

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Indlagte



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

**Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T
Skejby Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af

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

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

© Center for Kvalitetsudvikling

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

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

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	96
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

Organisering

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

Rapporteringen

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

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

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

Rapportgrundlag

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	218
Besvarelser fra afdelingens patienter:	140
Afdelingens svarprocent:	64%

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".

Det har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

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

Husk kommentarsamlingen

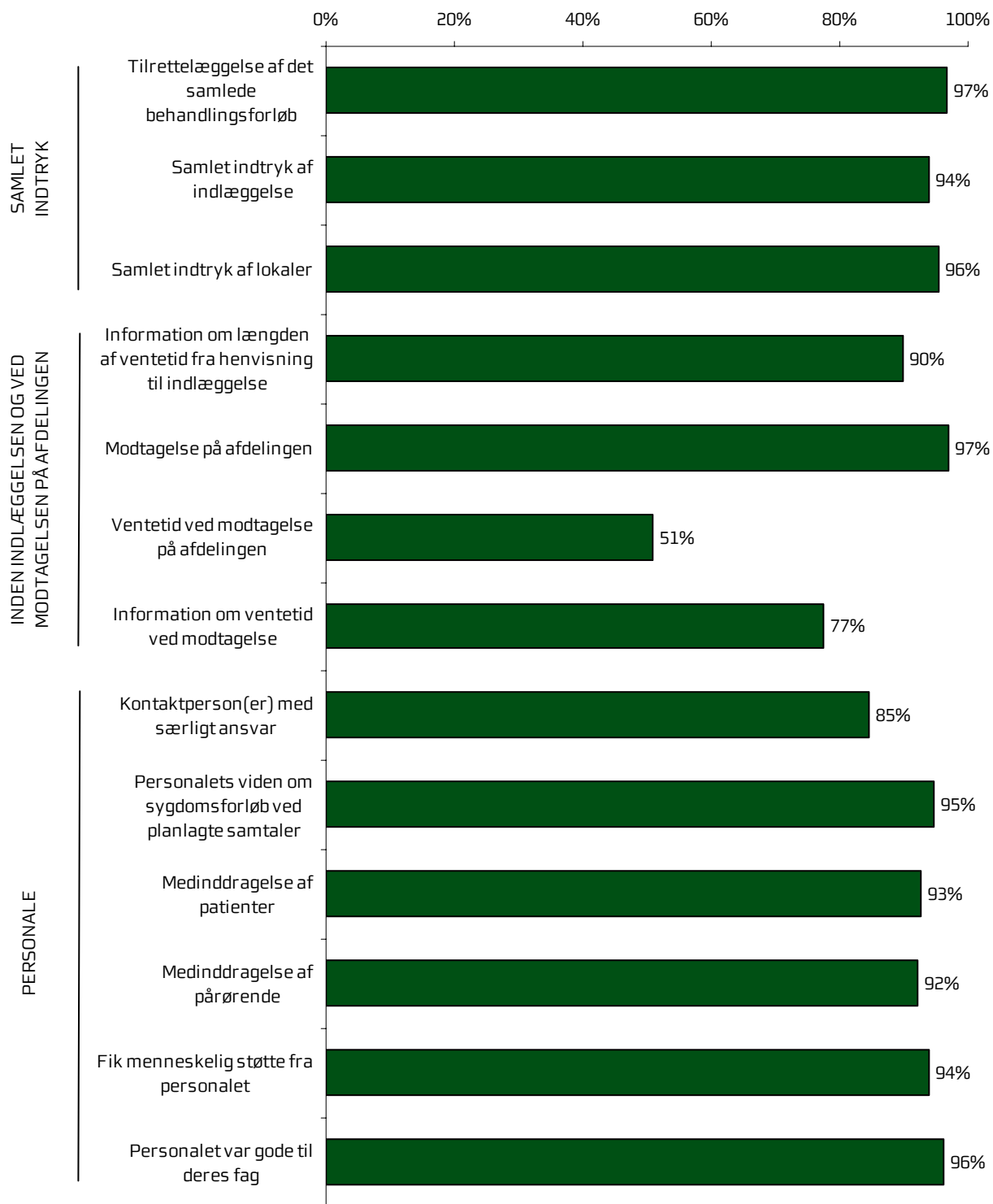
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

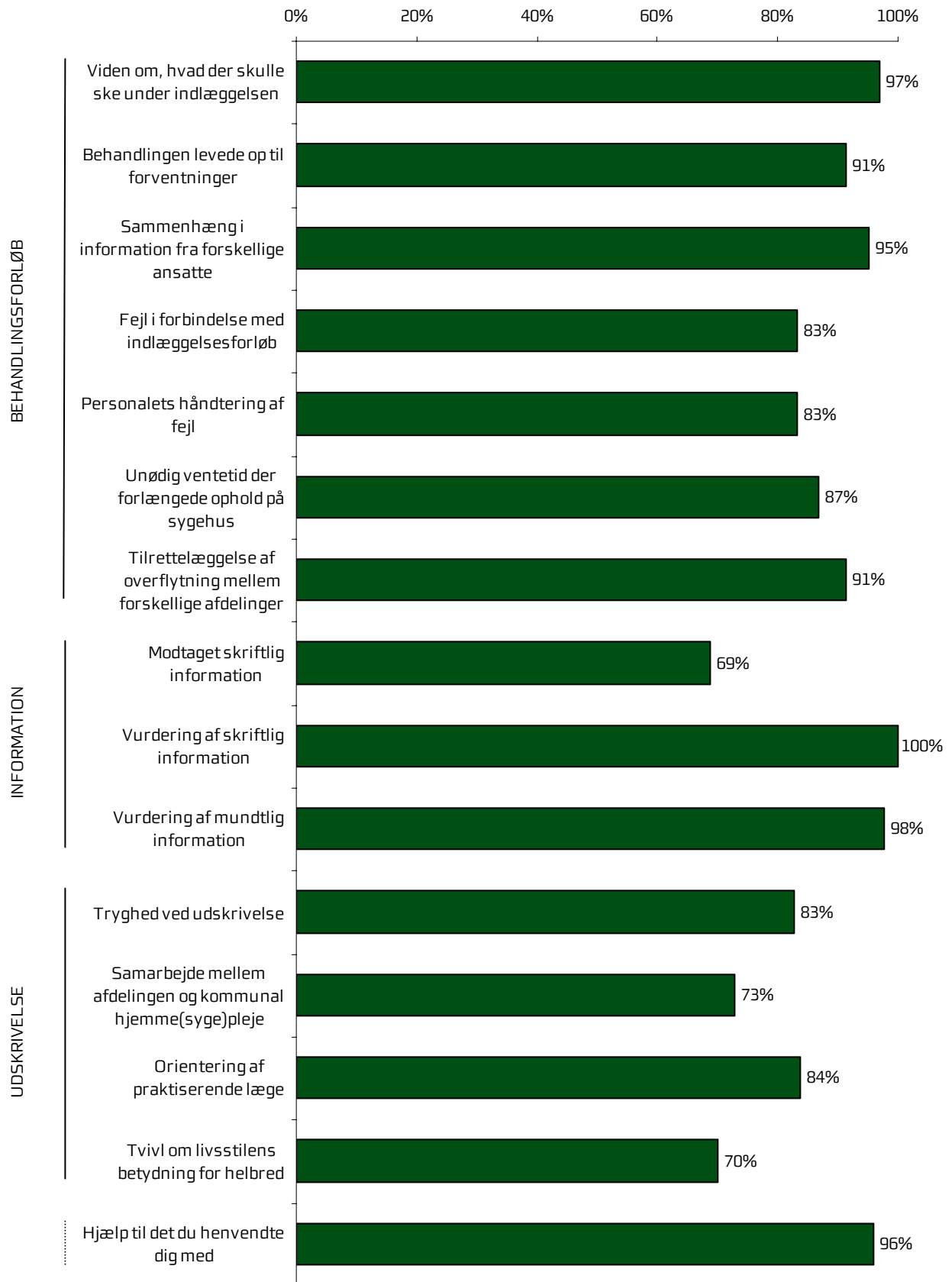
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



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



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

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

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

Siderne i dobbeltopslagene

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

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

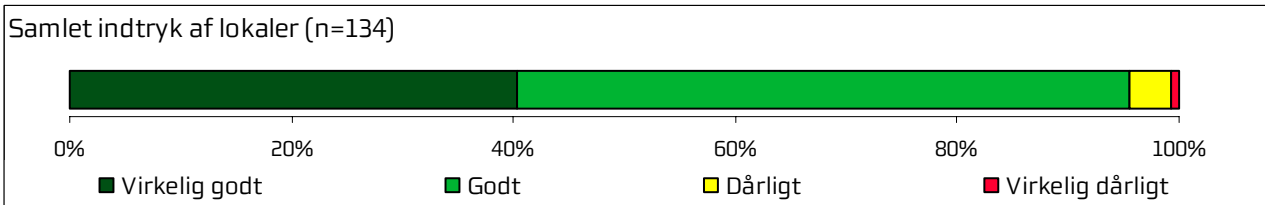
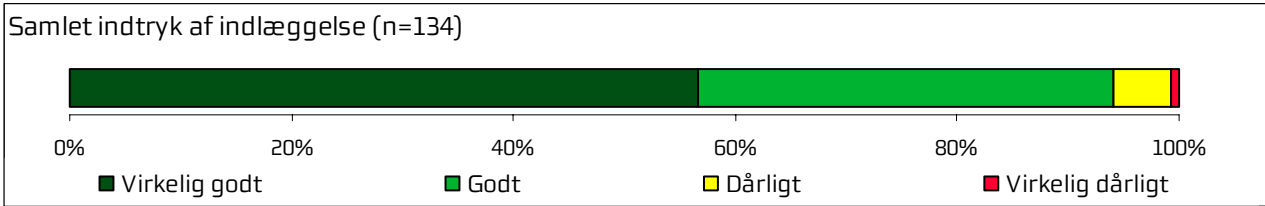
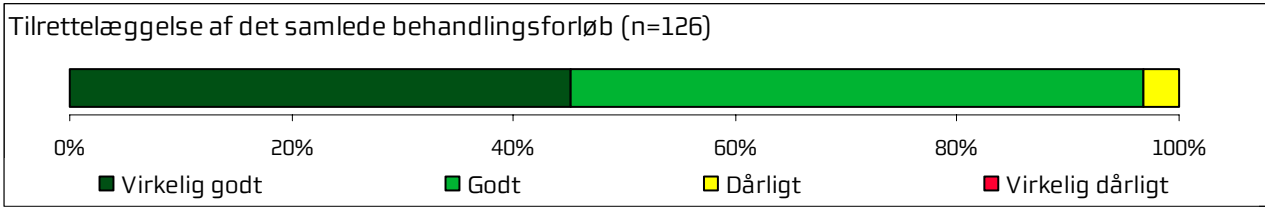
Tilfældige forskelle?

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

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

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

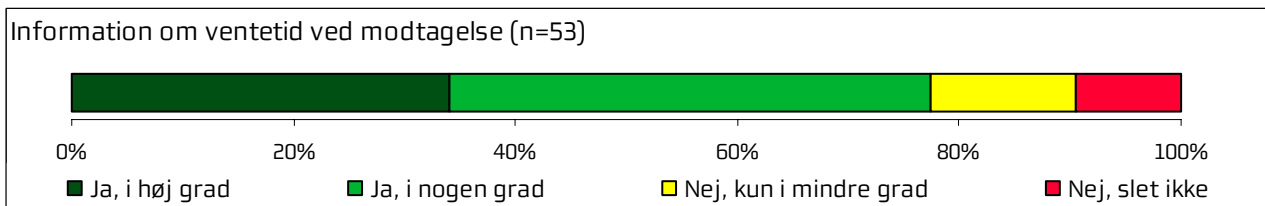
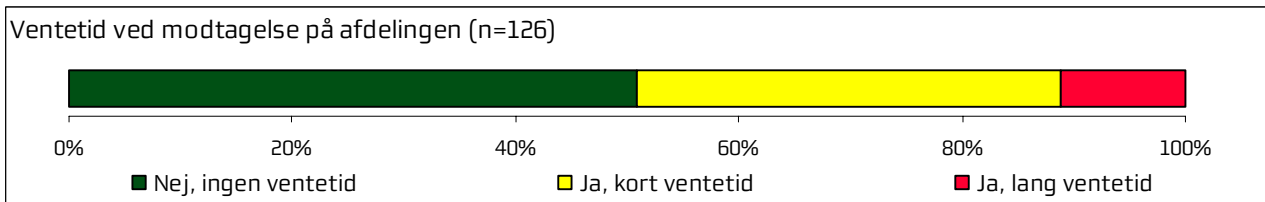
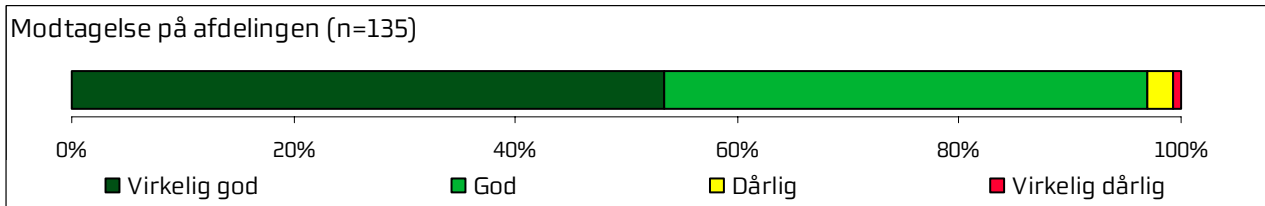
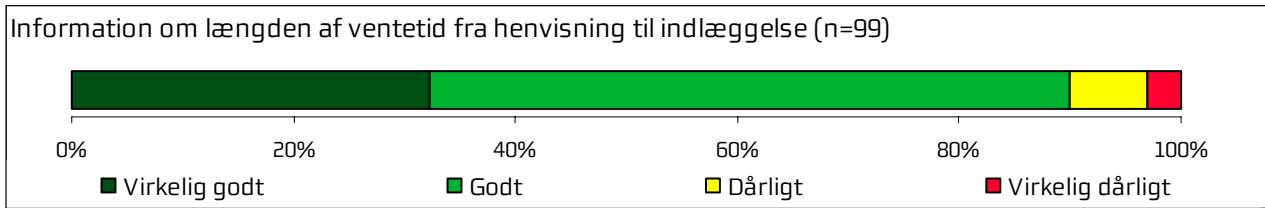
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	97%	-	-	97%	92%	95%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	94%	-	-	97%	95%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	96%	-	-	95%	93%	94%

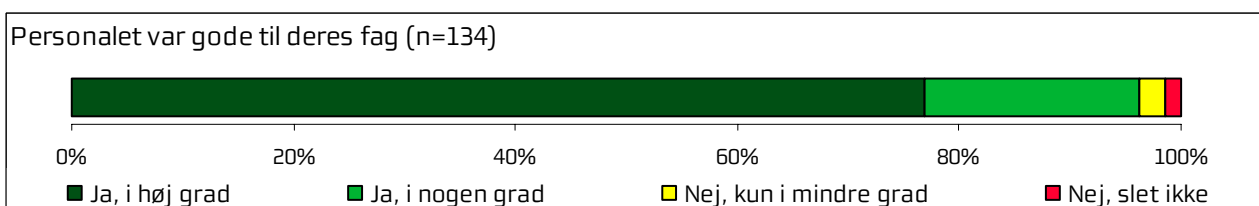
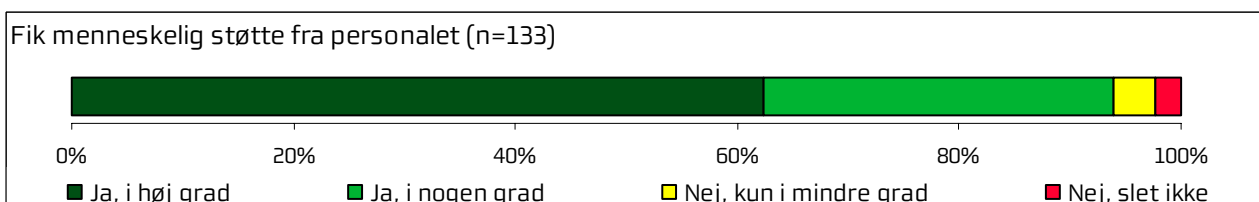
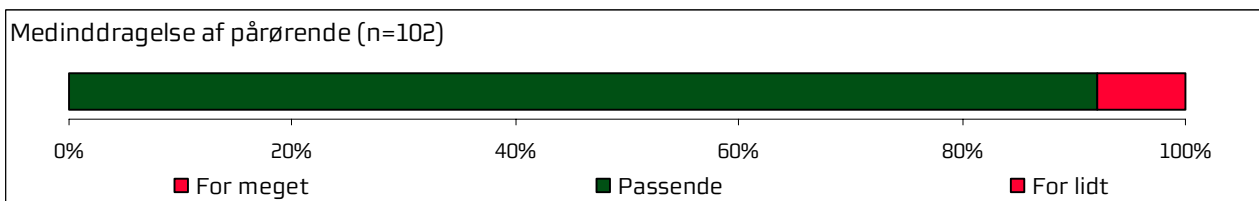
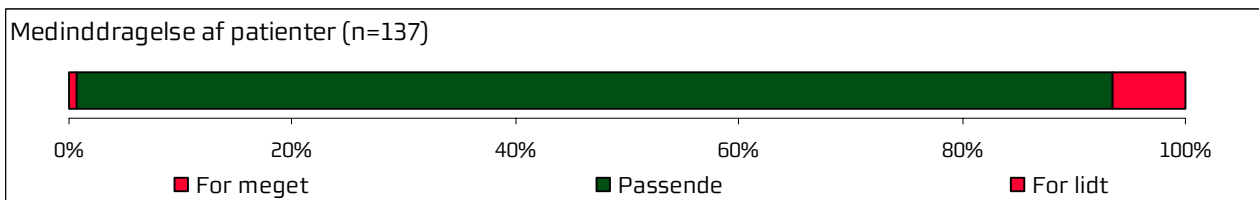
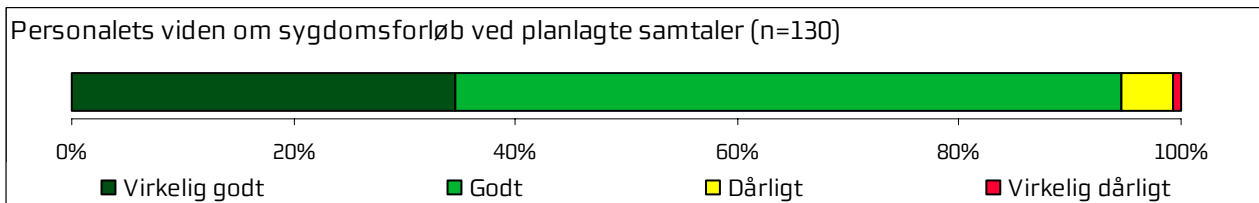
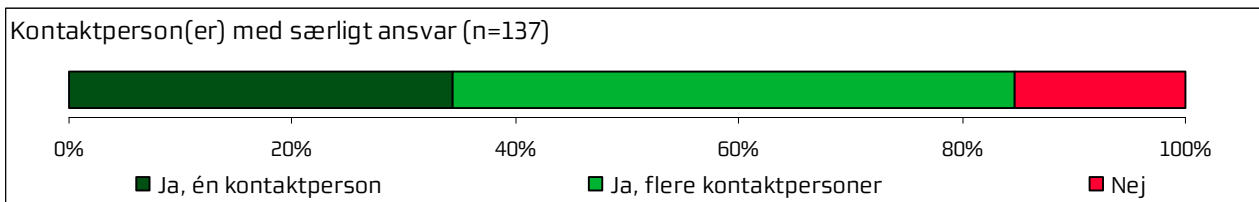
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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?	90%	-	-	100%*	79%*	88%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97%	-	-	98%	95%	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	51%	-	-	55%	34%*	45%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	77%	-	-	78%	67%	74%

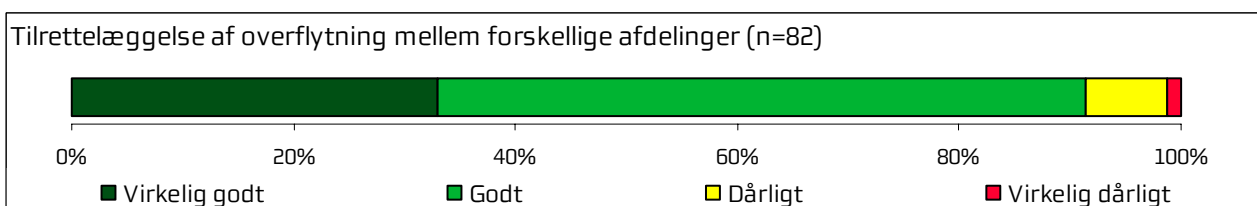
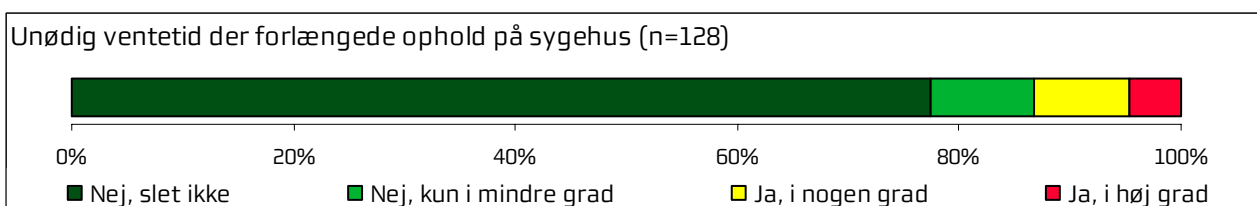
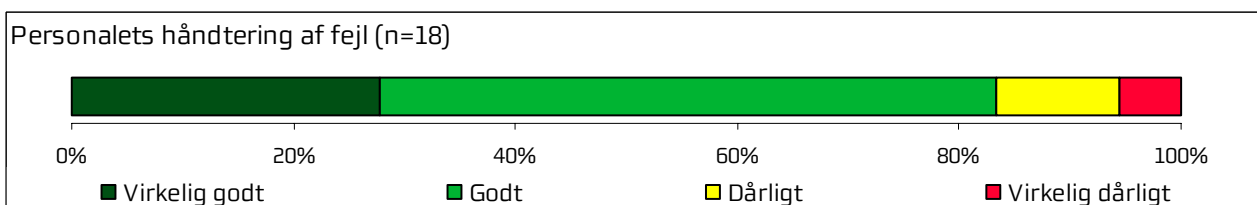
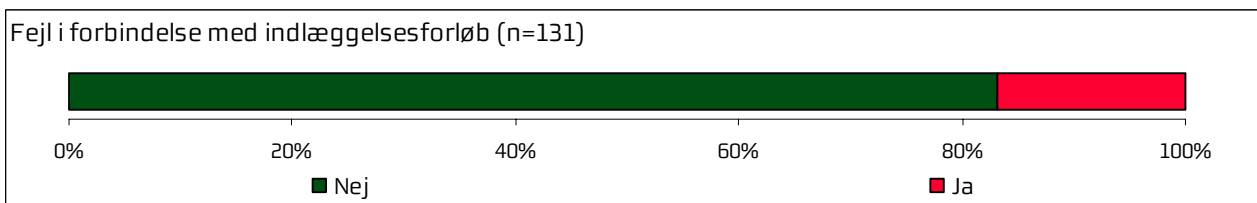
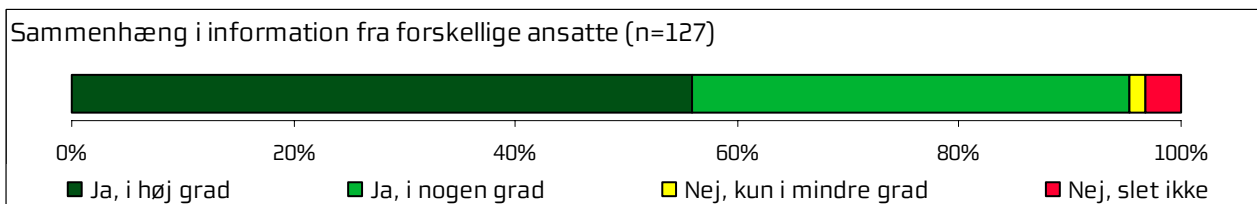
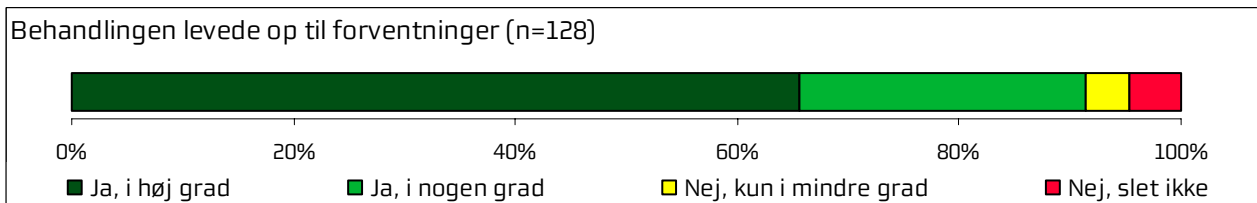
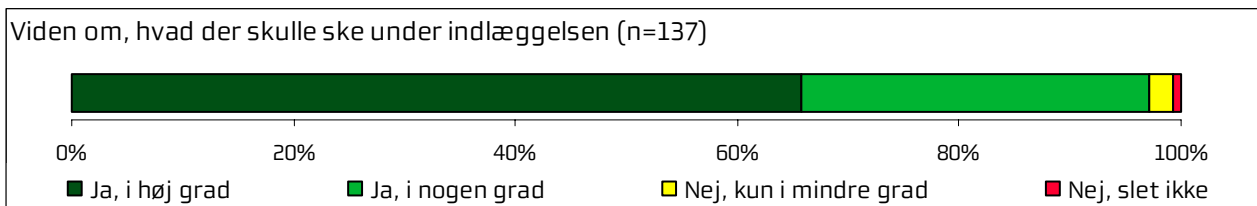
4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	85%	-	-	90%	78%	88%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95%	-	-	97%	92%	94%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93%	-	-	94%	91%	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92%	-	-	93%	88%	91%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	94%	-	-	96%	88%	93%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96%	-	-	99%	95%	97%

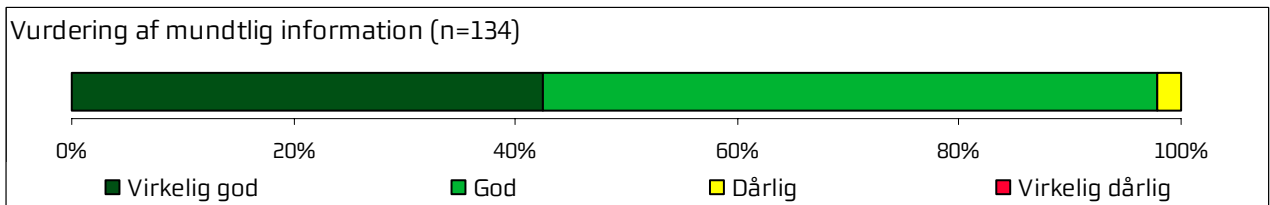
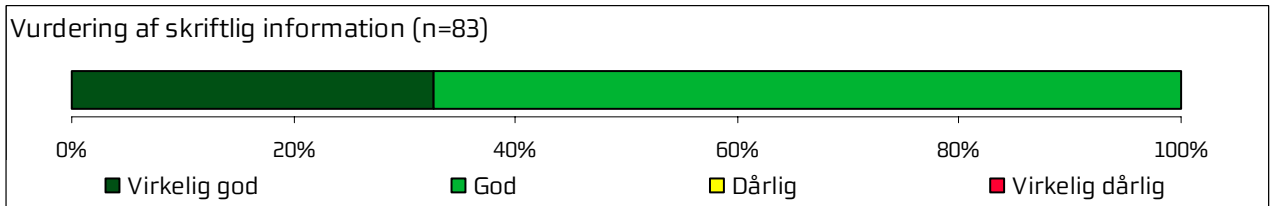
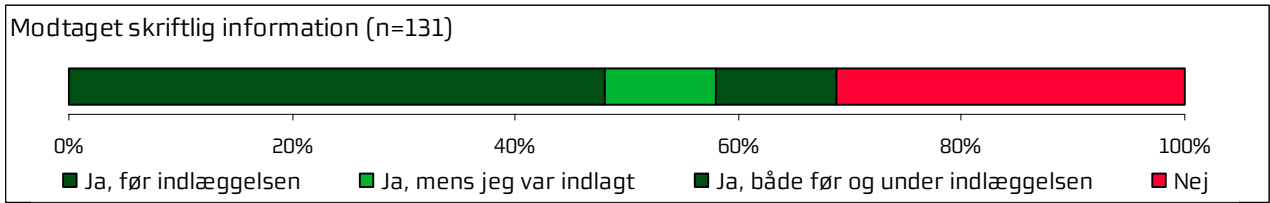
4.4 Behandlingsforløb



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?	97%	-	-	95%	86%*	93%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91%	-	-	95%	89%	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	95%	-	-	96%	85%*	92%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	83%	-	-	88%	77%	82%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83%	-	-	85%	66%	76%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	87%	-	-	88%	71%*	82%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	91%	-	-	95%	88%	92%

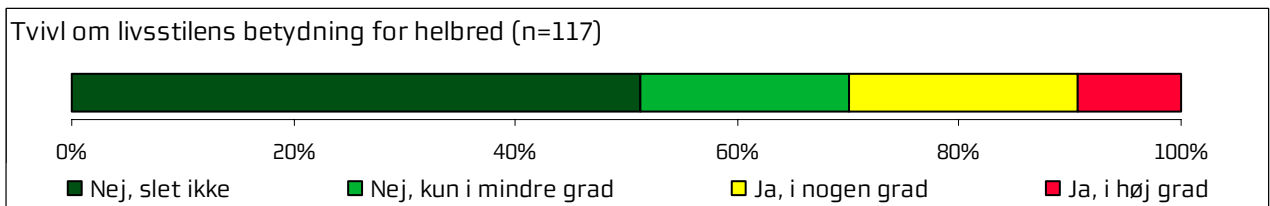
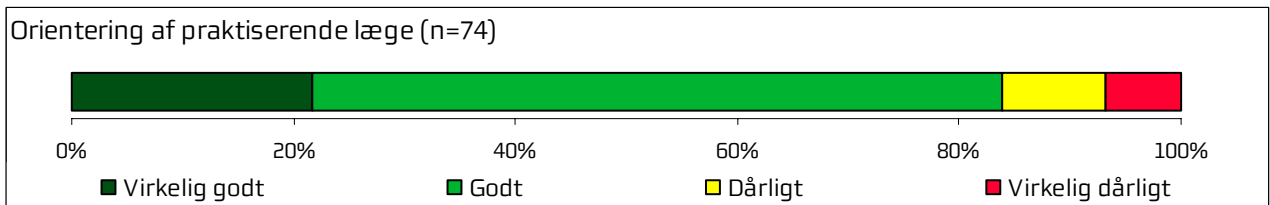
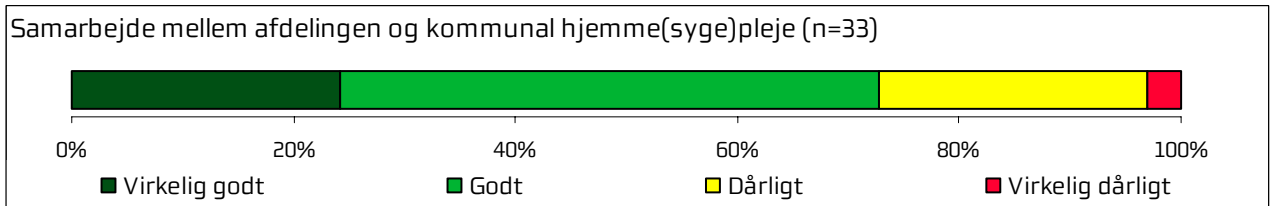
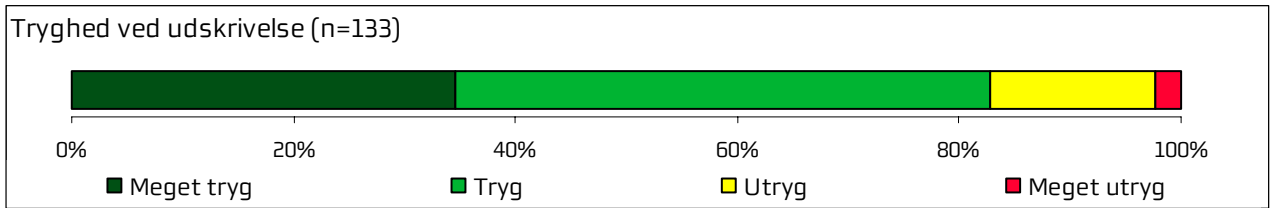
4.5 Information



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?	69%	-	-	79%*	30%*	67%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	94%*	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	98%	-	-	96%	93%*	95%

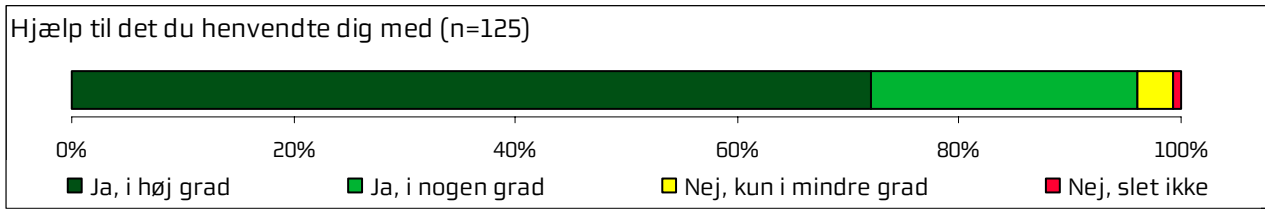
4.6 Udskrivelse



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	83%	-	-	94%*	88%	91%*
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	73%	-	-	91%*	78%	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	84%	-	-	89%	72%	83%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	70%	-	-	81%*	71%	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	96%	-	-	98%	94%	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 <input type="checkbox"/>	Planlagt (indkaldt på forhånd) <input type="checkbox"/>
Gå til spørgsmål 3		

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>		
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	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"/>
9. 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"/>		
10. 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"/>	

Løbenr.: >>lobnr<<

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

BEHANDLINGSFORLØB

13. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
14. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Sæt venligst ét kryds i hver række)				Ja <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Jeg fik ikke udleveret medicin
a) Udleveret forkert medicin?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Andet: _____				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 17. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
18. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
19. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger <input type="checkbox"/>	
20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?						

INFORMATION

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

Løbnr.: >>lobnr.<<

UDSKRIVELSE

<p>24. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</p>	<p>Meget tryk <input type="checkbox"/></p>	<p>Tryk <input type="checkbox"/></p>	<p>Utryk <input type="checkbox"/></p>	<p>Meget utryk <input type="checkbox"/></p>		
<p>25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?</p>	<p>Virkelig godt <input type="checkbox"/></p>	<p>Godt <input type="checkbox"/></p>	<p>Dårligt <input type="checkbox"/></p>	<p>Virkelig dårligt <input type="checkbox"/></p>	<p>Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/></p>	<p>Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/></p>
<p>26. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</p>	<p>Virkelig godt <input type="checkbox"/></p>	<p>Godt <input type="checkbox"/></p>	<p>Dårligt <input type="checkbox"/></p>	<p>Virkelig dårligt <input type="checkbox"/></p>	<p>Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/></p>	
<p>27. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</p>	<p>Ja, i høj grad <input type="checkbox"/></p>	<p>Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/></p>	<p>Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/></p>	<p>Nej, slet ikke <input type="checkbox"/></p>	<p>Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/></p>	
<p>28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</p> <div style="border: 1px solid black; height: 150px; width: 100%;"></div>						

SAMLET INDTRYK

29. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
30. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
31. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	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"/>
32. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lbnr<<

15. juni 2009

Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus PÅMINDELSE

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket afdeling de skulle svare på baggrund af, hvis de var indlagt på flere afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

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

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser indenfor det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi og diagnostisk radiologi samt patienter med besøg på mamograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.⁴ Et supplerende patientudtræk sikrede af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere indlæggelser i inklusionsperioden, er det den seneste indlæggelse, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 64 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. Svarprocenten for indlagte patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 53 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgelser af

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

patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		140	218
Køn	Mand	63%	65%
	Kvinde	37%	35%
Alder	0-19 år	10%	14%
	20-39 år	11%	11%
	40-59 år	20%	20%
	60-79 år	52%	46%
	80 år eller derover	7%	9%

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger"

"Jeg læste den ikke"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

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

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

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

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		140	100
Alder	0-19	14	10%
	20-39	15	11%
	40-59	28	20%
	60-79	73	52%
	80-	10	7%
Køn	Mand	88	63%
	Kvinde	52	37%
Skema udfyldt af	Patienten	116	91%
	Pårørende	12	9%
Modersmål	Dansk	132	98%
	Ikke dansk	3	2%
Indlæggelses-type	Akut	21	15%
	Planlagt	115	85%
Afsnit	Afsnit T2	32	23%
	Afsnit T3	40	29%
	Afsnit T4	35	25%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	24%

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		45	52	3	0	126	5
Alder	0-19	67	33	0	0	12	1
	20-39	33	50	17	0	12	0
	40-59	32	64	4	0	28	0
	60-79	50	48	2	0	66	3
	80-	38	63	0	0	8	1
Køn	Mand	47	51	2	0	81	4
	Kvinde	42	53	4	0	45	1
Skema udfyldt af	Patienten	47	50	3	0	110	3
	Pårørende	25	63	13	0	8	2
Modersmål	Dansk	45	52	3	0	122	5
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	39	56	6	0	18	1
	Planlagt	47	50	3	0	105	4
Afsnit	Afsnit T2	55	41	3	0	29	0
	Afsnit T3	39	58	3	0	38	1
	Afsnit T4	37	63	0	0	30	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	41	7	0	29	2

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		57	37	5	1	134
Alder	0-19	77	15	8	0	13
	20-39	42	42	17	0	12
	40-59	50	46	4	0	28
	60-79	60	35	4	1	72
	80-	44	56	0	0	9
Køn	Mand	62	35	3	0	86
	Kvinde	48	42	8	2	48
Skema udfyldt af	Patienten	60	37	3	1	115
	Pårørende	36	45	18	0	11
Modersmål	Dansk	57	37	5	1	130
	Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	53	42	5	0	19
	Planlagt	57	38	4	1	112
Afsnit	Afsnit T2	73	23	3	0	30
	Afsnit T3	54	38	8	0	39
	Afsnit T4	48	48	3	0	33
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	38	6	3	32

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?				Antal patienter n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %	
Alle		40	55	4	1	134
Alder	0-19	62	31	8	0	13
	20-39	38	62	0	0	13
	40-59	25	68	7	0	28
	60-79	43	53	3	1	72
	80-	38	63	0	0	8
Køn	Mand	47	51	2	0	86
	Kvinde	29	63	6	2	48
Skema udfyldt af	Patienten	41	54	3	1	116
	Pårørende	50	50	0	0	10
Modersmål	Dansk	39	56	4	1	130
	Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	40	60	0	0	20
	Planlagt	41	54	5	1	111
Afsnit	Afsnit T2	41	55	3	0	29
	Afsnit T3	44	54	3	0	39
	Afsnit T4	36	58	3	3	33
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	55	6	0	33

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?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		32	58	7	3	99	2
Alder	0-19	25	50	8	17	12	0
	20-39	42	33	17	8	12	0
	40-59	32	63	5	0	19	0
	60-79	33	63	4	0	52	2
	80-	-	-	-	-	4	0
Køn	Mand	28	63	6	3	64	1
	Kvinde	40	49	9	3	35	1
Skema udfyldt af	Patienten	33	61	5	1	82	1
	Pårørende	22	44	22	11	9	0
Modersmål	Dansk	32	58	6	3	96	2
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0
	Planlagt	32	58	7	3	99	2
Afsnit	Afsnit T2	43	54	4	0	28	0
	Afsnit T3	27	50	12	12	26	0
	Afsnit T4	21	71	8	0	24	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	57	5	0	21	1

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	44	2	1	135	3
Alder	0-19	54	38	0	8	13	0
	20-39	53	47	0	0	15	0
	40-59	48	44	7	0	27	1
	60-79	56	42	1	0	71	1
	80-	44	56	0	0	9	1
Køn	Mand	55	43	1	1	84	3
	Kvinde	51	45	4	0	51	0
Skema udfyldt af	Patienten	55	43	2	0	112	3
	Pårørende	42	50	0	8	12	0
Modersmål	Dansk	53	44	2	1	130	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	2
Indlæggelses-type	Akut	53	47	0	0	17	3
	Planlagt	54	43	2	1	114	0
Afsnit	Afsnit T2	71	29	0	0	31	0
	Afsnit T3	49	44	5	3	39	0
	Afsnit T4	44	56	0	0	34	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	45	3	0	31	2

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		51	38	11	126	7
Alder	0-19	23	54	23	13	0
	20-39	60	27	13	15	0
	40-59	48	36	16	25	3
	60-79	54	40	6	65	2
	80-	63	25	13	8	2
Køn	Mand	48	43	10	82	4
	Kvinde	57	30	14	44	3
Skema udfyldt af	Patienten	54	38	8	105	6
	Pårørende	36	36	27	11	1
Modersmål	Dansk	51	39	11	122	5
	Ikke dansk	-	-	-	1	2
Indlæggelses-type	Akut	50	21	29	14	5
	Planlagt	52	40	8	110	2
Afsnit	Afsnit T2	57	37	7	30	1
	Afsnit T3	43	32	24	37	1
	Afsnit T4	52	45	3	31	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	39	7	28	3

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		34	43	13	9	53	1
Alder	0-19	22	44	22	11	9	1
	20-39	33	50	0	17	6	0
	40-59	25	42	25	8	12	0
	60-79	46	42	8	4	24	0
	80-	-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	28	50	11	11	36	1
	Kvinde	47	29	18	6	17	0
Skema udfyldt af	Patienten	33	50	13	5	40	1
	Pårørende	29	14	14	43	7	0
Modersmål	Dansk	33	43	14	10	51	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	33	67	0	0	6	0
	Planlagt	33	42	13	11	45	1
Afsnit	Afsnit T2	54	31	8	8	13	0
	Afsnit T3	24	41	24	12	17	1
	Afsnit T4	38	46	8	8	13	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	10	10	10	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		34	50	15	137
Alder	0-19	15	69	15	13
	20-39	27	47	27	15
	40-59	32	50	18	28
	60-79	39	49	11	71
	80-	40	40	20	10
Køn	Mand	31	55	14	86
	Kvinde	39	43	18	51
Skema udfyldt af	Patienten	34	50	16	115
	Pårørende	42	50	8	12
Modersmål	Dansk	35	49	16	131
	Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	10	62	29	21
	Planlagt	37	50	13	113
Afsnit	Afsnit T2	26	61	13	31
	Afsnit T3	23	54	23	39
	Afsnit T4	50	38	12	34
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	48	12	33

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		35	60	5	1	130	7	
Alder	0-19	31	69	0	0	13	0	
	20-39	53	40	7	0	15	0	
	40-59	23	62	15	0	26	1	
	60-79	37	60	1	1	68	5	
	80-	25	75	0	0	8	1	
Køn	Mand	35	60	5	0	83	4	
	Kvinde	34	60	4	2	47	3	
Skema udfyldt af	Patienten	35	59	5	1	108	7	
	Pårørende	27	73	0	0	11	0	
Modersmål	Dansk	34	62	3	1	123	7	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	Akut	35	59	6	0	17	4	
	Planlagt	34	61	4	1	109	3	
Afsnit	Afsnit T2	55	45	0	0	29	2	
	Afsnit T3	25	75	0	0	36	2	
	Afsnit T4	26	68	6	0	34	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	48	13	3	31	2	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		1	93	7	137
Alder	0-19	8	92	0	13
	20-39	0	93	7	15
	40-59	0	96	4	28
	60-79	0	92	8	71
	80-	0	90	10	10
Køn	Mand	1	95	4	85
	Kvinde	0	88	12	52
Skema udfyldt af	Patienten	1	93	6	115
	Pårørende	0	100	0	11
Modersmål	Dansk	1	93	6	131
	Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelses-type	Akut	0	90	10	20
	Planlagt	1	94	5	113
Afsnit	Afsnit T2	0	94	6	31
	Afsnit T3	0	100	0	39
	Afsnit T4	0	88	12	34
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	3	88	9	33

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		0	92	8	102	35
Alder	0-19	0	100	0	13	0
	20-39	0	83	17	12	3
	40-59	0	90	10	21	7
	60-79	0	91	9	47	24
	80-	0	100	0	9	1
Køn	Mand	0	97	3	66	20
	Kvinde	0	83	17	36	15
Skema udfyldt af	Patienten	0	91	9	82	34
	Pårørende	0	100	0	10	1
Modersmål	Dansk	0	92	8	97	34
	Ikke dansk	-	-	-	2	1
Indlæggelses-type	Akut	0	87	13	15	6
	Planlagt	0	93	7	86	27
Afsnit	Afsnit T2	0	93	7	28	3
	Afsnit T3	0	93	7	29	10
	Afsnit T4	0	89	11	18	16
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	93	7	27	6

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?					
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		62	32	4	2	133	4
Alder	0-19	69	23	8	0	13	0
	20-39	57	29	7	7	14	1
	40-59	56	41	4	0	27	0
	60-79	69	26	3	3	70	2
	80-	33	67	0	0	9	1
Køn	Mand	73	25	1	1	84	2
	Kvinde	45	43	8	4	49	2
Skema udfyldt af	Patienten	63	34	2	2	110	4
	Pårørende	67	25	8	0	12	0
Modersmål	Dansk	63	33	2	2	126	4
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	48	43	10	0	21	0
	Planlagt	67	29	2	3	108	4
Afsnit	Afsnit T2	75	19	6	0	32	0
	Afsnit T3	55	42	3	0	38	1
	Afsnit T4	66	28	3	3	32	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	35	3	6	31	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		77	19	2	1	134	4
Alder	0-19	85	15	0	0	13	0
	20-39	60	33	7	0	15	0
	40-59	73	23	0	4	26	1
	60-79	81	14	3	1	70	3
	80-	70	30	0	0	10	0
Køn	Mand	84	15	1	0	86	1
	Kvinde	65	27	4	4	48	3
Skema udfyldt af	Patienten	79	17	2	2	112	3
	Pårørende	75	25	0	0	12	0
Modersmål	Dansk	78	19	2	2	127	4
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	62	33	5	0	21	0
	Planlagt	82	16	1	2	109	4
Afsnit	Afsnit T2	78	19	3	0	32	0
	Afsnit T3	73	27	0	0	37	2
	Afsnit T4	81	16	3	0	32	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	76	15	3	6	33	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		66	31	2	1	137	1
Alder	0-19	62	38	0	0	13	0
	20-39	40	60	0	0	15	0
	40-59	64	36	0	0	28	0
	60-79	72	23	4	1	71	1
	80-	70	30	0	0	10	0
Køn	Mand	68	32	0	0	85	1
	Kvinde	62	31	6	2	52	0
Skema udfyldt af	Patienten	67	30	3	0	115	1
	Pårørende	73	27	0	0	11	0
Modersmål	Dansk	67	31	2	0	131	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelses-type	Akut	40	55	5	0	20	1
	Planlagt	72	27	2	0	113	0
Afsnit	Afsnit T2	81	16	3	0	31	0
	Afsnit T3	56	44	0	0	39	0
	Afsnit T4	68	26	3	3	34	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	36	3	0	33	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		66	26	4	5	128	9	
Alder	0-19	75	25	0	0	12	1	
	20-39	67	20	0	13	15	0	
	40-59	58	38	4	0	26	2	
	60-79	67	21	6	6	66	5	
	80-	67	33	0	0	9	1	
Køn	Mand	71	23	4	3	80	5	
	Kvinde	56	31	4	8	48	4	
Skema udfyldt af	Patienten	66	26	5	3	106	9	
	Pårørende	82	9	0	9	11	0	
Modersmål	Dansk	67	25	4	4	122	8	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	
Indlæggelses-type	Akut	50	39	11	0	18	3	
	Planlagt	70	23	3	5	106	6	
Afsnit	Afsnit T2	87	10	3	0	31	0	
	Afsnit T3	61	37	0	3	38	1	
	Afsnit T4	63	27	3	7	30	4	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	28	10	10	29	4	

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		56	39	2	3	127	8	
Alder	0-19	67	33	0	0	12	0	
	20-39	50	43	7	0	14	1	
	40-59	54	43	4	0	28	0	
	60-79	55	39	0	6	67	4	
	80-	67	33	0	0	6	3	
Køn	Mand	59	39	1	0	79	5	
	Kvinde	50	40	2	8	48	3	
Skema udfyldt af	Patienten	55	42	1	3	108	7	
	Pårørende	89	0	11	0	9	1	
Modersmål	Dansk	58	38	2	3	120	8	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	Akut	40	55	0	5	20	1	
	Planlagt	60	36	2	2	103	7	
Afsnit	Afsnit T2	79	18	0	4	28	2	
	Afsnit T3	57	41	3	0	37	1	
	Afsnit T4	43	53	0	3	30	4	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	44	3	6	32	1	

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		98	2	123	5
Alder	0-19	100	0	12	0
	20-39	100	0	13	1
	40-59	93	7	27	0
	60-79	98	2	64	4
	80-	100	0	7	0
Køn	Mand	97	3	78	4
	Kvinde	98	2	45	1
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	105	5
	Pårørende	100	0	10	0
Modersmål	Dansk	97	3	118	5
	Ikke dansk	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	100	0	19	1
	Planlagt	97	3	101	4
Afsnit	Afsnit T2	100	0	30	0
	Afsnit T3	100	0	35	2
	Afsnit T4	97	3	30	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	93	7	28	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? b) Skade opstået underundersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		90	10	128
Alder	0-19	92	8	12
	20-39	64	36	14
	40-59	89	11	27
	60-79	94	6	67
	80-	100	0	8
Køn	Mand	87	13	82
	Kvinde	96	4	46
Skema udfyldt af	Patienten	90	10	110
	Pårørende	90	10	10
Modersmål	Dansk	90	10	123
	Ikke dansk	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	90	10	21
	Planlagt	89	11	104
Afsnit	Afsnit T2	90	10	30
	Afsnit T3	92	8	37
	Afsnit T4	90	10	30
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	87	13	31

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		96	4	125
Alder	0-19	92	8	12
	20-39	86	14	14
	40-59	96	4	26
	60-79	98	2	65
	80-	100	0	8
Køn	Mand	96	4	80
	Kvinde	96	4	45
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	107
	Pårørende	90	10	10
Modersmål	Dansk	97	3	120
	Ikke dansk	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	90	10	21
	Planlagt	97	3	101
Afsnit	Afsnit T2	93	7	30
	Afsnit T3	97	3	37
	Afsnit T4	100	0	29
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	93	7	29

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		89	11	64
Alder	0-19	88	13	8
	20-39	83	17	6
	40-59	77	23	13
	60-79	97	3	30
	80-	86	14	7
Køn	Mand	88	12	42
	Kvinde	91	9	22
Skema udfyldt af	Patienten	89	11	54
	Pårørende	86	14	7
Modersmål	Dansk	89	11	61
	Ikke dansk	-	-	2
Indlæggelses-type	Akut	92	8	13
	Planlagt	88	12	49
Afsnit	Afsnit T2	100	0	15
	Afsnit T3	83	17	18
	Afsnit T4	94	6	18
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	23	13

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		28	56	11	6	18	4
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	0	75	25	0	4	2
	40-59	50	25	25	0	4	2
	60-79	17	83	0	0	6	0
	80-	-	-	-	-	1	0
Køn	Mand	31	50	13	6	16	2
	Kvinde	-	-	-	-	2	2
Skema udfyldt af	Patienten	29	64	7	0	14	4
	Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	29	53	12	6	17	4
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	1	2
	Planlagt	29	53	12	6	17	2
Afsnit	Afsnit T2	-	-	-	-	3	0
	Afsnit T3	29	43	14	14	7	0
	Afsnit T4	50	50	0	0	4	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	50	25	0	4	3

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		77	9	9	5	128	3
Alder	0-19	92	8	0	0	12	1
	20-39	67	0	20	13	15	0
	40-59	79	7	14	0	28	0
	60-79	78	11	5	6	63	2
	80-	70	20	10	0	10	0
Køn	Mand	79	10	8	4	80	3
	Kvinde	75	8	10	6	48	0
Skema udfyldt af	Patienten	79	9	8	4	109	2
	Pårørende	67	22	11	0	9	1
Modersmål	Dansk	78	10	8	4	122	3
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	70	5	15	10	20	1
	Planlagt	79	10	8	3	105	2
Afsnit	Afsnit T2	77	10	6	6	31	0
	Afsnit T3	75	6	17	3	36	2
	Afsnit T4	76	18	3	3	33	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	82	4	7	7	28	1

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		33	59	7	1	82	48
Alder	0-19	67	17	17	0	6	7
	20-39	20	80	0	0	10	5
	40-59	20	65	10	5	20	7
	60-79	40	53	8	0	40	25
	80-	17	83	0	0	6	4
Køn	Mand	36	57	8	0	53	30
	Kvinde	28	62	7	3	29	18
Skema udfyldt af	Patienten	33	57	8	1	72	38
	Pårørende	25	75	0	0	4	6
Modersmål	Dansk	32	58	8	1	77	47
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsestype	Akut	33	60	7	0	15	6
	Planlagt	34	57	8	2	65	41
Afsnit	Afsnit T2	35	58	4	4	26	5
	Afsnit T3	32	52	16	0	25	13
	Afsnit T4	40	60	0	0	15	18
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	69	6	0	16	12

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?						
		Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja, både før og under indlæggelsen	Nej	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		48	10	11	31	131
Alder	0-19	46	8	23	23	13
	20-39	53	20	7	20	15
	40-59	52	7	7	33	27
	60-79	46	10	10	33	69
	80-	43	0	14	43	7
Køn	Mand	51	12	12	26	85
	Kvinde	43	7	9	41	46
Skema udfyldt af	Patienten	47	9	9	35	109
	Pårørende	67	17	8	8	12
Modersmål	Dansk	49	9	10	32	125
	Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelses- type	Akut	14	14	0	71	21
	Planlagt	53	9	13	24	107
Afsnit	Afsnit T2	55	16	16	13	31
	Afsnit T3	45	11	13	32	38
	Afsnit T4	55	6	3	35	31
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	6	10	45	31

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		33	67	0	0	83	1
Alder	0-19	20	80	0	0	10	0
	20-39	33	67	0	0	12	0
	40-59	35	65	0	0	17	0
	60-79	35	65	0	0	40	1
	80-	-	-	-	-	4	0
Køn	Mand	36	64	0	0	58	0
	Kvinde	24	76	0	0	25	1
Skema udfyldt af	Patienten	36	64	0	0	67	0
	Pårørende	10	90	0	0	10	0
Modersmål	Dansk	32	68	0	0	78	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	33	67	0	0	6	0
	Planlagt	34	66	0	0	74	1
Afsnit	Afsnit T2	56	44	0	0	25	0
	Afsnit T3	8	92	0	0	26	0
	Afsnit T4	39	61	0	0	18	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	14	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		43	55	2	0	134
Alder	0-19	69	31	0	0	13
	20-39	43	50	7	0	14
	40-59	41	59	0	0	27
	60-79	40	57	3	0	70
	80-	30	70	0	0	10
Køn	Mand	44	55	1	0	86
	Kvinde	40	56	4	0	48
Skema udfyldt af	Patienten	41	58	1	0	112
	Pårørende	45	45	9	0	11
Modersmål	Dansk	42	57	2	0	127
	Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	40	55	5	0	20
	Planlagt	44	55	1	0	110
Afsnit	Afsnit T2	55	42	3	0	31
	Afsnit T3	42	55	3	0	38
	Afsnit T4	31	66	3	0	35
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	30

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?				Antal patienter n
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	
		%	%	%	%	
Alle		35	48	15	2	133
Alder	0-19	23	54	15	8	13
	20-39	40	40	20	0	15
	40-59	33	59	7	0	27
	60-79	38	42	17	3	69
	80-	22	67	11	0	9
Køn	Mand	40	48	11	1	84
	Kvinde	24	49	22	4	49
Skema udfyldt af	Patienten	38	47	13	2	112
	Pårørende	9	55	36	0	11
Modersmål	Dansk	35	48	15	2	126
	Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	20	65	15	0	20
	Planlagt	37	46	16	2	109
Afsnit	Afsnit T2	43	40	17	0	30
	Afsnit T3	30	54	14	3	37
	Afsnit T4	39	45	9	6	33
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	52	21	0	33

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		24	48	24	3	33	10	90
Alder	0-19	50	50	0	0	2	1	10
	20-39	0	67	33	0	3	0	12
	40-59	40	40	0	20	5	1	22
	60-79	24	53	24	0	17	7	44
	80-	17	33	50	0	6	1	2
Køn	Mand	32	53	16	0	19	6	59
	Kvinde	14	43	36	7	14	4	31
Skema udfyldt af	Patienten	27	46	23	4	26	7	78
	Pårørende	0	67	33	0	3	2	7
Modersmål	Dansk	24	48	24	3	29	8	89
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	0
Indlæggelses-type	Akut	29	57	14	0	7	2	12
	Planlagt	25	42	29	4	24	7	77
Afsnit	Afsnit T2	0	44	56	0	9	3	19
	Afsnit T3	40	60	0	0	5	1	31
	Afsnit T4	50	38	13	0	8	4	21
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	55	18	9	11	2	19

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		22	62	9	7	74	61	
Alder	0-19	0	100	0	0	3	10	
	20-39	17	33	17	33	6	8	
	40-59	27	67	7	0	15	12	
	60-79	24	60	9	7	45	26	
	80-	0	80	20	0	5	5	
Køn	Mand	21	65	8	6	48	39	
	Kvinde	23	58	12	8	26	22	
Skema udfyldt af	Patienten	23	61	9	6	64	48	
	Pårørende	20	60	20	0	5	7	
Modersmål	Dansk	22	62	10	6	69	59	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	Akut	15	62	8	15	13	8	
	Planlagt	22	62	10	5	58	52	
Afsnit	Afsnit T2	10	75	10	5	20	11	
	Afsnit T3	27	67	7	0	15	23	
	Afsnit T4	26	58	5	11	19	15	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	50	15	10	20	12	

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		51	19	21	9	117	19	
Alder	0-19	64	18	9	9	11	2	
	20-39	27	36	36	0	11	4	
	40-59	50	19	19	12	26	2	
	60-79	56	14	19	11	63	9	
	80-	33	33	33	0	6	2	
Køn	Mand	54	19	18	8	72	14	
	Kvinde	47	18	24	11	45	5	
Skema udfyldt af	Patienten	52	18	20	10	96	17	
	Pårørende	45	36	9	9	11	1	
Modersmål	Dansk	53	19	18	10	111	18	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	
Indlæggelses-type	Akut	53	12	35	0	17	4	
	Planlagt	52	21	17	10	96	15	
Afsnit	Afsnit T2	48	17	24	10	29	0	
	Afsnit T3	44	31	13	13	32	7	
	Afsnit T4	59	10	21	10	29	6	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	15	26	4	27	6	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
		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		72	24	3	1	125	7	
Alder	0-19	77	23	0	0	13	0	
	20-39	73	18	9	0	11	1	
	40-59	68	29	4	0	28	0	
	60-79	74	21	3	2	66	5	
	80-	57	43	0	0	7	1	
Køn	Mand	75	22	2	0	81	3	
	Kvinde	66	27	5	2	44	4	
Skema udfyldt af	Patienten	75	22	3	0	107	6	
	Pårørende	70	20	10	0	10	1	
Modersmål	Dansk	73	24	2	1	121	7	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	Akut	58	37	5	0	19	0	
	Planlagt	75	21	3	1	103	7	
Afsnit	Afsnit T2	78	19	4	0	27	2	
	Afsnit T3	68	30	3	0	37	2	
	Afsnit T4	76	21	0	3	29	3	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	25	6	0	32	0	







Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Afsnit T2

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 Flere dage på intensiv i Skejby, behandling virkelig optimal. Bare jeg var blevet på Skejby og ALDRIG overflyttet til Odense.	Godt
	4 Bedre information fra læge, for lang ventetid, for mange lægelige vurderinger.	Intet svar
	5 Det eneste minus var, at sengen var for kort, trods forsøg på forlængelse!	Virkelig godt
	6 Jeg har været godt tilfreds og alt virkede.	Virkelig godt
	7 Små praktiske ting kunne let være repareret som defekt bruser, fejl ved dør o.l.	Virkelig godt
	9 Udskrivning over midnat er for dårligt et tidspunkt. Ventede på lægen siden kl. 18.00.	Dårligt
	10 Jeg synes, at afdelingens læger og sygeplejersker gjorde et stort arbejde for, at jeg skulle være tryk ved den forestående operation og efter operationen fortalte mig, hvad der var foretaget og hvordan det var gået, så jeg følte mig helt tryk, da jeg tog hjem få dage efter en operation, som har givet mig et meget bedre liv.	Virkelig godt
	11 Jeg blev behandlet rigtig godt og havde derfor en meget positiv oplevelse med at være indlagt.	Virkelig godt
	12 Alt godt tilrettelagt. Information, operation og opfølgning - alt godt. Rengøring temmelig mangel-fuld!!	Virkelig godt
	13 Lægeseekretæren gjorde alt for at informere mig, sagde hun, men uden at kunne give et svar på om man kan fravælge videregivelse af journaloplysninger. Jeg vil utroligt gerne tale med chefen for lægesekretærene for at få belyst samt givet information om, hvad der sker uden for chefens kontor samt få oplyst om et "ja/nej" TIL VIDERESENDELSE af journaloplysninger er lovbestemt eller det er Skejby Sygehus' eget forslag/idé, samt om at man/patienten SKAL meddele et JA/NEJ svar i HVER AFDELING?	Virkelig godt
	14 Afdelingen var helt fantastisk. Personligt har jeg aldrig haft det så godt, som jeg har det i dag.	Virkelig godt
	15 Inddrag i højere grad de pårørende, når patienterne er så gamle.	Godt


Afsnit T2

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Min operation blev udsat i 14 dage. Det var jeg meget ked af...	Godt
2	God afdeling, rare sygeplejersker og rigtig godt job gjort af kirurgen.	Virkelig godt
5	God information. Forståelse for operationstidspunkt i forhold til efterfølgende hjælp hjemme. Flinke.	Virkelig godt
6	Det hele forløb tilfredsstillende i ambulatoriet.	Virkelig godt
8	Blev mødt af professionelle og kompetente folk over alt.	Virkelig godt
10	Jeg blev indlagt og opereret en måned før planlagt operation.	Virkelig godt
13	Lægesekretærene ved for lidt om patienterne, og de ved intet om, hvilke konsekvenser det har, hvis man ikke ønsker, at journaloplysningerne videresendes til egen læge, samt hvordan journalen "sættes op til ikke videresendelse". Jeg kunne ikke få oplyst, om det er et tilbud til patienter i Skejby Sygehus, at der ikke videresendes oplysninger, eller om det er "lovbestemt". Det respekteres heller ikke, at man siger NEJ til at videresende journaloplysningerne, da sekretærene ikke har fået BESKED på oplysningerne, på en måde så de er opmærksomme på BESKEDEN.	Virkelig godt
14	Hamrende dygtige, professionelle.	Virkelig godt
15	Lang tid at vente for en gammel, hjertesyg dame.	Godt

Afsnit T2

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	For meget morfin.	Intet svar








Afsnit T2

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Blev overflyttet til Odense og ankom midt på eftermiddagen, men blev først tilset sidst på aftenen af læge. Sygeplejersken måtte ikke udlevere medicin, så fik ingen smertestillende i SYV timer! Det var uudholdeligt - jeg var helt ødelagt. Alt gik så fint på Skejby, så hvorfor skulle Odense ødelægge det hele!	Godt
3	Morfinen + narkosen gjorde, at jeg blev nødt til at få "en kold tyrker" pga. ophobning af morfinen i depoter i kroppen. Personalet tog hånd herom med det samme, det blev opdaget. Rigtig godt!	Intet svar
4	Det var meget vanskeligt at få en samtale med en læge. Al kommunikation gik gennem sygeplejerske.	Intet svar
5	Professionelt. Det virkede som en afdeling med samarbejdende personale, tid til smil, lydhøre. Trods alt - en meget positiv oplevelse. ROS.	Virkelig godt
6	Jeg er blevet godt behandlet og er meget tilfreds med operationen. Tak.	Virkelig godt
10	Jeg mødte stor viden og rigtig god omsorg af virkelig søde, venlige og hjælpsomme personaler. Især da jeg havde en lille nedtur efter operationen, blev der taget rigtig godt om mig og min familie, det er jeg fantastisk glad for.	Virkelig godt
13	På afdelingen gik/var alt rigtig godt, men efterfølgende har jeg måtte kontakte afdelingen to gange for at få det, man lovede mig, men med et godt resultat begge gange!	Virkelig godt
14	Min "sidekammerat" tog det meste af personalets tid, ca. 95%. Overflytning til Horsens gik mega dårligt. Var indlagt i Horsens i fem minutter, så smed de mig ud. Jeg var ikke dårlig nok.	Virkelig godt
15	Der var i ringe grad styr på den basale sygepleje. Der var obstipation efter overførsel til Ålborg. Mobilsengen post-operation kunne have været bedre. I kunne have informeret pårørende bedre, da der opstod akut konfusion post-operation. Ligeledes kunne vi være brugt som ressourcepersoner tidligere.	Godt

Afsnit T2



Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Blev lovet genoptræning, men fik det aldrig. Blev lovet tilsyn af sygeplejerske, men fik det aldrig. Blev lovet rengøringshjælp, men fik det aldrig.	Godt
	3 Jeg har været indlagt og opereret på flere sygehuse og kan konstatere, at jeg langt om længe kom til et sygehus med STOR ekspertise både fagligt og menneskeligt. Det har været en super positiv oplevelse, især vil jeg fremhæve NN, hun var guld værd, da jeg var dårlig og ikke kunne spise :-). En stor tak til hende og alle de andre på afdelingen.	Intet svar
	4 Efter udskrivelse opstod komplikationer, som førte til indlæggelse igen. Det var ikke vurderet, om jeg var klar til udskrivelse.	Intet svar
	5 Jamen kunsten er at være TRYK og klar og med god information (piller til de første dage). Plaster, så man er klar. Er et godt grundlag skabt. Jeg smiler stadig.	Virkelig godt
	6 Alt forløb som aftalt.	Virkelig godt
	14 Da jeg bor alene, havde jeg arrangeret, at min familie skulle være hos mig de første par dage. Svært at skulle lave om på de planer, jeg ligesom havde, da jeg blev sendt hjem på 4. dagen.	Virkelig godt
	15 Indlæggelse i en lille måneds tid, kunne have været mindre, hvis Skejby havde været opmærksom på mavefunktionen. Brug i højere grad pårørende som ressourcepersoner ved akut konfusion. Indlæg dem sammen med patienten.	Godt

Afsnit T3

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	Der var en fantastisk god stemning på T3-afdelingen, super rare mennesker. Fortsat god vind fremover.	Virkelig godt
2	Der mangler farver! Fint med sofagrupper på afdelingen på gangene.	Godt
3	Lidt små opholdsrum.	Godt
4	Det var godt at møde kirurgen, hvor jeg hele vejen igennem, følte mig i trygge og kompetente hænder. Støttefunktionerne fungerede ind imellem under al kritik, som før beskrevet.	Dårligt
5	Mere adskillelse af patienter.	Godt
6	Det var dejligt, at der var tomandsstuer. Enestue ville have været super!	Godt
7	Det lægelige arbejde rigtig godt. Jeg havde virkelig indtryk af, at lægen havde stor kompetence. Det kirurgiske arbejde var en meget god oplevelse.	Godt
8	Jeg blev flyttet til en anden afdeling. At ligge alene på en stue fastende og tørstende. Den oplevelse kunne jeg godt have undværet. Men det er måske normalt?	Godt
10	De tog sig meget godt af os. Det skal de have tak for.	Virkelig godt
11	Jeg lå i mere end ni timer, inden jeg blev opereret, det synes jeg er lang tid. Jeg fik ikke besked på, om det blev den dag, eller om den blev udskudt igen (hen over weekenden). Var allerede blevet udskudt en dag.	Godt
12	Min søn blev opereret og fik besked på, det var en smertefuld operation med en del smerter i op til to måneder efter. Han havde så bare daglige smerter i 2½ år efter. Vi ringede flere gange, men vi blev aldrig hjulpet mht. hvordan vi bedst kunne smertedække ham, og vores egen læge famlede frem i blinde. Vi fik før operationen besked på, at det altid gik godt, og det passer langt fra, da jeg ved at mange får smerter, hvis de er for gamle, når operationen udføres. Den oplysning ville jeg gerne have haft, så vi kunne have taget beslutningen ud fra dette.	Dårligt
14	Det ville have været rart hvis såret efter kikkertoperationen var blevet sutureret lige så pænt som selve operationssåret. Her var der ingen problem, men det tog 2 måneder efter suturfjernelse hos egen læge at få kikkertindsticket lukket (ca. 10 cm.). Ellers tilfredshed, ikke mindst hvis fjernelse af metastaserne har givet længere levetid. Afdelingen var god til at medicinere rigtigt, så smerterne og smertegrænsen ikke var der - det fungerede også med aftråpningsmedicin hjemme efter udskrivelsen.	Godt
17	Fantastisk gode og søde personaler. Fint, at patienterne ikke må røre maden.	Virkelig godt

-  19 Personalet var ualmindeligt søde og venlige og dygtige og smilende. Virkelig godt
-  21 Jeg har været indlagt på Rigshospitalet og der var mere stille på stuerne, fordi hver patient havde sit eget tv, hvor lyden kun kunne høres med høretelefoner. Vandhanen på toiletterne: Skejby var med almindelig skruehåndtag og ikke som mange andre steder med lang håndtag til bl.a. albuebetjening. Skejby er et meget flot sygehus med fine transportmuligheder imellem afdelinger mv. Det er også værd at være på patienthotel første nat for lige at vænne sig til indlæggelse/ operation dagen efter. Virkelig godt




Afsnit T3

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Vi modtog ingen indkaldelse og måtte selv henvende os til afdelingen efter forundersøgelsen. Det var heller ikke muligt at få nogen fornemmelse af hvor lang tid, der ville gå inden indlæggelse.	Godt
4	Jeg fik at vide, der ingen ventetid var på operationen ved forundersøgelsen. Alligevel blev jeg ikke kaldt ind og måtte ringe gentagne gange. Hver gang fik jeg det samme svar, afdelingen var ramt af sygdom, brev kunne ventes i løbet af et par dage osv., men intet skete. Således gik der adskillige måneder fra forundersøgelse, til operation fandt sted uden nogen nævneværdig grund tilsyneladende. Ved selve indlæggelsen ankom jeg om morgenen, som aftalt, blev gjort klar til operation en time senere (medicin mv.) og sendt hjem tre timer efter pga. anden akut operation, der medførte, at der manglede personale til min operation. Jeg bad om at blive indkaldt hurtigst muligt igen til operation - og fik en tid halvanden måned efter. Ved næste aftale var personalet totalt overrasket over at se mig, og jeg måtte fremvise mit brev med aftalen. Tingene blev dog ordnet, men det var en utryk oplevelse.	Dårligt
6	Fin modtagelse med præsentation af en kontaktperson som formidlede hele dagens forskellige undersøgelser og samtaler. Det var en MEGET lang dag med megen ventetid - men det kan nok ikke undgås? Venligt personale.	Godt
8	Den første dag gik med samtaler med de folk, som skulle behandle mig. Det var nok meget normalt.	Godt
10	Det var en god behandling, man fik af personalet. :-)	Virkelig godt
13	Meget fin, både for patient og familie.	Virkelig godt
15	Jeg ventede seks timer, fra jeg mødte op, til jeg blev indlagt. Det havde været rart med information omkring, hvornår jeg kunne forvente indlæggelse.	Godt
17	Før indlæggelse: Fin information via breve, søde svar via telefonhenvendelse. I forbindelse med modtagelse: Vi har, heldigvis, ikke prøvet indlæggelse før, så kendte ikke rutinerne/arbejdsgangen med information om narkose, operation, blodprøver, røntgen m.v.	Virkelig godt
18	Jeg synes, at det var en meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
21	Både sygeplejersker og læger virkede meget professionelle og gode til at forklare, hvad der skulle ske under indlæggelsen.	Virkelig godt

Afsnit T3

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Forvirring.	Godt
	4	Manglende indkaldelse til operation, flere rykkere. Manglende indkaldelse til kontrol efter operation, rykkere igen.	Dårligt
	9	Blødning efter operation, syges igen.	Virkelig godt









Afsnit T3

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Det er fint, at mulighederne for at pårørende kan overnatte, men det er en dyr løsning! Det er utrygt først at vide kl. 16, om der er mulighed for overnatning samme nat.	Godt
4	Operation og kirurgi i topklasse! Kontorpersonale til absolut dumpekarakter! Sygeplejersker kunne med meget stor fordel have informeret mine pårørende om forventninger og "leveregler" på afdelingen under min indlæggelse. Min mor var indlagt sammen med mig, og det medførte af og til, at sygeplejerskerne "undgik" os.	Dårligt
6	Afdelingen præget af travlhed - men effektiv - men derved mister man også fornemmelsen af personlig behandling.	Godt
7	Kom fra Skive over middag for at få behandling. Fik det udført dagen efter før middag. Ventede derefter til om aftenen på at blive sendt retur til Skive.	Godt
8	Jeg var klar om morgenen til operation. Men blev flyttet fra lungeafsnittet til hjerteafdelingen. På grund af de skulle bruge min plads til akut indlæggelse. Jeg ventede helt til om eftermiddagen med at blive opereret. Det synes jeg var strengt.	Godt
13	Har kun oplevet en god, fin information og behandling. Har virkelig taget hånd omkring patienten, som kan være lettere konfus og forvirret. Der har personalet, lægerne osv. udvist en stor professionel behandling, omsorg.	Virkelig godt
15	Dygtige læger, flinkt personale.	Godt
16	På forhånd havde forældrene udfyldt et skema og bekræftet ønske om deltagelse i projekt. Vi forventede, at personalet selv henvendte sig til os om dette forsøg og ønskede papirerne og gjorde opmærksom på den blodprøve, der skulle tages i forbindelse med forsøget. Ved udskrivningstidspunktet afleverede vi selv skemaet til personalet og de vidste ikke meget mht. blodprøverne og fortalte os at forsøget var ved at afsluttes.	Godt
17	Vi blev tilskrevet, at vi skulle i røntgen - men det var en fejl.	Virkelig godt
20	Fik føleforstyrrelser i fingrene efter bedøvelsen, og vi har en aftale med lægen, så det er der taget godt hånd om.	Virkelig godt
21	Jeg har lidt muskelsmerter efter sidste operation, men er meget glad for at redde livet. Efter sidste operation var jeg på en mellemstation inden indlæggelse på stuen efter operationen.	Virkelig godt

Afsnit T3

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Ville gerne være blevet en nat mere.	Godt
	3	Blødning i såret efter få dage.	Godt
	6	Jeg havde et fint ophold, og der blev "nurset" på en effektiv og renlig måde - men personalet er præget af travlhed. Jeg synes også opholdet var en - to dage for kort - jeg var ikke fysisk eller psykisk klar til at komme hjem.	Godt
	7	Urimeligt lang ventetid, hvor behandlingen var stillet i bero.	Godt
	8	Det var lungeklinikken på Århus Kommunehospital, der sendte mig derud, da de kunne se noget i min lunge ved CT-scanning. Så det var der, jeg skulle hente mine svar. Men det var heldigvis godartet.	Godt
	17	Vi fik udleveret telefonnummer på afdelingen, så vi kunne ringe til enhver tid. Utryk pga. stadig siddende dræn fra operationssår.	Virkelig godt
	18	Jeg syntes min udskrivelse var overraskende god. :-)	Virkelig godt
	21	Lægerne fandt det forsvarligt ved udskrivelsen og det gik godt begge gange. Jeg havde medicinliste mv. med hjem til hjemme og sygeplejerske. Jeg fik god orientering ved udskrivelsen, hvordan jeg kunne passe bedst muligt på mig selv mv.	Virkelig godt

Afsnit T4

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, at afdelingen er rigtig god til at tage sig af hver enkelt patient. Den følelse har jeg haft hver gang.	Virkelig godt
2	Sengene var gamle med fodpedal.	Godt
3	Fin opfølgning ved problemer. Gode råd angående ernæringsfremmende foranstaltninger.	Virkelig godt
4	Jeg vil klage over at skabet, hvor jeg skulle have mit tøj og taske, ikke blev gjort rent, inden jeg fik det. Skabet var fyldt med tøj og andet fra en anden patient, og det lugtede forfærdeligt af gammelt skidt og sved, og det blev som sagt ikke vasket af, inden jeg overtog det, det var en dårlig start på en indlæggelse.	Godt
5	Alt i alt: Har kun mødt imødekomende og venlig pleje på afdelingen.	Godt
8	Jeg kunne godt undvære den ekstra indlæggelse og derefter hjemsendelse, man havde sat sig op til, at nu skulle det være, men OK. Men alt i alt et positivt forløb med læger og sygeplejersker, mange var gengangere efter første indlæggelse.	Godt
9	Utroligt omsorgsfuldt og hjælpende personale. Deres pleje og måde at være på er utrolig.	Virkelig godt
12	Skejby er de bedste.	Virkelig godt
15	I de fleste tilfælde har behandlingsforløbet været godt. I et enkelt tilfælde direkte dårligt (gjort klar til operation med det hele, for så at blive sendt hjem for at afvente et andet behandlingsforløb).	Godt
16	Det var jo to afdelinger, det drejede sig om, tre med intensiv. Der var meget mindre omsorg, kontakt og venlighed EFTER intensiv.	Intet svar
19	Udskrivelse bør ikke ske om søndagen, hvis man har behov for en behandlingsplan til eventuel genoptræning.	Godt

Afsnit T4

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg har altid følt mig godt modtaget, og at personalet havde tid til at høre på mig.	Virkelig godt
3	Før indlæggelse: et meget langvarigt og mangelfuldt udredningsforløb på Ålborg Sygehus.	Virkelig godt
6	Jeg følte måske ventetiden på scanningen som lang, 4 timer, og blev derefter kørt akut til Skejby.	Virkelig godt
7	Der kom et akut tilfælde dagen før min planlagte indlæggelse.	Godt
9	Ventetiden fra sidste undersøgelse til indlæggelsen forekommer meget lang.	Virkelig godt
11	Ventetid fra henvisning til indlæggelse kun en uge. Fint det gik så hurtigt.	Virkelig godt
14	Jeg er skuffet over sidste behandling, jeg fik på T4. Bliver sendt hjem med NN, som gør et menneske afhængigt og fortrængt. Men gudskelov tog jeg selv en kold tyrker og var syg tre - fire dage og har ikke taget en juice siden.	Intet svar
16	Det var en meget fin behandling, NN fik inden operationen. Der blev tilknyttet en meget sød sygeplejerske og studerende, der var meget omsorgsfulde og venlige, både over for NN, men også os pårørende. Dertil kom, at vi blev meget velinformeret om hele forløbet.	Intet svar
17	Min mand blev først indkaldt til operation over et halvt år efter påvist udposning.	Godt
18	Der var lang ventetid på grund af strejken.	Virkelig godt

Afsnit T4

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	8	Indlagt/sendt hjem.	Godt








Afsnit T4

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎ 3	Afdelingen var på en meget vanskelig opgave på grund af det langvarige udredningsforløb.	Virkelig godt
✎ 5	Ingen negative bemærkninger.	Godt
✎ 8	Indkaldt til indlæggelse i vinteren. Annulleret/ny tid ca. en måned senere. Indlagt. Næste dag hjemsendt med medicin i kroppen og komme tilbage en uge senere og da lykkedes det, men det var en lang uge.	Godt
✎ 9	Meget dygtige læger og plejepersonale. Særdeles god orientering om forløbet, også under operationen.	Virkelig godt
✎ 16	Behandling og omsorg var MEGET fin inden, under operation og på intensiv. Derefter var omsorg og kontakt ikke nær så god.	Intet svar
✎ 19	Fejlen blev opdaget ved kontrolbesøg en måned efter operation.	Godt

Afsnit T4

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

		Patientens samlede indtryk
	ID 4 Kommentar Jeg blev indlagt på en torsdag, opereret fredag for XX og blev sendt hjem søndag. Jeg lever alene, ingen børn eller familie, så jeg ville gerne have blevet på hospitalet en dag mere. Jeg var meget bange og deprimeret. Er ældre og har aldrig bedt om hjælp fra kommunen.	Godt
	8 Med nogle ekstra dage med høj feber gik det godt.	Godt
	9 Meget god orientering om, hvad der skulle ske ved udskrivning og hjemkomst. Efter hjemkomst har jeg prøvet at gå tur på otte kilometer uden smerter. Tager trappen til femte sal også uden smerter, så tusind tak.	Virkelig godt
	10 Det vil være godt at have på skrift, hvad man må og skal passe på, når man er kommet hjem.	Godt
	13 Har lært at motionere mere end før. Det har hjulpet mig meget.	Virkelig godt
	14	Intet svar
	17 Min mand blev udskrevet med en lav blodprocent, og er stadig i behandling for dette.	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 kun positivt at sige om T2-hjerteafdeling på Skejby. De er ALLE super gode til pleje og informationer. De er dygtige, og selvom min "nabo" var ældre, og jeg noget yngre, blev vi behandlet som individer. Den ene var bare længere end den anden i helhedsprocessen. Tak til alle, der arbejdede på afdelingen. Store roser.	Virkelig godt
3	Alle var gode til i første omgang at præsentere sig ved navn, men ikke stilling. Det var lidt forvirrende. I øvrigt forvirrende og utrygt, at der var så stor udskiftning af personale. Det gjorde det svært at være, når man ligger der i 14 dage. Jeg havde rigtig mange små ubehagelige oplevelser, som gjorde det virkelig svært - f.eks. at blive overfuset af sygeplejerske ved simple spørgsmål. Meget ubehageligt, når man ligger der og er på udebane og sårbar. Havde været rart med en kontaktperson af en art, man kunne snakke med om den slags. Det var i øvrigt først efter flere dage, at der var en, der opdagede, at min alarmsnor evt. skulle flyttes over på den side, hvor jeg havde fuld bevægelse.	Intet svar
4	Jeg har mistet ur, kort og lang ærmet T-shirt under opholdet. Jeg blev ikke indkaldt efter en måneds kontrol. Det har jeg klaget til en sygeplejersker. Venter på anden uge, og der er stadig ikke sket noget. Den tredje sygeplejerske hjalp mig. Tre måneder efter operationer blev jeg indkaldt til kontrol.	Godt
6	Ja, der er ingenting at klage over. Kirurger NN og NN er søde og rare, til UG. På Afdelingen ejj heller noget at klage over, de er også søde og rare og behjælpelige, og lægerne er også fine og giver sig tid til at tale med en.	Virkelig godt
7	Der var gamle senge på afdelingen (dårlig ryg) og kun få nye el-senge.	Godt
8	Tak til NN.	Godt
9	Min oplevelse af afdelingen: Høj grad af faglig kompetence, venlighed, omsorg, tryghed. Derfor stor taknemmelighed over for det dygtige personale.	Virkelig godt
10	Fantastisk afdeling, omsorgsfulde, søde, dejlig tone. Et glas rødvin til aftensmaden gør, at man ikke føler sig så syg.	Virkelig godt
11	Jeg oplevede at alle, jeg var i kontakt med, gjorde noget særligt. Selvom der var travlt, var der altid smil og imødekommenhed. Hospitalsopholdet blev for mig en god oplevelse.	Virkelig godt
13	Jeg synes, at sygeplejerskerne var gode til at udvise ro og omsorg, selvom de havde travlt. Virkede også rigtig gode fagligt. Du følte dig tryk.	Godt
14	Alt i alt, en virkelig god afdeling og jeg fik en rigtig god behandling.	Virkelig godt
16	Der var ren kaos på afdelingen. Fik forskellige svar på spørgsmål. Man bliver godt forvirret. Samarbejdet kunne være bedre, og der var personalemangel. Vi blev ladet noget i stikken. Jeg kan sige fra,	Dårligt





Bilag 5

men mange kan ikke. Ikke trygt at tænke på.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 18 | Sengene var for gamle og umoderne. | Virkelig godt |
|  | 19 | Det kunne være rart med bedre planlægning, så der ikke var så meget ventetid. | Dårligt |
|  | 20 | Generelt bør personalet tænke på deres dårlige ånde, og at deres fingre lugter af nikotin, hvilket ikke er rart. Samtidigt vil jeg også gerne takke dem af personalet, hvor man kunne mærke, at de brænder for det de laver. Det betyder meget, når man dårlig. | 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
	1	Det gik hurtigt fra jeg sagde ja til operation til jeg blev opereret, så der var ingen venteliste. Stor smiley.	Virkelig godt
	2	Meget professionelt og venligt med klare instruktioner i det, der skal foregå.	Virkelig dårligt
	6	MR-scanner: det var en skuffelse. Ventede seks timer og blev så sendt hjem uden at komme derop. De undskyldte sig med, at det alt gået i stykker, og kunne så først komme til lang tid efter, men fik så et afbud og kom til ugen efter. Men det er ikke kritik til jer på T4 eller karkirurgisk 2.	Virkelig godt
	18	Alt var bare perfekt.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	6	Der gik betændelse i	Virkelig godt
	15	Aflyst operation.	Godt
	16	Opdagede selv ombytning af daglig medicin.	Dårligt
	17	Problemer med at finde ud af [hvilken] medicin der måtte gives.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Af sygeplejerskerne fik jeg ingen pleje. Måtte klare mig selv. Blev vasket ved hjælp af mine pårørende. Fin optræning med åndedrætsøvelser.	Virkelig dårligt
3	Jeg oplevede flere gange lang ventetid i forhold til svar på prøver, røntgen mv. To gange vidste personalet besked, men undlod stadig at informere mig, i et tilfælde gik der flere dage. Jeg var i et døgn tid meget ked af at skulle have indlagt et kateter, som sygeplejersken af flere omgange forsøgte at overbevise mig om var strengt nødvendigt. Da jeg talte med lægen NN, viste det sig, at det fint kunne undgås. Det var en virkelig ubehagelig oplevelse og åbenbart fuldstændig unødigt!	Intet svar
4	En sygeplejerske rensede ikke huden, inden hun sprøjtede.	Godt
11	Jeg oplevede at være i de bedste hænder under mit behandlingsforløb og at blive hørt. Stor ros til det samlede personale i hele afdelingen på T3.	Virkelig godt
12	Efter operationen savnede jeg en samtale med lægen, som opererede mig. Lidt spørgsmål om, hvordan det var forløbet.	Godt
14	Var helt i top.	Virkelig godt
16	Tog hjem pga. forkert madras på femtedagen. Døjer stadig med rygproblemer pga. ventetid den første dag, hvor jeg blev sendt hjem igen til operation ugen efter. Lægen siger en ting, bagefter siger personalet noget andet. Det er ikke godt nok.	Dårligt
20	Det er svært for mig helt objektivt, da jeg var indlagt på afdelingen to gange med to forskellige forløb og måske kunne det ene ophold have været undgået, hvis man havde handlet anderledes, men det er jo nemt nok at være bagklog.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Kastede op i alle de fem dage, jeg var indlagt. Ingen undersøgte, om de smertestillende tabletter eventuelt var kvalmefrembringende. Blev sendt hjem i taxa sammen med fem andre udstyret med tre opkastningsposer. Var for dårlig til at protestere, for min familie ville gerne hente mig. På trods af forespørgsel til personalet, om min familie var informeret om min hjemkomst. Fik et "jo", men de var ikke informeret, før jeg var på vej hjem. Så alt i at har mit efter-operations-forløb været en "gyser". Og det har jeg haft det meget dårligt med.	Virkelig dårligt
3	Jeg blev i første omgang sendt hjem med en endnu ikke fuldt udfoldet lunge. Resulterede i, at jeg dagen efter skulle have indlagt nyt dræn og måtte indlægges igen. Man skulle måske have sikret sig i første omgang. Da jeg kom til egen læge for at få fjernet sting en uges tid efter at være blevet udskrevet, havde hun ikke modtaget information om anden indlæggelse og efterfølgende operation. Min pilleplan efter udskrivelsen var ikke dækkende i forhold til mine smerter. Jeg blev ikke informeret om, hvor længe jeg skulle påregne at være "syg" efter udskrivelsen, men fik beskeden, det kommer an på, hvordan du har det. Man kunne godt der have fortalt mig, at der ville gå flere uger (det blev endda et par måneder). Jeg blev ikke fra hospitalets side oplyst, at det netop efter operationen er vigtigt at være smertedækket for at hjælpe nerverne til at "glemme" smerterne. Jeg var ikke ordentligt smertedækket efter udskrivelsen. Måske jeg ikke havde behøvet at spise smertestillende i 4 måneder efter udskrivelsen, hvis det havde været tilfældet? Jeg blev ikke informeret om ikke at løfte tunge ting, men har senere forstået, at dette ofte gør sig gældende efter operation?	Intet svar
5	Det tog meget lang tid, før min praktiserende læge modtog journalen med oplysninger om de sidste undersøgelser på hospitalet.	Virkelig godt
7	De forskellige læger har jeg kun truffet en gang (ca.) under mine forskellige indlæggelser og undersøgelser før og efter operationerne!	Godt
9	God og informativ samtale med sygeplejerske før udskrivelsen.	Virkelig godt
10	Det betød meget at blive ringet op af en sygeplejerske (kontaktperson) en uge efter hjemkomst. Angående hvordan det gik, og hvordan man havde det, og om man havde nogle spørgsmål, og det har man.	Virkelig godt
11	Efter udskrivelsen har der ikke været efterkontrol. Det ville have været godt med et enkelt tjek.	Virkelig godt
12	Jeg kunne godt tænke mig, at jeg var blevet behandlet med antibiotika inden udskrivelsen, eftersom der var betændelse i sårene, så jeg efterfølgende måtte behandles af egen læge.	Godt
16	Ingen ekstra hjemmehjælp efter hjemkomst. Fik 35 min. til at tørre tøj i vaskehus hver 14. dag.	Dårligt
19	Tror ikke det er personalets fejl, men nærmere et ledelsesspørgsmål! Dårlig indsigt i den enkelte patients situation, dårlig planlægning mellem afdelingerne. Måske surt og stresset personale?	Dårligt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

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

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

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

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

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

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

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