fingrene igennem huden på en. Normalt er jeg ikke ømskindet, men der er også grænser for, hvad man vil finde sig i. Oplevede en læge (der skulle undersøge mig) snakke i telefon på min stue med en kollega, hvor han indrømmede, han havde lavet en fejl (hvad fejlen var, blev dog ikke nævnt, ud over det havde noget med en patient at gøre). Dette gør ikke ligefrem tingene bedre for mig som patient. Han virkede meget forvirret og forfjamsket.	Godt
12	JA. Visse personer burde slet ikke passe på andre mennesker, som trænger til omsorg og støtte.	Dårligt
15	En af gangene gav de ikke medicin på det rette tidspunkt.	Godt
17	Fagpersonerne var alt for længe om at finde årsagen til mine smerter.	Godt
19	Manglende psykologhjælp, manglende information om behandling og selve operationen. Elendig og smagløs mad.	Godt
22	Jeg tror, efter den oplevelse jeg havde i Randers, at det er den rette politik at samle de bedste	Virkelig

læger få steder, således at man på de mindre sygehuse kan tage sig af simple ting, hvor mindre viden og erfaring er tilstrækkeligt. Det skal dog siges, at maden på Randers Sygehus er langt bedre end på Rigshospitalet. Sygeplejerskerne er stort set lige dygtige begge steder og er generelt den gruppe, som fortjener størst ros. Jeg var imponeret over effektiviteten på Rigshospitalet, men er nærmest skræmt ved tanken om den manglende effektivitet, der hersker i Randers. Det er mig en gåde, at så mange læger kan tage så meget fejl i så lang tid, som det var tilfældet i Randers. Det er min erfaring, at en meget svag og lemfældig ledelse oftest er årsagen til de problemer, jeg oplevede i Randers. Hvis ledelsen er nærmest ligeglad med, hvordan tingene kører, smitter det ned igennem systemet, og moralen og disciplinen kommer hurtigt til at blive slap. Jeg er overbevist om, at der i Randers er et alvorligt ledelsesproblem.

- | | | |
|---|--|------------|
|  | 23 Meget godt tilfreds med forløbet. | dårligt |
|  | 25 Jeg skulle vente længe, inden jeg blev ordentligt modtaget på stamafdeling. | Godt |
|  | 28 Meget tilfredsstillende. Mange tak til personalet. | Godt |
|  | 32 Det var ydmygende, at personalet stillede spørgsmål ved, om mine boligforhold var, som jeg beskrev dem. | Intet svar |
|  | 33 Personalet virkede generelt rigtig godt. Det kneb en smule med samarbejdet, og enkelte sygeplejersker var helt udenfor og virkede fejlplaceret, hvilket udmøntede sig i en professionel fremtoning uden hensyn til patienterne. Var alene interesseret i at udføre jobbet og skynde sig hjem. | Godt |
|  | 36 Pga. af overbelægning blev jeg flyttet til patienthotel. Der følte jeg mig lidt alene, da jeg stadig havde det dårligt. | Godt |
|  | 37 Systemet med kontaktsygeplejersken, der planlagde forløbet, virkede godt. | Godt |

Afsnit B6

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Det eneste dårlige, jeg har at sige om sygehuset, er, at der gik to måneder inden jeg fik svar på den MR-scanning som jeg fik foretaget i foråret, altså under indlæggelsen. Har dog fået en undskyldning af sygehuset for det sene svar.	Virkelig godt
3	Da første behandling blev påbegyndt.	Virkelig godt
4	Det virker ikke som om, lægehuset er blevet orienteret om min behandling på sygehuset. Men siden det er et lægehus med flere læger, ved jeg ikke, om der har været kontakt mellem sygehuset og en af lægerne. De to læger, jeg har været i kontakt med på lægehuset, skulle i hvert fald have behandlingsforløbet forklaret fra mig.	Virkelig godt
7	Der har efter udskrivelsen slet ikke været fulgt op på forløbet. Der har ikke været indkaldt til en ambulant kontrol eller fx. blodprøvekontrol. Det er muligt, at det ikke er praksis, men efter det forløb, der var ved denne indlæggelse, ville det have været relevant. Vi måtte efterfølgende selv, gennem vores egen læge, sørge for blodprøver og scanning.	Godt
12	Blev overført til Århus Kommunehospital.	Dårligt
18	Manglende kommunikation mellem sygehus og Falck. Ventede i fem timer. Sygehuset glemte at bestille kørsel.	Godt
19	Jeg følte mig HELT på herrens mark. Manglende information om senfølger og manglende behandling heraf. Manglende psykologhjælp, manglende støtte til indretning af arbejdsplads.	Godt
20	Når man er opereret og blevet sendt hjem samme dag, er det ikke rart med en lang køretur hjem i privatbil, og da jeg kom hjem var alle mine operationssår blødt igennem alt og blev ved. Jeg havde en dygtig mand, som klarede det, men jeg ønsker det ikke fremover. Da må jeg bede om, at man får lov til at blive til næste dag.	Virkelig godt
30	Min kone syntes det var for hurtigt, to dage efter operationen (jeg syntes det var ok).	Godt
32	Jeg fik at vide, at jeg IKKE kunne få hjemmepleje, når jeg boede i en campingvogn, selvom jeg var opereret og havde brug for det.	Intet svar
38	Hjælpen herhjemme fungerer perfekt. Alle, der kommer her, arbejder godt sammen for at få det til at fungere. Dejligt.	Godt








Afsnit C6

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 tror bare ikke, det kan gøres anderledes, da det er en akutafdeling.	Virkelig godt
2	Jeg var kun indlagt i ca. halvandet døgn. Jeg havde kun kontakt til ganske unge læger. FIK IKKE AT VIDE, HVAD JEG FEJLEDE! Havde det dårligt med hjemsendelsen. Ingen lægeNN. Det var en sygeplejerske, der hjemsendte mig.	Dårligt
3	Der var utrolig rent på stuen (gør selv rent på et sygehus).	Godt
4	Lyttede til mig, da jeg klagede over en dårlig seng. Jeg fik den udskiftet og var meget tilfreds med dette.	Virkelig godt
5	Jeg var imponeret over, hvor hurtige de var til at finde Playstation frem til vores søn. Han elsker at spille, så han var helt tryk ved dem. De skal ikke lave noget om, de skal bare blive ved med at være, som de er. Vores søn kom virkelig til at holde af dem.	Virkelig godt
7	Jeg har intet at beklage mig over, har kun mødt venligt personale.	Virkelig godt
9	Går ikke ind i psykologiske/mentale sider af min baggrund for smerterne i maven.	Dårligt
10	Jeg er som regel indlagt pga. blødning ud af tarmen, det er ikke, trods flere års undersøgelse, lykkes at finde årsagen, så jeg er til tider bare indlagt for at få blod pga. for lav blodprocent. Det foregik sidst i venteværelset efter eget ønske. Det er dog frustrerende, at man trods mange forskellige undersøgelser ikke kan finde årsagen.	Godt
12	Var meget tilfreds med en gennemgribende undersøgelse, blev taget alvorlig, og jeg følte mig derved tryk. Har tidligere i livet været igennem en stor tarmoperation.	Godt
13	Jeg blev rykket rundt på 3-4 forskellige stuer i løbet af det halvandet døgn, jeg var indlagt, hvilket var træls. Men da jeg først kom på en firemandsstue med andre unge, var der en rigtig god og hyggelig stemning. Ville gerne være blevet spurgt fra starten om, hvordan jeg helst ville ligge. Ved jævnaldrende, men på større stue eller på mindre stue med ældre mennesker.	Godt
15	På trods af, at afdelingen havde meget travlt, var de altid flinke og smilende.	Godt
17	At mit samlede indtryk af afdelingens lokaler er vurderet som dårligt, skal ses i lyset af, at man bag et forhæng på sengestuen ikke kan undgå at høre om de andre akutpatienters sygdomme, hvilket ikke er særligt befordrende for ens egen tilstand. Men jeg kan godt se, at det er et uløseligt problem, med mindre man har enestuer. Men netop på en akut afdeling tror jeg, at det ville være hensigtsmæssigt, om man havde.	Virkelig godt
19	Det havde været rart at få CT-scanningen i samme indlæggelsesforløb uden uvisheden i den tre uger lange ventetid. Desuden var der laaang ventetid på svar efter scanningen, så min læge måtte	Godt

Bilag 5

efter mange dage indhente et svar. Noget (mistanke om cancer?) blev afklaret, men jeg ved stadig ikke, hvorfor jeg periodisk stadig har smerter/ubehag i maveregion/mellemgulvet!?

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 20 | Behandlingen på afdelingen var sparsom og derfor ingen information til pårørende. Patienten var alt for afkræftet under hele forløbet til at mene noget om opholdet, men er heldigvis nu i bedring. | Dårligt |
|  | 21 | Jeg mener at jeg manglede noget information. Jeg blev indlagt kl. 12, og fik at vide fra kl. 12 til kl. 23, at lægen snart kom, og først kl. 23 fik jeg at vide, jeg skulle blive natten over, hvilket jeg ikke havde forventet, på grund af manglende information. | Godt |
|  | 22 | Jeg var mere end TILFREDS. | Virkelig godt |
|  | 24 | De gjorde det godt ved at være så få mennesker omkring mig som muligt. For mange med en fire-sengsstue, når man er meget syg! | Godt |
|  | 25 | De fleste på afdelingen var gode, men jeg fik ikke besøg af lægen, som skulle se på mig, men måtte til lægen en måned senere. | Godt |
|  | 26 | Personalet var menneskelige, søde og rare. | Virkelig godt |
|  | 27 | Jeg synes det var træls at være på stue med folk over 80, når jeg selv er meget ung. Det kunne man måske have taget lidt hensyn til? | Godt |








Afsnit C6

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Kirurgisk afdeling er jo en akut afdeling, derfor synes jeg ikke, at det kan gøres bedre :-)	Virkelig godt
3	Personalet var meget velforberedt på min ankomst. Smilende og venlige. Ventetiden mellem de forskellige læger, sygeplejersker og narkoselæge var kort.	Godt
4	Blev indlagt via skadestuen, hvor lægebetjeningen var MEGET FIN OG GRUNDIG. Fik endog mod sædvane lavet et akut indgreb der. Derimod var egen læges indsats ikke OK, da min sygdom ikke blev fulgt andet end lige før indlæggelsen.	Virkelig godt
6	Jeg manglede, at man lige spurgte ind til almen befindende, smerteniveau under ventetiden, da jeg på et tidspunkt var ved at besvime pga. smerter.	Godt
7	Ventetiden ikke længere end forventet. Jeg var en af mange, der havde brug for hjælp og derfor må forvente, det går efter tur.	Virkelig godt
8	Når man bliver indlagt akut med smerter, går der for lang tid samlet, inden man når til det punkt, hvor der kan gives noget smertestillende.	Godt
10	Ventetiden skyldtes delvist, at der skulle laves forlig i forbindelse med blodtransfusion.	Godt
11	Meget dårlig behandling fra lægelig side generelt. De lytter ikke. Man bliver ikke undersøgt ordentligt. Undersøgt på andet sygehus og scannet, det var en negativ besked, at der var noget galt. Ringede mange gange angående henvisning til fys.	Dårligt
12	Ikke andet end, at den var god.	Godt
14	NN gjorde her et godt stykke arbejde ved modtagelse og under ophold. Stor ros til hende.	Godt
18	Det er svært at besvare et forløb over kun tre måneder. Mit sygdomsforløb startede med operation for endetarmskræft. Jeg har været igennem mange scanninger og koloskopier og flere indlæggelser. Jeg har altid følt mig tryk og været meget glad for alt personale.	Godt
19	Ros til min praktiserende læge for at han fik mig indlagt så hurtigt.	Godt
22	Perfekt.	Virkelig godt
25	Alt for lang ventetid, samme test som i ambulancen. Havde fået besked af Falck, men blev alligevel indlagt til middag. Kom på afdelingen om aftenen, først mad sent på aftenen.	Godt
26	Alle var søde og venlige på afdelingen.	Virkelig godt
29	Alt gik, som det skulle.	Godt

Afsnit C6

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Fik noget forebyggende medicin for sent inden operation.	Godt
	6	Betændelse.	Godt
	11	Mangel på undersøgelse.	Dårligt
	16	Pinefuld kikkertundersøgelse.	Godt
	19	Ikke gennemført kikkertundersøgelse.	Godt
	20	Lungerne "drukne" i galde.	Dårligt
	25	Fik ikke medicin, som oplyst af lægen.	Godt

Afsnit C6

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Jeg syntes, vi fik en SUPER behandling.	Virkelig godt
6	Ifølge min egen læge skyldes efterfølgende langvarig behandling med penicillin, at mit operations-sår ikke var lukket ordentligt. Ved overvægt og operation i maven, bør der være flere sting pga. fedtvævets belastning/trykken mod såret. Jeg var i penicillinbehandling i fire uger og måtte opgive at amme min nyfødte datter.	Godt
7	Fik en god information af alle, om hvad der nu skulle ske, jeg var helt tryk ved situationen.	Virkelig godt
8	Jeg var meget tilfreds med, at der er sket et holdningsskift til smertebehandling af min lidelse, således at man nu også får smertestillende medicin, mens man observerer - uden at skulle slås for at få det.	Godt
12	Tilfredsstillende. Dog lang ventetid ved røntgen og ved scanning.	Godt
16	Pinefuld kikkertundersøgelse på grund af blødende tyktarm uden bedøvelse.	Godt
17	Den første læge, der undersøgte mig, mente, at operation var nødvendig. Den næste læge mente, at mit "problem" (tarmslyng) nok kunne klares på en anden måde, hvilket viste sig at være en korrekt vurdering.	Virkelig godt
20	Indbefatter sygeplejefaget omsorg? Der var ikke meget tid og venlighed i omgangen med patienten. Nogle gange følte det som om patienten var til besvær. Yderligere opstod der er alvorlig fejl under en operation: Derfor intensiv og respirator efterfølgende.	Dårligt
22	Blev utrolig GODT BEHANDLET.	Virkelig godt
23	Jeg har galdesten, som de har prøvet at fjerne nogle gange i Randers og i Århus. Den oplevelse jeg havde i Århus, er det værste jeg nogensinde har oplevet, hvorimod inde i Randers har det hele været en rigtig god oplevelse.	Godt
24	Alt for lang ventetid på operation. To døgn er alt for lang tid (mangel på personale?!)	Godt
27	Det var rart, at personalet tog hensyn til, at jeg ikke kunne lide at være der. Så jeg ind imellem fik "frie tøjler" til f.eks. at gå en tur :-)	Godt
28	Kan ikke skrive så meget, da jeg har været udsat for så meget dårlig behandling.	Godt





Afsnit C6

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Mange fejl fra hjemmeplejen vedrørende medicinændringer (fire aktuelle fejl). Rettet af datter (sygeplejerske).	Virkelig godt
7	Har været meget tilfreds med hele personalet.	Virkelig godt
12	Udskrevet fra patienthotellet og var meget tilfreds...	Godt
17	Frygten for fornyet anfald lurer naturligvis, så jeg er meget opmærksom på, om jeg skulle få symptomer. Men det er ellers ikke noget, der påvirker min hverdag negativt på nogen måde.	Virkelig godt
19	Først klokken 21 fik jeg besked om den ikke-gennemførlige kikkertundersøgelse om eftermiddagen, som skule erstattes af en CT-scanning senere. Der gik tre uger, før det blev muligt. Lang ventetid! Samme aften blev jeg udskrevet, og min mand måtte for tredje gang den dag på sygehuset!	Godt
20	Blev udskrevet inden visitatorbesøg. Fik udleveret sidste to sider i journal og medicinplan, som ikke er nem at aflæse selv ikke for almindeligt uddannede danskere. Fik apoteket til at aflæse (og visitator) for at forstå!!	Dårligt
28	Syntes ikke, at jeg skulle have været udskrevet, da jeg havde det dårligt/svimmel stadigvæk. Har haft en del problemer med narkosen (morfin ikke tåle det). Fik mange forskellige piller, og hvor jeg blev meget dårlig.	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	Jeg har udelukkende ros tilovers for de sygeplejere, som var på afdelingen. Kæmpe ros til de plejere, som var hos mig under mine dage på intensiv afdeling. DE må være specialuddannede, hvad angår menneskelighed..!	Dårligt
	3	Mere information omkring hjemsendelse.	Godt
	4	En times ventetid på toilettet til hjælp var rigeligt = for meget. Man følte, at man blev glemt.	Godt
	5	Ville gerne have været på enestue også inden operationen, fordi jeg var nybagt mor og de gamle på stuen var virkelig negative og rigtig dårlige.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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




ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2 Sendte bud efter vagtlægen, som indlagde mig akut.	Godt
	4 I rigtig mange år har jeg gået til kontrol hvert andet år på Randers Sygehus for at følge min sygdom. Kræftknuden (årsag til operation) har været cirka to år undervejs, hvilket vil sige, at denne burde/skulle have været opdaget ved den regelmæssige kontrol. Inden indlæggelse havde jeg flere gange kontakt til egen læge, anden læge og Randers Sygehus pga. "forstoppelse"/smerter. Ingen af disse var opmærksomme på faren for kræftknude (som ellers er den farlige følge af min sygdom). Denne sygdom blev de orienteret om. Til sidst lykkedes det at få en læge ud, måtte true med at ringe 112. Da denne kom, kunne han hurtigt konstatere, at der var behov for akut indlæggelse. Nu var der gået 14 DAGE med "forstoppelse"/smerter. Ved indlæggelse holdt de første tre dage fast i, at diagnosen "bare" var almindelig forstoppelse. Behandling på skift med olie og lavement. Pårørende må her informere om forløbet, da jeg ikke selv pga. smerter kan huske, hvad der skete. Der gik tre dage fra indlæggelse til akut operation, da jeg de pludselig var bange for, at tarmen ville springes. I journalen kan vi nu læse, hvad der var tale om.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

		Patientens samlede indtryk
	ID 1 Kommentar Kirurgen undlod under operationen at foretage det, som vi forinden havde aftalt skulle ske. Det fik fatale følger få dage efter og udløste en ny akut operation med et betragteligt forlænget sygehusophold og mange smerter til følge.	Dårligt
	2 Jeg blev opereret for en lidelse, og så fandt de en kræftknode, som blev fjernet. Den læge, der stod for operationen, er alle tiders læge, rar og behagelig. Tak.	Godt
	4 Blev flyttet for mange gange. Flere end 10 gange.	Godt
	5 Der kunne godt være forvirring omkring hvad, der skulle ske. Om jeg måtte tage hjem at sove eller hvad? Ved operationen var jeg jo meget nervøs og synes, jeg var efterladt længe alene i "modtagelsen" på operationsafdelingen! Følte også jeg kom i 2. række mht. ventetid ved operationen.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Sygehuset undlod at fortælle mig om genoptræningsmuligheder. Sygehusets fysioterapeut var kun tilstede, mens jeg var sengeliggende. Jeg havde mere brug for at få råd og vejledning om, hvad jeg måtte/ikke måtte, når jeg kom hjem. Jeg fik efterfølgende at vide, at en evt. kommunal genoptræning skulle gå via sygehuset med en plan herfra, men jeg fik intet at vide om hverken genoptræning eller om evt. "typiske" symptomer, som kunne forekomme efter så mange og komplicerede operationer. Jeg følte mig i den grad overladt til mig selv til at vurdere, om de smerter, jeg senere fik, var "normale" eller om der var grund til uro. Jeg betaler endnu for en intensiv genoptræning.	Dårligt
	2 Sygehuset havde lovet at ringe til en dame, som skulle være her, når jeg kom hjem, men det havde de ikke gjort, så jeg måtte selv ringe, og hun var heldigvis hjemme, og så kom hun hen til mig og hjalp mig, jeg kunne intet.	Godt
	4 Sygeplejersken var meget afvisende over for pårørende omkring spørgsmål om blandt andet medicin. Begrundelsen lød, at patienten var selv blevet orienteret. Da vi kom hjem, viste det sig, at der manglede medicin.	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.