

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Kirurgisk Afdeling P  
Århus Sygehus**



12-05-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen .....	12
	Personale .....	14
	Behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	67
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	93
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	397
Besvarelser fra afdelingens patienter:	276
Afdelingens svarprocent:	70%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

### Husk kommentarsamlingen

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



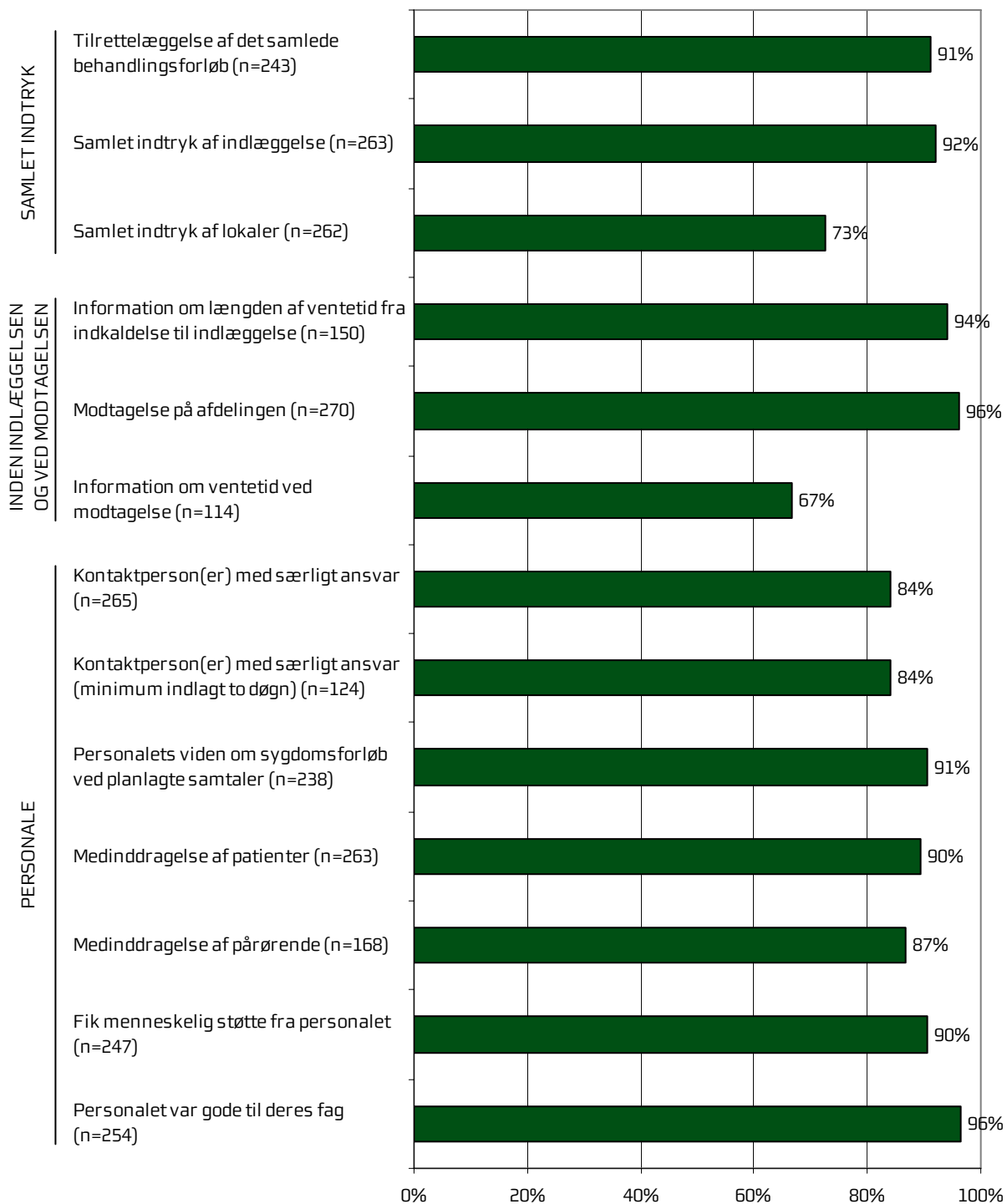


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

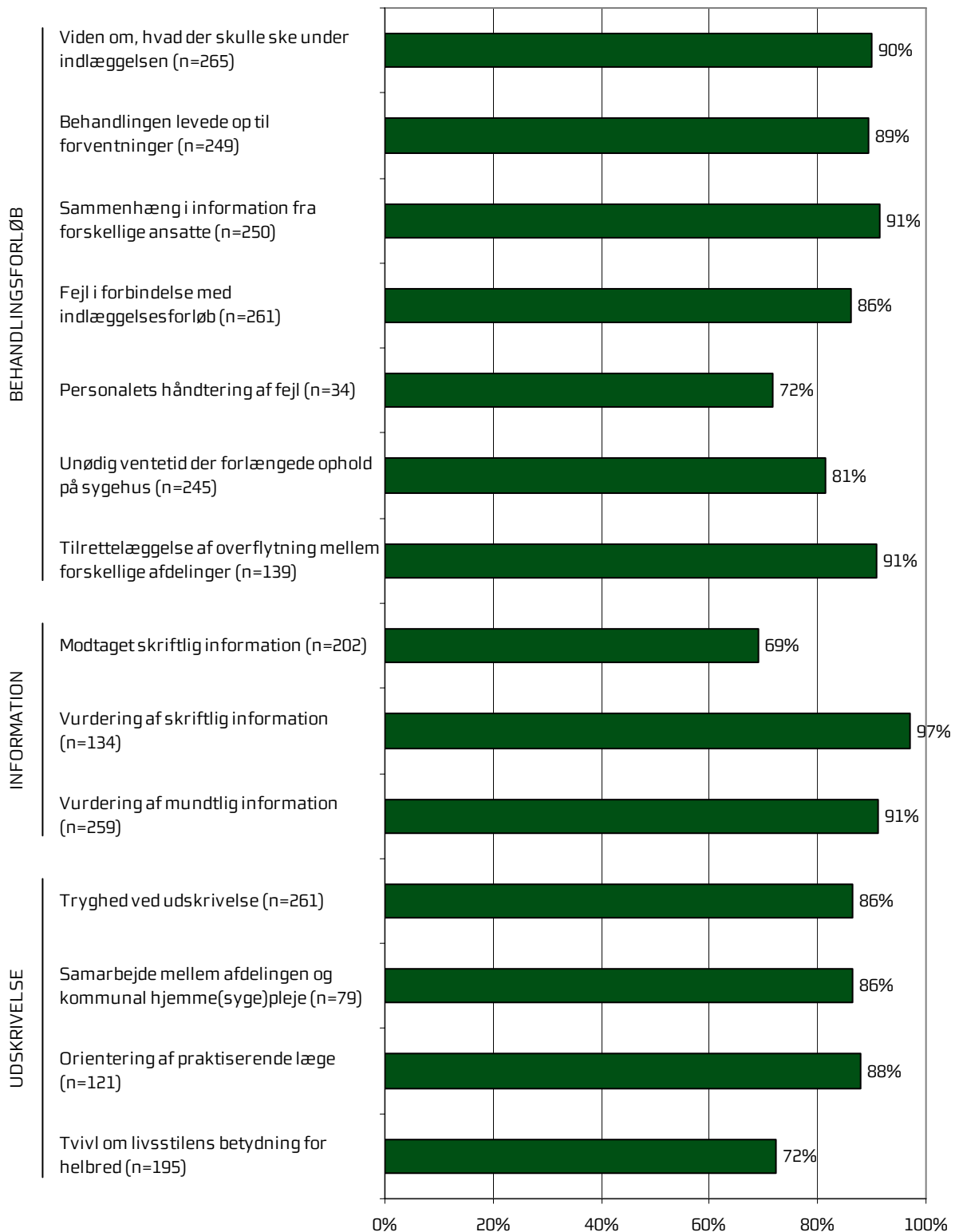
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

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

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Kirurgisk Afdeling P

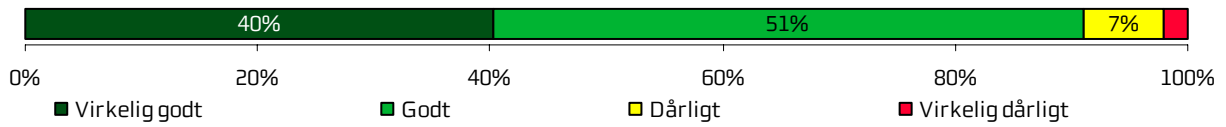
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

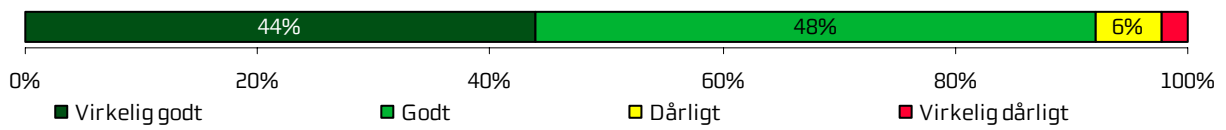
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

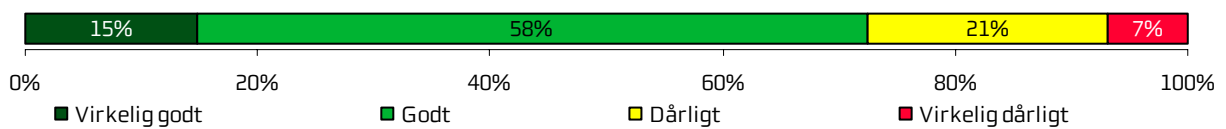
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=243)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=263)



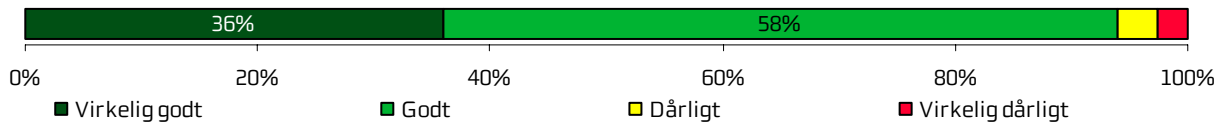
Samlet indtryk af lokaler (n=262)



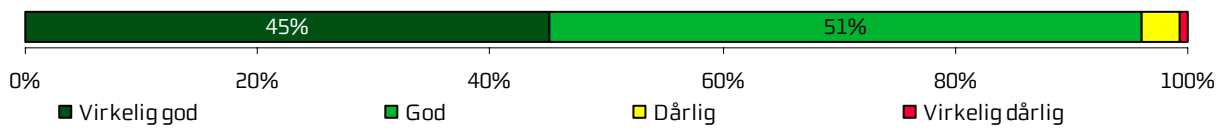
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		91 %	92 %	100 %	90 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		92 %	95 %	99 %	91 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		73 %	62 %	97 % *	77 %	85 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

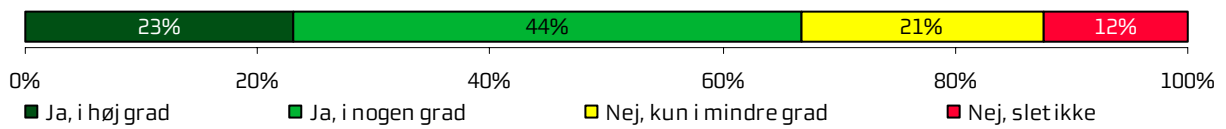
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=150)



Modtagelse på afdelingen (n=270)



Information om ventetid ved modtagelse (n=114)

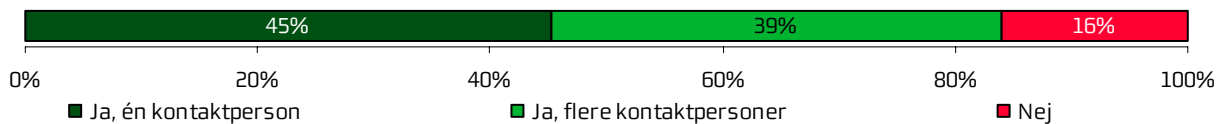




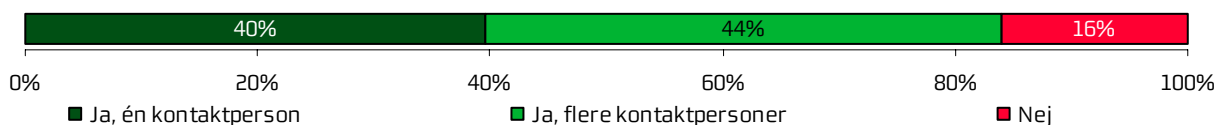
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		94 %	-	100 %	87 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		96 %	93 %	99 %	93 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		67 %	71 %	87 % *	65 %	76 % *

## Personale

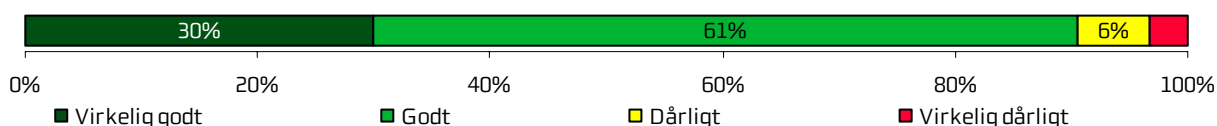
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=265)



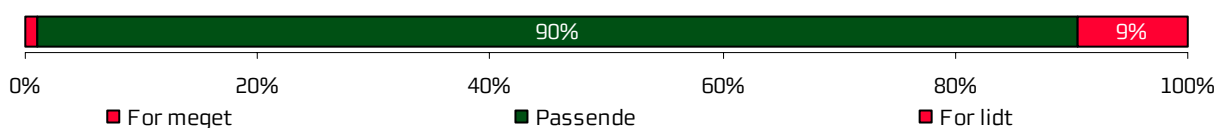
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=124)



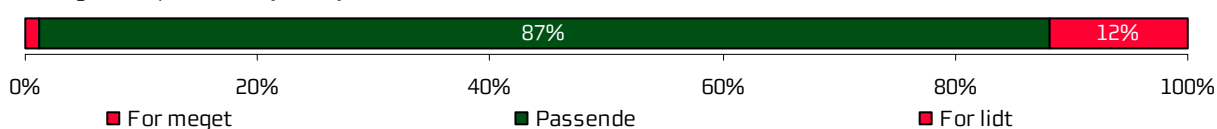
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=238)



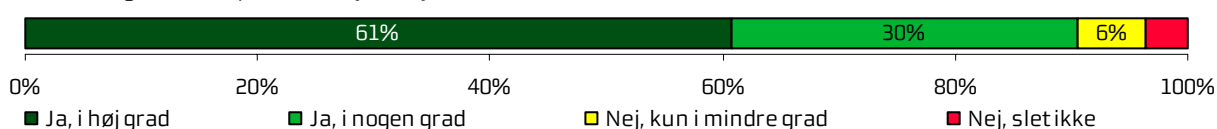
Medinddragelse af patienter (n=263)



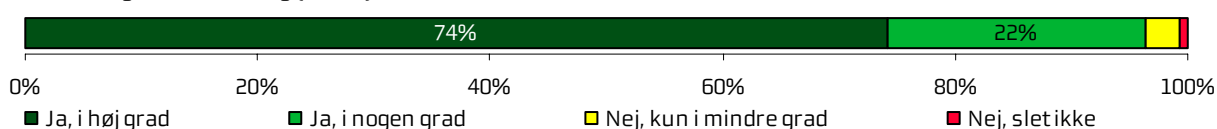
Medinddragelse af pårørende (n=168)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=247)



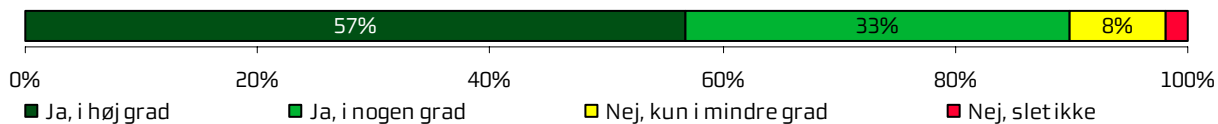
Personalet var gode til deres fag (n=254)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		84 %	82 %	92 % *	77 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		84 %	-	93 % *	76 %	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		91 %	91 %	97 % *	86 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		90 %	89 %	98 % *	86 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		87 %	86 %	95 % *	82 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		90 %	85 %	98 % *	87 %	93 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		96 %	98 %	100 %	93 %	97 %

## Behandlingsforløb

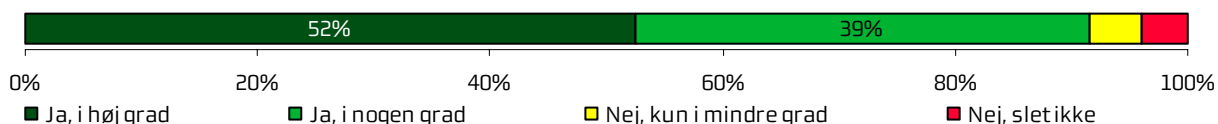
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=265)



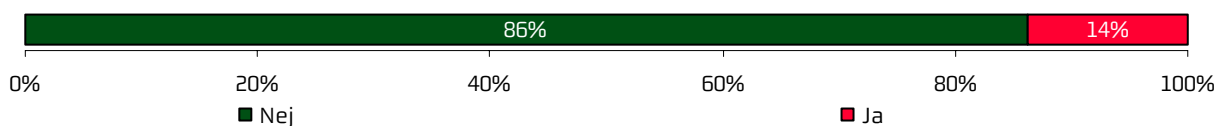
Behandlingen levede op til forventninger (n=249)



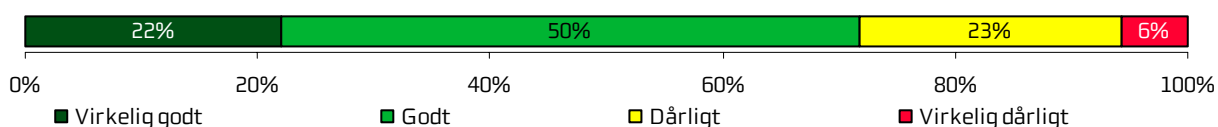
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=250)



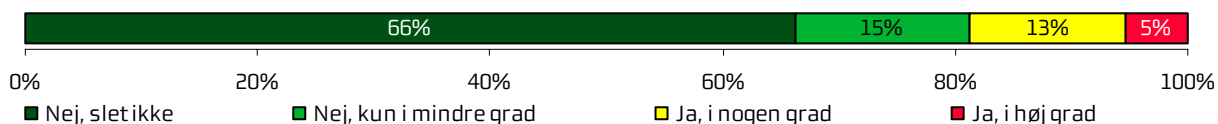
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=261)



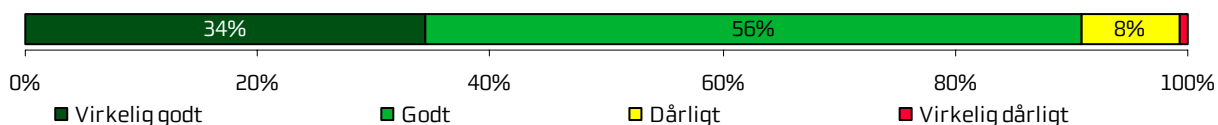
Personalets håndtering af fejl (n=34)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=245)



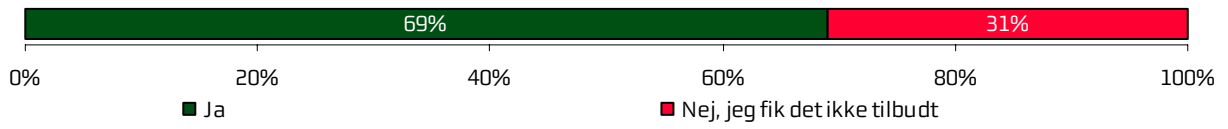
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=139)



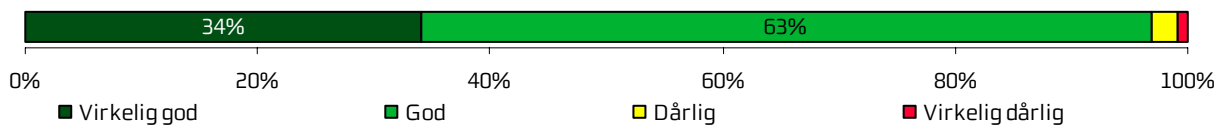
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		90 %	93 %	97 % *	78 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		89 %	92 %	95 % *	87 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		91 %	90 %	98 % *	85 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		86 %	-	96 % *	82 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		72 %	-	91 %	50 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		81 %	83 %	94 % *	78 %	86 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		91 %	-	97 %	86 %	91 %

## Information

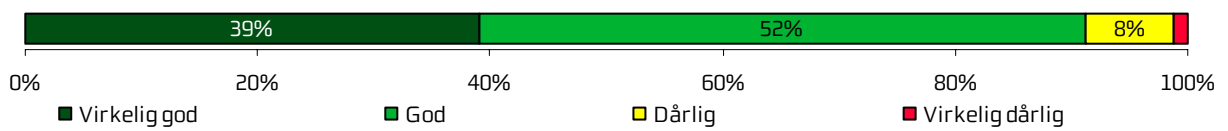
Modtaget skriftlig information (n=202)



Vurdering af skriftlig information (n=134)



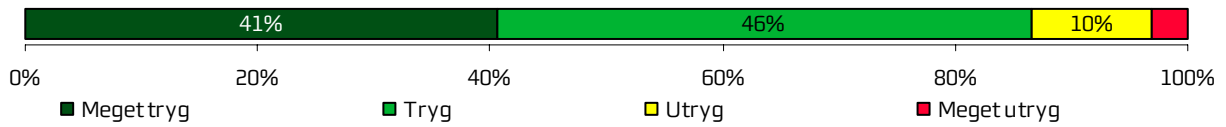
Vurdering af mundtlig information (n=259)



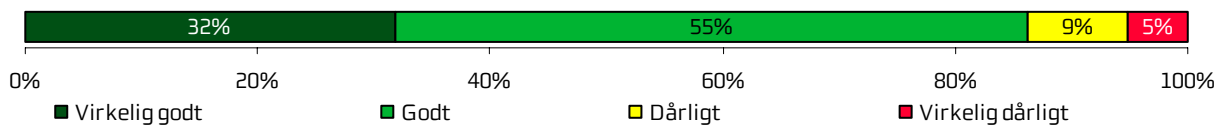
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		69 %	-	82 % *	52 %	67 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		97 %	97 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		91 %	92 %	99 %	90 %	94 %

## Udskrivelse

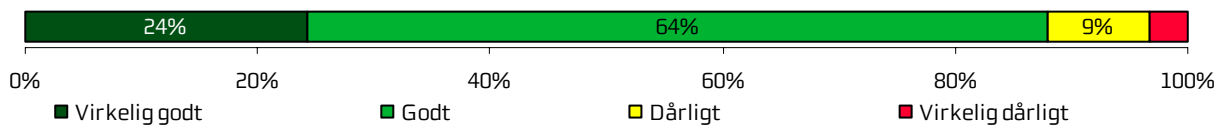
Tryghed ved udskrivelse (n=261)



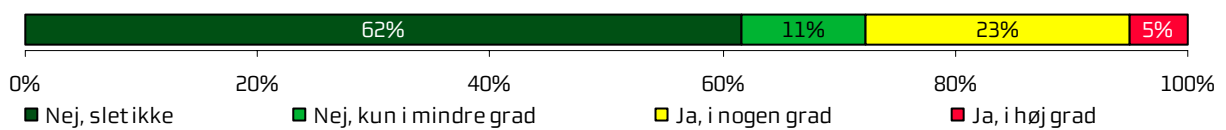
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=79)



Orientering af praktiserende læge (n=121)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=195)

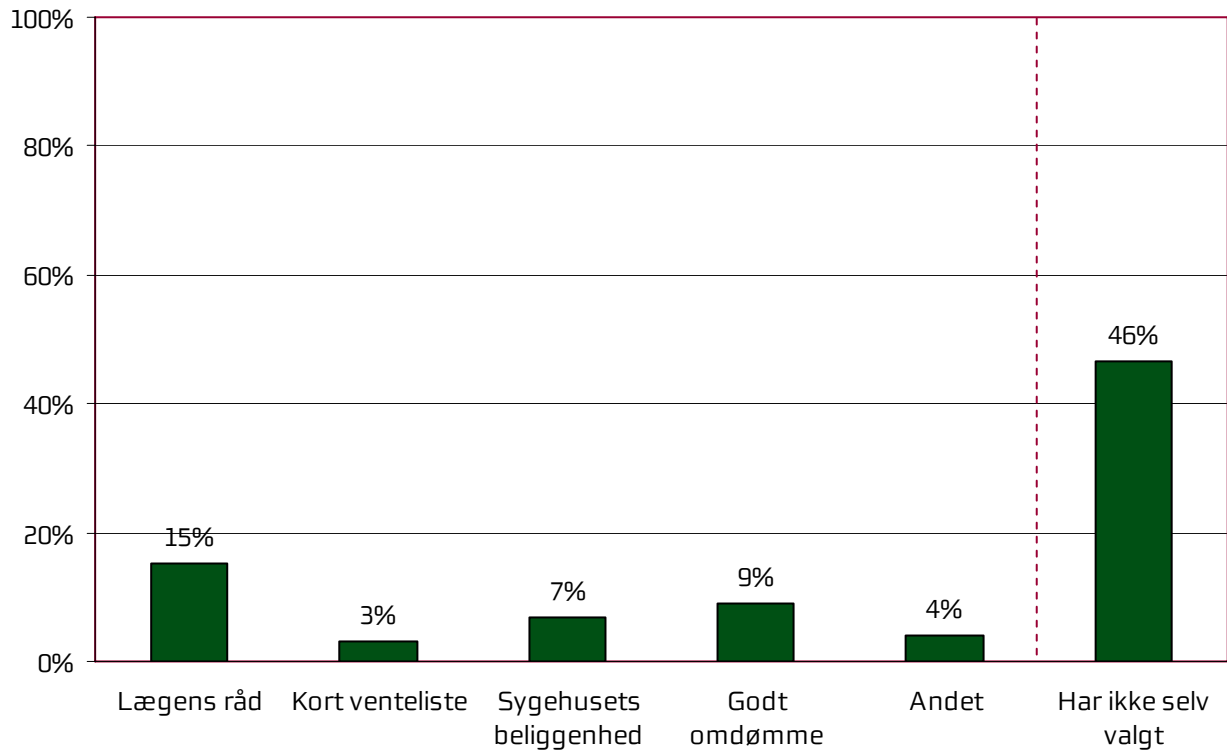




	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		86 %	91 %	97 % *	82 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		86 %	87 %	97 %	76 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		88 %	83 %	99 %	75 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		72 %	77 %	81 % *	64 %	72 %

## *Hospitalets eget spørgsmål*

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



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

4. oktober 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

### Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 18. oktober 2010**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2010, hvor du har været indlagt.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

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

**INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN**

<b>1. Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?</b>						
<b>3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?</b>	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?</b>						
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke	
<b>5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**PERSONALE**

<b>6. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)</b>	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>7. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>8. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>	For meget		Passende	For lidt		
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>9. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>	For meget		Passende	For lidt		Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

10. 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"/>
11. 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**

12. 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"/>
13. 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"/>
14. 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"/>
15. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 18
16. Hvilke(n) fejl oplevede du?					
17. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>
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"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
					Jeg blev ikke overflyttet <input type="checkbox"/>

<b>20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?</b>

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

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

**UDSKRIVELSE**

<b>24. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</b>	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>26. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>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)?</b>	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</b>						

## SAMLET INDTRYK

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

## INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

14. december 2010

## Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka 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 afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken indlæggelse det handlede om, hvis de havde flere indlæggelser på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

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

### **Validering af spørgeskema**

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

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

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

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-31. oktober 2010 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 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 16.249 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 10.140 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 70 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2009 58 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 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 resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	70%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	34%	35%
Kvinde	66%	65%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	2%	5%
20-39 år	14%	19%
40-59 år	28%	30%
60-79 år	41%	34%
80- år	15%	13%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at både patienternes køn og alder har en betydning for patienternes tilfredshed. På de fleste spørgsmål er tilfredsheden blandt kvinder således lavere end tilfredsheden blandt mænd. Er kvinder markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et lidt dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Hvad angår alder, er der en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper. På de fleste spørgsmål er de 20-39-årige derimod den gruppe, der udviser den laveste tilfredshed. Dette kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspektret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette 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. Samme effekt kan en over- eller underrepræsentation af patienter i aldersgruppen 20-39 år have.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens indlagte patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

**Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale**

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det husker jeg ikke"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

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

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

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

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

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

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

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

**Kan resultaterne sammenlignes?**

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

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

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





## **Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika**

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	276		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	94		34%	
Kvinde	182		66%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	5		2%	
20-39 år	40		14%	
40-59 år	76		28%	
60-79 år	113		41%	
80- år	42		15%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	244		94%	
Pårørende	16		6%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	257		96%	
Ikke dansk	10		4%	
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	108		39%	
Planlagt	168		61%	
<b>Diagnose</b>				
DC17-21	32		12%	
DC50	32		12%	
DK50-52	10		4%	
Øvrige	202		73%	
<b>Afsnit</b>				
Kirurgisk Afsnit 240	122		44%	
Kirurgisk Afsnit 260	70		25%	
Kirurgisk Afsnit 280	64		23%	
Patienthotel P	9		3%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11		4%	

**Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	40	51	7	2	243	18
<b>Køn</b>						
Mand	37	54	6	3	87	3
Kvinde	42	49	8	1	156	15
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	25	55	14	5	36	4
40-59 år	44	45	9	3	69	5
60-79 år	43	52	4	1	102	5
80- år	40	53	6	0	32	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	42	49	7	2	221	16
Pårørende	30	62	8	0	13	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	42	49	6	2	230	18
Ikke dansk	11	69	20	0	10	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	29	57	10	4	93	9
Planlagt	48	47	5	1	150	9
<b>Diagnose</b>						
DC17-21	40	56	4	0	25	2
DC50	54	39	7	0	31	1
DK50-52	30	60	0	10	10	0
Øvrige	39	52	8	2	177	15
<b>Afsnit</b>						
Kirurgisk Afsnit 240	43	48	8	1	108	9
Kirurgisk Afsnit 260	40	47	6	6	62	5
Kirurgisk Afsnit 280	36	60	4	0	55	4
Patienthotel P	33	56	11	0	9	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	44	11	0	9	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	48	6	2	263
<b>Køn</b>					
Mand	45	45	5	5	92
Kvinde	44	50	6	1	171
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	19	81	0	0	5
20-39 år	30	53	12	5	40
40-59 år	47	46	4	3	73
60-79 år	46	45	6	2	110
80- år	48	52	0	0	35
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	45	47	5	2	239
Pårørende	28	58	15	0	14
<b>Modersmål</b>					
Dansk	44	48	6	2	250
Ikke dansk	39	41	11	9	10
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	38	51	8	2	105
Planlagt	48	46	4	2	158
<b>Diagnose</b>					
DC17-21	45	48	7	0	27
DC50	43	48	6	3	32
DK50-52	29	71	0	0	10
Øvrige	45	47	6	2	194
<b>Afsnit</b>					
Kirurgisk Afsnit 240	41	50	6	3	117
Kirurgisk Afsnit 260	43	49	6	3	68
Kirurgisk Afsnit 280	50	45	5	0	60
Patienthotel P	44	33	11	11	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	9

**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	15	58	21	7	262
<b>Køn</b>					
Mand	17	54	20	9	92
Kvinde	13	60	21	6	170
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	13	53	19	15	40
40-59 år	13	56	21	9	75
60-79 år	14	61	21	4	106
80- år	24	54	19	3	37
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	15	58	20	7	238
Pårørende	15	57	21	8	14
<b>Modersmål</b>					
Dansk	14	57	21	7	249
Ikke dansk	30	70	0	0	10
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	13	62	18	8	105
Planlagt	16	55	22	6	157
<b>Diagnose</b>					
DC17-21	14	53	29	4	27
DC50	7	60	24	10	30
DK50-52	11	33	33	23	9
Øvrige	16	59	18	6	196
<b>Afsnit</b>					
Kirurgisk Afsnit 240	15	58	21	7	116
Kirurgisk Afsnit 260	10	58	25	6	67
Kirurgisk Afsnit 280	15	61	16	8	61
Patienthotel P	56	33	0	11	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	56	33	0	9

**Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	36	58	3	3	150	10	111
<b>Køn</b>							
Mand	36	58	5	2	45	2	46
Kvinde	36	58	3	3	105	8	65
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	3
20-39 år	25	41	17	17	12	2	26
40-59 år	32	63	2	2	44	2	29
60-79 år	36	62	3	0	70	4	38
80- år	50	46	0	5	22	2	15
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	36	59	3	3	135	8	98
Pårørende	49	51	0	0	8	1	6
<b>Modersmål</b>							
Dansk	37	58	3	3	142	9	102
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	108
Planlagt	36	58	3	3	150	10	3
<b>Diagnose</b>							
DC17-21	20	76	4	0	25	0	5
DC50	41	59	0	0	24	5	2
DK50-52	20	80	0	0	5	1	4
Øvrige	40	52	4	4	96	4	100
<b>Afsnit</b>							
Kirurgisk Afsnit 240	38	58	3	1	74	6	40
Kirurgisk Afsnit 260	30	65	0	5	37	1	31
Kirurgisk Afsnit 280	36	56	8	0	25	2	35
Patienthotel P	44	33	11	11	9	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	1	5

**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	51	3	1	270
<b>Køn</b>					
Mand	49	47	3	1	94
Kvinde	43	53	3	1	176
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	19	81	0	0	5
20-39 år	39	54	7	0	39
40-59 år	46	49	3	2	76
60-79 år	46	50	3	0	111
80- år	51	49	0	0	39
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	47	49	4	1	241
Pårørende	31	69	0	0	16
<b>Modersmål</b>					
Dansk	46	51	3	0	254
Ikke dansk	51	30	10	9	10
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	40	55	4	1	105
Planlagt	48	48	3	1	165
<b>Diagnose</b>					
DC17-21	40	60	0	0	31
DC50	51	46	0	3	31
DK50-52	30	70	0	0	10
Øvrige	46	49	4	0	198
<b>Afsnit</b>					
Kirurgisk Afsnit 240	42	52	5	2	118
Kirurgisk Afsnit 260	38	58	4	0	69
Kirurgisk Afsnit 280	59	41	0	0	63
Patienthotel P	56	44	0	0	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	64	0	0	11

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	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	44	21	12	114	13
<b>Køn</b>						
Mand	26	43	19	12	42	4
Kvinde	21	44	22	13	72	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	8	34	31	27	26	2
40-59 år	31	44	16	8	36	3
60-79 år	30	52	9	9	33	4
80- år	19	50	25	6	16	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	44	21	13	100	11
Pårørende	28	42	14	16	7	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	46	22	11	103	12
Ikke dansk	24	24	12	40	8	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	20	36	29	16	45	6
Planlagt	25	49	16	10	69	7
<b>Diagnose</b>						
DC17-21	22	64	7	7	14	1
DC50	22	78	0	0	9	4
DK50-52	0	65	18	16	6	0
Øvrige	25	35	26	14	85	8
<b>Afsnit</b>						
Kirurgisk Afsnit 240	28	45	19	9	47	5
Kirurgisk Afsnit 260	16	45	26	13	38	3
Kirurgisk Afsnit 280	27	41	14	18	22	4
Patienthotel P	0	40	40	20	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1



**Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	45	39	16	265
<b>Køn</b>				
Mand	45	45	9	93
Kvinde	45	35	20	172
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	39	41	19	5
20-39 år	31	41	28	39
40-59 år	48	39	13	76
60-79 år	47	39	14	107
80- år	50	34	16	38
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	46	38	17	238
Pårørende	34	46	20	15
<b>Modersmål</b>				
Dansk	45	39	16	250
Ikke dansk	49	31	20	10
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	33	47	20	103
Planlagt	53	33	13	162
<b>Diagnose</b>				
DC17-21	48	42	10	31
DC50	38	40	22	31
DK50-52	59	31	9	10
Øvrige	45	38	16	193
<b>Afsnit</b>				
Kirurgisk Afsnit 240	46	33	22	116
Kirurgisk Afsnit 260	41	46	13	69
Kirurgisk Afsnit 280	52	38	10	61
Patienthotel P	44	33	22	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	60	10	10

**Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	40	44	16	124
<b>Køn</b>				
Mand	34	57	9	44
Kvinde	43	38	20	80
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	43	33	24	12
40-59 år	42	49	8	37
60-79 år	42	40	18	55
80- år	24	52	24	17
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	39	44	16	111
Pårørende	46	33	21	9
<b>Modersmål</b>				
Dansk	40	44	16	121
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	24	60	16	43
Planlagt	48	36	16	81
<b>Diagnose</b>				
DC17-21	38	50	12	18
DC50	47	24	29	17
DK50-52	61	39	0	8
Øvrige	36	48	16	81
<b>Afsnit</b>				
Kirurgisk Afsnit 240	36	41	23	44
Kirurgisk Afsnit 260	41	51	7	41
Kirurgisk Afsnit 280	43	43	13	30
Patienthotel P	40	20	40	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	61	6	3	238	28
<b>Køn</b>						
Mand	29	62	6	3	84	10
Kvinde	31	60	6	3	154	18
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	16	68	16	0	32	7
40-59 år	34	56	3	7	67	6
60-79 år	30	62	5	3	102	9
80- år	34	60	6	0	33	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	31	61	5	4	213	26
Pårørende	35	50	15	0	14	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	30	61	6	3	225	26
Ikke dansk	45	33	12	10	9	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	23	62	11	4	91	12
Planlagt	34	60	3	3	147	16
<b>Diagnose</b>						
DC17-21	39	53	4	4	26	3
DC50	32	59	3	6	31	1
DK50-52	30	50	10	10	10	0
Øvrige	28	63	7	2	171	24
<b>Afsnit</b>						
Kirurgisk Afsnit 240	27	62	7	5	105	12
Kirurgisk Afsnit 260	32	54	9	5	57	10
Kirurgisk Afsnit 280	34	62	3	0	58	5
Patienthotel P	33	56	11	0	9	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	78	0	0	9	1

**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	90	9	263
<b>Køn</b>				
Mand	1	93	6	92
Kvinde	1	88	11	171
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	81	19	5
20-39 år	0	90	10	39
40-59 år	3	88	10	71
60-79 år	1	91	8	110
80- år	0	89	11	38
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	89	10	236
Pårørende	6	87	6	15
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	89	10	249
Ikke dansk	11	89	0	9
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	2	85	13	103
Planlagt	1	92	7	160
<b>Diagnose</b>				
DC17-21	3	89	7	29
DC50	0	90	10	31
DK50-52	0	81	19	10
Øvrige	1	90	9	193
<b>Afsnit</b>				
Kirurgisk Afsnit 240	2	89	10	115
Kirurgisk Afsnit 260	1	85	13	67
Kirurgisk Afsnit 280	0	92	8	62
Patienthotel P	0	100	0	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	10

**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	87	12	168	94
<b>Køn</b>					
Mand	3	89	8	64	28
Kvinde	0	85	15	104	66
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	81	19	5	0
20-39 år	0	80	20	25	12
40-59 år	0	81	19	32	39
60-79 år	1	92	7	76	35
80- år	3	87	10	30	8
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	86	12	145	90
Pårørende	0	86	14	14	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	87	12	161	88
Ikke dansk	0	78	22	5	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	3	82	15	67	32
Planlagt	0	90	10	101	62
<b>Diagnose</b>					
DC17-21	3	85	12	27	3
DC50	0	100	0	21	10
DK50-52	0	84	16	6	4
Øvrige	1	85	14	114	77
<b>Afsnit</b>					
Kirurgisk Afsnit 240	0	86	14	73	43
Kirurgisk Afsnit 260	3	90	8	39	28
Kirurgisk Afsnit 280	2	85	13	47	13
Patienthotel P	-	-	-	2	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	86	14	7	3

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	30	6	4	247	14
<b>Køn</b>						
Mand	66	25	7	3	87	6
Kvinde	58	33	6	4	160	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	47	37	11	5	37	2
40-59 år	58	31	7	4	72	2
60-79 år	65	28	4	3	101	9
80- år	70	24	3	3	33	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	62	29	5	4	221	14
Pårørende	53	34	13	0	15	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	29	5	4	234	14
Ikke dansk	57	32	11	0	9	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	61	30	8	1	97	5
Planlagt	60	30	5	5	150	9
<b>Diagnose</b>						
DC17-21	58	32	3	7	29	1
DC50	60	26	7	7	30	1
DK50-52	52	39	10	0	10	0
Øvrige	62	30	6	3	178	12
<b>Afsnit</b>						
Kirurgisk Afsnit 240	58	32	6	5	106	6
Kirurgisk Afsnit 260	55	33	9	3	64	5
Kirurgisk Afsnit 280	73	23	2	2	60	1
Patienthotel P	43	29	14	14	7	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	30	10	0	10	0

**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	74	22	3	1	254	9
<b>Køn</b>						
Mand	79	15	3	2	90	1
Kvinde	71	26	2	0	164	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	41	59	0	0	5	0
20-39 år	61	36	3	0	38	0
40-59 år	72	21	5	1	74	1
60-79 år	79	18	2	1	103	6
80- år	83	17	0	0	34	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	74	23	3	1	230	8
Pårørende	78	22	0	0	13	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	74	23	3	0	241	9
Ikke dansk	79	11	0	11	9	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	73	21	4	2	99	1
Planlagt	75	24	2	0	155	8
<b>Diagnose</b>						
DC17-21	86	11	4	0	27	2
DC50	78	19	3	0	29	3
DK50-52	90	10	0	0	10	0
Øvrige	71	25	3	1	188	4
<b>Afsnit</b>						
Kirurgisk Afsnit 240	67	30	2	1	110	6
Kirurgisk Afsnit 260	72	23	3	2	65	2
Kirurgisk Afsnit 280	90	8	2	0	60	1
Patienthotel P	56	33	11	0	9	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	20	10	0	10	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	33	8	2	265	4
<b>Køn</b>						
Mand	54	40	5	1	94	0
Kvinde	58	29	10	2	171	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	22	59	19	0	5	0
20-39 år	25	55	15	5	40	0
40-59 år	65	23	12	0	74	2
60-79 år	65	30	3	3	110	1
80- år	55	37	8	0	36	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	31	8	2	238	4
Pårørende	44	37	12	7	16	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	57	32	9	2	251	4
Ikke dansk	59	30	0	11	10	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	38	44	14	4	102	3
Planlagt	68	26	5	1	163	1
<b>Diagnose</b>						
DC17-21	66	31	3	0	30	1
DC50	65	29	3	3	32	0
DK50-52	60	20	19	0	10	0
Øvrige	54	35	9	2	193	3
<b>Afsnit</b>						
Kirurgisk Afsnit 240	59	33	6	2	115	2
Kirurgisk Afsnit 260	55	29	13	3	69	1
Kirurgisk Afsnit 280	52	38	8	2	63	0
Patienthotel P	89	0	11	0	9	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	9	1



**Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	31	5	6	249	18
<b>Køn</b>						
Mand	56	33	3	8	87	6
Kvinde	60	29	6	5	162	12
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	30	55	3	13	38	2
40-59 år	57	29	8	6	72	2
60-79 år	69	23	3	5	102	9
80- år	64	27	6	3	33	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	58	30	5	6	222	18
Pårørende	56	31	0	13	16	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	30	5	5	236	18
Ikke dansk	23	44	11	23	9	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	49	34	8	9	96	8
Planlagt	65	29	3	4	153	10
<b>Diagnose</b>						
DC17-21	64	25	11	0	28	2
DC50	81	16	0	4	28	4
DK50-52	61	19	19	0	10	0
Øvrige	54	34	4	8	183	12
<b>Afsnit</b>						
Kirurgisk Afsnit 240	58	33	3	6	106	11
Kirurgisk Afsnit 260	52	35	9	5	66	3
Kirurgisk Afsnit 280	64	26	3	7	58	4
Patienthotel P	56	11	11	22	9	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	30	0	0	10	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	52	39	5	4	250	16
<b>Køn</b>						
Mand	53	39	4	3	86	7
Kvinde	52	39	5	4	164	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	100	0	0	5	0
20-39 år	43	43	8	5	37	3
40-59 år	53	40	4	3	72	4
60-79 år	57	34	4	6	104	6
80- år	56	38	6	0	32	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	52	39	4	4	226	13
Pårørende	58	28	14	0	14	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	53	38	5	4	238	14
Ikke dansk	35	55	0	11	9	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	49	39	7	5	97	8
Planlagt	55	39	3	3	153	8
<b>Diagnose</b>						
DC17-21	39	58	0	4	28	3
DC50	56	34	0	10	30	1
DK50-52	49	51	0	0	10	0
Øvrige	54	36	6	3	182	12
<b>Afsnit</b>						
Kirurgisk Afsnit 240	54	34	6	6	109	6
Kirurgisk Afsnit 260	46	43	7	3	67	3
Kirurgisk Afsnit 280	60	39	0	2	57	5
Patienthotel P	43	43	14	0	7	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	10	0

**Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	86	14	261
<b>Køn</b>			
Mand	82	18	92
Kvinde	89	11	169
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	61	39	5
20-39 år	87	13	39
40-59 år	82	18	72
60-79 år	86	14	109
80- år	97	3	36
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	87	13	235
Pårørende	93	7	15
<b>Modersmål</b>			
Dansk	87	13	248
Ikke dansk	79	21	9
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	83	17	99
Planlagt	88	12	162
<b>Diagnose</b>			
DC17-21	86	14	30
DC50	85	15	32
DK50-52	80	20	10
Øvrige	87	13	189
<b>Afsnit</b>			
Kirurgisk Afsnit 240	85	15	117
Kirurgisk Afsnit 260	88	12	67
Kirurgisk Afsnit 280	90	10	59
Patienthotel P	78	22	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	9

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	50	23	6	34	2
<b>Køn</b>						
Mand	33	43	12	12	16	1
Kvinde	12	56	32	0	18	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	19	62	19	0	5	0
40-59 år	25	46	29	0	13	0
60-79 år	25	45	15	15	13	2
80- år	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	47	26	7	30	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	47	26	7	30	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	20	43	30	6	16	1
Planlagt	23	55	16	5	18	1
<b>Diagnose</b>						
DC17-21	-	-	-	-	4	0
DC50	-	-	-	-	4	1
DK50-52	-	-	-	-	2	0
Øvrige	18	50	24	8	24	1
<b>Afsnit</b>						
Kirurgisk Afsnit 240	6	44	44	6	16	2
Kirurgisk Afsnit 260	13	63	13	13	8	0
Kirurgisk Afsnit 280	33	67	0	0	6	0
Patienthotel P	-	-	-	-	2	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	15	13	5	245	17
<b>Køn</b>						
Mand	62	14	17	7	86	8
Kvinde	69	16	11	4	159	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	59	22	19	0	5	0
20-39 år	51	15	23	11	39	1
40-59 år	63	18	10	9	67	7
60-79 år	74	13	11	2	103	4
80- år	68	16	13	3	31	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	66	14	14	5	219	17
Pårørende	62	25	6	7	16	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	14	14	5	233	15
Ikke dansk	49	24	13	13	8	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	54	15	20	10	97	6
Planlagt	75	15	9	2	148	11
<b>Diagnose</b>						
DC17-21	71	11	7	11	27	3
DC50	85	8	7	0	27	3
DK50-52	51	40	0	10	10	0
Øvrige	64	15	16	5	181	11
<b>Afsnit</b>						
Kirurgisk Afsnit 240	65	15	16	4	106	7
Kirurgisk Afsnit 260	59	21	14	6	63	5
Kirurgisk Afsnit 280	67	12	12	9	57	5
Patienthotel P	100	0	0	0	9	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	90	10	0	0	10	0

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	34	56	8	1	139	12	110
<b>Køn</b>							
Mand	32	62	6	0	50	5	39
Kvinde	36	53	10	1	89	7	71
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	3	0	2
20-39 år	54	41	5	0	19	3	18
40-59 år	25	67	8	0	36	6	32
60-79 år	34	55	9	2	62	2	42
80- år	41	54	5	0	19	1	16
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	34	57	8	1	123	9	103
Pårørende	30	51	19	0	10	2	3
<b>Modersmål</b>							
Dansk	34	57	9	1	130	10	107
Ikke dansk	30	70	0	0	7	2	1
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	28	63	8	0	59	7	37
Planlagt	39	51	9	1	80	5	73
<b>Diagnose</b>							
DC17-21	21	63	15	0	19	3	8
DC50	38	56	0	5	18	0	12
DK50-52	57	43	0	0	7	0	3
Øvrige	35	56	9	0	95	9	87
<b>Afsnit</b>							
Kirurgisk Afsnit 240	35	56	7	2	57	2	53
Kirurgisk Afsnit 260	35	50	15	0	34	5	28
Kirurgisk Afsnit 280	36	61	3	0	33	5	25
Patienthotel P	29	43	29	0	7	0	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	8	0	2

**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja til begge	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	45	16	9	31	202	52
<b>Køn</b>						
Mand	43	24	8	25	73	19
Kvinde	46	11	9	34	129	33
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	22	24	4	51	27	11
40-59 år	48	10	7	35	60	13
60-79 år	54	14	10	22	88	17
80- år	29	30	16	25	24	10
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	44	16	9	32	182	47
Pårørende	56	9	0	35	11	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	44	15	9	31	192	50
Ikke dansk	44	14	0	42	7	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	23	23	6	49	71	30
Planlagt	57	11	11	21	131	22
<b>Diagnose</b>						
DC17-21	59	14	9	19	22	6
DC50	69	8	20	4	25	2
DK50-52	12	24	12	51	8	1
Øvrige	40	17	7	36	147	43
<b>Afsnit</b>						
Kirurgisk Afsnit 240	51	13	10	26	87	22
Kirurgisk Afsnit 260	40	15	8	38	53	14
Kirurgisk Afsnit 280	36	26	6	32	47	13
Patienthotel P	75	0	25	0	8	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	0	0	57	7	2

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	63	2	1	134	4
<b>Køn</b>						
Mand	29	69	2	0	53	1
Kvinde	37	59	2	1	81	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	15	78	7	0	13	0
40-59 år	41	51	5	3	39	0
60-79 år	35	65	0	0	66	2
80- år	33	67	0	0	15	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	63	2	1	120	3
Pårørende	28	72	0	0	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	62	2	1	127	4
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	28	69	3	0	35	1
Planlagt	36	61	2	1	99	3
<b>Diagnose</b>						
DC17-21	41	53	5	0	17	0
DC50	33	62	0	6	21	2
DK50-52	-	-	-	-	4	0
Øvrige	33	64	2	0	92	2
<b>Afsnit</b>						
Kirurgisk Afsnit 240	34	62	3	0	61	2
Kirurgisk Afsnit 260	39	61	0	0	33	0
Kirurgisk Afsnit 280	31	69	0	0	29	2
Patienthotel P	38	50	13	0	8	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0



**Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	52	8	1	259
<b>Køn</b>					
Mand	41	52	5	1	92
Kvinde	38	52	9	1	167
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	30	60	8	3	37
40-59 år	39	50	11	0	73
60-79 år	42	50	6	2	108
80- år	40	54	5	0	37
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	52	7	1	235
Pårørende	21	72	7	0	14
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	53	7	1	247
Ikke dansk	57	32	11	0	9
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	34	56	9	2	100
Planlagt	42	50	7	1	159
<b>Diagnose</b>					
DC17-21	38	52	11	0	29
DC50	44	43	10	3	32
DK50-52	50	50	0	0	8
Øvrige	38	54	7	1	190
<b>Afsnit</b>					
Kirurgisk Afsnit 240	37	52	10	1	115
Kirurgisk Afsnit 260	39	51	7	3	67
Kirurgisk Afsnit 280	38	58	3	0	60
Patienthotel P	63	25	13	0	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	44	11	0	9

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	46	10	3	261
<b>Køn</b>					
Mand	47	43	6	4	92
Kvinde	37	47	13	2	169
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	61	39	0	0	5
20-39 år	30	54	10	5	39
40-59 år	34	54	11	1	73
60-79 år	51	35	11	4	109
80- år	30	55	11	3	35
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	47	10	3	238
Pårørende	38	39	23	0	13
<b>Modersmål</b>					
Dansk	40	47	10	3	247
Ikke dansk	50	30	20	0	10
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	35	45	14	6	102
Planlagt	44	46	8	1	159
<b>Diagnose</b>					
DC17-21	32	50	18	0	28
DC50	38	56	3	3	31
DK50-52	45	44	11	0	9
Øvrige	42	44	10	4	193
<b>Afsnit</b>					
Kirurgisk Afsnit 240	47	43	8	2	115
Kirurgisk Afsnit 260	33	48	12	6	66
Kirurgisk Afsnit 280	40	44	13	3	62
Patienthotel P	56	33	11	0	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	78	11	0	9

**Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	32	55	9	5	79	12	167
<b>Køn</b>							
Mand	36	51	9	3	31	5	54
Kvinde	29	57	8	6	48	7	113
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	3	0	2
20-39 år	25	38	26	12	8	3	27
40-59 år	25	57	11	6	17	1	57
60-79 år	32	60	3	6	34	3	67
80- år	42	47	11	0	17	5	14
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	32	53	9	6	65	11	159
Pårørende	31	58	11	0	10	0	4
<b>Modersmål</b>							
Dansk	33	55	8	4	73	10	162
Ikke dansk	0	57	21	21	5	1	3
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	37	44	14	5	41	3	55
Planlagt	26	66	2	5	38	9	112
<b>Diagnose</b>							
DC17-21	11	80	10	0	10	2	18
DC50	20	60	0	20	5	2	23
DK50-52	-	-	-	-	4	0	6
Øvrige	35	50	10	5	60	8	120
<b>Afsnit</b>							
Kirurgisk Afsnit 240	34	48	10	7	29	6	77
Kirurgisk Afsnit 260	21	68	11	0	19	2	47
Kirurgisk Afsnit 280	38	52	3	7	29	2	29
Patienthotel P	-	-	-	-	1	1	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1	7

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	64	9	3	121	145
<b>Køn</b>						
Mand	33	60	4	2	43	50
Kvinde	19	66	11	4	78	95
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	2
20-39 år	16	53	10	21	19	21
40-59 år	32	51	17	0	29	46
60-79 år	26	72	2	0	53	56
80- år	17	71	12	0	17	20
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	62	8	4	107	132
Pårørende	12	76	12	0	8	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	64	8	3	115	136
Ikke dansk	22	78	0	0	5	5
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	22	62	11	5	54	49
Planlagt	26	65	7	1	67	96
<b>Diagnose</b>						
DC17-21	30	61	10	0	10	20
DC50	22	78	0	0	10	22
DK50-52	33	67	0	0	6	4
Øvrige	23	62	10	4	95	99
<b>Afsnit</b>						
Kirurgisk Afsnit 240	18	69	10	2	49	68
Kirurgisk Afsnit 260	22	56	14	8	36	32
Kirurgisk Afsnit 280	31	66	3	0	32	30
Patienthotel P	-	-	-	-	1	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	7

**Tabel 33. 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	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	11	23	5	195	68
<b>Køn</b>						
Mand	60	15	21	4	71	22
Kvinde	62	8	24	5	124	46
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	50	23	27	0	26	14
40-59 år	70	11	19	0	53	20
60-79 år	60	10	22	8	83	25
80- år	58	3	28	11	29	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	62	11	22	5	173	64
Pårørende	59	8	32	0	12	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	10	23	5	182	67
Ikke dansk	67	23	10	0	9	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	63	11	24	2	70	34
Planlagt	61	10	22	7	125	34
<b>Diagnose</b>						
DC17-21	50	13	33	4	24	3
DC50	36	16	28	20	25	6
DK50-52	81	0	19	0	10	0
Øvrige	67	10	20	3	136	59
<b>Afsnit</b>						
Kirurgisk Afsnit 240	58	13	21	9	78	38
Kirurgisk Afsnit 260	61	10	27	2	51	16
Kirurgisk Afsnit 280	61	12	24	4	51	10
Patienthotel P	100	0	0	0	7	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	0	25	0	8	2



## Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

















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

## Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus

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













ID	Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 240	Samlet indtryk
1	Min eneste dårlige oplevelse var larmen fra den motoriserede seng ved siden af mig. Det var umuligt at sove for mig i tre dage. Ellers kun godt at sige om mit forløb på afdelingen. Nå ja, madportionerne var lidt små til en voksen mand [].	Godt
2	Har været ovenud tilfreds.	Virkelig godt
7	Det var IKKE sjovt at ligge på en seksmandsstue. Ellers fint. Det var ret smertefuldt at få en bestemt type antibiotika sprøjtet direkte ind i åren. Alligevel valgte natsygeplejersken gang på gang at benytte den metode i stedet for at give i drop med saltvand.	Det kan jeg ikke vurdere
8	Sygehuset er ikke særlig forberedt/egnet til patienter, der er handicappede, jeg er selv kørestolsbruger.	Godt
10	Det er virkelig dårligt, at ligge på en SEKSPERSONERSSTUE efter en stor operation. Afdelingen var møgbeskidt. Der er tale om fastklæbede skidtpletter, store edderkopper og store skidtsamlinger på trappeopgangene.	Dårligt
11	Totalt set et yderst positivt møde med hospitalsverdenen. Alle havde vel travlt, men det mærkedes ikke. Alle var yderst professionelle, glade og smilende.	Virkelig godt
12	Praktisk bedre tilrettelæggelse af arbejdet.	Det kan jeg ikke vurdere
13	Jeg lå på seks-mandsstue, hvilket er mange at dele rum med, når man er syg og har mange smerter. Jeg synes personligt, at det er forargeligt, at der ikke er mere privatliv, når man er indlagt. Patienterne i de andre senge kunne under stuegang høre alt vedrørende min sygdom, hvilket på visse punkter krænker privatlivets fred. Forslag: Afskaf stuer med plads til mere end to personer.	Godt
18	Jeg synes, det var dejligt at møde et meget glad personale, hvor man fik en følelse af, at de bekymrede sig om én. Der var venligt, og man følte sig tryk under opholdet på sygehuset.	Virkelig godt
19	Jeg følte mig meget tryk ved plejepersonalet, som gav sig god tid til at tale med mig. Lægerne virkede lidt fortravlede.	Dårligt
20	Seksmandsstuer er helt uacceptabelt, det er ikke muligt at skabe ro og mulighed for privatliv, hvis man ikke ønsker, at alle andre indlagte skal indvies i ens sygdomshistorie. For lidt personale og dårlig kommunikation mellem afdelingerne.	Dårligt
21	Jeg kunne godt tænke mig, maden bestod af noget, der tog hensyn til cancerpatienter, som vil spise sundt. Alt mad bestod af kød. Jeg tog appelsiner, som havde set sine bedste dage, samt rugbrød med honning. Det var det, som jeg kunne spise. Det, som var særlig godt på afdelingen, den var super opmærksom på mit forløb. Speciel ros til NN. Jeg og min familie var helt forbløffede over NNS måde at behandle os på.	Virkelig godt



-  23 Der er en rar atmosfære - positivt og imødekommende personale. Plejepersonalet får topkarakter. Lægerne tog sig tid til at forklare med ord der kunne forstås. Alt i alt en positiv oplevelse. Dårlig lyd på tv'et. På indkaldelse kan man evt. skrive, at man selv kan medbringe høretelefoner til tv'et. Evt. en brugsanvisning til tv'et kunne hjælpe nogle ældre. Virkelig godt
-  24 Den nævnte sygeplejerske fortjener meget ros! Godt
-  25 Jeg har kun oplevet forløbet yderst positivt. Virkelig godt
-  26 Jeg følte mig i gode hænder under indlæggelsen. Dog var sengen for KORT og hovedpuder ALT for dårlige. Virkelig godt
-  27 Seksmandsstuen var langt fra optimal. Den første dag ved indlæggelse at møde/forstyrre patienter, der skulle komme sig efter operation dagen før, virkede forvirrende. Hvis seksmandsstuer ikke kan undgås, var det bedre med patienter på samme trin i forløbet. Jeg følte mig meget "synlig", som jeg stod der. At fysioterapien foregik på stuen til gene for de patienter, der havde det dårligt. Gav også en trykket stemning. Jeg vil dog også rose personalet for et godt humør og engagement på trods af nedskæringer og travlhed. Jeg følte mig tryk og altid lyttet til uanset tidspunktet. Fysioterapien var et godt tilbud og godt at starte med hurtigst muligt. Et tilbud jeg efterfølgende har været MEGET glad for. Virkelig godt
-  28 Altid venligt og oplysende personale. Virkelig godt
-  29 Indkaldt efter undersøgelse (den obligatoriske). Derefter behandlet samme sted. Virkelig godt
-  31 Jeg var fastende i alt for mange timer, i forhold til det medicin jeg skal tage. Det blev der ikke taget hensyn til. Dårligt
-  33 Fremragende afdeling. Overflyttet til hospice. Virkelig godt
-  36 MÅSKE SKULLE JEG SLET IKKE HAVE VÆRET ISOLERET, NÅR IKKE LÆGEN SOM ALLE ANDRE TOG HENSYN TIL DET. Godt
-  38 Jeg foreslog, at Århus Sygehus skulle ansætte flere specialislæger. Jeg har indtryk af, en del af lægerne ikke har haft de nødvendige kompetencer. Godt
-  39 Alt var ok. Men man fornemmede stor travlhed og en vis forvirring personalegrupperne imellem. Helt mærkeligt blev det, når man flere gange i løbet af en formiddag kunne se hele det kvindelige personale samlet i et kontor til kaffe og snak. Det virkede, som om afdelingen mangler en øverste leder. Men alt i alt fungerede tingene fint, og personligt har jeg ikke noget at klage over. Virkelig godt
-  40 Det bliver glemt, at patienten ikke kun er en sygdom, men en hel PERSON. Patientens LIVSKVALITET også har en indflydelse. Især i et LANGT SYGDOMSFORLØB. Godt
-  41 Jeg følte, der blev taget godt hånd om mig, og blev altid mødt med godt humør. Godt
-  44 De var søde og rare. Alt perfekt for mig. Virkelig godt
-  46 Var indlagt i sommerperiode, hvorfor 6-mandsstuerne ikke var fyldt op. Ved tidligere indlæggelse var vi seks på stuen, hvilket gav meget uro og støj. Informere om årsag til ventetid. Evt. differentie-



## Bilag 5

ret mødetid, så de, som bor længere væk, kan møde senere. Vi sad jo alligevel bare og ventede på gangen.

-  49 Som nævnt en meget flot behandling efter en []operation. Et kursus i kommunikationsteori bør være et must for en []opererende [] læge. Meget ubehagelig og nedladende tone. Alle andre, jeg mødte, var gode kommunikatorer. Godt
-  50 Meget kort ventetid og rigtig god behandling. Mange tak for det. Var to dage på patienthotellet, rigtig fin behandling og lækker mad. Virkelig godt
-  50 Ville anbefale Århus Sygehus til andre. Sødte personale, som gør alt for at hjælpe dig. Var to dage på patienthotellet. God behandling. Blev vist rundt på hele hotellet. Lækker mad. Virkelig godt
-  51 Særligt godt! Var tilbudt tid til kikkertundersøgelse på Regionshospitalet Viborg [sommeren] 2010. Den tilbudte tid blev desværre udsat [fire måneder]. Godt
-  52 Fredagsmorgensangen på afdelingen var et tegn på menneskeligt overskud. Og det spredte glæde og velvære. Jeg oplevede en ENGAGERET, sammentømret personalegruppe, som var yderst kompetent udi alle de led, jeg så. Humor og venlighed tillige. Det er mit håb, at man i fremtiden, vil passe på et godt personale for at bevare det overskud, der prægede min indlæggelse. Virkelig godt
-  52 Personalet var kompetent, godt sammensat, og man fornemmede menneskeligt overskud. Virkelig godt
-  53 Generelt meget kompetent personale med sans for menneskelig og faglig omsorg. Stor tillid til faglig dygtig operatør. Godt
-  54 Mere varme på toiletter og baderum. Nogle ualmindelig søde, rare og venlige personer - og hjælp-somme! Virkelig godt
-  55 Det var dejligt, at jeg kunne få lov at blive på hjerteafdelingen, selvom jeg skulle have være flyttet på en anden afdeling. Godt
-  56 Det var meget stressende, da man kunne mærke, hvor stresset personalet var. Dårligt
-  57 Konsistent kommunikation vil være en klar fordel for alle! Ro og imødekommenhed ved indlæggelse. Respekt for patientens mentale tilstand og brug for ro og hvile. Færre på stuerne - vi lå seks stk., hvilket er meget, når man er så bange og ked af det. Det kan jeg ikke vurdere
-  58 Jeg lå på en seks sengsstue med fire piger, der var eller skulle brystopereres. Det var meget deprimerende, og jeg spurgte flere gange personalet om at blive flyttet til en anden stue, hvor der ikke lå brystopererede piger. Selv var jeg indlagt pga. [et andet problem]. Virkelig godt

### **ID    Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 260**













### **Samlet indtryk**

-  1 Venligt og dygtigt personale. Eneste anke: for store sengestuer med for meget uro, især om natten. Virkelig godt
-  2 Personalet var meget svære at få fat i. Der blev holdt mange "møder", hvor man ikke måtte forstyrre. Intet svar

- |   |    |   |                          |
|---|----|---|--------------------------|
| ✎ | 4  | Jeg har været indlagt en del gange og også opereret flere gange på Amtssygehuset. Jeg er meget tryk ved dem og finder, de er MEGET dygtige - så jeg har kun ros. Dog opleves personalet som meget stresset - ikke, at de ikke gør deres job til og - men lidt flere hænder ville ikke være af vejen. Aktivitetsniveauet fra et andet sygehus til Århus var klart at mærke - igen, ikke negativt som patient, men her tænker jeg på personalet, de løber bare stærkt.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 5  | Jeg valgte Århus Amtssygehus, fordi her er den højeste faglige lægelige/sygepleje ekspertise. Effektivitet og et fantastisk dejligt miljø på afdelingen. Jeg "glemte" helt, at jeg lå på en seksmandsstue, hvad jeg nok IKKE synes burde findes i 2010.   | Virkelig godt            |
| ✎ | 6  | Der var en stor arbejdsglæde hos personalet, og de samarbejdede rigtig godt. :) Dejlig energi og stemning på afsnit 260, kirurgisk afdeling P.  | Virkelig dårligt         |
| ✎ | 7  | Noget af personalet (eftermiddagsholdet) kunne godt være mere menneskeligt. Hvis man er træt af sit arbejde sådan et sted, skal man finde sig et nyt arbejde, for det går for meget ud over os, der er indlagt, og man bliver ked af det og sur.  | Godt                     |
| ✎ | 9  | Gøre noget ved personalets "uvidenhed", så spørgsmål om medicin og andet ikke skal gå gennem flere led, inden der kan svares.   | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 12 | Det ville være dejligt, hvis sygeplejerskerne lærte at lægge et holdbart drop. Alt i alt har min indlæggelse og operation været en rigtig god oplevelse. De gjorde det fantastisk godt alle sammen. Jeg er dem meget taknemmelig.   | Godt                     |
| ✎ | 15 | Afdelingen var god.   | Virkelig godt            |
| ✎ | 17 | Jeg synes bestemt, de burde være noget mere omsorgsfulde og tage sig lidt mere af patienterne i stedet for lange hyggepauser, som de havde den morgen, jeg skulle under narkose. ALDRIG har jeg oplevet sådan en behandling og følt mig så meget i vejen og overset.  | Dårligt                  |
| ✎ | 19 | Personalet var ikke lydhør over for mine forslag angående min behandling. Disse stod undertiden tre-fire stykke og diskuterede min behandling, hvor hver især mente deres forslag, var det rigtige. Noget af personalet var direkte uvenlige og talte ned til mig, Heldigvis var der også venlige, forstående personaler.   | Intet svar               |
| ✎ | 20 | Jeg vil allerhelst behandles på Amtssygehuset, fordi jeg kender personalet, og fordi de kender min sygdom allerbedst. Det er der, jeg føler mig mest tryk ved at blive behandlet og opereret. Men ventetiden kan godt være lang indimellem på sygehuset.  | Godt                     |
| ✎ | 21 | Det virkede som om, der var styr på, hvad der skete. Jeg var hele tiden tryk ved behandlingen. Sygeplejerskerne var MEGET søde og hjælpsomme. Den læge, der modtog mig, var lidt tankeløs og ikke særlig empatisk. Den kollega, der opererede, var rigtig sød og god til at berolige og informere. Lægen, der gik stuegang, kunne godt lige have fortalt, hvad der egentlig var sket. Jeg blev opereret sent mandag aften og sendt hjem tirsdag formiddag. En læge kunne godt lige have fulgt op på, hvordan operationen var gået, og hvad de egentlig havde gjort. Måske kunne man få en pjece, hvor der lige stod, hvad [lidelsen] er, og hvordan den opereres, hvis ikke man har tid til at fortælle det. Alt i alt var jeg dog meget positiv over, hvordan det hele fungerede, og jeg er ikke afskrækket over at skulle på hospitalet igen en gang. | Godt                     |
| ✎ | 22 | Efter en god, professionel og vellykket indlæggelse, operationen og pleje, blev jeg, endnu meget svag og meget smerte kørt til Skejby i taxa. Jeg burde have haft en liggende transport. Noget dår-   | Virkelig godt            |

## Bilag 5

ligt af læge og sygeplejerske, trods regionens besparelse.











-  23 Da jeg kun har været indlagt [nogle timer] over tre dage, har jeg svært ved at besvare mange af spørgsmålene, men jeg kan sige, at jeg er godt tilfreds med mit forløb over disse tre dage. Det kan jeg ikke vurdere
-  24 Seksmandsstuer er ikke hensigtsmæssige. Afsnittet [] har patienter, der er virkelig hårdt ramt efter operation (og ofte også før operation), og her kan en større grad af privatliv være at foretrække. Jeg har faktisk udskudt operation i mere end seks år pga. manglende privatliv i forbindelse med at indlæggelsesforløb. Godt
-  26 Jeg var særligt i kontakt med NN, NN og NN - tre sygeplejersker. De var helt fantastiske! Jeg følte mig i høj grad set og hørt, god information og optimal omsorg og pleje. Jeg var rigtig bange under indlæggelsen, hvilket de var gode til at tackle. En særlig og stor tak til dem! Godt
-  28 Efter udskrivelsen var jeg meget fysisk aktiv, fordi jeg havde fået indtryk af, at det var vejen frem. Da jeg efter fire uger var til kontrol og klagede over fortsatte smerter og træthed, fik jeg at vide, at jeg havde overdrevet aktivitetsniveauet! Måske en lidt mere nuanceret beskrivelse af, hvad man forventes at kunne og burde gøre de første par uger efter operationen. Virkelig godt
-  30 Jeg var som pårørende med hele vejen, fik en fin behandling. Min mand, der var patienten, fik en fin behandling og yderst tilfreds med sit ophold på afdeling 260. Personalet var dygtige og lyttende. Jeg har udfyldt skemaet i samråd med min mand. Virkelig godt
-  33 De havde altid tid til at snakke, når jeg havde brug for det. Godt
-  34 Jeg fik en rigtig god behandling under hele indlæggelsen. Oplevede dog, at nogle af sygeplejerskerne var stressede, og hvis man sagde, at man havde smerte og bad om smertestillende piller, fik jeg flere gange at vide, at jeg skulle tage mig sammen! Det er lidt træls ikke at blive taget seriøst. Virkelig godt
-  35 Jeg er ikke i tvivl om den lægelige faglige ekspertise, men oplevede, da jeg først var færdig med undersøgelserne, blev informationen til patienten glemt. Var blevet lovet en afsluttende samtale frem for telefonisk besked, da jeg er dårligt hørende. Det skete ikke. Kontaktpersonordningen fungerede på ingen måde, ved telefonisk henvendelse nåede jeg aldrig at få kontaktpersonen. Oplevede, at det var en ordning, man var blevet pålagt, men ikke tillagde værdi. Blev indkaldt til [en anden] afdeling, hvilket, jeg gjorde opmærksom på, var en fejl, måtte ringe to gange, inden de fandt ud af, at det var en fejl. Den afdeling, [jeg var på], efterlader det indtryk, at den interne kommunikation halter, der mangler koordination og tilbagemelding til patienter. De administrative arbejds-gange kan forbedres, hvilket vil være tryghedsskabende for patienten. Intet svar
-  36 Stuerne er for store, især når man har meget ondt. Godt
-  37 Ventetiden fra ambulatorie-undersøgelse medio marts til indlæggelse [i september] var urimelig lang. Godt
-  38 Personale søde og venlige. Manglende kommunikation mellem personale ved vagtskifte. Dårligt
-  39 Jeg har været særlig rolig og ikke nervøs, når jeg er blevet modtaget på afdeling 260. Virkelig godt

**ID** Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 280

**Samlet  
indtryk**






✎	1 De har plejet mig godt og været venlige mod mig. Gud velsigne jer! :)	Godt
✎	2 Personalet på afdelingen var venlige og kompetente.	Godt
✎	3 Generelt oplevede jeg kompetent og imødekommende personale. Jeg følte mig tryk ved, at de tydeligvis vidste, hvad de havde med at gøre. Men jeg manglede, at læge NN tog sig [] tid til samtale []. Kunne da havde haft brug for mere uddybende forklaringer.	Godt
✎	4 Jeg synes, personalet gør en stor indsats for at råde bod på de yderst trange lokaler, der vanskeliggør en individuel behandling. Set fra patientens synspunkt, ville det være godt med lidt flere toilet- og badefaciliteter samt opholdsrum.	Godt
✎	7 I forbindelse med komplikationer efter operationen og tre efterfølgende undersøgelser på afdeling 280, har jeg været meget tilfreds med, at jeg blev "fulgt" af de to samme læger, som opererede mig, og at jeg kunne komme til afdeling 280 efter telefonisk henvendelse.	Virkelig godt
✎	9 Da der var ferie på afdelingen, var der ikke meget tid til patienter. Ingen havde tid til at tale med os. Der var ferieaflysere, og de havde svært ved at nå det hele. De store hospitalsstuer er ikke optimale, når man er syg. Ingen ro. Jeg vil tillade mig at klage over maden. Det var svært at komme til kræfter igen, når man ingen appetit har og så får lunken/kold mad.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	11 Som patient følte jeg, at der var "styr på tingene". Jeg vidste, at jeg blev informeret om, hvad jeg skulle igennem osv. Jeg følte mig tryk. Personalet gør det rigtig godt.	Virkelig godt
✎	12 Jeg har fået en virkelig god behandling på amtssygehuset, Tage Hansens gade 2, Aarhus.	Virkelig godt
✎	13 Stort set så fik jeg en god behandling. Blev lidt glemt vedrørende informationen efter behandlingen. Havde ingen kontakt med noget personale. Vidste ikke, hvad der skulle ske. Rykkede selv efter [mange] timers ventetid. Kunne så udskrives.	Godt
✎	15 For hurtig udskrivning.	Godt
✎	16 Det ville være dejligt, hvis der højst er tosengsstuer.	Godt
✎	18 Personalets mange søde smil og opmuntrende bemærkninger var "guld værd".	Godt
✎	19 Søde og hjælpsomme mennesker, både på hospitalet og patienthotellet. Kun en god og glad oplevelse. Ros til alle.	Virkelig godt
✎	21 Min mand [] har udfyldt spørgsmål sammen med mig. [Han] synes, det var meget dårligt.	Dårligt
✎	23 Det gav en stor tryk, at den læge, der opererede mig, kom til mig på stuen HVER DAG under min indlæggelse. Efter udskrivelsen har jeg ligeledes kunnet kontakte afdelingen og den pågældende læge ved behov. Det har betydet en stor tryk i hele forløbet.	Godt
✎	24 Sygeplejersken ALTID klar, hvis/når jeg var ked af det eller trængte til en snak. God omgangstone blandt personalet. Gode til at lære hinanden op. Jeg er taknemmelig over at have fået en "åben indlæggelse". Betyder rigtig meget psykologisk. Opmærksomhed, pleje og behandling i top. Tænk, hvad det dog kunne blive til, hvis de fysiske rammer var gode. Tager altid meget godt imod mig, når jeg kommer akut. Kan ikke forstå, at sygeplejerske NN ikke markerer sig og hilser på patienterne. Hun "tegner" jo afdelingen, og er medvirkende til "ånden".	Det kan jeg ikke vurdere

## Bilag 5

	25	Det ville være rart, at hver sengestue havde eget bad og toilet. Opholdsrummet er meget lille og meget sjældent ledigt, da det bliver brugt til samtaler mellem personale/patienter.	Godt
	28	God kontaktpersonsfunktion. Godt overblik over flere patienter på en gang. Højt fagligt arbejde. God empati.	Virkelig godt
	29	Afdelingen er gammel, men god.	Godt
	30	Jeg blev behandlet med menneskelig varme (jeg er rullestolsbruger).	Virkelig godt
	31	Har alt i alt været godt tilfreds med forløbet.	Godt
	33	Godt: Bestemte kontaktsygeplejersker. Kan gøres bedre: Jeg havde stærke smerter i flere timer, før jeg fik smertestillende. Ville gerne have været informeret bedre. Følte faktisk udskrivelsen lidt som en forhastet beslutning (én mindre patient at passe) fra lægen. Jeg ved ikke, om jeg er unormal, men jeg har ikke tidligere studeret min afføring. Det, syntes lægen var et tegn på, at der ikke var noget galt (ikke blod eller slim i afføringen).	Det kan jeg ikke vurdere
	34	Som skrevet tidligere, intet negativt at tilføje til afdeling 280. Kun super positivt, super personale.	Virkelig godt
	35	Baderum for stort og koldt. For få toiletter, når et eller to er reserveret.	Godt
	36	Der er behov for nyt tøj til patienterne. Tøjet er forvasket. Fin lille opholdsstue [].	Virkelig godt
	36	For lille opholdsrum.	Virkelig godt

### ID Kommentarer - Patienthotel P

### Samlet indtryk

	1	Det eneste, der var galt under denne indlæggelse, var den uheldige læge ved lægetjek. Ellers følte jeg mig tryk, og jeg føler også, at de ting, jeg havde sagt vedrørende at blive dækket til ved operation, var blevet hørt, for jeg følte mig ikke krænket denne gang! Jeg har desværre efterfølgende i [efteråret] en noget anden oplevelse af andet sygehus og personalet. Har aldrig oplevet noget lignende. Jeg vil gerne fremhæve, at personalet på patienthotellet virkelig gøre deres yderst, og alle de gange jeg har været der, har jeg oplevet stor menneskelig støtte, og de gør alle et fortrinligt stykke arbejde! Derimod synes jeg, at lægerne mangler noget af den menneskelige indlevelse og forståelse. Det er ikke sjovt at være i deres hænder, når man ikke føler, de ønsker at hjælpe én i en fart, så livet kan gå videre i stedet for at trække tingene i langdrag!	Godt
	2	Der blev i den grad taget hånd om mig mht. min klaustrofobi i forbindelse med scanning. NN tog med mig. Ligeledes var personalet utroligt søde efter bedøvelsen.	Virkelig godt
	3	Det er for dårligt, at man ikke fik en seng i stedet for en briks. Jeg fik dårlig ryg. Når man har dårlig ryg i forvejen. Det er sgu for dårligt, at I ikke spørger, om man har dårlig ryg.	Dårligt
	4	Dagligt personale dårlige til information. Stomi: Ingen information om skift af pose i 2009, ingen information om skift af vandpose i 2010.	Godt
	5	Kun her kunne behandling finde sted. Fantastisk koncept med hotel. Dog synes jeg, at personalet skal spise sammen med patienterne.	Virkelig godt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1 Personalet tog sig rigtig godt af mig. Der var hele tiden en sygeplejer, som tog sig af mig og fortalte mig, hvad der skulle ske. Plejerne fortalte mig meget omkring operationen, hvilket jeg sætter stor pris på, da det var første gang, jeg var indlagt. Plejerne gav sig rigtig god tid til at berolige og snakke med mig, hvilket jeg også er rigtig glad for. Jeg har haft en rigtig god oplevelse omkring min indlæggelse.	Virkelig godt
	4 Det er svært at uddybe, da jeg flere gange var der af et par dage. Men alle var venlige, der skete så meget, at tiden gik. Jeg var meget tilfreds med hele forløbet. Håber, det er godt nok.	Intet svar
	5 Alle på afdelingen var nærværende og omsorgsfulde. Der var aldrig ventetid, når jeg ringede efter hjælp. Det betød rigtig meget, at lægerne udenfor stuegang lige stak hovedet ind for at spørge ti, hvordan det gik. Der var altid plads til pårørende.	Virkelig godt
	6 Var gode til at give oplysninger og spørge ud, om der var noget, jeg ville vide eller var i tvivl om. Og ikke mindst: de smilede og havde et godt humør.	Virkelig godt
	8 Information og koordinering mellem afdelingerne var under al kritik. Har været indlagt og opereret to gange for kræft indenfor de sidste fem måneder, og i forhold til hospitaler og afdelinger imellem var koordineringen rigtig, rigtig skidt.	Dårligt

## Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus


















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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 240	Samlet indtryk
3	Ingen informationer, som var detaljerede, medmindre jeg selv spurgte ind til det flere gange.	Virkelig dårligt
4	Kom med ambulance, da jeg blev syg under et ophold [].	Det kan jeg ikke vurdere
5	Det var et meget hurtigt forløb fra første undersøgelse til operation.	Godt
6	Der var ingen ventetid. Samtale [i efteråret], indlagt [en uge senere].	Virkelig godt
9	Blev overflyttet fra andet sygehus.	Virkelig godt
16	Opholdet på Århus Kommunehospital varede kun et døgn, men har ellers i almindelighed kun godt at sige om hospitalet.	Intet svar
17	Akut indlagt.	Godt
19	Blev indlagt fra et andet sygehus.	Dårligt
21	Jeg er glad for, I var så hurtige.	Virkelig godt
23	Blev overført fra kommunehospitalet.	Virkelig godt
24	Der gik ikke lang tid!	Godt
24	Min mand og jeg blev modtaget og fik en fin orientering af en sosu-hjælper.	Godt
25	Akut indlæggelse via vagtlæge.	Virkelig godt
29	Ventetiden fra første dags undersøgelse til svar på prøver: tre uger - er for længe.	Virkelig godt
33	Fri indlæggelse.	Virkelig godt
34	Jeg var kun indlagt akut ét døgn for at få [behandling] [].	Intet svar
35	Fik tilsendt PATIENTINFORMATION om kikkertundersøgelse - koloskopi. Den var god at læse - og følge.	Virkelig godt
38	Jeg havde en dårlig oplevelse. Jeg havde ondt fra [om morgenen] indtil [om aftenen], og jeg fik ingen hjælp, selvom jeg kaldte efter hjælp mange gange.	Godt
39	Alt gik så hurtigt og planmæssigt, som det overhovedet kunne. Jeg oplevede det ikke som ventetid - kun som afventen på resultat af prøver og undersøgelser.	Virkelig godt



✎	41	Alt gik jo meget hurtigt. Havde jo ingen ventetid. Følte selv, at jeg var med hele vejen.	Godt
✎	42	Undrer mig over, at jeg modtog materiale om indlæggelsen m.v. to gange, dels ved [operationen], og efterfølgende ved fjernelse af lymfekirtlerne. Materialet er meget flot og sikkert dyrt. Man kunne spare noget her.	Virkelig godt
✎	46	Jeg synes, der gik for lang tid fra konstateringen af årsagen til sygdommen, til jeg reelt modtog behandling.	Godt
✎	50	Næsten ingen ventetid. I er dygtige.	Virkelig godt
✎	56	Jeg synes, at personalet kunne være lidt mere lyttende til patientens viden om sin egen sygdom.	Dårligt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 260</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎	1	Jeg blev indkaldt til undersøgelse få dage efter lægebesøg, og undersøgt inden for en uge.	Virkelig godt
✎	4	Blev overført fra et andet sygehus, hvor jeg blev akut indlagt under ferie [].	Virkelig godt
✎	5	Jeg blev overflyttet fra et andet sygehus.	Virkelig godt
✎	6	Akut indlagt!	Virkelig dårligt
✎	14	Jeg oplevede ikke rigtig ventetid.	Virkelig godt
✎	17	Jeg måtte ringe og spørge 2 gange, om hvornår der skete noget. Fik så og vide, at mine papirer fra andet sygehus havde været omkring flere afdelinger i en hel uge, inden de landede på det rigtige skrivebord. Meget frustrerende for mig som kræftpatient.	Dårligt
✎	20	Men i starten havde sygeplejerskerne ikke informeret lægen om, at jeg var der, der gik næsten en time, før lægen kom.	Godt
✎	21	Jeg kom fra skadestuen på et andet hospital, og kom direkte over på afdelingen. Jeg skulle egentligt have været igennem en eller anden modtagelse på amtssygehuset, men det slap jeg for, fordi en sød læge og en sygeplejerske ringede lidt rundt.	Godt
✎	22	Blev akut overflyttet fra andet sygehus.	Virkelig godt
✎	24	Meget ventetid imellem sygeplejerske, læge, speciallæge. Det tog det meste af en dag.	Godt
✎	25	Blev indkaldt straks, og skulle møde ugen efter.	Virkelig godt
✎	26	AKUT indlæggelse for første gang i mit liv.	Godt
✎	27	Sagen startede tilbage i vinteren og jeg fik først en indkaldelse i sommeren med en tid i efteråret.	Virkelig dårligt
✎	31	Der var alt for lang ventetid på at få en læge til at undersøge mig.	Dårligt

## Bilag 5




	36	Jeg blev indlagt akut, så der var ikke noget forløb før. Men blev taget rigtig godt imod.	Godt
	38	Blev indlagt akut.	Dårligt
<b>ID Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 280</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	3	Akut indlæggelse.	Godt
	4	Jeg gjorde brug af en åben indlæggelse.	Godt
	10	Indlagt af vagtlægen på et sygehus og næste dag overført til et andet sygehus.	Virkelig godt
	11	Meget positiv oplevelse. Efter de informationer man får igennem medierne, så forventer man nærmest det værste. Jeg blev godt informeret, fik svar på mine spørgsmål, meget venlig og hjælpsom personale, og det [er] fra sekretæren, sygeplejersker og læger. Jeg kunne ikke forlange mere.	Virkelig godt
	12	Ingen ventetid. Det var godt tilrettelagt.	Virkelig godt
	13	Jeg blev akut indlagt.	Godt
	14	Havde ingen ventetid.	Virkelig godt
	16	Meget sen information - måtte selv ringe efter informationen to dage før, havde kun indkaldelsen til hospitalet.	Godt
	19	Søde og hjælpsomme mennesker over alt.	Virkelig godt
	20	Havde kun to dages varsel.	Godt
	22	Var på et sygehus til flere [undersøgelser], og så fik jeg brev fra andet sygehus til indlæggelse []. Hvorfor ved jeg ikke.	Det kan jeg ikke vurdere
	24	LANG ventetid (halvanden måned). Men kunne ikke være anderledes på grund af logistikken/påske og så videre.	Det kan jeg ikke vurdere
	26	Blev indlagt akut via ambulatoriet og blev godt modtaget på afdelingen, der var forberedt på, at jeg kom. Desuden var jeg kendt med afdelingen, og en del af personalet var kendte ansigter.	Intet svar
	30	Hasteindlagt på grund af forgiftning (mad?).	Virkelig godt
	33	Akut indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
<b>ID Kommentarer - Patienthotel P</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	1	Jeg fik SNS test første gang i [sommeren 2010], da fik jeg at vide, at der var ca. en måneds ventetid til endelig operation. Men så havde de pludselig aflyst operationstider hele efteråret, og så blev endeligt [objekt] altså først sat ind i [efteråret]. Det er ulideligt at vente så længe, når det så ender	Godt

med en ommer og endnu en test.

## Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus













### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 240	Samlet indtryk
7	Stor ros til NN for, at jeg ikke følte mig som "den næste i rækken". Gjorde en træls situation lidt bedre ved at virke mere personlig.	Det kan jeg ikke vurdere
9	Særdeles godt.	Virkelig godt
11	Første ansigt mødte jeg i receptionen, og det var en lidt "sur og tavs" modtagelse. Resten af modtagelsen var virkelig god - alle smilende og hjælpsomme.	Virkelig godt
18	Der var en del forvirring under min indlæggelse, men det skyldes højst sandsynligt mere manglende information fra læge til sygehuset.	Virkelig godt
20	Der gik lang tid inden, der kom nogen og modtog mig.	Dårligt
21	Jeg var tryk. Det var meget fint det hele.	Virkelig godt
22	Sad og ventede på, at en sygeplejerske blev klar til at anviser en seng. Vidste ikke rigtig, hvad der skulle ske.	Godt
23	Både første og anden gang var det med kompetence, omsorg samt meget lidt ventetid. Blev løbende orienteret om, hvad der skulle ske af undersøgelser.	Virkelig godt
24	Den var udmærket.	Godt
32	Ingen ventetid.	Godt
34	Fin modtagelse.	Intet svar
36	Efter hjemkomst fra sygehus i udlandet havde jeg fået oplyst, at jeg måske skulle isoleres. Efter placering i seng på eneværelse forventede jeg, at det var sket. Der var to sygeplejersker involveret i dette. De kom senere og sagde, der var sket en fejl. Jeg blev flyttet til en anden enestue og skulle være alene om et toilet. Jeg havde allerede benyttet et andet. På det nye værelse kom personalet ind med beskyttelsestøj, hvilket blev brugt af alle på indlæggelsesdagen og den følgende dag, undtagen læger, hvilket undrede sygeplejerskerne på operationsgangen.	Godt
37	Der var tilsyneladende kommunikationsproblemer mellem [to afdelinger] med hensyn til den smertestillende medicin jeg skulle have. [Den ene afdeling] ordinerede morfin, men jeg fik udleveret [et andet præparat], hvilket jeg for længst havde konstateret ikke hjalp mig.	Godt
38	På trods af smerte kom lægen ikke til mig.	Godt
46	Ved første indlæggelse: Jeg oplevede, at personalet havde meget travlt. Vi sad længe og ventede på gangen uden egentlig at vide hvorfor.	Godt

	47	Der var ikke styr på, hvor jeg skulle være efter operationen.	Virkelig godt
	49	MEGET VENLIG SYGEPLEJERSKE.	Godt
	57	Der var ingen til at tage imod. Da vi fik kontakt med en sygeplejerske, var det som om, vi var til besvær. Måtte selv hele tiden spørge om, hvad jeg skulle, og hvor de forskellige ting var - bl.a. det tøj, jeg skulle skifte til.	Det kan jeg ikke vurdere



**ID Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 260**

**Samlet indtryk**


















	1	Hurtig modtagelse, og vist til rette med det samme.	Virkelig godt
	2	Alt for lange ventetider og meget dårlig koordination.	Intet svar
	3	Kender afdelingen godt og er godt kendt på afdelingen efter tidligere indlæggelser.	Godt
	9	Der var dog en del ventetid, hvor ingen vidste, hvor vi skulle hen.	Det kan jeg ikke vurdere
	10	Nogle gange venter man for længe på at komme ind på en stue/sin seng.	Godt
	16	Jeg blev kørt direkte ind på stuen og bedt om at sove (det var sent aften).	Det kan jeg ikke vurdere
	17	Jeg blev modtaget ok, men der var ingen sengeplads til mig, så undersøgelserne ved indlæggelsen foregik på et meget koldt badeværelse. Ja så føler man sig overflødig. Det var en lægestuderende der undersøgte mig. Der var ingen uddannet læge tilstede. Ja, tænker: "Bare jeg var kræftpatient".	Dårligt
	21	"Ok". Det var en ung læge med en studerende. Det var helt fint og ok. Den studerende var rigtig sød. Den unge læge var lidt for smart, og skulle ligesom vise sig lidt for den studerende. Det er for så vidt i orden, men på et tidspunkt antyder han, at jeg ikke er syg, med bemærkningen "bare rolig, vi har mange her, der ikke har ondt. Du kan godt få lov til at blive til i morgen...!" (ikke fedt, når det faktisk viste sig, at jeg havde blindtarmsbetændelse).	Godt
	26	Forståelse, accept og omsorg for min fysiske tilstand og psykiske nervøsitet. Blev godt mødt.	Godt
	35	En grundig information ved modtagelsen, hvor der ligeledes blev informeret om kontaktpersons-ordning.	Intet svar
	36	Jeg havde store smerter, da jeg ankom, og personalet var gode til at fortælle, hvad der nu skulle ske.	Godt
	40	Blev overflyttet [om aftenen] fra andet sygehus.	Godt

**ID Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 280**

**Samlet indtryk**

	1	De var meget omsorgsfulde for mig og min familie.	Godt
	4	Jeg har flere gange haft brug for en akut indlæggelse, og hver gang har jeg mødt et venligt og	Godt

## Bilag 5





	kompetent personale.	
	9 Fik en kontaktperson, men hun gik på ferie dagen efter, så jeg så hende ikke igen før 14 dage efter. Talte ikke med hende.	Det kan jeg ikke vurdere
	11 Jeg skulle have lavet ekstra blodprøve. Jeg fik en mundtlig forklaring, hvordan jeg skulle finde afdelingen, og en seddel i hånden med vejledning - fantastisk.	Virkelig godt
	13 Svært ved at finde afdelingen.	Godt
	16 Måske for stor stue. []	Godt
	19 Super fin.	Virkelig godt
	21 Da vi kom op til afdelingen, blev vi modtaget godt, men vi sad og ventede i cirka tre til fire timer, før der kom noget personale og skulle se på min kone, der havde meget ondt i maven.	Dårligt
	24 Godt, at der er fundet en kontaktsygeplejerske - og at det virker!	Det kan jeg ikke vurdere
	28 Der mangler lokaler til "forundersøgelser", hvilket gjorde modtagelsen forvirrende.	Virkelig godt
	29 Fin åben indlæggelse.	Godt
	30 Kun: Føltes menneskelig og varm.	Virkelig godt
	34 Super flot modtagelse. Var klar til at modtage mig, super forberedt.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Patienthotel P</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1 Elsker at komme på hotellet, når de ved man kommer, værelset er klar og morgenmaden ligeså. Jeg fik besked om ventetid, og hvor mødet skulle foregå.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	3 Positiv modtagelse.	Intet svar
	5 Det var skønt at blive mødt af en sygeplejerske og læge, som virkede kompetente, og som om de havde den tid, der skulle bruges.	Virkelig godt
	6 Alle var søde og rare. Gav sig god tid, selvom jeg af og til kunne fornemme lidt stress, når der var travlt.	Virkelig godt
	7 De var søde alle sammen.	Godt
	8 Lige lovlig lang ventetid inden indlæggelsen fra ankomst så vidt jeg husker [nogle få timer].	Dårligt

## Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus

### Hvilke(n) fejl oplevede du?










ID	Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 240	Håndtering af fejl
3	En læge kommer ind om morgenen og siger, at alt er ok, og jeg kan komme hjem. Senere kommer en anden læge til og siger, at jeg skal opereres! Dårlig kommunikation mellem lægerne!!	Dårligt
9	Blev efter en uge overført til andet sygehus [] til viderebehandling.	Intet svar
10	Mange, store og små. Gennemgående mangel på omsorg og pleje. F.eks. fik jeg først min diætmad på tredjedagen!	Dårligt
13	Sygeplejepersonalet var ikke opmærksomme på, at jeg skulle faste, hvilket gjorde mig noget forvirret, da jeg ikke vidste, hvad der var rigtigt og forkert.	Godt
14	For dårlige senge. De var ikke til at sove i.	Virkelig dårligt
19	Jeg ventede for længe med at få sat en stent op i forbindelse med tarmskyllning.	Godt
29	Kommunikationsfejl fra afdeling til afdeling. Jeg blev ikke informeret om aflyst undersøgelse - som jeg kørte 60 kilometer til. Det er ikke er ikke godt nok - der findes både telefon og e-mail i dag.	Godt
30	Jeg er i blodfortyndende behandling, desværre måtte jeg rette en sygeplejerske fordi, hun ville give mig forkert dosis.	Godt
31	At jeg var fastende før operationen fra sidst på aftenen til næste dag hen på aftenen.	Dårligt
35	Det var meget ubehageligt, at jeg ikke fik lejlighed til et brusebad om morgenen, før jeg blev kørt til operation/undersøgelse. Skulle muligvis selv have taget bad aftenen før, efter udtømning.	Dårligt
36	Manglende isolering fra starten.	Godt
37	Der blev flere gange udleveret forkert medicin.	Godt
38	Der var en kommunikationsfejl. Jeg klagede over smerte men fik ingen smertestillende medicin.	Godt
39	Først gav en sygeplejerske mig blodfortyndende medicin, og så kom en SOSU og ville give mig samme indsprøjtning. Da læge NN hørte, at jeg ikke kan tåle Panodil, så blev resultatet, at jeg ingen smertedækning fik til operationen (hvilket var slemt ved opvågningen). Fik forkert besked om min kræfttype to uger før operationen - meget ubehageligt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
43	Ondt i halsen efter bedøvelsen.	Intet svar
45	De havde ikke kendskab til min sygdom og vidste ikke, hvad de skulle stille op!	Dårligt
50	Blev opereret to gange på grund af blodsamling.	Virkelig godt

## Bilag 5

	50	To gange operation samme dag på grund af blodsamling.	Virkelig godt
	53	Jeg havde fået lavet [en behandling]. Jeg oplevede, at jeg [fik fejlinformation]. Derfor kvalme og opkastning og reoperation og forlænget forløb. [].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	56	At man ikke havde taget hensyn til den forklaring, jeg var kommet med omkring min kroniske lidelse. F.eks. at jeg ville tage flere dage om at komme mig ovenpå en epidural-bedøvelse, og at jeg ville være meget medtaget efter indgrebet. Følte at man flere gange spurgte til, hvordan jeg havde det i forhold til at jeg snart skulle op af min seng og komme hjem, da jeg fortsat var meget medtaget i mine nervebaner.	Dårligt
	57	Måtte selv gøre opmærksom på, at jeg skulle gives en sprøjte, som var lagt klar til mig. Måtte flere gange gøre opmærksom på, at jeg havde fået en [operation], der gjorde, at jeg ikke måtte bevæge armen, som de andre opererede.	Dårligt



### ID Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 260

### Håndtering af fejl

	2	Man tog ikke reaktion på morfin alvorligt før efter [mange] timer med voldsom opkast.	Godt
	3	Operationssåret groede ikke sammen. Jeg måtte genindlægges og opereres [et stykke tid] efter udskrivningen.	Godt
	7	At de ikke kunne smertebehandle mig godt nok, at der var nogen af sygeplejerskerne, der ikke troede på det, man sagde, og så blev man glemt.	Godt
	11	Ingen svar på [prøver], som ellers var lovet!	Godt
	18	Jeg har tandimplantater []. Disse var ikke beregnet til at tage ud, hvilket hospitalet gjorde alligevel. Jeg har været til tandlæge tre gange for at få tænderne sat fast igen.	Godt
	19	Pga. dårlig pleje opstod [komplikation].	Dårligt
	20	Jeg følte ikke, de undersøgte mig, som jeg regnede med, men ellers synes jeg, at forløbet gik godt.	Intet svar
	35	Ikke decideret fejl, men blev glemt af læge NN, så jeg selv skulle gøre opmærksom på, at jeg var glemt.	Intet svar
	38	Blev "glemt" på min enestue efter vagtskifte om eftermiddagen. Måtte selv ind og spørge sygeplejerskerne om, hvornår jeg kom til. Hun vidste ikke, jeg lå der.	Virkelig godt

### ID Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 280

### Håndtering af fejl



	3	Fejl er nok et stort ord, men jeg oplevede, at [testresultat] blev mistolket, således at man ikke opdagede, at jeg havde [en specifik lidelse] før operation [over fire døgn] efter indlæggelse - trods store smerter.	Intet svar
	9	Medicindosering. Vær selv opmærksom på det.	Godt



	17	Bedøvelse lagt forkert.	Virkelig godt
	20	Aflyste behandlinger.	Godt
	21	Ikke nok personale. Sygeplejersker var flinke, [dog ikke alle]. For mange af de samme spørgsmål, som vi skulle svare på tre eller fire gange den første dag.	Intet svar
	26	Ingen læge der kunne se på CT-scanning. Intet foreløbigt svar, hvilket gav stor usikkerhed og nervøsitet. Kunne først få besked efter weekend (to dage), hvilket forlængede indlæggelsen, der kun drejede sig om at få lavet den scanning.	Godt
	33	Fik at vide, at jeg ville blive tilset af en læge [om eftermiddagen], men der kom først én [om aftenen]. Først ved udskrivningen var der en læge, som forklarede mig, hvad slim i afføringen er. Lægen som indlagde mig sagde, at hvis man havde det, ville man vide det.	Intet svar



**ID Kommentarer - Patienthotel P**

**Håndtering af fejl**

	5	Ved indlæggelsen [i efteråret] havde vi et yderst uprofessionelt lægetilsyn. Sygeplejersken forsøgte efterfølgende at rette op på den meget uheldige oplevelse.	Virkelig godt
	6	Dårlig kommunikation mellem afdelinger. Den afdeling jeg havde fået besked på at møde på, kendte mig ikke og sendte mig videre til en anden afdeling.	Godt

**ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**










**Håndtering af fejl**

	3	Et sammenfald af to forskellige specialer, hvor det tog sin tid, før man erkendte, at behandlingen af [sygdom] via forskellige hævelser m.v. forværrede smerterne. Lægen fik styr på problemet.	Virkelig godt
	5	En enkelt gang :) En sygeplejerske sagde, at morfin ikke virkede på [smerterne]. En anden sagde, da jeg ikke havde taget smertestillende, at morfin tager toppen af smerterne. Jeg tog så morfin, og det hjalp, så jeg kunne holde ud at være oppegående :) En lille fejl, men dog væsentligt, at den blev rettet.	Virkelig godt

## Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus









### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 240	Samlet indtryk
3	Det er utrolig uprofessionelt, at lægerne siger forskellige ting, samt at der er andre muligheder for at blive tjekket, såsom ultralyd eller gynækologisk undersøgelse, med de greb [alligevel] hurtigt til operation! Hvad med at lave disse undersøgelser først!!	Virkelig dårligt
7	Jeg bad flere gange om, at få lagt mit venflon om/et andet sted, men fik afslag. Nu er åren blevet mærkelig.	Det kan jeg ikke vurdere
10	Det tog [flere dage], før jeg fik forklaret, hvad der var sket under operationen.	Dårligt
11	Alle virkede yderst fagligt kompetente. Yderst professionelt.	Virkelig godt
12	Personalet var af meget vekslende kvalitet. Det gav et blandet indtryk af indlæggelsen.	Det kan jeg ikke vurdere
15	Den har strakt sig over for mange år.	Virkelig godt
19	Jeg fik for mange modsatrettede oplysninger om, hvad der skulle ske, fra forskellige læger.	Dårligt
20	Ingen information om flytning til opvågning. Dårlig kontakt mellem afdeling og opvågningspersonalet.	Dårligt
22	Jeg fik under en af operationerne [tråd] isat, der skulle fjernes igen efter [nogle] måneder. Men næste operation blev der først bestilt tid til under opfølgende kontrol. Der gik derfor [længere tid], før der var tid til operationen.	Godt
23	Pga. for høj puls og hjerteflimmer blev indgrebet flyttet til operationsafdelingen, så der var personale til at overvåge mig. Det var meget betryggende. Havde inden haft en samtale med en speciallæge.	Virkelig godt
24	En sygeplejerske [] passede mig meget og med stor omsorg.	Godt
25	Alt yderst fint.	Virkelig godt
31	Jeg er i behandling med medicin, som jeg tager dagligt. Dette blev der overhovedet ikke taget hensyn til.	Dårligt
32	Stor lægelig kompetence!	Godt
36	Indlæggelsen blev forlænget med en overnatning, fordi jeg som følge af isolering skulle behandles sidst på dagen. Det kunne ikke nås, men jeg kom til næste morgen.	Godt
38	Generelt var behandlingsforløbet tilfredsstillende.	Godt

	39	Alt i alt et godt og omsorgsfuldt forløb. Men jeg ville gerne have haft en fast sygeplejerske og læge som kontaktpersoner. Dog lykkedes det mig, ved egen ihærdige indsats, at få to efterfølgende tjek hos operationslægen - hvilket jeg var MEGET glad for.	Virkelig godt
	46	Jeg oplevede, at personalet gjorde, hvad de kunne for at få tingene til at fungere hensigtsmæssigt. Under de givne omstændigheder. Jeg oplevede, at de generelt havde meget travlt, og jeg kommer derfor som patient let til at have følelsen af at være til besvær.	Godt
	47	På hotellet én dag, og i brevet stod der to dage.	Virkelig godt
	48	Det var fint, at jeg, fordi jeg kommer [langvejsfra] og ikke kunne møde op om morgenen den dag, jeg skulle opereres, fik mulighed for at overnatte på patienthotellet.	Godt
	49	Den opererende [] læge var meget brysk og en dårlig kommunikator.	Godt
	50	Flot behandling efter prøverne. Kun et par dages ventetid. Det siger jeg mange tak for.	Virkelig godt
	52	Stor menneskelig varme hos personalet. Humor. Overskud, mundede bl.a. ud i morgensang fredag.	Virkelig godt
	53	Det var en hård omgang. Personalet skal have ensartethed i deres rådgivning.	Godt
	57	Besøgstiderne og reglerne for mobiltelefoni blev SLET ikke overholdt, og personalet ignorerede det. Det betød blandt andet snak og sms'er om natten og besøg af larmende pårørende [] om natten, hvor de indlagte, også den der fik besøg, lå og sov på en mørklagt stue.	Det kan jeg ikke vurdere













**ID    Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 260**

**Samlet indtryk**




	1	Jeg var kun indlagt ét døgn - og kun til undersøgelse og ikke til videre behandling.	Virkelig godt
	4	Overflytningen fra andet sygehus til afdelingen, hvor jeg har været indlagt en del gange.	Virkelig godt
	5	På trods af travlhed på afdelingen blev der altid tid til svar på diverse spørgsmål.	Virkelig godt
	6	Jeg ville ønske en større information om min sygdom plus eventuelle bivirkninger! Fra lægerne.	Virkelig dårligt
	8	Nej!	Virkelig godt
	9	Jeg kunne godt have brugt lidt mere information om f.eks. blodprøver, da jeg fik at vide, at jeg skulle være et sted [om morgenen], men så lige pludselig kom de op til mig - det vidste jeg ikke.	Det kan jeg ikke vurdere
	13	Jeg måtte ringe og tage kontakt til egen læge for at få indkaldelse til den ekstra kontrol efter [ca. halvanden måned], da jeg ikke var færdigbehandlet. Jeg ventede og ventede, men der kom ingen indkaldelse. Da jeg endelig fik en indkaldelse og mødte op [om morgenen] på afdeling 240 fastende, så ventede og ventede jeg og måtte til sidst gå hjem [om eftermiddagen] med uforrettet sag, og nu venter jeg igen på en ny tid. Det er meget frustrerende.	Virkelig dårligt
	17	Dagen efter min indlæggelse skulle jeg under narkose. Personalet på afdelingen glemte mig åbenbart. Jeg havde overnattet på patienthotellet. Skulle møde på afdelingen [tidligt om morgenen]. Blev henvist til dagligstuen, da der stadig ikke var en seng til mig. Efter 2½ time måtte jeg ud og	Dårligt

## Bilag 5

spørge, om der snart skete noget. De havde åbenbart glemt mig igen. Da portøren kom for og hente mig, var jeg så ikke klar. Så han måtte jo tage den næste patient. Så jeg måtte vente endnu engang. Denne gang i en seng på gangen, hvor jeg synes, det hele blev for meget, og lå og græd. Ingen tog hånd om mig, men sad i deres kaffestue og morede sig gevaldigt. Tænk, at man kan føle sig så meget i vejen som kræftpatient.

	21	Det var som sagt ubehageligt, at der blev sået tvivl om, hvorvidt jeg havde ondt. Man er sårbar, når man er syg, og det ramte hårdt, især fordi jeg er sådan én, der så tænker: "Nå, så er jeg nok ikke syg", og bliver ked af at ligge systemet til last. Ellers var alle folk MEGET venlige og dygtige, og [lægen], som bestemte, at jeg skulle opereres, var især rigtig god (samt sygeplejerskerne, der var rigtig venlige). Jeg ville dog godt have haft noget materiale om min sygdom (blindtarmsbetændelse), så jeg vidste, hvad det egentlig var.	Godt
	35	Var indlagt to dage, hvorefter jeg blev henvist til yderligere undersøgelse, hvilket tog længere tid, end, jeg troede, var hensigten. Efter lyskenscanningen oplevede jeg et glip. Blev henvist til et andet hospital, inden undersøgelsesresultatet forelå. Derefter skete der ikke noget, måtte rykke for svar på scanningen.	Intet svar
	36	Man kunne godt fornemme, personalet havde travlt, og så havde jeg ikke meget lyst til at stille spørgsmål.	Godt
	40	Blev overflyttet fra andet sygehus [om aftenen]. Da der var for lang ventetid på Falck - jeg skulle være der inden [et bestemt tidspunkt] - blev det familie, der selv transporterede mig.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 280</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	3	De indledende dage var jeg primært indlagt på en afdeling. Der oplevede jeg, at der var for lange ventetider på henholdsvis UL- og CT-scanninger samt svar herpå. Efter overflyttelse til anden afdeling mødte jeg kompetente sygeplejersker/sosu-assistenten, men de havde MEGET travlt, hvilket kunne føles, som om det var svært at få den fornødne hjælp - til tider.	Godt
	8	Jeg har en forsnævring i endetarmen, som gør frygtelig ondt ved undersøgelse op i enden uden bedøvelse. Det har man ikke troet på ved forundersøgelsen. Måtte møde en gang ekstra. Egen læge har ikke været ude for det før.	Virkelig godt
	9	Havde et meget uheldigt forløb og måtte igennem flere operationer. Har fået små [komplikationer] efterfølgende.	Det kan jeg ikke vurdere
	11	Jeg er meget tilfreds med hele forløbet. Der er meget højt informationsniveau, f.eks. efter undersøgelse får man brev med hjem om, hvornår man bliver opereret. Efter operation går man hjem med brevet om, hvornår man skal til kontrol - fantastisk.	Virkelig godt
	14	Jeg har den dybeste respekt for de personer, der har behandlet og plejet mig, både professionelt og menneskeligt. Mit forløb har været meget flot. Tak for det.	Virkelig godt
	16	Meget anstrengende, men personalet var gode med hjælp og smertelindring.	Godt
	19	Super fint.	Virkelig godt
	34	Super afdeling. Det absolut bedste jeg har oplevet på et sygehus, både sygeplejersker og læger.	Virkelig godt

Altid godt humør og virkelig god stemning personale imellem.


<b>ID    Kommentarer - Patienthotel P</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	1    Grunden til, at behandlingen slet ikke lever op til min forventninger, er, at jeg efterfølgende har fået fjernet elektroden igen, da det ikke virkede. Men det jo IKKE personalets skyld! Jeg vil dog tilføje, at jeg oplevede et MEGET uheldigt lægetjek, som foregik med fem patienter af gangen. Jeg blevet meget forvildet og fandt det yderst upassende, at lægen rodede rundt imellem vores journaler, blot fordi han gerne ville til frokost. Stemningen var dårlig, og jeg giver den læge skylden for episoden. Kan desværre ikke huske, hvad han hedder.	Godt
	3    Jeg synes, det er for ringe, man ikke fik en seng i stedet for briks. Jeg fik skide ondt at ligge på den briks, plus personale virkede noget sur nogen af dem.	Dårligt
<b>ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	6    Synes faktisk alle gjorde deres bedste.	Virkelig godt

## Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?


ID	Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 240	Samlet indtryk
3	Jeg var ikke i stand til at blive udskrevet. Hvordan man allerede sender en patient hjem i sådan en tilstand, skræmmer mig!	Virkelig dårligt
10	Som ambulans patient er der INGEN, der har en overordnet forholder-funktion. Det er særdeles UTRYGT i efterbehandlingssituationen.	Dårligt
12	Udskrevet til korttidsplads på plejecenter.	Det kan jeg ikke vurdere
13	Jeg havde stadig mange smerter, men ellers var informationen god.	Godt
21	Jeg savnede en kostvejleder angående kost vedrørende cancer. Jeg måtte gå på nettet og fik oplysninger. Men vil være mere tryk ved at det kom fra jer.	Virkelig godt
23	Blev ikke udskrevet, før der var styr på puls og hjerte, samt samtale med en læge.	Virkelig godt
24	Jeg blev ofte tilset af en sygeplejerske. Hun fortjener megen ros!	Godt
35	Skulle nok være blevet på sygehuset natten over, efter at have været i narkose.	Virkelig godt
36	Det var ok.	Godt
39	Pga. mindre komplikation var jeg tilbage på afdelingen [nogle] gange og på ambulatoriet [mange] gange til [behandling]. Her blev jeg altid modtaget venligt og imødekommende, men desværre aldrig af den samme sygeplejerske.	Virkelig godt
46	Jeg har ikke efterfølgende diskuteret forløbet med egen læge.	Godt
47	Synes, det var for dårligt, at det ikke var den læge, som opererede mig, der kom og snakkede med mig. :(	Virkelig godt
48	Har svækket syn og kan derfor umuligt læse skriftlige informationer.	Godt
49	MULIGHEDEN FOR AT KUNNE HENVENDE SIG EFTER UDSKRIVELSEN EFTER EN BRYSTOPERATION VAR HELT I TOP. MEGET FLOT.	Godt
50	Efter tre uger var jeg igen på arbejde.	Virkelig godt
53	Rigtig god!	Godt
56	Fik at vide ved en skriftlig information, at jeg blot skulle lade såret være åbent og bare skylle det to gange om dagen. Der blev ikke ændret i det, selvom jeg havde fortalt, at jeg pga. [flere ting] voksende sår langsomt sammen, og der skulle en sygeplejerske på. Blev bare sendt hjem med en folder i	Dårligt


hånden og måtte derefter kontakte min læge, og det resulterede i, at jeg måtte gå hver anden dag i en måned hos sygeplejersken og få rensset såret.


-  57 Kritik af genoptræningsinformation til onkoplastisk opererede: Man får samme pjece som til almindeligt brystopererede, men mange af øvelserne må man ikke lave. Når jeg spurgte diverse læger og fysioterapeuter, fik jeg forskellige svar. Det kan jeg ikke vurdere


**ID Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 260**


**Samlet indtryk**


-  9 Jeg kunne godt have tænkt mig, at min praktiserende læge havde fået information om, hvilke piller og medicin jeg havde fået med hjem, for det var ikke nemt at få mere, da det ikke var noteret i min journal. Desuden følte jeg ikke, at lægen på min afdeling havde tid nok til at forklare mig, hvad min behandling gik ud på. Og så er der generelt meget ventetid, da hvert spørgsmål skal gå gennem flere personer, inden der kan svares. Det kan jeg ikke vurdere


-  12 Havde jeg fået lov til at blive et døgn mere på sygehuset, ville jeg have været tryk ved at komme hjem. Jeg havde det utroligt dårligt det første døgn efter udskrivelsen. Godt


-  17 Jeg var åbenbart blevet skåret ved min endetarm. Det fandt jeg så selv ud af, for ingen fortalte mig det, inden jeg tog hjem. Dårligt


-  21 Det var helt fint at komme hurtigt hjem (dagen efter operationen), fordi min mand havde ferie. Ellers havde det nok været lidt tidligt (jeg har [et lille barn] som det ville have været svært at bære rundt på). Jeg ville gerne have vidst, hvad jeg egentlig havde fejlet, og hvad man så konkret havde gjort ved operationen. Det fik jeg aldrig at vide, og det kunne lægen, der sendte mig hjem efter stuegang, godt lige have sagt. Ellers følte jeg mig tryk. Det virkede som om, der var styr på det hele. Han glemte bare lige at fortælle mig, hvad der var sket :) Godt


-  22 Efter operation blev jeg overflyttet til andet sygehus. Virkelig godt


-  26 Afdelingen glemte at sende min journal/resultat fra prøverne til min egen læge. Godt

-  27 Jeg blev hjemsendt uden nogen form for information om, hvordan jeg skulle forholde mig, og hvordan nedtrapning af smertestillende skulle foregå! Virkelig dårligt

-  29 Fik forkert og ikke rigtig medicin med hjem til weekend. Sygeplejersken måtte ringe rundt for at klarlægge udskrivelsen. Godt





-  32 Kunne godt have tænkt mig at få "gode råd" om, hvad der var tilrådeligt at spise og drikke, og hvad der ikke var så godt [for at medvirke til bedst mulig helbredelse] efter udskrivelsen! Evt.: Med motion/tunge løft! Var uheldig at [syningen] fra operationen var sprunget op, da den skulle fjernes efter [få uger], så har skullet til sygeplejerske [med få dages mellemrum] siden. Det kan jeg ikke vurdere

-  35 Jeg er ikke klar over, hvad der skete mellem sygehus NN og sygehus NN, udover at jeg var meget usikker på, hvor i forløbet jeg var. Intet svar

-  36 Nej, det var en fin afslutning, og var rigtig glad for, at jeg efterfølgende måtte ringe op på afdelingen, da jeg var meget utryk og derfor havde mange spørgsmål. Godt

-  38 Blev sendt hjem med åbent sår uden forbindingsmateriale eller smertestillende. Dårligt

## Bilag 5

	40	Blev ved udskrivelse orienteret om, at jeg ville blive indkaldt til efterfølgende [undersøgelse] i løbet af fire uger, men har stadig ikke modtaget indkaldelse efter fem uger.	Godt
<b>ID    Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 280</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	3	Det kunne have været en tryghed med en opfølgende ambulant kontrol. Jeg havde problemer med [medicin] og mavesmerter/kvalme. Det følte ikke helt tilstrækkeligt med de svar, jeg i den forbindelse kunne få fra egen læge.	Godt
	5	Jeg var (kun) til en tarmundersøgelse og ikke behandling.	Godt
	6	Er ikke udskrevet.	Intet svar
	7	Min utryghed bestod i usikkerhed omkring []. I skal have ros for jeres beslutning om to dage ekstra på sygehuset, som hjalp mig godt i gang.	Virkelig godt
	16	Løfte om efterfølgende besked efter scanning - har slet ingen fået.	Godt
	24	Har skullet omlægge min ernæring til det usunde. Svært! Pjecen angående kost til []operation er svær og ukonkret for mig at bruge.	Det kan jeg ikke vurdere
	27	Jeg blev sendt for tidligt hjem, måtte indlægges igen.	Godt
	30	Utrolig hjælpsomhed.	Virkelig godt
	32	"Udskrivelsen" fra [afdelingen] var en overførsel til [andet sygehus]. []	Virkelig godt
	33	Jeg blev akut indlagt med stærke mavesmerter, som fortog sig i løbet af natten (fordi jeg ikke spiste i løbet af dagen). Blev udskrevet om formiddagen, og allerede om aftenen var smerterne der igen. Fik af sygeplejersken at vide, at der faktisk var planlagt undersøgelser inden udskrivningen. Det sagde lægen intet om.	Det kan jeg ikke vurdere
<b>ID    Kommentarer - Patienthotel P</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	1	Vidste allerede, hvornår jeg skulle ind igen, det var virkelig rart!	Godt
	4	Diffus. Udskrivning til patienthospital med en halv times varighed uden information.	Godt
<b>ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	2	Blev overflyttet direkte til afdelingen.	Godt



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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.<sup>2</sup> Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

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

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

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

---

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