

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Organkirurgisk Afdeling  
Hospitalsenheden Horsens**



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 .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	70
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	96
	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:	396
Besvarelser fra afdelingens patienter:	236
Afdelingens svarprocent:	60%

### **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).



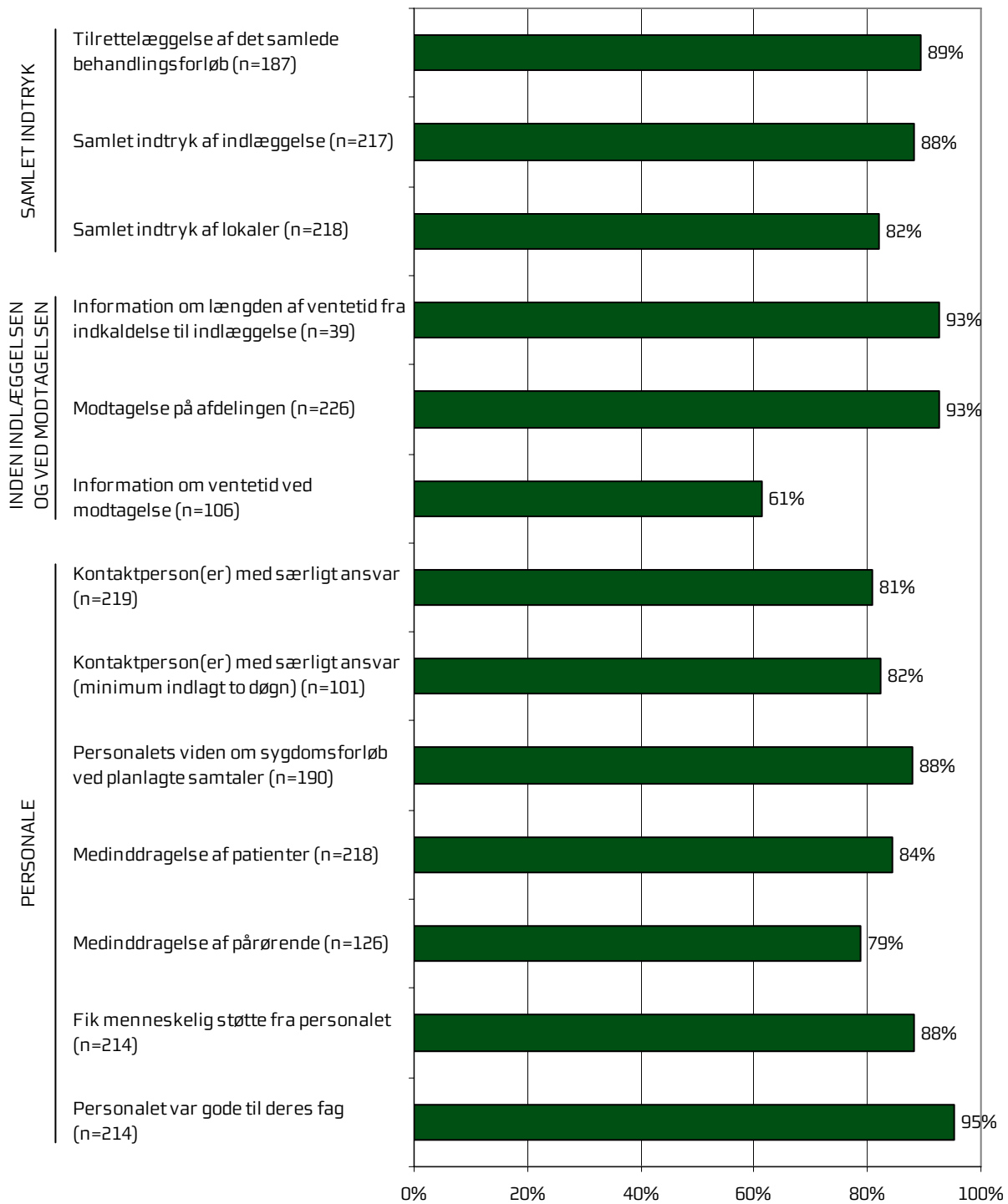


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

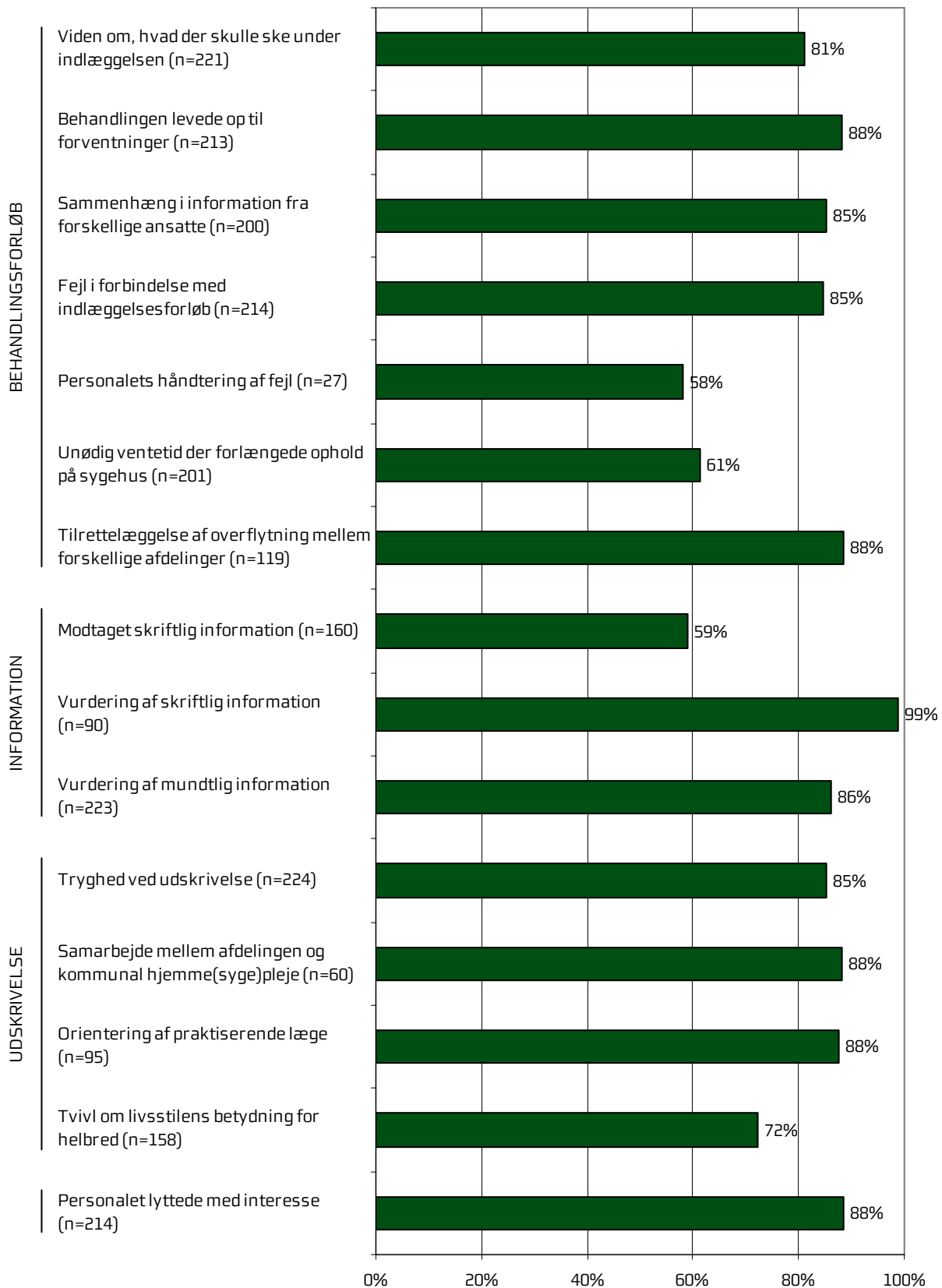
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

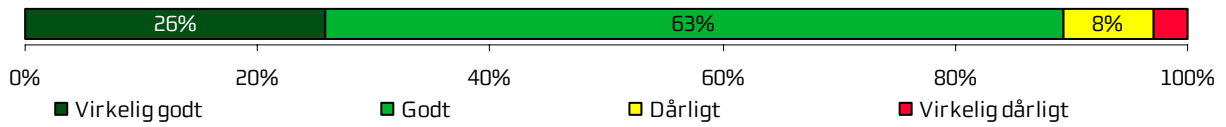
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

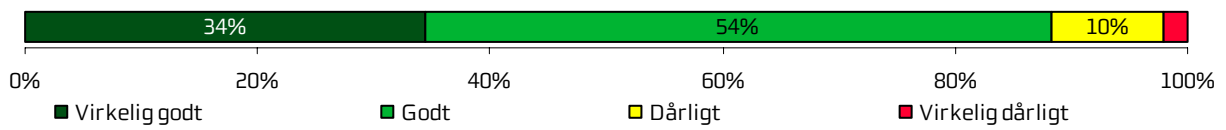
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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 signifikanttestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

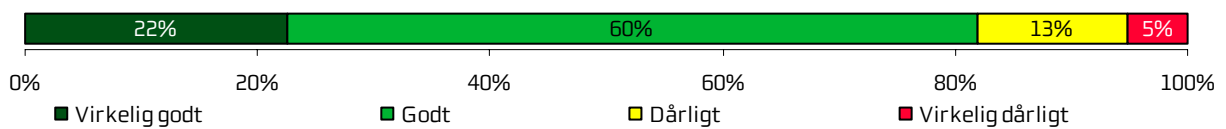
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=187)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=217)



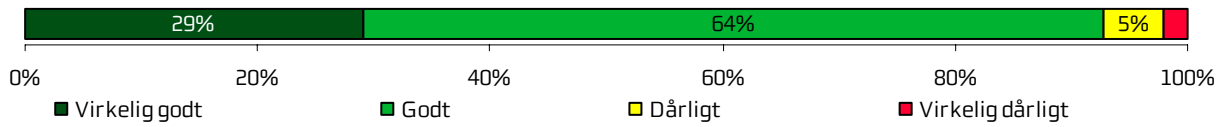
Samlet indtryk af lokaler (n=218)



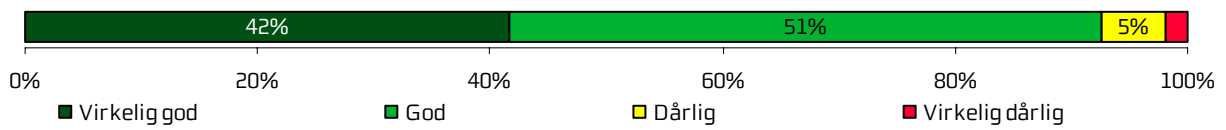
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		89 %	85 %	100 %	87 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		88 %	88 %	99 %	89 %	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		82 %	77 %	94 % *	76 %	91 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

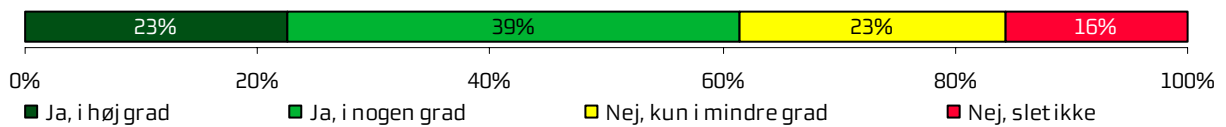
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=39)



Modtagelse på afdelingen (n=226)



Information om ventetid ved modtagelse (n=106)

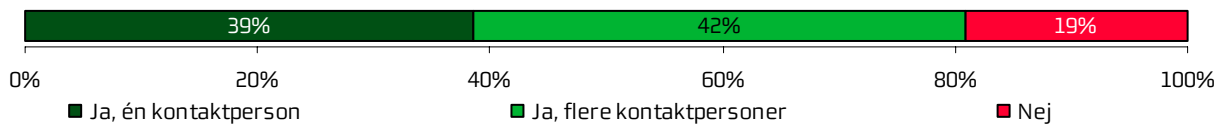




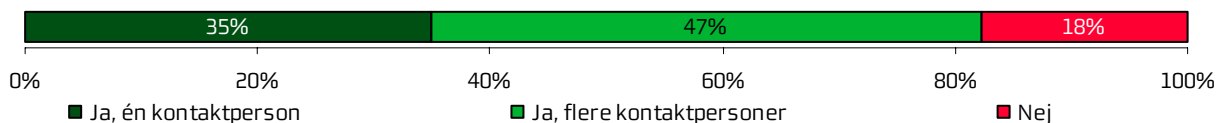
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		93 %	-	100 %	84 %	97 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		93 %	95 %	99 %	95 %	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		61 %	62 %	82 %	58 %	69 %

## Personale

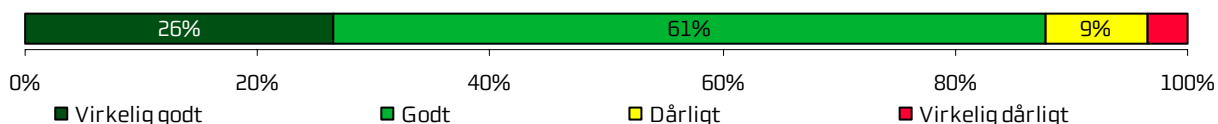
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=219)



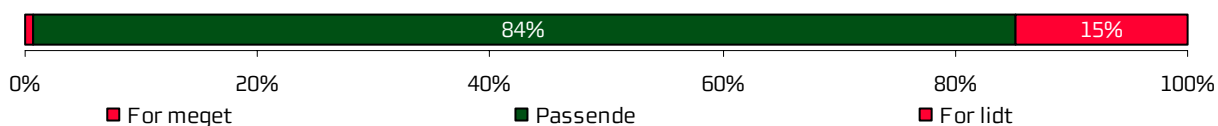
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=101)



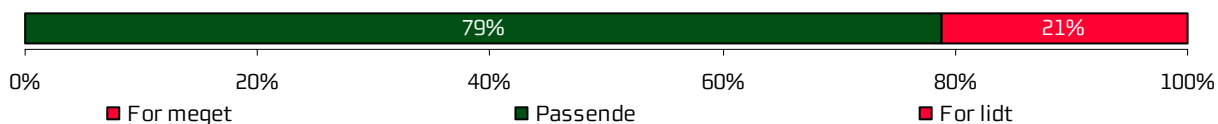
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=190)



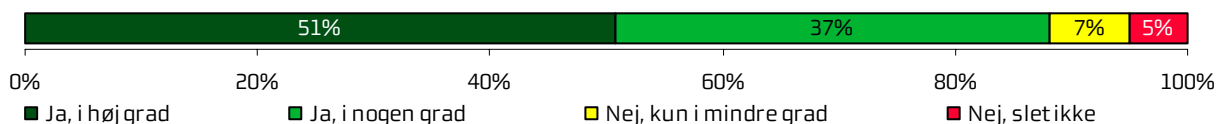
Medinddragelse af patienter (n=218)



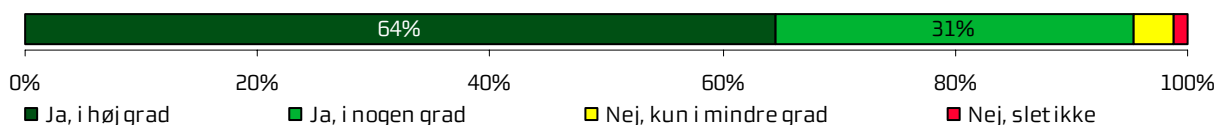
Medinddragelse af pårørende (n=126)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=214)



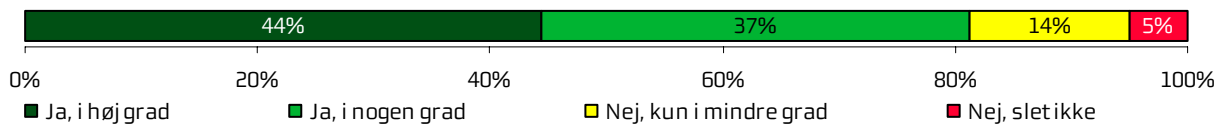
Personalet var gode til deres fag (n=214)



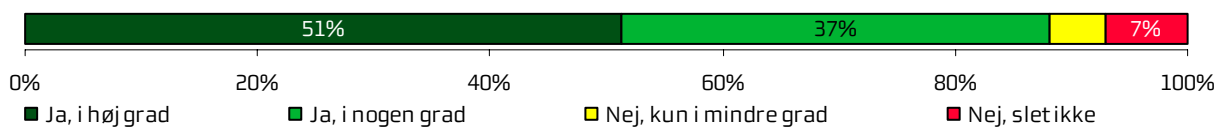
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		81 %	85 %	85 %	72 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		82 %	-	85 %	69 %	80 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		88 %	85 %	97 %	87 %	91 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		84 %	84 %	100 %	81 %	88 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		79 %	79 %	88 %	77 %	81 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		88 %	87 %	95 % *	87 %	91 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		95 %	96 %	99 %	92 %	96 %

## Behandlingsforløb

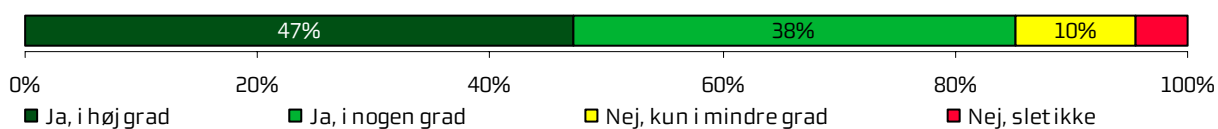
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=221)



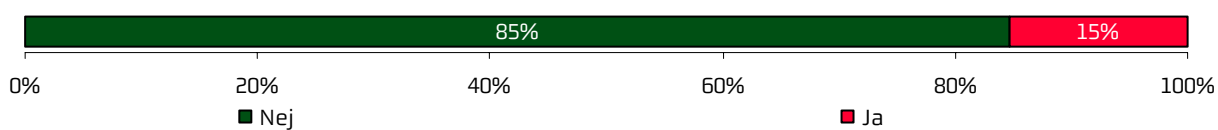
Behandlingen levede op til forventninger (n=213)



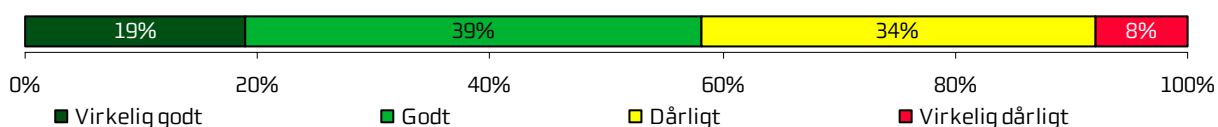
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=200)



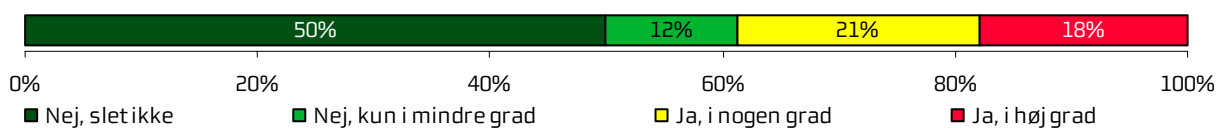
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=214)



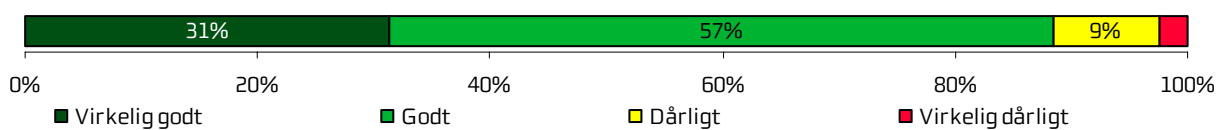
Personalets håndtering af fejl (n=27)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=201)



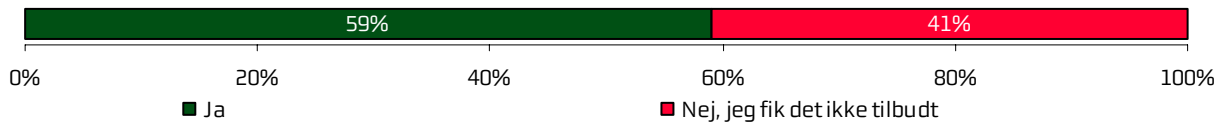
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=119)



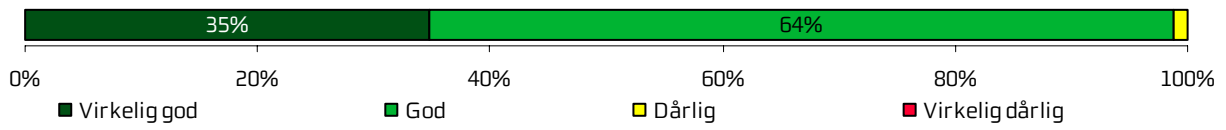
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		81 %	79 %	93 %	73 %	84 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		88 %	85 %	93 %	86 %	89 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		85 %	85 %	99 %	78 %	90 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		85 %	-	95 % *	78 %	87 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		58 %	-	-	-	65 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		61 %	74 % *	98 %	78 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		88 %	-	100 %	86 %	91 %

## Information

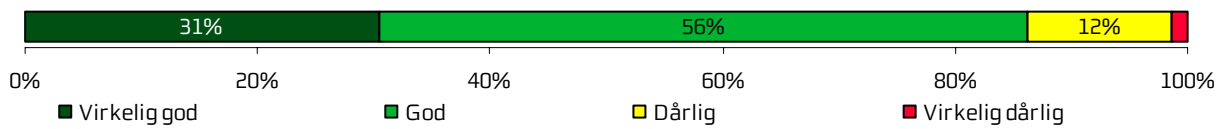
Modtaget skriftlig information (n=160)



Vurdering af skriftlig information (n=90)



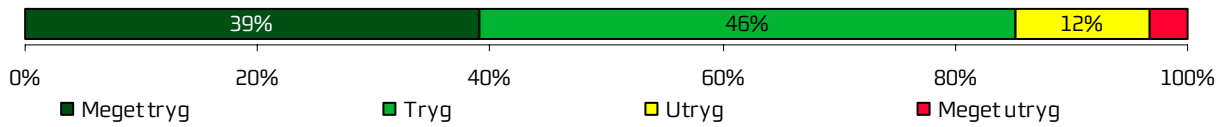
Vurdering af mundtlig information (n=223)



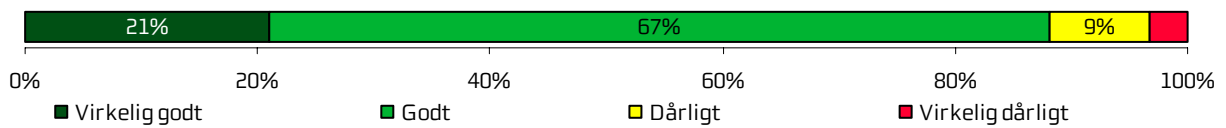
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		59 %	-	86 % *	43 %	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		99 %	95 %	100 %	96 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		86 %	86 %	99 %	86 %	93 % *

## Udskrivelse

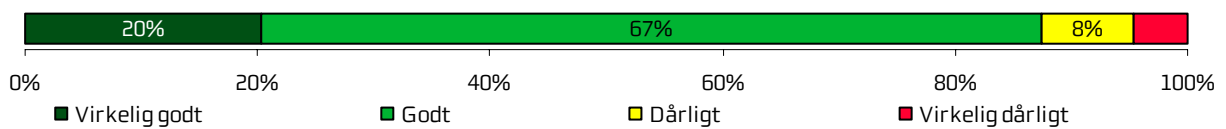
Tryghed ved udskrivelse (n=224)



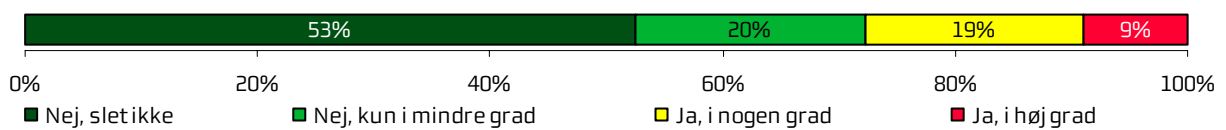
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=60)



Orientering af praktiserende læge (n=95)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=158)

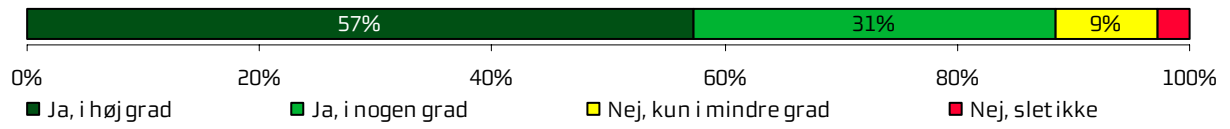




	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		85 %	84 %	97 %	85 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		88 %	84 %	95 %	73 %	85 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		88 %	89 %	95 %	83 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		72 %	74 %	81 %	75 %	77 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Personalet lyttede med interesse (n=214)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		88 %	93 %	98 %	88 %	94 % *



## 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. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
12. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

**BEHANDLINGSFORLØB**

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

<b>21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?</b>

**INFORMATION**

<b>22. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b> (Sæt eventuelt flere kryds)	Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	
			Gå til spørgsmål 24	Gå til spørgsmål 24	
<b>23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
<b>24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

**UDSKRIVELSE**

<b>25. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>26. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
<b>27. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>	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"/>	
<b>28. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
<b>29. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</b>						



## SAMLET INDTRYK

30. 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"/>
31. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
32. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

## INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>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) 60 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	60%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	47%	48%
Kvinde	53%	52%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	7%	11%
20-39 år	12%	17%
40-59 år	25%	25%
60-79 år	42%	34%
80- år	14%	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	236		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	112		47%	
Kvinde	124		53%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	17		7%	
20-39 år	29		12%	
40-59 år	58		25%	
60-79 år	100		42%	
80- år	32		14%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	199		92%	
Pårørende	18		8%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	218		97%	
Ikke dansk	6		3%	
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	191		81%	
Planlagt	45		19%	
<b>Afsnit</b>				
Afsnit P4 børn, Horsens	9		4%	
Afsnit P4 øst, Horsens	100		42%	
Afsnit P4 vest, Horsens	85		36%	
Kirurgisk fælles akut modtage enhed	31		13%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11		5%	

**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	26	63	8	3	187	31
<b>Køn</b>						
Mand	29	62	7	1	95	10
Kvinde	22	65	8	5	92	21
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	18	60	15	8	13	3
20-39 år	23	64	13	0	26	3
40-59 år	28	60	9	3	44	10
60-79 år	26	67	4	4	82	11
80- år	32	59	9	0	22	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	64	8	3	164	28
Pårørende	29	59	6	6	14	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	62	8	3	179	31
Ikke dansk	0	100	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	25	63	8	4	151	24
Planlagt	28	64	8	0	36	7
<b>Afsnit</b>						
Afsnit P4 børn, Horsens	29	57	14	0	7	2
Afsnit P4 øst, Horsens	23	68	7	1	81	10
Afsnit P4 vest, Horsens	30	61	6	3	70	9
Kirurgisk fælles akut modtage enhed	24	52	14	10	21	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	88	0	0	8	3

**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	54	10	2	217
<b>Køn</b>					
Mand	43	47	9	1	108
Kvinde	26	61	11	3	109
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	34	48	12	6	16
20-39 år	32	52	16	0	28
40-59 år	31	50	13	6	54
60-79 år	35	59	5	0	91
80- år	42	51	7	0	28
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	34	54	9	2	190
Pårørende	31	64	5	0	17
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	52	10	2	208
Ikke dansk	0	100	0	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	35	54	9	2	177
Planlagt	31	54	13	2	40
<b>Afsnit</b>					
Afsnit P4 børn, Horsens	50	38	13	0	8
Afsnit P4 øst, Horsens	37	53	10	0	91
Afsnit P4 vest, Horsens	37	57	6	0	79
Kirurgisk fælles akut modtage enhed	21	50	18	11	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	73	0	9	11

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

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	22	60	13	5	218
<b>Køn</b>					
Mand	28	55	14	3	107
Kvinde	17	64	12	7	111
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	25	48	13	14	17
20-39 år	21	53	19	7	28
40-59 år	20	64	8	9	54
60-79 år	18	66	13	2	91
80- år	42	43	15	0	28
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	22	60	13	6	191
Pårørende	19	71	10	0	17
<b>Modersmål</b>					
Dansk	22	59	13	5	210
Ikke dansk	21	79	0	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	23	59	13	5	175
Planlagt	19	63	14	5	43
<b>Afsnit</b>					
Afsnit P4 børn, Horsens	33	56	11	0	9
Afsnit P4 øst, Horsens	28	63	4	4	90
Afsnit P4 vest, Horsens	19	58	18	5	79
Kirurgisk fælles akut modtage enhed	17	52	21	10	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	73	18	0	11

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

<b>Howdan 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	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	29	64	5	2	39	0	194
<b>Køn</b>							
Mand	34	66	0	0	12	0	99
Kvinde	27	62	7	3	27	0	95
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	17
20-39 år	-	-	-	-	2	0	27
40-59 år	23	68	0	9	9	0	48
60-79 år	29	67	5	0	22	0	77
80- år	33	51	16	0	6	0	25
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	28	64	5	2	37	0	161
Pårørende	-	-	-	-	1	0	17
<b>Modersmål</b>							
Dansk	29	64	5	2	39	0	178
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	191
Planlagt	29	64	5	2	39	0	3
<b>Afsnit</b>							
Afsnit P4 børn, Horsens	-	-	-	-	0	0	9
Afsnit P4 øst, Horsens	24	68	8	0	25	0	72
Afsnit P4 vest, Horsens	50	50	0	0	10	0	75
Kirurgisk fælles akut modtage enhed	-	-	-	-	0	0	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0	7



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

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	51	5	2	226
<b>Køn</b>					
Mand	45	51	3	1	110
Kvinde	38	51	8	3	116
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	54	30	16	0	17
20-39 år	30	64	6	0	29
40-59 år	47	42	7	4	55
60-79 år	38	56	4	2	96
80- år	45	55	0	0	29
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	53	5	2	197
Pårørende	55	41	5	0	17
<b>Modersmål</b>					
Dansk	41	51	5	2	216
Ikke dansk	53	34	13	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	40	52	6	2	185
Planlagt	48	45	5	2	41
<b>Afsnit</b>					
Afsnit P4 børn, Horsens	67	22	11	0	9
Afsnit P4 øst, Horsens	39	51	10	1	93
Afsnit P4 vest, Horsens	50	46	2	1	82
Kirurgisk fælles akut modtage enhed	29	65	0	6	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	82	9	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	39	23	16	106	9
<b>Køn</b>						
Mand	25	43	21	11	58	2
Kvinde	19	34	25	22	48	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	35	22	17	26	10	0
20-39 år	10	51	39	0	19	2
40-59 år	13	38	16	32	30	2
60-79 år	30	39	21	10	39	4
80- år	37	37	26	0	8	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	42	22	16	94	9
Pårørende	43	0	47	10	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	36	24	16	101	9
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	20	38	25	16	88	7
Planlagt	34	44	11	11	18	2
<b>Afsnit</b>						
Afsnit P4 børn, Horsens	-	-	-	-	4	0
Afsnit P4 øst, Horsens	30	39	17	13	46	4
Afsnit P4 vest, Horsens	16	39	35	10	31	4
Kirurgisk fælles akut modtage enhed	5	37	26	32	19	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	67	0	17	6	0

**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	39	42	19	219
<b>Køn</b>				
Mand	38	46	16	105
Kvinde	39	39	22	114
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	31	47	21	17
20-39 år	39	41	20	29
40-59 år	46	37	17	56
60-79 år	37	46	17	92
80- år	32	40	28	25
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	37	43	19	192
Pårørende	50	34	17	16
<b>Modersmål</b>				
Dansk	37	43	19	211
Ikke dansk	55	32	13	6
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	37	43	20	178
Planlagt	47	37	16	41
<b>Afsnit</b>				
Afsnit P4 børn, Horsens	44	56	0	9
Afsnit P4 øst, Horsens	38	41	21	92
Afsnit P4 vest, Horsens	39	47	14	77
Kirurgisk fælles akut modtage enhed	33	37	30	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	18	27	11

**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	35	47	18	101
<b>Køn</b>				
Mand	41	47	12	52
Kvinde	28	47	24	49
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	43	29	27	7
40-59 år	28	45	28	18
60-79 år	38	52	11	56
80- år	23	53	24	17
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	34	51	15	91
Pårørende	63	0	37	5
<b>Modersmål</b>				
Dansk	36	46	18	99
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	33	47	20	85
Planlagt	44	50	6	16
<b>Afsnit</b>				
Afsnit P4 børn, Horsens	-	-	-	1
Afsnit P4 øst, Horsens	35	44	20	54
Afsnit P4 vest, Horsens	33	51	16	45
Kirurgisk fælles akut modtage enhed	-	-	-	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

**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	26	61	9	3	190	29
<b>Køn</b>						
Mand	33	56	9	2	99	6
Kvinde	20	67	8	5	91	23
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	24	50	20	7	12	4
20-39 år	11	74	15	0	26	3
40-59 år	25	58	10	7	49	6
60-79 år	30	63	5	1	78	14
80- år	35	56	4	4	25	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	62	9	3	166	27
Pårørende	19	68	7	6	15	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	61	9	4	183	28
Ikke dansk	16	71	13	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	26	62	9	3	155	21
Planlagt	29	60	9	3	35	8
<b>Afsnit</b>						
Afsnit P4 børn, Horsens	17	50	33	0	6	2
Afsnit P4 øst, Horsens	28	63	7	1	82	11
Afsnit P4 vest, Horsens	34	58	4	4	73	5
Kirurgisk fælles akut modtage enhed	10	67	14	10	21	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	75	25	0	8	3

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	84	15	218
<b>Køn</b>				
Mand	1	87	12	105
Kvinde	1	82	17	113
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	76	24	16
20-39 år	3	84	14	29
40-59 år	0	84	16	54
60-79 år	0	85	15	93
80- år	4	89	8	26
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	85	14	192
Pårørende	0	83	17	16
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	85	15	210
Ikke dansk	13	74	13	6
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	1	85	14	177
Planlagt	0	83	17	41
<b>Afsnit</b>				
Afsnit P4 børn, Horsens	0	88	13	8
Afsnit P4 øst, Horsens	1	82	16	91
Afsnit P4 vest, Horsens	0	91	9	78
Kirurgisk fælles akut modtage enhed	0	77	23	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	73	18	11

**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	0	79	21	126	98
<b>Køn</b>					
Mand	0	84	16	60	45
Kvinde	0	74	26	66	53
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	79	21	14	2
20-39 år	0	83	17	19	10
40-59 år	0	80	20	26	30
60-79 år	0	80	20	50	45
80- år	0	69	31	17	11
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	79	21	101	95
Pårørende	0	83	17	16	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	79	21	121	94
Ikke dansk	-	-	-	4	2
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	0	79	21	101	81
Planlagt	0	77	23	25	17
<b>Afsnit</b>					
Afsnit P4 børn, Horsens	0	88	13	8	0
Afsnit P4 øst, Horsens	0	84	16	50	43
Afsnit P4 vest, Horsens	0	85	15	46	35
Kirurgisk fælles akut modtage enhed	0	56	44	18	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4	7

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	51	37	7	5	214	9
<b>Køn</b>						
Mand	57	36	3	3	103	4
Kvinde	44	39	10	6	111	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	41	41	5	13	16	1
20-39 år	41	44	15	0	27	2
40-59 år	44	35	11	10	53	3
60-79 år	57	37	4	1	90	2
80- år	61	32	0	7	28	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	51	36	8	5	185	9
Pårørende	42	58	0	0	17	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	51	37	7	5	206	8
Ikke dansk	42	43	15	0	5	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	49	40	6	5	173	9
Planlagt	57	26	9	7	41	0
<b>Afsnit</b>						
Afsnit P4 børn, Horsens	56	33	0	11	9	0
Afsnit P4 øst, Horsens	59	30	5	5	92	2
Afsnit P4 vest, Horsens	49	43	7	1	76	2
Kirurgisk fælles akut modtage enhed	33	44	11	11	27	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	30	20	0	10	1



**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	64	31	3	1	214	10
<b>Køn</b>						
Mand	72	24	1	2	108	0
Kvinde	57	37	6	0	106	10
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	60	33	0	7	16	1
20-39 år	59	38	3	0	28	0
40-59 år	49	43	6	2	53	3
60-79 år	72	25	3	0	91	3
80- år	80	16	4	0	26	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	32	3	1	186	9
Pårørende	64	24	12	0	16	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	30	4	1	205	10
Ikke dansk	53	47	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	62	33	4	1	176	6
Planlagt	77	20	3	0	38	4
<b>Afsnit</b>						
Afsnit P4 børn, Horsens	78	11	0	11	9	0
Afsnit P4 øst, Horsens	76	21	3	0	90	4
Afsnit P4 vest, Horsens	66	32	3	0	76	3
Kirurgisk fælles akut modtage enhed	34	55	7	3	29	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	10	1

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	44	37	14	5	221	3
<b>Køn</b>						
Mand	44	42	10	4	109	0
Kvinde	45	32	17	6	112	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	38	46	5	11	16	1
20-39 år	36	32	28	4	29	0
40-59 år	45	34	13	8	56	0
60-79 år	44	42	12	2	94	0
80- år	60	24	12	4	26	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	46	35	15	5	194	2
Pårørende	25	51	12	12	16	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	44	36	14	5	211	3
Ikke dansk	29	71	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	42	38	15	6	179	3
Planlagt	57	33	7	3	42	0
<b>Afsnit</b>						
Afsnit P4 børn, Horsens	44	56	0	0	9	0
Afsnit P4 øst, Horsens	60	26	14	0	92	1
Afsnit P4 vest, Horsens	37	46	14	4	79	1
Kirurgisk fælles akut modtage enhed	23	37	20	20	30	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	36	0	9	11	0

**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	51	37	5	7	213	11
<b>Køn</b>						
Mand	55	35	3	7	103	4
Kvinde	48	39	6	7	110	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	30	51	8	11	14	3
20-39 år	53	39	4	3	28	0
40-59 år	47	37	4	12	56	0
60-79 år	56	35	5	4	89	6
80- år	57	31	4	7	26	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	52	37	3	8	187	9
Pårørende	44	37	13	6	14	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	52	37	4	7	204	11
Ikke dansk	16	64	21	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	51	37	6	7	172	10
Planlagt	54	39	0	7	41	1
<b>Afsnit</b>						
Afsnit P4 børn, Horsens	38	50	13	0	8	1
Afsnit P4 øst, Horsens	59	32	1	8	88	6
Afsnit P4 vest, Horsens	53	38	5	4	78	2
Kirurgisk fælles akut modtage enhed	36	39	11	14	28	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	45	0	9	11	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	47	38	10	5	200	20
<b>Køn</b>						
Mand	52	36	7	5	101	5
Kvinde	42	40	13	4	99	15
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	43	43	8	6	14	3
20-39 år	38	50	7	5	26	3
40-59 år	40	33	15	12	49	6
60-79 år	52	37	10	1	86	6
80- år	55	37	8	0	25	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	48	39	9	5	174	18
Pårørende	38	44	17	0	16	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	37	11	4	192	19
Ikke dansk	18	82	0	0	5	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	45	38	12	5	169	14
Planlagt	59	38	0	3	31	6
<b>Afsnit</b>						
Afsnit P4 børn, Horsens	50	38	13	0	8	1
Afsnit P4 øst, Horsens	53	40	6	1	83	9
Afsnit P4 vest, Horsens	49	34	14	3	73	4
Kirurgisk fælles akut modtage enhed	28	41	14	17	29	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7	4

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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	85	15	214
<b>Køn</b>			
Mand	83	17	105
Kvinde	86	14	109
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	75	25	17
20-39 år	78	22	28
40-59 år	84	16	54
60-79 år	88	12	89
80- år	89	11	26
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	85	15	189
Pårørende	81	19	15
<b>Modersmål</b>			
Dansk	84	16	206
Ikke dansk	100	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	84	16	174
Planlagt	90	10	40
<b>Afsnit</b>			
Afsnit P4 børn, Horsens	67	33	9
Afsnit P4 øst, Horsens	88	12	91
Afsnit P4 vest, Horsens	80	20	76
Kirurgisk fælles akut modtage enhed	89	11	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	10

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	19	39	34	8	27	2
<b>Køn</b>						
Mand	28	40	24	8	14	0
Kvinde	8	38	46	8	13	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	19	38	19	24	5	1
40-59 år	12	36	40	12	8	1
60-79 år	15	42	43	0	7	0
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	17	47	26	10	23	2
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	19	39	34	8	27	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	18	42	31	9	23	2
Planlagt	-	-	-	-	4	0
<b>Afsnit</b>						
Afsnit P4 børn, Horsens	-	-	-	-	3	0
Afsnit P4 øst, Horsens	13	63	25	0	8	2
Afsnit P4 vest, Horsens	21	36	36	7	14	0
Kirurgisk fælles akut modtage enhed	-	-	-	-	2	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	50	12	21	18	201	20
<b>Køn</b>						
Mand	49	9	25	17	102	5
Kvinde	51	14	16	19	99	15
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	41	8	22	29	14	3
20-39 år	33	11	31	25	27	2
40-59 år	51	11	14	24	53	3
60-79 år	52	11	25	12	87	6
80- år	70	20	5	5	20	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	52	11	20	17	177	19
Pårørende	32	22	22	24	15	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	49	11	21	19	193	20
Ikke dansk	66	21	13	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	47	12	20	20	165	15
Planlagt	64	8	22	5	36	5
<b>Afsnit</b>						
Afsnit P4 børn, Horsens	38	13	25	25	8	1
Afsnit P4 øst, Horsens	60	13	17	11	84	7
Afsnit P4 vest, Horsens	53	8	22	17	72	7
Kirurgisk fælles akut modtage enhed	25	14	25	36	28	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	11	22	11	9	2

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	31	57	9	2	119	10	89
<b>Køn</b>							
Mand	40	50	7	3	68	2	37
Kvinde	20	67	12	2	51	8	52
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	44	24	24	8	10	1	5
20-39 år	36	56	8	0	16	3	10
40-59 år	25	65	8	3	29	3	23
60-79 år	27	64	7	2	51	2	40
80- år	46	46	8	0	13	1	11
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	33	59	5	3	99	10	82
Pårørende	30	44	27	0	14	0	1
<b>Modersmål</b>							
Dansk	31	57	9	2	115	10	84
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	3
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	32	57	9	3	108	10	60
Planlagt	29	64	8	0	11	0	29
<b>Afsnit</b>							
Afsnit P4 børn, Horsens	60	0	40	0	5	0	3
Afsnit P4 øst, Horsens	29	62	6	4	52	2	37
Afsnit P4 vest, Horsens	36	57	5	2	42	6	30
Kirurgisk fælles akut modtage enhed	15	69	15	0	13	2	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	57	14	0	7	0	4



**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 indlæggelse n	Ja, mens jeg var indlagt %	Ja til begge %	Nej, jeg fik ikke tilbudt det %	Antal n	Nej, jeg havde ikke behov for det n
Alle	28	28	2	41	160	48
<b>Køn</b>						
Mand	30	31	1	37	75	25
Kvinde	27	26	3	44	85	23
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	51	0	49	8	8
20-39 år	13	35	4	48	22	7
40-59 år	33	24	4	39	42	11
60-79 år	34	24	1	41	70	16
80- år	33	34	0	33	18	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	27	3	42	141	42
Pårørende	13	51	0	36	13	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	29	2	41	153	47
Ikke dansk	34	29	0	38	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	19	33	1	48	125	42
Planlagt	66	11	9	14	35	6
<b>Afsnit</b>						
Afsnit P4 børn, Horsens	0	60	0	40	5	3
Afsnit P4 øst, Horsens	32	26	6	36	66	21
Afsnit P4 vest, Horsens	28	32	0	40	57	16
Kirurgisk fælles akut modtage enhed	22	22	0	57	23	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	22	0	22	9	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	35	64	1	0	90	0
<b>Køn</b>						
Mand	39	61	0	0	45	0
Kvinde	31	67	2	0	45	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	33	58	9	0	12	0
40-59 år	21	79	0	0	25	0
60-79 år	49	51	0	0	39	0
80- år	20	80	0	0	10	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	63	1	0	77	0
Pårørende	25	75	0	0	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	63	1	0	85	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	38	61	2	0	61	0
Planlagt	28	72	0	0	29	0
<b>Afsnit</b>						
Afsnit P4 børn, Horsens	-	-	-	-	3	0
Afsnit P4 øst, Horsens	37	63	0	0	38	0
Afsnit P4 vest, Horsens	41	56	3	0	34	0
Kirurgisk fælles akut modtage enhed	25	75	0	0	8	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	7	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	31	56	12	1	223
<b>Køn</b>					
Mand	35	55	8	2	109
Kvinde	26	57	16	1	114
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	34	50	16	0	16
20-39 år	22	64	14	0	29
40-59 år	26	52	20	2	54
60-79 år	33	58	8	1	96
80- år	39	50	7	3	28
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	29	57	12	2	197
Pårørende	41	46	13	0	15
<b>Modersmål</b>					
Dansk	31	55	12	1	213
Ikke dansk	29	71	0	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	30	56	13	1	181
Planlagt	34	54	7	5	42
<b>Afsnit</b>					
Afsnit P4 børn, Horsens	50	50	0	0	8
Afsnit P4 øst, Horsens	31	59	8	2	93
Afsnit P4 vest, Horsens	36	52	12	0	81
Kirurgisk fælles akut modtage enhed	17	50	30	3	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	91	0	0	11

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	39	46	12	3	224
<b>Køn</b>					
Mand	47	44	7	2	108
Kvinde	32	48	16	4	116
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	61	27	5	6	16
20-39 år	36	45	15	3	28
40-59 år	38	46	14	2	56
60-79 år	38	46	12	4	96
80- år	31	62	7	0	28
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	46	12	4	197
Pårørende	46	43	11	0	17
<b>Modersmål</b>					
Dansk	40	45	11	3	214
Ikke dansk	16	51	34	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	40	46	11	3	181
Planlagt	34	47	17	2	43
<b>Afsnit</b>					
Afsnit P4 børn, Horsens	88	13	0	0	8
Afsnit P4 øst, Horsens	37	48	11	4	93
Afsnit P4 vest, Horsens	38	51	10	1	81
Kirurgisk fælles akut modtage enhed	29	45	19	6	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	27	18	0	11

**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	21	67	9	3	60	9	144
<b>Køn</b>							
Mand	16	71	10	3	30	6	66
Kvinde	26	63	7	3	30	3	78
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	3	0	12
20-39 år	30	70	0	0	7	1	20
40-59 år	20	66	13	0	14	2	37
60-79 år	23	60	9	8	25	4	61
80- år	18	82	0	0	11	2	14
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	24	65	8	2	48	7	132
Pårørende	0	77	13	10	9	1	6
<b>Modersmål</b>							
Dansk	22	66	9	3	58	8	138
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1	4
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	22	65	10	4	53	8	113
Planlagt	14	86	0	0	7	1	31
<b>Afsnit</b>							
Afsnit P4 børn, Horsens	-	-	-	-	1	0	6
Afsnit P4 øst, Horsens	24	67	5	5	21	2	64
Afsnit P4 vest, Horsens	30	56	11	4	27	4	47
Kirurgisk fælles akut modtage enhed	0	88	13	0	8	2	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	20	67	8	5	95	124
<b>Køn</b>						
Mand	24	60	9	7	47	57
Kvinde	17	75	7	2	48	67
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	14	71	0	15	6	11
20-39 år	10	80	10	0	10	17
40-59 år	15	74	0	12	21	32
60-79 år	23	63	12	2	46	48
80- år	32	60	8	0	12	16
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	69	6	5	83	108
Pårørende	0	64	36	0	6	11
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	67	8	5	94	117
Ikke dansk	-	-	-	-	1	5
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	17	68	9	6	79	98
Planlagt	39	61	0	0	16	26
<b>Afsnit</b>						
Afsnit P4 børn, Horsens	-	-	-	-	1	8
Afsnit P4 øst, Horsens	26	72	3	0	39	53
Afsnit P4 vest, Horsens	24	59	12	6	34	44
Kirurgisk fælles akut modtage enhed	6	69	13	13	16	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5	6

**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	53	20	19	9	158	60
<b>Køn</b>						
Mand	55	22	14	9	83	22
Kvinde	49	17	24	9	75	38
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	38	26	14	22	8	9
20-39 år	66	23	10	0	17	12
40-59 år	48	16	19	17	39	15
60-79 år	55	18	20	7	81	12
80- år	45	30	25	0	13	12
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	18	19	10	143	48
Pårørende	44	44	12	0	9	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	54	20	17	9	151	57
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	51	21	19	9	130	49
Planlagt	60	15	17	7	28	11
<b>Afsnit</b>						
Afsnit P4 børn, Horsens	-	-	-	-	2	7
Afsnit P4 øst, Horsens	59	19	14	7	69	21
Afsnit P4 vest, Horsens	58	15	18	9	55	23
Kirurgisk fælles akut modtage enhed	26	30	30	13	23	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	11	22	11	9	2

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	31	9	3	214	11
<b>Køn</b>						
Mand	65	29	5	1	104	4
Kvinde	50	33	12	4	110	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	58	29	13	0	16	1
20-39 år	50	39	11	0	27	2
40-59 år	52	31	8	10	53	3
60-79 år	64	29	7	0	90	4
80- år	54	32	11	3	28	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	58	30	8	3	186	10
Pårørende	51	37	12	0	16	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	58	30	9	3	205	11
Ikke dansk	45	55	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	57	33	9	1	174	10
Planlagt	59	24	8	10	40	1
<b>Afsnit</b>						
Afsnit P4 børn, Horsens	67	22	11	0	9	0
Afsnit P4 øst, Horsens	57	33	7	3	88	5
Afsnit P4 vest, Horsens	64	27	9	0	78	3
Kirurgisk fælles akut modtage enhed	43	36	14	7	28	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	45	0	9	11	0





## **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.

## Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens











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

ID	Kommentarer - Afsnit P4 børn, Horsens	Samlet indtryk
1	De skal lytte til patientens oplevelse, tage det alvorligt og handle på det. Lyt til forældrene - de kender barnet og barnets reaktioner. Lad være med at tale NED til patienten, selvom det er et barn. HOLD, HVAD I LOVER, hvis I siger: "Vi kommer om fem minutter", så skal der ikke gå 45 minutter. ERKEND, NÅR JERES FAGLIGE VIDEN IKKE ER GOD NOK - SÅ FLYT PATIENTEN. ET HELD, VI IKKE HAR KLAGET OVER BEHANDLINGEN.	Dårligt
3	Vær sikker på hvor lang tid tingen varer, og hvor lang tid der går, inden man skal alle de ting.	Godt
4	Vandhanen på badeværelset var defekt og blev ikke lavet i løbet af indlæggelsen, på trods af flere henvendelser om, at hanen ikke virkede. Det blev især en belastning, fordi vi var to familier indlagt med vores barn på en forholdsvis lille stue. Det kunne gøres bedre med en hurtig og effektiv reparation af vandhanen. Følgende var super godt: Maden var god, varieret og udvalget stort. Køkkenpersonalet var søde og yderst hjælpsomme. Opremning til moderen. Personalet var lyttende til min søn, og de tog ham alvorligt med stort og småt. Omsorg, nærvær og støtte til min søn og til mig som mor og til far og til lillebror. Vi er yderst taknemmelige og sidder tilbage med kun positive indtryk og gode oplevelser. Tak til alle og en særlig tak til sygeplejerske NN og aftenvagt, sygeplejerske NN. I gør en stor forskel, tusind tak!!!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit P4 øst, Horsens	Samlet indtryk
1	Jeg vil nævne, at rengøringen på baderummet for selvhjulpne patienter var mangelfuld. I MINDST tre dage lå her brugte vaskeklude i sæbeskålen.	Godt
2	Jeg synes ikke, at det er særlig rart at komme ind på operationsstuen i huj og hast. Det var et indgreb, som jeg var forberedt på, men ikke kendte forløbet af, så jeg havde været mere tryk, hvis det havde været i et mere roligt tempo. Jeg er blevet opereret flere gange på andet hospital, men aldrig tidligere oplevet det så stressende. Det ville være meget betryggende, hvis der var en person, der kom ind på stuen, når man kommer fra opvågningen, så der ikke går tre kvarter før der viser sig en, man kan få lidt hjælp fra.	Godt
3	Jeg kan ikke forstå, at man bliver kørt ned på en firemandsstue, når man ikke er vågen. Og jeg havde sagt, at den ene gang før, jeg havde været helbedøvet, kastede jeg op og var rigtig dårlig. Der var masse af plads på opvågningen. Jeg blev kørt ned midt i besøgstid, havde kun fået en papbrækbakke, der var faldet på gulvet. Den var jeg nede at hente, i stedet for, som min datter sagde, "du kunne jo bare gøre det på gulvet". Det havde været bedre med en pose, som jeg fik bagefter. Så det havde været godt at være på opvågningen, til man var klar. Kan godt forstå, de tre gamle damer klagede. Når de ringede, gik der godt nok lang tid, før der kom nogen. Det var under al kritik. Jeg kunne heldigvis selv gå op.	Det kan jeg ikke vurdere
4	Alle sygeplejersker og plejepersonale får et ug+ - 13/12 på karakterskalaen. :-)	Virkelig godt
5	Sygeplejerskerne havde meget travlt, men de var der altid, når jeg havde brug for dem. De skal	Det kan jeg

## Bilag 5









	have ros for deres omsorg. Rengøringen på stuen er meget dårlig. Der blev ikke vasket gulv, mens jeg var indlagt i [over en uge].	ikke vurdere
	7 Jeg kunne godt bruge et tv på stuen, da jeg var sengeliggende de første dage, men... Jeg ved godt, at det er dyrt og jo kun en bagatel.	Virkelig godt
	8 Jeg var meget tilfreds.	Virkelig godt
	9 Det skal dog tilføjes, at ventetiden var utilfredsstillende for mig, mine pårørende og ikke mindst min arbejdsgiver.	Godt
	10 Nej, afdelingen kunne ikke gøre noget bedre.	Virkelig godt
	13 Man mærker straks, at sygehuset er opført i en anden tid. Nogle af rummene virkede utidssvarende, men min oplevelse er, at man har forsøgt at udnytte den plads og de midler, der er, optimalt.	Godt
	16 Plejepersonalet var yderst omsorgsfulde og forsøgte så vidt muligt at orientere mig om status før undersøgelse. Lægen som modtog mig var grundig og havde sat sig ind i min sygdomshistorie via sundhed.dk, før han kom ind på stuen, så alt i alt var personalet velforberedte på trods af akut henvisning.	Godt
	17 Kort sagt det ringeste sygehus, jeg har været på. Der er ikke tjek på noget som helst!!	Intet svar
	21 Grundet store besparelser kan vi erfare, at sygeplejerskerne må løbe stærkere, og det har betydning for patienterne. Men den manglende diagnose og det lange forløb med alt for lidt information er ikke ok.	Virkelig dårligt
	23 Afdelingen informerede for lidt om eftervirkninger.	Godt
	25 En mindre [sygdom] var årsag til min indlæggelse. Blev udskrevet [næsten et døgn] efter indlæggelsen og det finder jeg unødvendig [med hensyn til] ventetid. Meget forsinket og langt imellem læger med indsigt og ansvar.	Intet svar
	26 Jeg synes, at to døgn er lang tid at vente. Værst var nok sulten. Men alt i alt var de søde alle sammen.	Godt
	27 Jeg fik ALDRIG en kontaktperson! Sengestuen virkede mørk og brugt!	Godt
	28 Mangler TV på stuerne til de sengeliggende. For mange patienter på stuerne.	Godt
	29 Indlagt på "lüksusstuen", der nærmest var et opbevaringsrum.	Dårligt
	30 Jeg har været meget tilfreds med opholdet på afdelingen. Personalet var meget venligt og hjælpsomt.	Godt
	31 Som sagt er det den første gang, jeg har været utryk ved at skulle opereres og det blev ikke bedre af dårlig behandling. Jeg synes, at jeg ellers har fået en god behandling af Horsens Sygehus og af lægerne der.	Dårligt
	35 Jeg savner en koordinerende læge, med hvem patienten kan kontakte. Jeg har i mit forløb haft samtaler med flere forskellige læger plus mange flere på andre undersøgelses - og behandlingsaf-	Godt

delinger. Jeg finder, at forløbet har været tidsmæssigt uhensigtsmæssig for langt. Undersøgelse til beslutning til behandling til undersøgelse til beslutning til osv. osv.

-  36 Jeg tror, at afdelingen var underbemandet. Det var ofte svært at få kontakt med personalet. Den læge, der opererede mig, kom på besøg, mens jeg var så omtåget, at jeg ikke registrerede det. Hun havde sagt, at hun ville komme tilbage, men det gjorde hun aldrig. Jeg ville gerne have spurgt om mange ting i forbindelse med operationen, så det mangler jeg stadig. Jeg oplevede en ret dårlig rengøring på stuen/toilettet. På det lille bad (på gangen) lå tre-fire klamme vaskeklude i en holder på væggen, og der var skimmelsvamp ved gulvet! På det store badeværelse var der den ene dag afføring både i og udenpå toilettet. Hvorfor er døren til den andet badeværelse ikke låst? Jeg kan ikke sige, jeg havde den bedste oplevelse hos Jer, men operationen var der ikke noget i vejen med. Jeg har det godt, så tusind tak for det. Intet svar
-  37 Personalet var søde, også selvom de havde så travlt, men det er svært, når personalet (forståeligt nok) bliver udskiftet tit (vagtskifte og lign.), man er aldrig helt sikker på, hvem der ved hvad. Godt
-  38 Sengestuen er ok, men toilet plus baderum kunne godt være bedre. Personalet løber stærkt, er venlige, gør det godt. Ventetid når man ringer. Rengøringen kunne godt være bedre. Godt
-  39 Jeg synes, sygeplejerskerne var utrolig dygtige og søde, men har for kort tid; de skal jo nærmest løbe. Jeg synes, at jeg er blevet godt behandlet. Godt
-  40 Afdelingen er særlig god til og informere nye patienter om deres forløb. Godt
-  42 Tale med patienten en gang imellem under ventetiden. Dårligt
-  43 Personalet virkede meget sure og meget lidt smilende, der var en dårlig tone på afdelingen. Et mikro lille baderum var så dårlig rengjort, at der var sort langt op af væggene, bruseforhænget, var det mest ulækre, jeg nogensinde har set. Der lå klude i sæbeskålen, som jeg følte, jeg blev nødt til at fjerne, jeg fjernede dem ved hjælp af mit håndklæde, de var kulsorte, og slimen hang i lange tråde under dem, for ikke at nævne stanken, jeg spulede med det varmeste vand, der var i hanen. En af de mine sidste dage på afdelingen fik vi gjort rent, det var ikke sket på stuen i 8 dage (ulækkert). Vores eget toilet, der hørte til en 4 mands stue, stank, så vi sprøjtede med noget eau de cologne, for at vi kunne klare turen på toilettet. Så rengøringen kunne være meget bedre, og et lille smil koster så lidt. Det kan jeg ikke vurdere
-  44 Jeg fik en virkelig god information hele vejen igennem, så jeg har været yderst tilfreds med opholdet. Tak for det. Godt
-  45 Pårørende: Vi, som forældre til patienten, oplevede hele forløbet som et godt, sammenhængende forløb. Patienten blev akut indlagt med mistanke om [lidelse], vi fik lov til at være sammen med hende under stort set hele forløbet og blev løbende informeret om, hvad der skulle ske. Alle steder, modtagelsen, turen ned til operationsstuen, afdelingen, hvor patienten efter operationen skulle være, og i opvågningen, mødte vi et personale, der venligt tog imod os og forklarede, hvor langt de var i forløbet, og hvad der skulle ske, og hvor vi kunne opholde os, imens vi ventede. Rigtig dejligt og trygt. Det virkede bare så rart at blive mødt med: "Er I patientens forældre?", når vi kom hen til et nyt afsnit - vi var ventet - vi skulle ikke lede efter noget personale. Tak for god behandling. Virkelig godt
-  47 Mere information om behandling, videre forløb. Kunne mærke, at der var enkelte sygeplejersker, som havde en god menneskelig forståelse at spørge ind til, hvordan man havde det. Specielt natsygeplejerskerne var super. Hurtig behandling ved smerter m.m. Når man bliver indlagt midt i vagt- Dårligt








## Bilag 5

skifte, skal der alligevel være en, der modtager en ny patient. Så man ikke bliver mere utryg i situationen. Mere personale.

- |   |    |  |                          |
|---|----|--|--------------------------|
|    | 49 | [], Jeg var et døgn på afdeling P4 i [efteråret], og jeg oplevede afdelingen og personalet fuldt tilfredsstillende. Men jeg var i det døgn ikke i nogen form for behandling, det være sig undersøgelser, samtaler eller lignende. []. Nu ved jeg nok, at andre afdelinger ikke er P4s område, men jeg vil alligevel nævne, at en anden afdeling ikke var nogen god oplevelse. En fortravlet afdeling med stresset personale. Det må være dybt frustrerende at arbejde på en sådan afdeling. Noget var grænsende til det ansvarsløse! Jeg er ked af at omtale det, men gør det. | Intet svar               |
|    | 51 | For meget flytning og for dårlig rengøring.  | Det kan jeg ikke vurdere |
|    | 52 | Badeværelse mangler!   | Godt                     |
|    | 54 | Operation i anden by. Kørt tilbage til Horsens samme dag. Her stod man klar med mad [midt på aftenen]. Fin service.  | Virkelig godt            |
|    | 56 | Der manglede TV på stuerne, når man ligger i sengen det meste af dagen.  | Godt                     |
|    | 57 | Jeg synes, at indlæggelsessamtalen var for uddybende. Da jeg kun skulle være på afdelingen i ganske kort tid (det blev vist til halvanden time i alt), var det unødvendigt at besvare spørgsmål som religion/tro m.m.  | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 58 | Personalet gjorde det godt, jeg mærkede ikke den travlhed, som, jeg vidste, var der. Det var en meget stor fordel at ligge på en stue med kun to senge. Det gav den ro, man behøver efter en operation.  | Virkelig godt            |
|  | 59 | Kom ind akut, modtagelsesstuen var ikke optimal.   | Godt                     |

### **ID    Kommentarer - Afsnit P4 vest, Horsens**




### **Samlet indtryk**

- |   |    |  |                          |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 2  | På afdelingen oplevede jeg meget motiverede medarbejdere, altid venlige, friske og havde stort overskud til os patienter. Det være sig alle forskellige faggrupper. TAK!!  | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 4  | Jeg synes, at personalet var alt for pressede, og derfor var det ikke nemt at få hjælp, hvis man havde brug for det. Besparelserne på personalet er ved at være meget kritisable.  | Godt                     |
|  | 5  | I småttingsafdelingen, så mangler der fjernsyn på stuerne.   | Virkelig godt            |
|  | 7  | Bemærkes: Bad og toiletforhold står ikke i forhold til standard. For få badeværelsesmuligheder og toiletter, ej til dagens standard.   | Virkelig godt            |
|  | 8  | Plejepersonalet var meget positive, imødekommende og omsorgsfulde. Selvom jeg er et barn, blev der snakket og forklaret til mig, hvilket var meget dejligt. Det synes jeg, I skal blive ved med, da jeg er sikker på, mange andre børn og unge vil mene det samme som jeg. | Godt                     |
|  | 10 | Tak til alle for et godt ophold.   | Virkelig godt            |
|  | 11 | Det ville have været rigtig dejligt med mere afskærmning omkring ens sygeseng - altså mere pri-  | Godt                     |

vatliv. Mere ro. Jeg kunne godt have brugt en præcis beskrivelse af operationen og eftervirkninger.

- |   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
| ✎ | 13 Har indtrykket af, at de ansatte gjorde alt, hvad de kunne for de indlagte, men besparelserne er tydelige, uforståelige og uacceptable for et velfærdssamfund som Danmark!   | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 14 Mere tid til den enkelte patient.  | Godt                     |
| ✎ | 16 Jeg synes, at personalet gjorde, hvad de kunne. Var søde og flinke, men havde bare ikke tid nok. Dette betyder, at jeg, som patient, ikke vil "tage deres tid", selvom jeg har spørgsmål og er usikker. Der var ingen information om bademuligheder, mad, etc. og det kunne jeg godt savne. Hatten af for personalet, der kunne bevare ro og smil i det. | Godt                     |
| ✎ | 19 Vi har det indtryk, at mor var vældig tilfreds under indlæggelsen. Alle var søde og flinke og hun var glad for maden.  | Intet svar               |
| ✎ | 21 Kun indgriben fra pårørende eliminerede alvorlige fejl.  | Dårligt                  |
| ✎ | 23 Virker til at være en god atmosfære/samarbejde blandt personalet på afdelingen.  | Godt                     |
| ✎ | 25 Ros til det personale, som gav medicin m.v. Meget venlige og hjælpsomme. Jeg var indlagt i [cirka en uge], og antallet af læger i hele forløbet føler jeg som mange, men jeg har ikke rigtig noget at sammenligne med.   | Godt                     |
| ✎ | 28 Når I skriver, at vores mødedag skal ændres, så husk at skrive, hvad dag I ændrer. Det havde I ikke gjort, så vi måtte til at ringe, da jeg skulle på sygehuset tre forskellige dage, og to dage blev lavet om.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 29 Alt i alt en fin behandling. God information under hele forløbet.  | Godt                     |
| ✎ | 30 Intet fjernsyn på afdelingen.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 31 Elsker deres humør på en "tung" gang. Det skal de virkelig holde ved. Super tilfreds med personalet - stor ros.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 32 Jeg har kun ros til afdelingen. God orientering om forløbet af undersøgelsesernes forløb og virkelig godt forløb af undersøgelserne. Virkede meget effektivt.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 33 Som tidligere skrevet er jeg glad for den hurtige indlæggelse og udskrivelse.  | Godt                     |
| ✎ | 34 Var i alt kun to dage indlagt, men oplevede engagerede medarbejdere, der vil det bedste for én.  | Godt                     |
| ✎ | 35 Søde sygeplejersker. Men når man skal tarmudrenses, kunne et rum med eget toilet være rart. Fire personer og deres gæster er ikke det fedeste, når man sidder på stuens eneste toilet med tynd mave.   | Dårligt                  |
| ✎ | 36 Trænger til opgradering på stuerne, men det kan personalet IKKE gøre for. Bygningerne er ved at være slidte.   | Godt                     |
| ✎ | 39 Jeg savnede i høj grad at tale med den læge, der havde opereret mig.   | Det kan jeg ikke vurdere |

## Bilag 5

-  42 Badeforhold er for dårlige og især for patienter med stomi, som også skal skifte i baderum. Godt
-  43 Der kunne gøres mere for at dele patienterne op på stuerne, så de passede lidt bedre aldersmæssigt. [Den unge patient] kom til at ligge sammen med en gammel mand, der havde [sygdom], og hans apparat larmede, så [den unge patient] ikke kunne sove. Der var ingen mulighed for tv på stuen, ej heller pc. Alligevel så vi mange stuer, hvor der lå ældre mennesker, der var så dårlige, at de ikke brugte tv. Der må kunne vurderes, inden de kommer på en stue, om de har noget ud af et tv på stuen. Tiden er lang for en ung fyr uden tv/pc. Intet svar
-  44 Der blev taget hånd om mig og mine "problemer" på en kompetent og "kærlig" måde, så jeg har kun rosede ord til de personer, jeg har mødt under min indlæggelse. Virkelig godt

### ID Kommentarer - Kirurgisk fælles akut modtage enhed

### Samlet indtryk

-  1 Indlagt på FAME: Dårlige toiletforhold, ingen sæbe til håndvask. Dårligt på en akutafdeling. Godt nok var der håndsprit, men ikke nok, når der er gamle og konfuse, som ikke kan klare toiletbesøg uden at "grise". Dårlig rengøring på toiletterne. Maden ligner "flymad", trist og vakuumpakket. Det kan jeg ikke vurdere
-  2 På sengestuerne er der overhovedet ingen luft. Godt
-  3 Jeg blev indlagt [om eftermiddagen] og fortalte, [at] jeg er diabetiker, men de fortalte, jeg skulle være fastende. Men da blodprøverne ikke blev taget før [om aftenen], var jeg begyndt at ryste kraftigt, da jeg ikke havde fået mad siden [om morgenen]. Min kæreste gik ud til sygeplejerskerne og sagde, at jeg skulle have noget mad, men fik det svar, at jeg var fastende. Så spurgte min kæreste om, hvornår lægen ville komme og fik svaret om 10 min, men der gik 2 timer. Efter lægen havde været hos mig [om aftenen], fortalte lægen, at jeg nu kunne få mad, men efter en halv time kontaktede min kæreste igen sygeplejersken [angående] mad, men fik igen svaret at jeg var fastende. Min kæreste fortalte så, at lægen havde sagt, jeg måtte få mad, hvortil sygeplejersken sagde, at de ikke havde noget mad, og at de ikke var vant til, at der kom en diabetiker på afdelingen, men hun fandt en [datomærket] sandwich som havde mindst anvendelse til dagen før [om morgenen]. Min kæreste spurgte om et glas saftvand, som stod i en kande, men så meget grumset ud. og da låget blev taget af, lugtede det råddent. Så jeg kunne, som diabetiker, kun få noget juice fuld af sukker, men som de sagde, de er jo ikke vant til at modtage diabetikere på afdelingen. Lægerne og sygeplejerskerne skal på kursus i kommunikation og hygiejne, da dette ikke fungerer på Horsens sygehus. Jeg kom pga. mavesmerter, kunne ikke spise, et vægttab på 12 kg på 1,5 måned og det eneste jeg fik med hjem var en svampeinfektion, så jeg anbefaler ikke Horsens sygehus til nogen, men beder dem finde andre sygehuse. Virkelig dårligt
-  4 Lidt mere rengøring på stuen og toilet. Det kan jeg ikke vurdere
-  5 Den weekend jeg var indlagt var meget hektisk. Der var næsten intet personale. De sekunder man talte med læger og sygeplejersker var de meget stressede, men SØDE. Jeg så ingen rengøring overhovedet. Nullermænd på gulvene, overfyldte skraldespande alle vegne med ulækre ting, som flød ud på gulvet. Toilettet på stuen lugtede af urin. Der var intet opholdsrum, men et køkken, hvor man SAD PÅ skødet af hinanden. [Om efteråret] var jeg på kirurgisk ambulatorium til forsamtale m.m. før operation. Dette var en MEGET positiv oplevelse. Fin information - ingen ventetid - meget kompetent behandling. Er nu meget tryk ved at skulle opereres i Horsens. Intet svar
-  6 Jeg synes, at sygeplejerskerne var søde, og afdelingen var rigtig ren. Godt


















✎	7 Det var en sød sygeplejerske! Jeg synes, at jeg havde svært ved at få et overblik over, hvad der skulle ske. Og det var træls, når man har en lille dreng derhjemme, der bliver passet. Så har man brug for at vide, hvad der skal ske. Men mit indtryk var, at jeg fik alt at vide, som sygeplejersken vidste, og at det simpelthen bare var svært at få nogle informationer og komme videre i forløbet, pga. mangel på tid fra de læger, der skulle vurdere mig.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	8 En lille ting, men om end af stor betydning, når man bliver akut indlagt: Tandbørste og tandpasta til rådighed!! Det kunne der ikke fremskaffes til mig, og det var tiltrængt efter endt operation at få rensset munden. Hvorfor det ikke kunne skaffes, ved jeg ikke. Ved indlæggelse for nylig på anden afdeling var der ikke noget problem i at få disse ting. Tv på stuen er altid en dejlig ting.	Virkelig godt
✎	9 Mangler nogle bedre toiletforhold og måske en bedre opholdsstue. Selvom personalet havde meget travlt, var de altid smilende og hjælpsomme.	Godt
✎	10 Patienten er udviklingshæmmet []. På afdelingen havde vi en fast sygeplejerske hele dagen, og hun var rigtig god til at tage hånd, både om patienten og mig som kontaktpædagog. Vi følte os virkelig godt behandlet fra start til slut.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	13 Da jeg kun var der i et døgn, er det svært at svare på, men jeg mener, at forløbet kunne have gået stærkere, og dermed måske sparet penge til andre patienter. Med venlig hilsen og tak for en god behandling.	Virkelig godt
✎	14 Lyset må meget gerne kunne slukkes, TAK.	Dårligt
✎	15 Jeg blev udskrevet en lørdag eftermiddag, fik en recept i hånden på medicin, som jeg selv skulle hente på vagtapoteket, spurgte om vej (vi er ikke kendt med Horsens []); ingen kendte vejen. Foreslår en lille folder med kort. Vi kørte længe rundt uden at finde rette vej. Jeg var så sløj, at jeg ville hjem uden medicin. Skal lige sige, at jeg bad om medicin på sygehuset til søndag (første dag [hjemme]), hvilket ikke kunne lade sig gøre. Vi kørte hjem, og dagen efter hentede min mand medicinen [hvor vi bor]. På recepten stod en diagnose på en arvelig, uhelbredelig, alvorlig sygdom, som selvfølgelig forskrækkede mig. Ved kontrol [nogle dage senere] hos egen læge, fik jeg at vide, at det ikke passede. Det var en automatisk computerudskrivning. Jeg havde en [lav blodprocent en uges tid senere], og jeg var næsten ikke i stand til at gå, så jeg synes, det var en dårlig udskrivelse og dårlig information om det videre forløb.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	17 Danske sygehuse kunne måske godt bruge en omrejsende "Gordon Ramsay" til at pifte madkvaliteten lidt op. Jeg tror, råvarerne er der, men tilberedningen kunne være bedre i nogle tilfælde.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎	2 Ros til alle for god behandling.	Godt

## Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

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

ID	Kommentarer - Afsnit P4 børn, Horsens	Samlet indtryk
2	Jeg var ved vagtlæge, og han troede, jeg havde [en sygdom], og derfor blev jeg sendt op på afdelingen.	Det kan jeg ikke vurdere
3	Jeg fik ikke forklaret vejen op på fjerde etage ordentligt. Jeg fik faktisk ikke at vide, hvad etage jeg skulle på.	Godt
4	En god og helt optimal kommunikation mellem egen læge og sygehuset. Sygehuset var helt klar på vores ankomst.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit P4 øst, Horsens	Samlet indtryk
2	Jeg blev oplyst, at der var fire til fem måneders ventetid, men der gik ni måneder.	Godt
3	Blev indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
4	Akut [].	Virkelig godt
7	Ventetiden var meget lang, men jeg vidste det fra den dag, jeg var til forundersøgelse.	Virkelig godt
9	Jeg synes, at systemet var en smule selvmodsigende: [] Alle de læger, jeg talte med, var af den mening, at jeg hurtigt skulle under behandling, samtidigt måtte jeg så gå og vente på, at der blev plads på operationsbordet til mig.	Godt
12	Jeg tog selv der ud i samråd med min læge, som ringede og informerede om, at jeg kom.	Godt
14	Blev indlagt akut.	Godt
15	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
16	Primærsektor meget hurtigt, og de var parate til at modtage mig i Horsens, da jeg ankom.	Godt
18	Jeg ventede i tre måneder, inden jeg kom ind. Var meget besværet af brok, der var kommet, efter jeg var blevet opereret [for et par år siden]. Min sidste operation tog fire timer. Lægen havde orienteret mig om, at det blev en lang operation.	Dårligt
22	Det var akut med ambulance.	Godt
24	Indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
25	Problemer med balancen.	Intet svar


















	26	Jeg blev akut indlagt.	Godt
	27	Jeg blev indlagt AKUT og lå på en afdeling [i over et døgn]. ALLE vidste, at jeg skulle på en anden afdeling.	Godt
	37	Lidt forvirrende. Da var ikke rigtig nogen til at tage imod mig, eller også havde de bare virkeligt travlt.	Godt
	43	Selve modtagelsen på afdelingen var af en vikar fra en anden afdeling. Det følte jeg mig ikke helt tryk ved. Mente, at en indlæggelse har så stor betydning for den enkelte, at det bør være en fra afdelingen, der foretager modtagelsen.	Det kan jeg ikke vurdere
	44	Jeg havde en indlæggelse, hvor jeg mødte ind om morgenen, så kunne der gå flere timer inden behandling, men personalet var gode til at informere.	Godt
	47	Blev først indlagt på en afdeling, som derefter besluttede, at jeg skulle på anden afdeling til yderligere undersøgelse. Der gik ikke lang tid fra ovenstående, samt hvorfor jeg skulle på anden afdeling. Var i alt to gange på første afdeling, samt tre gange på anden afdeling i sygdomsperioden.	Dårligt
	48	Jeg blev indlagt akut.	Godt
	50	Indlæggelse akut.	Godt
	52	Jeg blev indlagt akut!	Godt
	53	Var kun indlagt i tre dage.	Godt
	55	Jeg blev indlagt akut via lægevagten.	Godt
	56	Jeg ventede lang tid.	Godt
	57	Blev indlagt i akutmodtagelsen. Pga. belægningen i afdelingen, skulle jeg vente på anden afdeling til min undersøgelse samme dag. Blev udskrevet samme dag.	Det kan jeg ikke vurdere
	58	Jeg var til forundersøgelse i [vinter] og blev gjort bekendt med, at der var seks måneders ventetid. Dvs. det skulle foregå engang i [sommer]. Det forberedte jeg mig på mht. ferie m.v. Det blev halvt ind i [efteråret]. Så kontaktede jeg sygehuset, og to dage senere kom indkaldelsen. Det var ikke helt i orden. Jeg har ikke noget imod at vente, hvis det var nødvendigt, men jeg ville meget gerne have været orienteret om det. Det havde givet både mig og min familie mulighed for en bedre ferietilrettelæggelse.	Virkelig godt
	59	Fik først beskeden om ventetiden dagen efter indlæggelse, man da det var en akut indlæggelse, var det helt ok.	Godt







**ID    Kommentarer - Afsnit P4 vest, Horsens**

**Samlet indtryk**

	1	Blev indlagt akut.	Godt
	2	Jeg blev akut indlagt.	Det kan jeg

## Bilag 5


















		ikke vurdere
	9 Hasteindlagt.	Godt
	11 Blev indlagt om natten af vagtlægen.	Godt
	13 Blev af egen læge akut indlagt på Horsens Sygehus med mistanke om mavesår.	Det kan jeg ikke vurdere
	14 Har været indlagt to gange indenfor kort tid. Begge gange har modtagelsen virket meget kaotisk og ustruktureret. Personalet har virket til at have kritisabelt mange opgaver at se til. Så kritisabelt, at jeg tænker det er uforsvarligt. Jeg blev ikke informeret om, at det var vanligt, at jeg f.eks. skulle sove på modtagelsen, før jeg ville blive overført til afdelingen. Dette ville have gjort, at det ikke havde føltes som abnorm lang ventetid. Men personalet virkede meget stresset.	Godt
	15 Akut indlagt.	Det kan jeg ikke vurdere
	22 Havde jo ikke nogen akut sygdom, så kan godt forstå, at man tager akutte syge ind før mig, men derfor er fem timer på en stol lang tid at vente.	Godt
	26 Jeg blev indlagt direkte fra lægehuset.	Godt
	32 Akut indlæggelse. Blødning [].	Virkelig godt
	33 Ventetiden var ikke rar, da jeg havde smerter.	Godt
	36 Blev indlagt akut, og alt virkede godt.	Godt
	40 Akut indlæggelse []..	Det kan jeg ikke vurdere
	42 Er begge gange indlagt akut, og det lange ophold i modtagelsen K.-Fame var en meget dårlig oplevelse.	Godt
	43 Vagtlægen kom og kunne ikke komme hurtigt nok af sted igen. Patienten kastede op og havde diarre, da vagtlægen kom. Lå/sad på toilettet og havde det virkelig dårligt. Alligevel skyndede han på ham, ellers gik han igen.	Intet svar
	44 Jeg fik en god information og blev modtaget af kompetente og venlige personer.	Virkelig godt
	46 Ved forundersøgelsen blev patienten glemt, da vi ventede på narkoselægen. Så der blev ekstra timers ventetid (akutafdelingen).	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kirurgisk fælles akut modtage enhed</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2 Jeg sad halvanden time i venteværelset, indtil jeg fik anvist en seng, afdelingen havde meget travlt.	Godt
	3 Blev ikke informeret.	Virkelig dårligt

	5	Blev indlagt akut - direkte fra egen læge.	Intet svar
	8	Blev akut indlagt med mavesmerter, og kom direkte fra lægen. Altså ingen ventetid overhovedet.	Virkelig godt
	9	Blev indlagt af den praktiserende læge og modtaget med det samme.	Godt
	12	Indgangen til FAME ligner mest af alt bagindgangen til en Falck Station og jeg måtte se godt på skiltene for at overbevise mig selv om, at jeg var på rette vej. Ved modtagelsen i receptionen fik jeg ingen information om forventet ventetid.	Dårligt
	17	Det føles forkert at skulle til Horsens, når man bor i Århus pga. afstanden - ikke sygehusets kvalitet.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	2	Jeg ringede til afdelingen for at spørge, om der var begrænsninger på, hvad jeg måtte, når jeg blev udskrevet. Men det kunne jeg ikke få svar på. Jeg fik at vide, at det kunne jeg få svar på, når jeg blev indlagt, men det var meget vigtigt for mig, da jeg er [bor alene].	Godt















## Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

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


ID	Kommentarer - Afsnit P4 børn, Horsens	Samlet indtryk
1	Ventetiden var for lang. Ingen ordentlig smertedækning inden operation for blindtarmsbetændelse.	Dårligt
3	Der var kort/ingen ventetid.	Godt
4	God modtagelse og velkomst med navns nævnelse. Smilende og venligt personale, som straks gjorde klar med en sengeplads og gav de første informationer.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit P4 øst, Horsens	Samlet indtryk
2	Modtagelsen var noget stressende. Jeg var indkaldt til [om morgenen] (havde en [lang] tur til hospitalet). Ankom [ti minutter før]. Blev hentet i VENTEVÆRELSET [en halv time herefter]. Fik hospitalstøjet udleveret og anvist en seng. Der blev målt blodtryk og taget temperatur. Da jeg skulle skifte tøj (havde ikke nået det), kom portøren for at hente mig til operationsstuen [fem minutter senere]. Det gik lige hurtigt nok for mig.	Godt
6	Fin modtagelse.	Godt
7	Varm og hjertelig.	Virkelig godt
9	Jeg synes, at det var en god og professionel modtagelse, jeg fik på afdelingen.	Godt
11	Alt personale venligt og imødekommende.	Godt
13	Jeg var indkaldt til [om morgenen], men klokken blev [ca. en time senere] ,før vi blev taget imod. Min frustration var, at jeg kunne være mødt senere.	Godt
18	Jeg blev modtaget med en seng på gangen, hvor jeg skulle klæde mig af og tage operationstøjet på, uden skærme omkring, og dørene var åbne ind til de mandlige patienter. Der ventede jeg i to timer, inden jeg kom ind på en stue, hvor jeg ventede endnu to timer.	Dårligt
19	At møde på afdelingen [tidligt om morgenen] er for tidlig, når der først er personale [en time senere] til at tage sig af os. Spild af ressourcer og ventetid.	Godt
20	Jeg fik en god modtagelse. Blev godt informeret om, hvor jeg kunne [benytte] WC, bad og kantine og hvornår, det var spisetid. Så jeg var meget glad for den gode modtagelse.	Det kan jeg ikke vurdere
26	Jeg blev orienteret om mine kontaktpersoner.	Godt
31	Den sygeplejerske var SUR og lagde ikke skjul på det. Hun var ikke imødekommende, og man var bare et nummer. Jeg har været på andre afsnit på [flere] afdelinger, hvor jeg har fået en helt anden behandling og en anden modtagelse. (Hun er i et servicefag. Hun må tælle til ti, hvis hun er sur).	Dårligt

	33	Dejlig modtagelse.	Virkelig godt
	34	Der blev ikke lagt mærke til, at jeg var ankommet fra andet sygehus.	Godt
	36	Jeg blev modtaget på akutafdelingen, hvor der var enormt travlt og ikke tid til patienterne. Informationerne var knappe, og jeg havde meget lidt kontakt med personalet. Vi lå to patienter sammen, kun adskilt af en skærm. Det er meget ubehageligt at kunne høre, hvad medpatienten fortæller personalet og omvendt. Jeg blev overført til almindelig afdeling samme aften.	Intet svar
	37	Blev tilset af tre forskellige læger på akutafdelingen. Det var lidt svært at vente uden rigtigt at vide, hvad men ventede.	Godt
	38	Ventetid cirka to timer.	Godt
	40	Positiv information.	Godt
	46	Føler sig talt ned til, eksempel et: "Nu skal jeg se, om du har vasket navlen ordentligt". To: [Om formiddagen] kommer én og siger: "Du skal ud at tisse". Bagefter går der over en time, før der sker noget (ikke kommanderende forhør).	Det kan jeg ikke vurdere
	47	Da jeg kom på P4 den første gang, gik der meget lang tid, inden der kom nogen på stuen (vagtskifte). Jeg måtte selv "ringe" efter nogen. De andre gange var det ok.	Dårligt
	50	Overført fra andet sygehus.	Godt
	51	Blev flyttet mange gange.	Det kan jeg ikke vurdere
	58	Den var helt i orden, blev modtaget med et smil og kompetent.	Virkelig godt
	60	Effektivt. Nul ventetid.	Virkelig godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Afsnit P4 vest, Horsens</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Alle var professionelle, søde og forstående. Fik god smertebehandling.	Godt
	4	Personalet havde alt for travlt og var meget stressede. Der var alt for lang ventetid.	Godt
	5	Selvom der var meget travlt, fik jeg hurtigt hjælp.	Virkelig godt
	10	Alle var meget søde og venlige.	Virkelig godt
	11	Husker ikke så meget.	Godt
	12	Jeg blev meget venligt modtaget - af en sød sygeplejerske!	Godt
	18	Venlig og imødekommende. Betydeligt bedre end andet sted for to år siden.	Godt
	20	Der var en fantastisk sygeplejerske, der tog imod mig, jeg kom akut, nede fra Ambulatoriet med	Det kan jeg

## Bilag 5

	voldsomme smerter og bekymring for [akut skade] og mødte en sygeplejerske, der virkelig forstod at håndtere situationen. Hun gik hjem om eftermiddagen, men var mødt ind igen næste morgen, hvor jeg igen oplevede fantastisk professionalisme og empati fra hendes side. Jeg kan desværre ikke huske hvad hun hed, men jeg håber virkelig hun kan genkende sig selv, en helt igennem suveræn oplevelse at møde en sådan sygeplejerske på et sted, hvor jeg bestemt ikke mener, arbejdsbetingelserne fuldt ud lever op til det, hun leverer.	ikke vurdere
	21 Modtagelse god, men efterfølgende planlægning - kaotisk med uacceptable ventetider og "den ene hånd vidste ikke, hvad den anden gjorde og tænkte".	Dårligt
	25 Jeg blev indlagt akut [med lidelse], og jeg synes naturligvis, at der gik alt for lang tid, før der skete noget reelt.	Godt
	28 Jeg har fået en perfekt modtagelse og alle, der har passet mig, har været så søde - også læger.	Virkelig godt
	34 Fin information om afdelingen.	Godt
	43 Ja, [patienten] kom [om morgenen] med akut blindtarmsbetændelse og havde virkelig ondt. Skulle vente meget længe, inden han kunne blive scannet. Måtte hele tiden spørge om hvornår. Han blev først kørt ned til operation [om eftermiddagen], og da var der perforering på blindtarmen.	Intet svar
	44 Den var virkelig flot.	Virkelig godt
	45 Alle var meget rare og søde.	Virkelig godt
	47 Jeg lå i modtagelsen i cirka otte timer, inden at der kom en læge.	Virkelig dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kirurgisk fælles akut modtage enhed</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	3 Meget dårlig. Det første, der blev sagt, var: "du så da ikke syg ud".	Virkelig dårligt
	5 Det var fredag - åbenbart travlt - efter en halv time, hvor jeg sad og gloede på stuen, prøvede jeg at få fat i en sygeplejerske, der "ved Gud ikke vidste noget, for hun var vikar". Efter en time kom der en sygeplejerske, der brugte meget tid på at holde foredrag om, hvordan jeg kunne tabe mig. Urinprøven, som han tog, og diverse oplysninger kunne eftermiddagsholdet ikke finde.	Intet svar
	8 Læge tog imod og var god til at sætte sig ind i mine smerter og forklarede med det samme, hvilke scenarier der kunne komme til at ske efter en endt undersøgelse. Utrolig rar og meget kompetent. Endnu en læge bistod undersøgelse, og de tog mig med på råd i forhold til indlæggelse og operation.	Virkelig godt
	12 Da jeg kom ind på afdelingen, fik jeg en velkvalificeret modtagelse af en sygeplejerske.	Dårligt
	14 Virkede meget forvirrende.	Dårligt
	17 Det er absolut i småtingsafdelingen, men det fremlagte læsestof er ensidige ugeblade. Kunne man eventuelt få andre magasiner, som alligevel bliver smidt ud fra ansatte. Fordelingen kunne eventuelt foretages af de frivillige, som går rundt på sygehuset.	Godt

















ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1 Måtte vente syv timer på lægetilsyn og dermed fortsættelse af behandling.	Godt










## Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit P4 børn, Horsens	Håndtering af fejl
1	[Instrument] lagt forkert - lå for højt. Minus smertedækning, resultatet var [komplikation] på begge lunger. Minus sufficient smertebehandling, urinretention flere gange.	Dårligt
3	Der var fejl i tiderne, dvs., at hvis jeg fik at vide, at de skulle have en blodprøve inden for en time, gik der to timer. Det skete tre gange.	Godt
4	Umiddelbart efter ankomst på afdelingen skulle min søn aflevere en urinprøve til undersøgelse for en blærebetændelse. Jeg afleverede urinprøven til en elev og gav hende besked om, at den skulle undersøges med mistanke om blærebetændelse. Men eleven smed urinen bort, og min søn måtte lave en ny urinprøve. Min søn havde smerter, og det tog tid.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit P4 øst, Horsens	Håndtering af fejl
5	Reoperation.	Intet svar
15	Blev overført til andet sygehus. Skulle have fjernet galdesten med kikkert, men [der skete en fejl under operationen], hvilket forlængede opholdet [].	Virkelig godt
18	Ingen fejl, men jeg blev ikke instrueret om, at jeg selv skulle tage mit medicin. Efter et døgn fandt jeg så selv ud af det. Jeg får medicin for blodsukker, så det var da rigtigt, jeg fik det.	Intet svar
21	At man var syv uger om at få blodsukkeret stabiliseret, så NN kunne få en PET-scanning. At man havde meget svært ved at komme med den rigtige diagnose. Og da den kom, var det for sent.	Dårligt
24	Blev hjemsendt med en kæmpe blodansamling, som efter tre dage medførte en ny indlæggelse med antibiotikabehandling til følge.	Intet svar
25	Unødig ventetid fra modtagelse til udskrivelse, 22 timer!	Godt
26	Jeg var indlagt i [flere] døgn, inden jeg blev opereret. Jeg blev orienteret. Der var travlt på afdelingen. Plejen var god.	Intet svar
37	Teknisk fejl. Det system, som de skulle bruge til at se, hvornår på dagen jeg skulle opereres, var nede. Derfor ventede og fastede jeg en hel dag uden at vide præcis, hvornår jeg blev hentet og om det overhovedet skulle ske den dag.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
40	Fejl ved medicin en af de første dage, hvor jeg var indlagt. Såkaldt erstatningsmedicin, som jeg ikke skulle have ordineret, og som resulterede i diverse opkastninger, hvilket igen medførte ikke fornødne føde og væske, som skulle sæt gang i tarmfunktionerne, da de var ude af drift!	Godt
41	Da jeg fejler mange ting, gik det langsomt med at finde ud af det meste.	Godt

	42	Glemte til operation.	Godt
	43	Hvis man spurgte en af personalet, fik jeg måske nej, en anden svarede så ja. Det var som om, der ikke var nogen regel for, hvad man kunne og ikke kunne på afdelingen.	Dårligt
	47	Jeg skulle komme fastende [om morgenen] [] og derefter til ultralydsscanning, som skulle sandsynligvis være ca. [ved middagstid]. Jeg ventede i ca. en time ekstra [] og henvendte mig selv til personalet. Fik derefter at vide, at det blev udsat til [om eftermiddagen]. Senere igen til [om aftenen], (fik lidt drikke) i ventetiden. Det endte med, at jeg blev scannet [sent om aftenen], meget utilfredsstillende, skulle henvende mig flere gange for at få svar.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Afsnit P4 vest, Horsens</b>		<b>Håndtering af fejl</b>
	1	Et dræn, der var syet fast, blev REVET ud, med blødning i bughulen til følge.	Virkelig godt
	2	En læge sagde jeg skulle have en kikkertundersøgelse, som jeg nogle dage forinden havde fået. Derefter var det uddebatteret.	Intet svar
	6	De opererede det forkerte sted [], men ugen efter blev jeg opereret det korrekte sted [].	Virkelig dårligt
	13	Var de første ca. fem timer på en afdeling, hvor der var to læger inde hos mig. Min mand var der hele tiden. En af lægerne tog mig ind i et rum sammen med en sygeplejerske og min mand. Han skulle foretage en gynækologisk undersøgelse af mig. Det gjorde forfærdelig ondt og føltes som et overgreb. Det var en frygtelig og voldsom oplevelse, og han måtte også opgive undersøgelsen. Dagen efter, hvor jeg var kommet op på anden afdeling, kom der en af afdelingens læger og undskyldte. Den fremtalte læge måtte ikke foretage gynækologiske undersøgelser!	Dårligt
	17	Nogle lægestuderende fik lov til at lægge drop på mig. Da de var færdige, gik de bare og jeg var fyldt med blod, så sygeplejersken måtte gøre det om igen.	Virkelig godt
	20	Jeg er ikke sikker på, om jeg vil kalde det en decideret fejl, men der var i forbindelse med fjernelse af en polyp i Ambulatoriet anvendt clips til at stoppe blødningen. Det havde lægen (en af dem jeg mødte) aldrig hørt om. Det, synes jeg, var mystisk. Det betød, at hun nævnte, det kunne være min spiral, der var set på en scanning, eller at lægen fra Ambulatoriet havde glemt noget inde i tarmen.	Godt
	21	Meget slinger med tidspunkter for medicingivning, og manglende overblik over den information, der var medsendt.	Dårligt
	23	Efter [næsten en uges] antibiotikabehandling intravenøst, mente plejepersonalet, at der skulle opstartes [medicinbehandling i [anden form] ved udskrivelsen. Hun iværksatte behandlingen, men med almindelig penicillin, som var oplyst, at jeg ikke tålte. Dette medførte allergisk reaktion og en ekstra dags indlæggelse samt ubehag til følge.	Dårligt
	24	En scanning, som var bestilt af en læge, var gået tabt. Henvisningen nåede ikke frem.	Godt
	27	Blev orienteret af personalet om tidspunkt for aftenslægens stuegang - det blev glemt! Besøg af læge på stue næste dags formiddag.	Godt
	37	Der var hul på [organet] efter operationen, hvorved der opstod en byld efter [et par uger].	Intet svar

## Bilag 5















	38	Bedøvelsen forkert. Bedøvede [ét organ i stedet for et andet]. Efter flere dage opdagede en sygeplejerske fejlen []. Forinden var der NOGLE sygeplejersker, som havde været vrede over, at jeg fik for meget smertestillende.	Dårligt
	41	En udskrivelse, hvor jeg selv skulle finde hjem, selvom jeg ikke kunne gå...	Godt
	42	Ved indlæggelse nummer to, to måneder efter første indlæggelse, troede man fejlagtigt, sygdommen var den samme, som så senere viste sig at være noget andet.	Virkelig godt
	46	Scanningen mislykkedes to gange.	Intet svar
	48	Armbånd på forkert arm.	Godt
<b>ID</b>		<b>Kommentarer - Kirurgisk fælles akut modtage enhed</b>	<b>Håndtering af fejl</b>
	3	Blev ikke informeret om noget som helst, skulle have taget blodprøver, og efter [flere timer] spurgte sygeplejersken om de var taget, hvortil jeg kunne svare nej. Derefter hørte min kæreste og jeg, at to sygeplejersker snakkede om det ude på gangen, hvor den ene så siger: "Nej, de er ikke bestilt". De havde glemt, jeg var der, og det var disse ord, der blev sagt.	Dårligt
	5	Fik hele tiden at vide, jeg skulle opereres, men det trak ud. Fastede fra dagen før [til sent på aftenen], spiste lidt, skulle så faste igen []. Næste dag [om middagen] fik jeg at vide, jeg måske alligevel ikke skulle opereres. Måtte spise lidt? Blev sendt hjem uden operation [om aftenen], så næsten intet personale.	Intet svar
	14	Blev alt for lidt sat ind i den mulige operation.	Virkelig dårligt
	17	Vi var tilsagt en mandag [morgen]. [Formiddag] kom man og meddelte, at der var sket en beklagelig fejl og at jeg skulle komme igen næste dag.	Intet svar















## Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit P4 børn, Horsens	Samlet indtryk
1	Patienten burde være overført til en børneafdeling tidligere i forløbet. Smertebehandlingen var under al kritik. Vi burde være blevet orienteret om fund af [bakterier i forbindelse med undersøgelse]. Resultat: en angst dreng, bange for at få smerter og ingen tillid til sygehusafdelingen og personalet.	Dårligt
4	Min søn og jeg var rigtig meget tilfredse med den behandling og service, som vi fik under indlæggelsen. Information, vejledningen og støtte fra læger og sygeplejersker var helt i top. Vi fik hele tiden information om hændelsesforløbet og en professionel og tæt lægelig opfølgning. Både læger og sygeplejersker ydede en meget flot menneskelig indsats med stor omsorg og nærvær og støtte til både min søn og jeg. Flot og varm modtagelse på operationsgangen, fantastisk nærvær og støtte på opvågningen. Super information fra opererende læge og fantastisk P4 personale.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit P4 øst, Horsens	Samlet indtryk
3	Det var rigtig træls. Var på operationsbordet [om natten]. Fik ilt og var klar, da der kom en læge [og spurgte], om jeg selv kunne komme over i sengen igen. Der var kommet en, der blødte, så derfor blev jeg først opereret [om morgenen]. Ved godt, der kan komme akutte ting. Jeg ville have været i Århus, men skulle til Horsens?	Det kan jeg ikke vurdere
5	Da jeg blev udskrevet, havde jeg betændelse i to af operationssårene, som blev behandlet hos egen læge to gange om ugen i [flere uger]. Jeg har været til en [undersøgelse], hvor sårene ikke var lægt [], og der var [også andre problemer]. I [december] skal jeg til en [ny undersøgelse]. Så jeg har været lidt slået ud.	Det kan jeg ikke vurdere
11	Indlagt på fødeklinik, jeg er mand!	Godt
12	Der var meget lange ventetider, men om de var unødige, kan jeg ikke vurdere. Jeg er overbevist om, at personalet gjorde, hvad de kunne. De løb stærkt, men formåede at være venlige og lade som om, de ikke havde travlt.	Godt
13	På et tidspunkt oplevede jeg, at fordi jeg "kun" var en herniepatient, skulle jeg udskrives hurtigst muligt. Men heldigvis havde jeg snakket med den "operatør" der "ordnede" min hernie og kunne henvise til hans udsagn. Ellers var jeg formentlig blevet hjemsendt med smerter og udpræget kvalme - altså at plejepersonalet IKKE havde lyttet til mine udsagn.	Godt
16	Det var mere undersøgelse end behandling. Jeg blev overflyttet for at få lavet [et indgreb] som tog fem minutter, hvorefter jeg blev udskrevet. Så overflytning var måske ikke nødvendig.	Godt
19	Når der flyttes fra et sygehus til et andet, er der alt for lang ventetid, når man skal tilbage til udgangssygehuset.	Godt
20	Jeg er meget taknemmelig og tilfreds med god behandling. Så STORT TAK.	Det kan jeg


## Bilag 5

			ikke vurdere
	21	Måske egner Horsens Sygehus sig bare ikke til at have med kræftpatienter at gøre. For lægerne har ikke taget forløbet seriøst.	Virkelig dårligt
	23	Savnede oplysninger om eftervirkninger.	Godt
	29	Praktikanternes opgave/behandlinger "var skudt" langt over målet og utilstrækkelig uansvarlig over for patienten.	Dårligt
	32	En god afdeling.	Virkelig godt
	33	Meget tilfreds med forløbet.	Virkelig godt
	36	Jeg følte mig meget utryk ved at få stillet i udsigt, at jeg skulle udskrives inden operationen , da jeg havde mange smerter. Hvorfor skulle der gå en hel uge inden operationen, når det var så tydeligt, at jeg led? Jeg er dog meget taknemmelig for at få lov til at blive.	Intet svar
	37	Generelt mangler patienterne information. Jeg synes ikke, det var fedt ikke at vide noget som helst. Det kan godt gøres meget bedre, og sundhedspersonalet skal holde op med at tro, at det er bedre, at vi ikke ved noget. Det er det ikke! Det er frustrerende og ikke trygt. Så hellere være 100% med hele vejen.	Godt
	40	Jeg vil ønske, der ikke var så meget stress blandt personalet, som jeg oplevede, der var, imens jeg var indlagt!	Godt
	46	Udskyder operation på grund af skæve tal, ny blodprøve efter ny blodprøve, stadig skæve tal, nu operation i stedet for at gøre noget ved de skæve tal. Skulle opereres [om morgenen], men blev først ved [middagstid].	Det kan jeg ikke vurdere
	47	Efter at jeg i første omgang blev indlagt på afdeling 1 og derefter på afdeling 2, har jeg fornemmelsen af, samt udtalelse fra personalet på afdeling 2, at jeg stadig åbenbart var "indlagt" på afdeling 1, og personalet på afdeling 2 kunne derfor ikke finde mig i systemet.	Dårligt
	51	Ville gerne have været bedøvet.	Det kan jeg ikke vurdere
	58	Jeg var ikke helt forberedt på de ret voldsomme smerter jeg vågnede op til efter operationen, men fik at vide at det var almindeligt.	Virkelig godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Afsnit P4 vest, Horsens</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Sygeplejersken erkendte kort tid efter, at hun havde begået en fejl og var dybt ulykkelig og undskyldte. Ved en efterfølgende scanning prøvede lægen at bagatellisere hændelsen og kom med flere bud på, hvad [komplikationen] kunne skyldes (jeg havde nyst eller strakt mig). Det kunne lige så godt være min egen fejl. Disse udtalelser irriterede mig voldsomt.	Godt
	2	Operation [] blev udskudt en dag.	Det kan jeg ikke vurdere











-  5 Jeg følte mig i trygge hænder. Virkelig godt
-  10 Jeg blev indlagt akut [] - meget smertepåvirket, så det var ret diffust, hvad jeg opfangede. Virkelig godt
-  13 Jeg endte med at have fastet i 24 timer pga. ventetid. Så syntes de, jeg skulle scannes, så skulle jeg først have taget nogle prøver. Det gjorde bestemt ikke min tilstand bedre, og det var mig selv, der til sidst sagde, at nu skulle de finde ud af, hvad jeg skulle, for jeg skulle have noget mad i min mave! Det kan jeg ikke vurdere
-  20 Jeg ventede flere timer på en udskrivesamtale. Det, synes jeg faktisk, er spild af tid og ressourcer for alle parter. Det kan jeg ikke vurdere
-  21 Dårlig ledelse. Dårlig planlægning. Dårlig informationsformidling. Dårligt
-  23 Henvendte mig straks til personalet, da jeg mærkede de første tegn på allergisk reaktion. Måtte selv bede om antihistamin. Personalet orienterede lægen, som opholdt sig på kontoret og bad om tilsyn. Dette blev afvist med begrundelsen, at hun ikke havde tid, men at de blot skulle give antihistamin. Fik denne i hånden. Først efter min ægtefælle henvendte sig på grund af utryghed, kom lægen samt sygeplejersken. Godt
-  27 Godt! Godt
-  32 Omgående undersøgelse. Fredag indlæggelse, videre undersøgelse lørdag, afsluttende undersøgelse af tarmsystem mandag, udskrevet tirsdag. Virkelig effektiv arbejdsdag. Virkelig godt
-  33 Sygeplejerskerne virkede, som om de havde travlt, og jeg blev derfor først hjulpet op lang tid efter, jeg blev vækket, på trods af, at jeg fik andet at vide. Godt
-  35 Jeg synes, det var anstrengende, at de forskellige læger havde forskellige meninger om, hvordan jeg skulle behandles. Det resulterede i forlænget behandlingstid, da den ene satte noget i gang den ene dag, og den anden stoppede det dagen efter. Dårligt
-  37 Godt tilfreds. Virkelig godt
-  41 Jeg bor [et sted] og blev overført til [hospital et stykke væk], grundet blindtarmsbetændelse. Godt
-  43 Ja, hvordan pokker kan man lade en [teenager] med store smerte på grund af blindtarmsbetændelse vente i [mange] timer på scanning. Der må være akut patienter, der går forud for andre. Det står der også på afdelingen, men patientens store smerter var åbenbart ikke nok! Intet svar
-  44 En fin behandling af kompetent personale. Virkelig godt

**ID Kommentarer - Kirurgisk fælles akut modtage enhed**

**Samlet indtryk**

-  3 Efter en ventetid på [mange timer] kom der to læger og skulle undersøge mig. Det undrede mig, at ingen af lægerne vaskede eller desinficerede deres hænder. Den kvindelige læge ville undersøge mig i skridtet for brok uden handsker, og lave en rektalundersøgelse, denne med handsker. Da lægerne igen gik, vaskede de heller ikke hænder. Jeg vågnede om natten med svie i skridtet som resultat af en svampeinfektion. Lægerne burde sendes på hygiejnekursus, så de kan LÆRE, hvad hygiejne er for noget. Overvejer en klage over lægerne med min egen læge. Virkelig dårligt

## Bilag 5

	5	Fik til sidst ingen behandling.	Intet svar
	7	Jeg kom ind sent en [] eftermiddag, og det kunne godt mærkes, at det var weekend. Jeg håber i hvert fald ikke, at der i hverdagen er lige så meget ventetid og mangelfuld information. Det var nu ikke den sygeplejerskes skyld, der tog sig af mig, for hun kunne heller ikke få nogle svar. Alt i alt oplevede jeg at vente fra [om aftenen] til [næste] formiddag uden at være helt klar over, hvorfor jeg skulle blive der.	Det kan jeg ikke vurdere
	8	Jeg blev behandlet som et menneske og ikke kun som patient. Mine smerter både før og efter operation blev i høj grad anerkendt (af størstedelen af de ansatte), hvilket var utrolig rart! Der blev udvist stor forståelse, og såvel læger som sygeplejersker fik én til at føle sig i de bedste hænder. Jeg har kun ros tilovers for Horsens Sygehus!	Virkelig godt
	11	Jeg fik ingen behandling. Blev sendt hjem igen.	Virkelig dårligt
	12	På anden (sidste) dag af min indlæggelse, fik jeg taget en blodprøve [tidligt om morgenen], men måtte vente til [midt på eftermiddagen], før jeg kom til at tale med en læge, der udskrev mig. I den mellemliggende tid, skete der absolut intet! Det var ikke muligt at få et svar på, hvor lang tid, jeg skulle vente, og ingen vidste helt, om jeg skulle faste eller ej.	Dårligt
	14	Ventetiden var for lang. Informationerne var for få.	Dårligt
	15	Jeg var indlagt så kort tid akut []. Jeg var sløv og træt, husker ikke så meget, dog en betænksom nattevagt, som tilbød varmepude til min smertende skulder og kom med den. Ros til hende, det varmede på mere end én måde.	Det kan jeg ikke vurdere
	16	Der var ventetid på adskillige timer - med stærke mavesmerter og mistanke om bl.a. galdesten. Men jeg blev ikke tilset af en læge, før smerterne var væsentligt aftaget. Dvs. ca. fire timer efter akutindlæggelsen. Det er for lang ventetid.	Det kan jeg ikke vurdere
	17	Første gang jeg var indlagt på en 4-sengsstue, havde en af de andre patienter eget tv. Det lod han køre, mens han så film på sprog, han alligevel ikke forstod. Det burde ikke være tilladt.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	3	Fra indlæggelse til at man tilses af læge, går der alt for lang tid. Specielt når man har stærke smerter. Der kan gå flere timer, og det eneste smertestillende, man får tilbudt, er Pamol. Hjælper ikke en skid.	Det kan jeg ikke vurdere




















## Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit P4 børn, Horsens	Samlet indtryk
4	Udskrivelsen kom lidt pludseligt i forbindelse med stuegang. Lægen på stuegang, som gav grønt lys til udskrivelse, var meget imødekommende. Han informerede og han svarede på spørgsmål. Han talte til min søn, og han talte til mig alt efter vores behov, og han gav sig tid til os. Det var en rigtig god oplevelse. Endelig checkede han af med sygeplejersken, så vi fik information om forholdsregler efter operationen.	Virkelig godt
	<b>ID</b> <b>Kommentarer - Afsnit P4 øst, Horsens</b>	<b>Samlet indtryk</b>
15	Skal indlægges igen og have fjernet galdesten.	Virkelig godt
16	Jeg rykkede for recept tre gange, før den lå på receptserveren, så medicinen fik jeg først sidst på dagen, efter jeg blev udskrevet, men det kan jo ske:-)	Godt
23	Blev udskrevet for tidligt.	Godt
31	Jeg blev ikke orienteret ordentligt og jeg ved, man bliver hurtigt sendt hjem. Men jeg ville gerne have mere information. Jeg var faktisk bange denne gang, fordi man ikke fik information nok. Det har jeg ikke prøvet før, ved de andre stuer og læger.	Dårligt
32	Jeg kan kun rose afdelingen.	Virkelig godt
36	Jeg bor alene og var meget utryk ved udskrivelsen, da jeg havde mange smerter. Jeg var påvirket af medicin indgivet i forbindelse med operation og havde det meget dårligt. En læge fortalte mig, at jeg ikke skulle sygeliggøres. Det kan jeg ganske fint selv vurdere og det er nedladende at blive talt sådan til. En sygeplejerske sagde, at det var for dyrt at have mig liggende!! Jamen, det må I da meget undskylde, jeg har skam betalt min skat.	Intet svar
37	Der blev slet ikke snakket om, hvordan udskrivelsen skulle foregå. Om man selv skulle skaffe hjemtransport, eller om de havde mulighed for at tilbyde noget til de patienter, der ikke lige bor i Horsens. Det var for dårligt, set i bakspejlet. Generelt skal personalet være bedre til at informere. Vi er nogle, der godt kan lide at være informerede og på forkant med tingene.	Godt
38	Den sidste indlæggelse [i sommer] var jeg lidt utryk ved at skulle hjem på tredjedagen. Er alene. Følte ikke, at jeg var parat.	Godt
40	Kun at det var stress blandt personalet, som resulterede, at jeg blev indlagt en gang til samme døgn, som jeg kom hjem i, eftersom mine tarme slet ikke var gået i gang endnu, så fik jeg taget røntgen, der viste mangelfuld tarmfunktion. Men samme dag kom der gang i tarmene.	Godt
43	Først ved min udskrivelse fik jeg tilbudt en kontaktperson. Måske nok lidt sent, men bedre end slet ingen (jeg bad selv om at få en, hvis der skulle ske noget, når jeg kom hjem).	Det kan jeg ikke vurdere

## Bilag 5

	47	Manglende information om min kost og motion i forhold til [indgrebet].	Dårligt
	50	Løbende kontrol på akutafdelingen.	Godt
	58	Jeg var til undersøgelse seks uger efter behandlingen og fik her rigtig god information om, hvad jeg kunne forvente fremover, og det gav tryghed at få at vide, at de reaktioner, der havde været, var helt normale. God oplevelse.	Virkelig godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Afsnit P4 vest, Horsens</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Utryghed i forbindelse med blødningen [], der voldte store problemer i [flere uger] efter udskrivelsen.	Godt
	3	Ja, manglende information.	Godt
	6	Måtte selv ringe til hjemmesygeplejerske, de havde ikke fået at vide, de skulle ud til mig?	Godt
	10	Jeg synes, mit tredages ophold på hospitalet var betryggende. Det er et virkelig dejligt sted, når man har brug for hjælp. Jeg følte ikke, at personalet var stressede. Alle var søde og professionelle.	Virkelig godt
	11	Manglede lidt mere information om forløbet/smerter efter operationen.	Godt
	16	Jeg manglede meget information om, hvad man må/ikke må efter en operation. Det eneste, jeg fik at vide, var, at mine sår skulle have luft, og at jeg kunne dyrke sport/løbe efter [en vis periode] (efter at jeg selv spørger). Det med løb var meget urealistisk for mig efter [længere tid en angivet], men pyt nu med det. Alt i alt savnede jeg information om tiden hjemme.	Godt
	21	Den afdeling har behov for et kvalitetsløft vedrørende planlægning, ventetider og informationsoverdragelse.	Dårligt
	23	Trods min orientering til lægen om smerter, og utilpashed blev dette "slået" hen som "ganske normalt". Lægen afviste blodprøvekontrol, måtte indlægges igen dagen efter med komplikationer. Derfor LYT til patienten. IKKE alle er pylrede eller hypokondere.	Godt
	25	Jeg har ikke efterfølgende været i kontakt med egen læge.	Godt
	31	Kunne godt have tænkt mig en "farvelsamtale" om, hvad der var godt for mig, samt hvad jeg ikke må. - Ingen information overhovedet.	Virkelig godt
	33	Er meget glad for, at jeg både blev indlagt og udskrevet utrolig hurtigt.	Godt
	35	Syntes det var for dårligt, at jeg skulle vente et døgn på, at læge kunne komme og sige, at jeg kunne blive udskrevet, da jeg havde fået at vide, at jeg skulle udskrives. Horsens Sygehus må have virkelig have råd, når de kan have folk liggende så længe og vente på, at læger kommer og siger, at man er udskrevet, før man kan skrive folk ud.	Dårligt
	37	Okay! - Helt fantastisk!	Virkelig godt
	47	Den lovede indkaldelse til yderligere undersøgelse har jeg aldrig modtaget.	Virkelig dårligt

ID	Kommentarer - Kirurgisk fælles akut modtage enhed	Samlet indtryk
	2 Jeg blev udskrevet med [en lidelse], der på dette tidspunkt låste mig, men fik at vide, at sådan noget kunne man ikke operere akut, da der kun var fire læger, der kunne lave dette indgreb.	Godt
	3 Efter behandlingen på sygehusets afdeling, hvor man bliver smittet med andre sygdomme end dem, man kom med, fortalte jeg læge NN, at jeg ikke ønskede at være her og ikke ønskede [undersøgelse], fordi jeg var bange for, at jeg ville blive smittet med andre bakterier eller sygdomme.	Virkelig dårligt
	5 Blev akut kørt i ambulance fra egen læge i Århus. Efter et meget forvirret og utrygt ophold på halvandet døgn, hvor jeg var meget bange for, hvad jeg fejlede, blev jeg ved aftenstid bedt om at tage hjem! Havde ingen overtøj med, ingen pårørende til at hente. "Jeg kan bare tage tog!" Jeg var angst og dårlig, havde højt infektionstal, og til sidst fik en sød sygeplejerske arrangeret, at jeg fik en taxa hjem. Skulle opereres senere, skulle høre fra jer inden for en måned. Efter tre uger ringede jeg og fik at vide, at jeg "blevet væk". Fik herefter ret hurtigt indkaldelse til forsamtale og til blodprøver/ skal opereres [senere].	Intet svar
	7 Det var en super kompetent læge, der udskrev mig. Han sendte mig hjem meget mere rolig og klar over, hvad der kunne ske fremover, og hvad jeg skulle regne med. Han var rigtig god at snakke med!	Det kan jeg ikke vurdere
	9 Jeg har ikke modtaget besked om, hvordan eller om min praktiserende læge har modtaget et resultat af min indlæggelse.	Godt
	15 Jeg kunne godt have brugt mere information fra lægen om den foretagne undersøgelse.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	2 Jeg klagede over, at jeg havde ondt i den ene balle, men fik at vide, at jeg nok havde ligget forkert under operationen. Men det, fandt jeg så ud af, ikke passede til en afsluttende samtale (fire uger senere) med lægen, som havde været med til operationen. Han fortalte mig, at det var på grund af nogle clips, der var sat ind.	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.