

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Ortopædkirurgisk Afdeling 0
Regionshospitalet Randers og Grenaa**



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

© 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..... | 92 |
| | 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: | 382 |
|---|-----|
| Besvarelser fra afdelingens patienter: | 242 |
| Afdelingens svarprocent: | 63% |

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

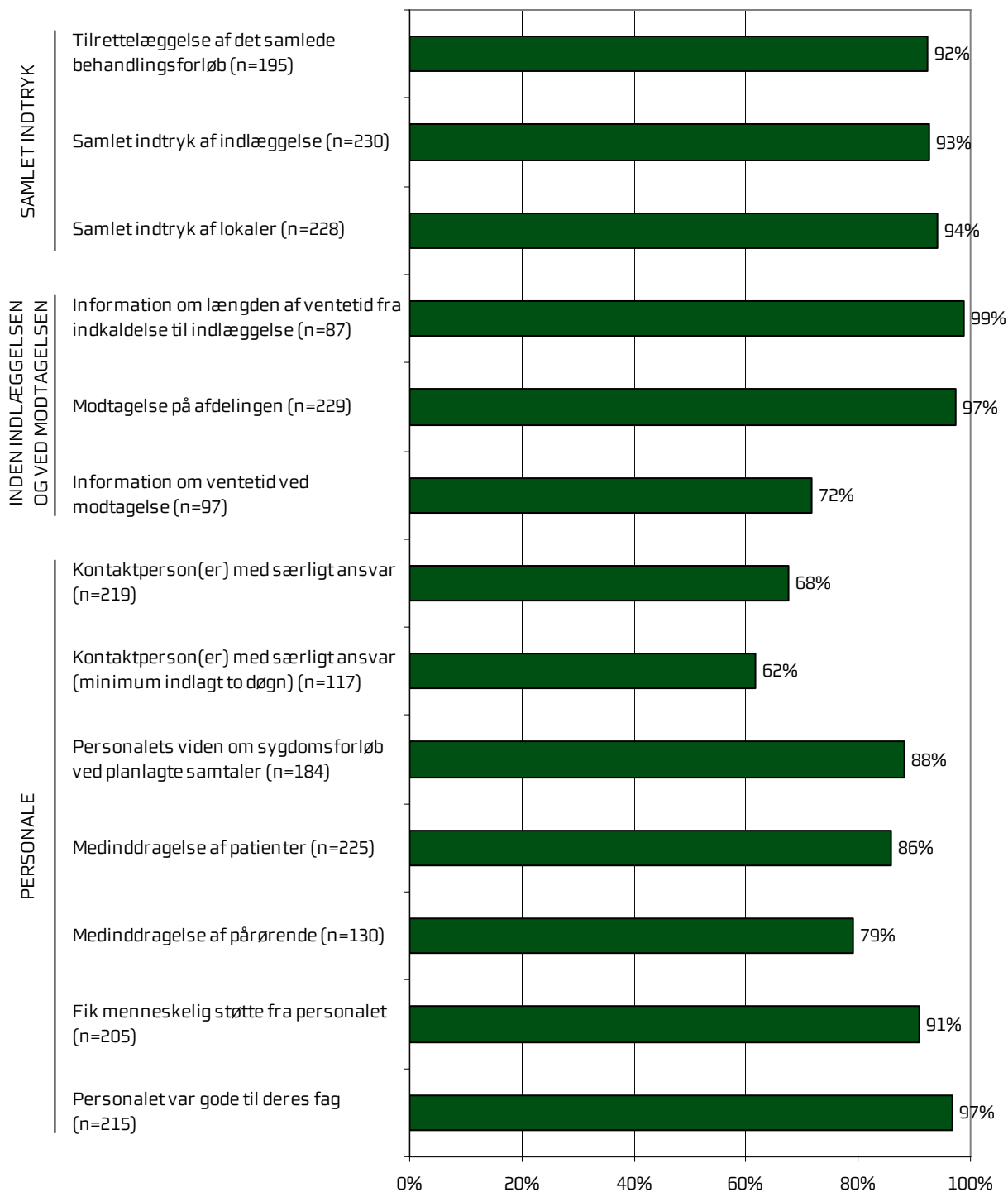
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

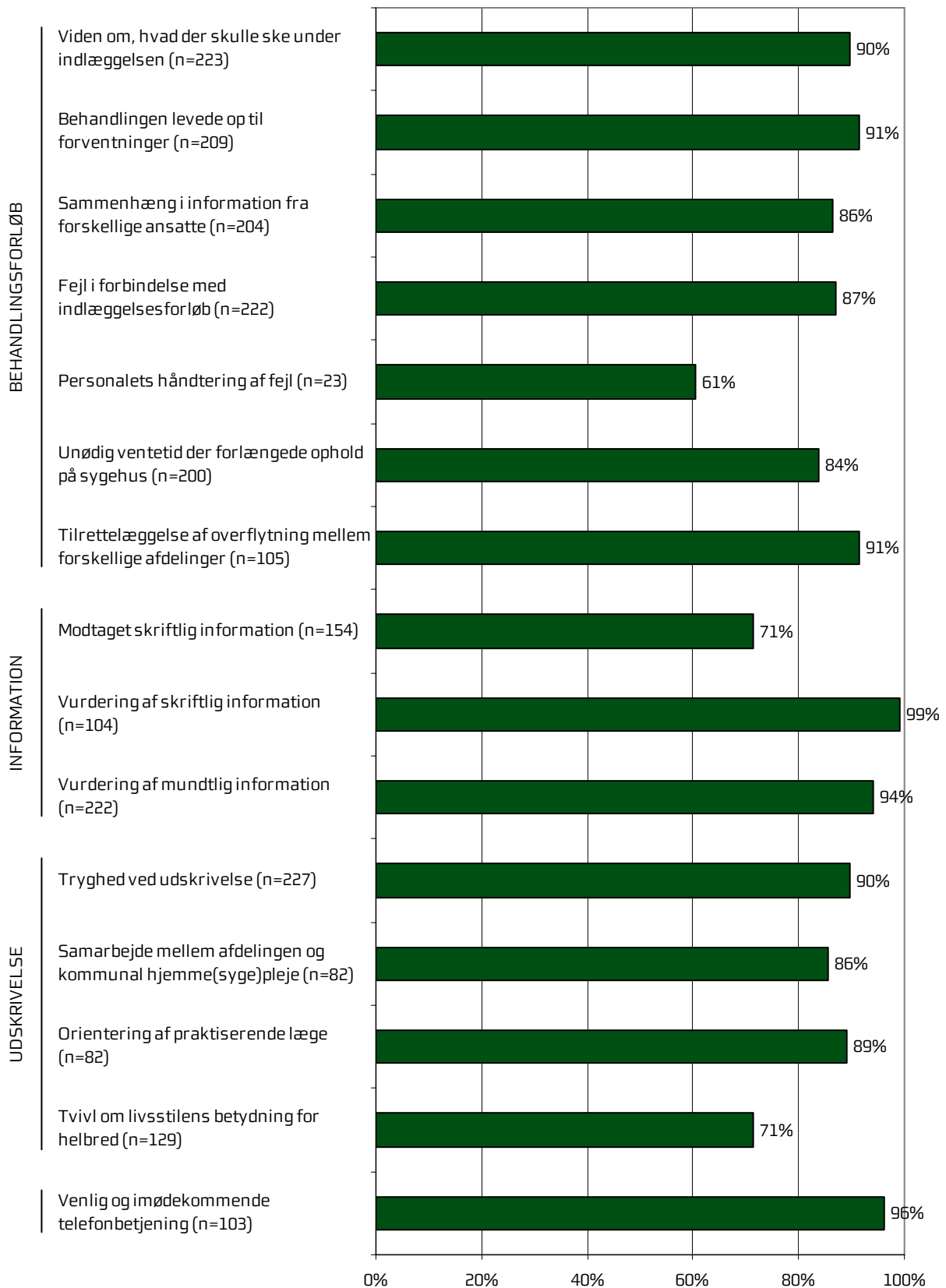
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figureerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

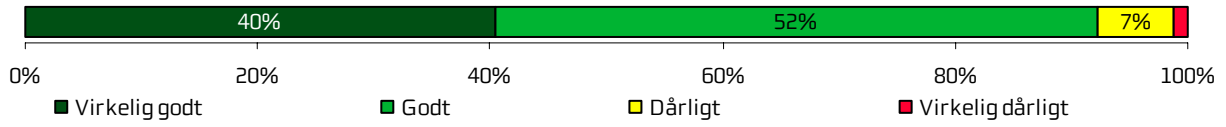
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

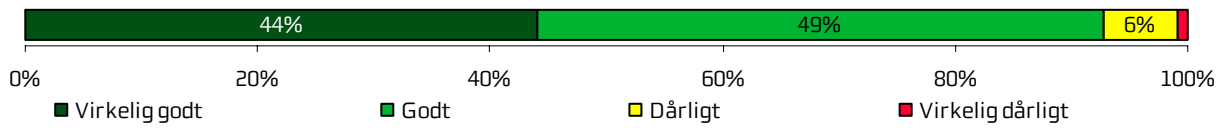
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

Samlet indtryk

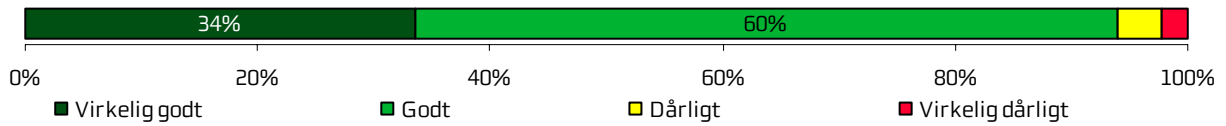
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=195)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=230)



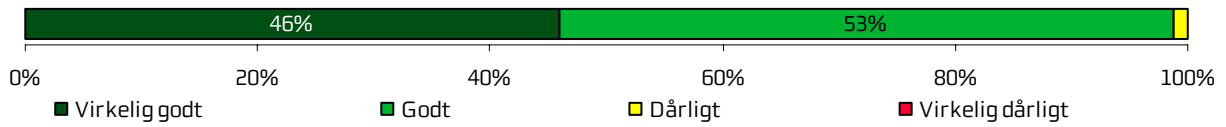
Samlet indtryk af lokaler (n=228)



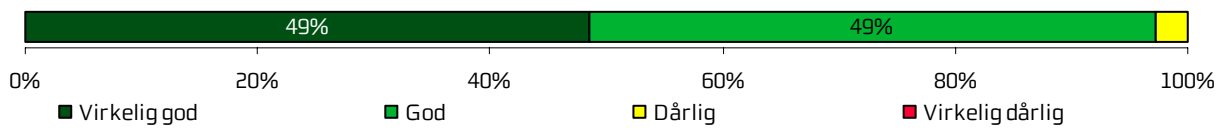
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? | | 92 % | 95 % | 99 % | 88 % | 92 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen? | | 93 % | 94 % | 98 % | 92 % | 94 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? | | 94 % | 94 % | 98 % | 89 % | 91 % |

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

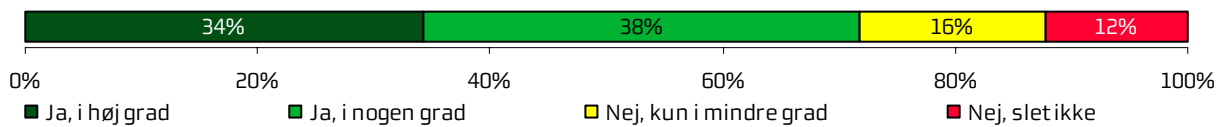
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=87)



Modtagelse på afdelingen (n=229)



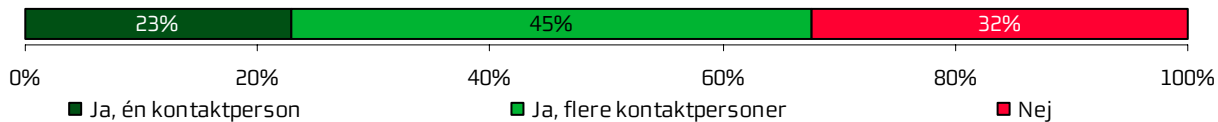
Information om ventetid ved modtagelse (n=97)



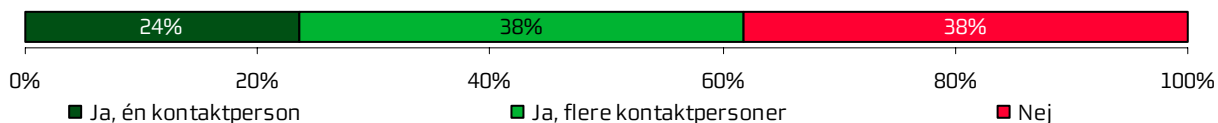
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt? | | 99 % | - | 97 % | 87 % | 92 % |
| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | | 97 % | 96 % | 99 % | 93 % | 97 % |
| Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse? | | 72 % | 51 % | 82 % | 60 % | 68 % |

Personale

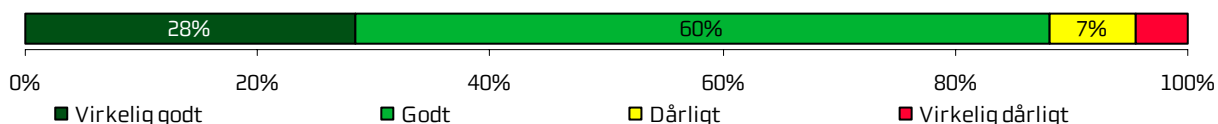
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=219)



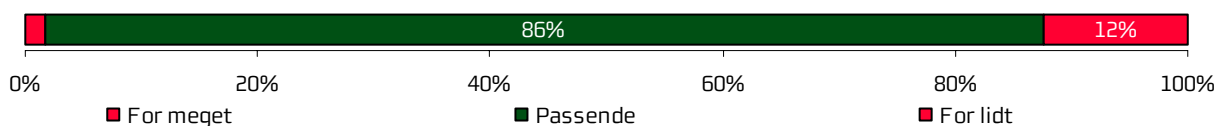
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=117)



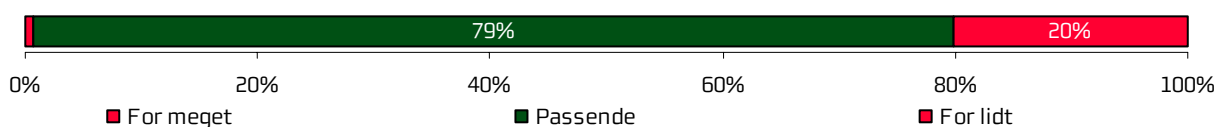
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=184)



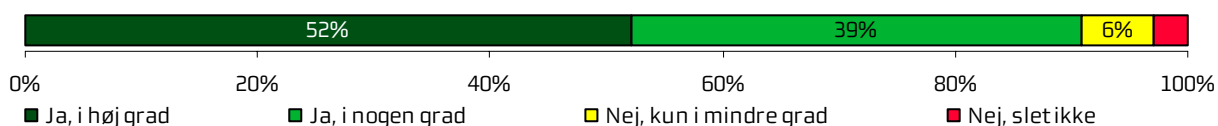
Medinddragelse af patienter (n=225)



Medinddragelse af pårørende (n=130)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=205)



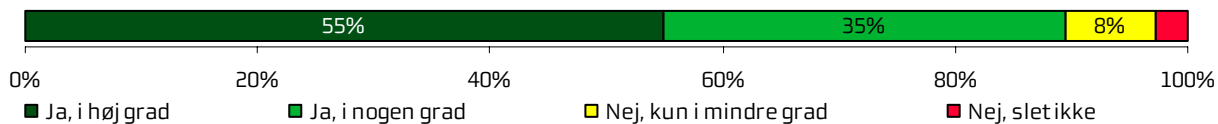
Personalet var gode til deres fag (n=215)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? | | 68 % | 68 % | 91 % * | 72 % | 77 % * |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn) | | 62 % | - | 92 % | 69 % | 73 % * |
| Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | | 88 % | 88 % | 97 % | 87 % | 90 % |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | | 86 % | 90 % | 95 % | 81 % | 84 % |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | | 79 % | 79 % | 94 % | 81 % | 85 % |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt? | | 91 % | 90 % | 94 % | 85 % | 89 % |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | | 97 % | 94 % | 100 % | 94 % | 95 % |

Behandlingsforløb

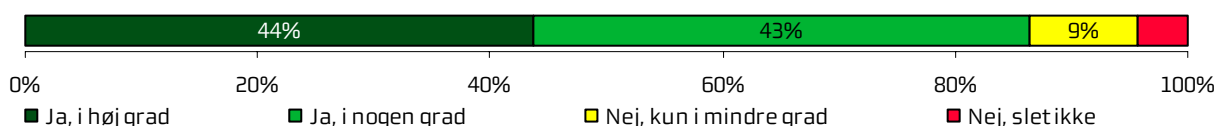
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=223)



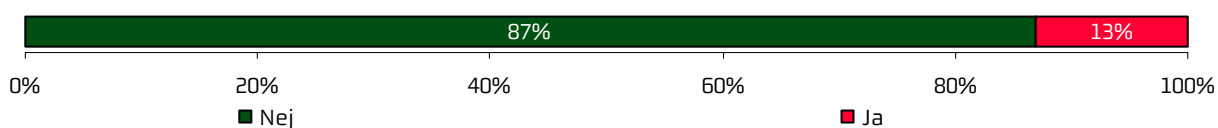
Behandlingen levede op til forventninger (n=209)



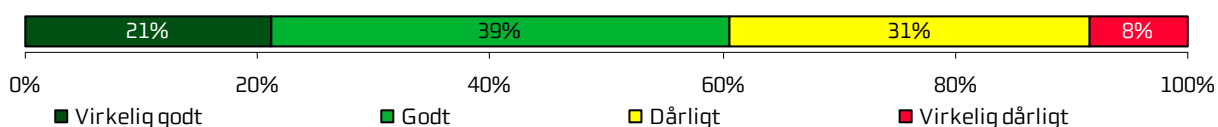
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=204)



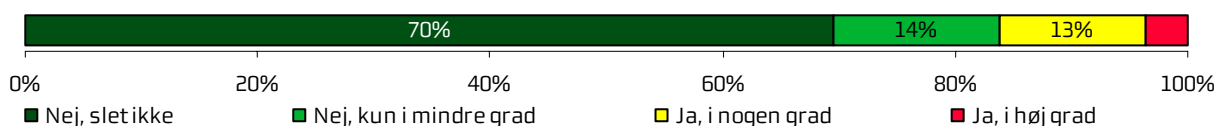
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=222)



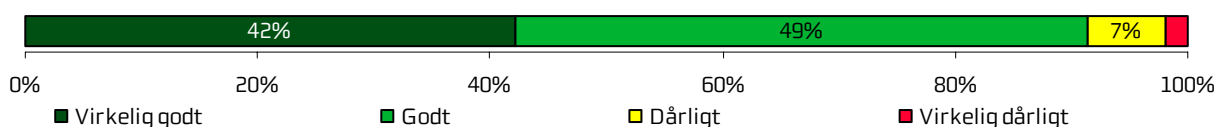
Personalets håndtering af fejl (n=23)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=200)



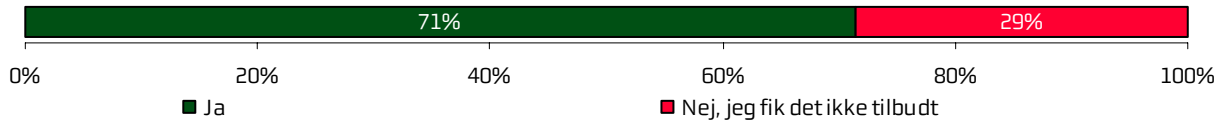
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=105)



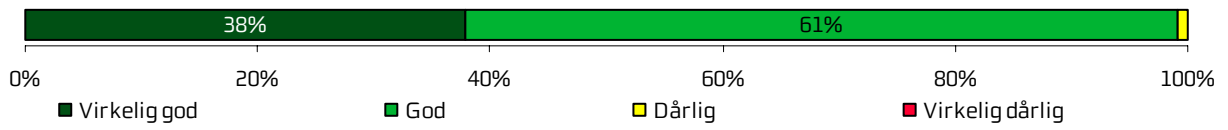
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt? | | 90 % | 90 % | 94 % | 72 % | 78 % |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | | 91 % | 89 % | 97 % | 82 % | 87 % |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? | | 86 % | 87 % | 97 % | 84 % | 87 % |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | | 87 % | - | 93 % | 89 % | 90 % |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | | 61 % | - | 65 % | 50 % | 59 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | | 84 % | 87 % | 92 % | 76 % | 82 % |
| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt? | | 91 % | - | 100 % | 87 % | 91 % |

Information

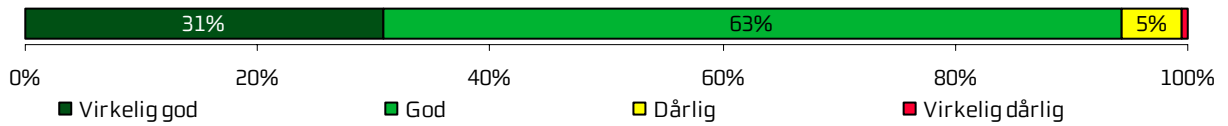
Modtaget skriftlig information (n=154)



Vurdering af skriftlig information (n=104)



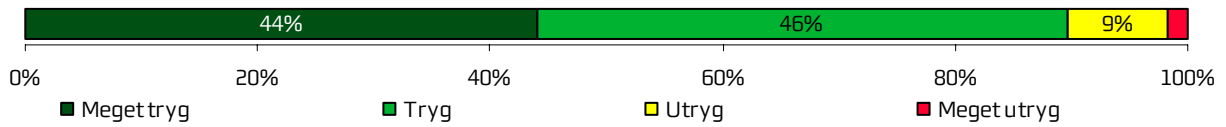
Vurdering af mundtlig information (n=222)



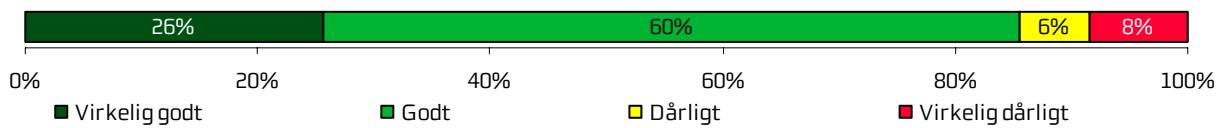
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | | 71 % | - | 83 % | 39 % | 52 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik? | | 99 % | 98 % | 98 % | 95 % | 97 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt? | | 94 % | 92 % | 96 % | 90 % | 91 % |

Udskrivelse

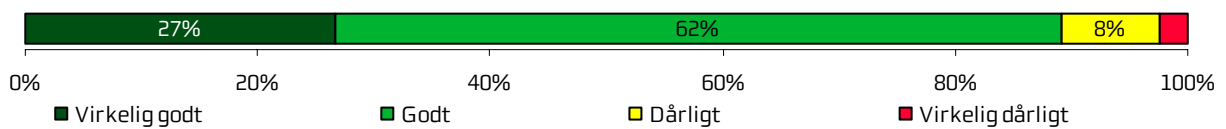
Tryghed ved udskrivelse (n=227)



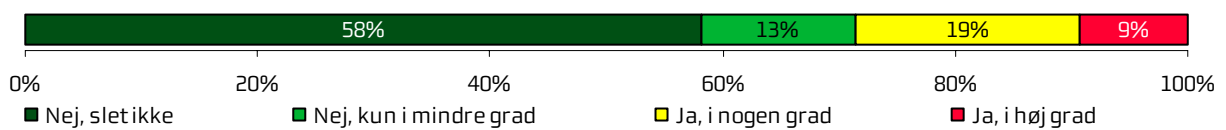
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=82)



Orientering af praktiserende læge (n=82)



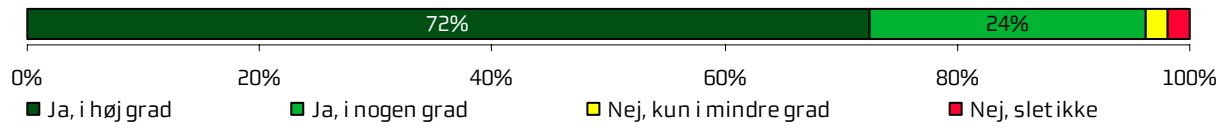
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=129)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen? | | 90 % | 83 % | 93 % | 85 % | 87 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse? | | 86 % | 89 % | 91 % | 84 % | 89 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb? | | 89 % | 85 % | 90 % | 83 % | 87 % |
| Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | | 71 % | 69 % | 81 % | 63 % | 68 % |

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=103)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende? | | 96 % | 96 % | 100 % | 95 % | 97 % |

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, 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 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. 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**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|---|--|
| 1. Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/> | Jeg blev ikke indkaldt <input type="checkbox"/> |
| 2. Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende? | 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"/> | Jeg havde ikke telefonisk kontakt <input type="checkbox"/> | Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/> |
| 3. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen? | | | | | | |
| | | | | | | |
| 4. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | Virkelig god <input type="checkbox"/> | God <input type="checkbox"/> | Dårlig <input type="checkbox"/> | Virkelig dårlig <input type="checkbox"/> | | |
| 5. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen? | | | | | | |
| | | | | | | |
| 6. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse? | 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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/> | |

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

| | | | | | | |
|--|--|---|--------------------------------------|--|--|--|
| 7. 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) | Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/> | Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/> | Nej <input type="checkbox"/> | | | |
| 8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | |
| 9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | For meget <input type="checkbox"/> | | Passende <input type="checkbox"/> | For lidt <input type="checkbox"/> | | |

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

BEHANDLINGSFORLØB

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| 13. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | |
| 14. Levede behandlingen op til dine forventninger? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | |
| 15. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | |
| 16. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | Ja <input type="checkbox"/> | | Nej <input type="checkbox"/> | | | |
| 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"/> |

| |
|--|
| 21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb? |
| |

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 22. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? (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 | |
| 23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik? | Virkelig god <input type="checkbox"/> | God <input type="checkbox"/> | Dårlig <input type="checkbox"/> | Virkelig dårlig <input type="checkbox"/> | Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/> |
| 24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt? | Virkelig god <input type="checkbox"/> | God <input type="checkbox"/> | Dårlig <input type="checkbox"/> | Virkelig dårlig <input type="checkbox"/> | |

UDSKRIVELSE

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

SAMLET INDTRYK

| | | | | | |
|--|---|----------------------------------|-------------------------------------|--|--|
| 30. Hvordan vurderer du, 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, 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. 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**

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) 63 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 | 63% | 100% |
| Køn | | |
| Mand | 44% | 46% |
| Kvinde | 56% | 54% |
| Aldersgruppe | | |
| 0-19 år | 9% | 11% |
| 20-39 år | 7% | 12% |
| 40-59 år | 21% | 23% |
| 60-79 år | 44% | 36% |
| 80- år | 19% | 18% |

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

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

¹ 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 | | 242 | | 100% |
| Køn | | | | |
| Mand | | 106 | | 44% |
| Kvinde | | 136 | | 56% |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | | 22 | | 9% |
| 20-39 år | | 17 | | 7% |
| 40-59 år | | 51 | | 21% |
| 60-79 år | | 107 | | 44% |
| 80- år | | 45 | | 19% |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | | 199 | | 88% |
| Pårørende | | 27 | | 12% |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | | 230 | | 98% |
| Ikke dansk | | 4 | | 2% |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | | 139 | | 57% |
| Planlagt | | 103 | | 43% |
| Diagnose | | | | |
| DM161 | | 31 | | 13% |
| DM171 | | 21 | | 9% |
| DS720-722 | | 16 | | 7% |
| Øvrige | | 174 | | 72% |
| Afsnit | | | | |
| Afsnit A7 | | 104 | | 43% |
| Afsnit B7 | | 120 | | 50% |
| Afsnit D4 | | 16 | | 7% |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | | 2 | | 1% |

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? | | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 40 | 52 | 7 | 1 | 195 | 28 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 47 | 45 | 8 | 1 | 91 | 9 |
| Kvinde | 35 | 58 | 6 | 1 | 104 | 19 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 42 | 52 | 0 | 6 | 19 | 3 |
| 20-39 år | 50 | 25 | 25 | 0 | 16 | 1 |
| 40-59 år | 45 | 48 | 5 | 2 | 44 | 5 |
| 60-79 år | 42 | 53 | 5 | 0 | 86 | 13 |
| 80- år | 23 | 67 | 10 | 0 | 30 | 6 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 45 | 49 | 6 | 1 | 166 | 21 |
| Pårørende | 15 | 71 | 9 | 5 | 21 | 5 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 41 | 51 | 7 | 1 | 189 | 27 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 34 | 57 | 9 | 1 | 102 | 23 |
| Planlagt | 48 | 46 | 4 | 1 | 93 | 5 |
| Diagnose | | | | | | |
| DM161 | 52 | 37 | 11 | 0 | 27 | 2 |
| DM171 | 61 | 39 | 0 | 0 | 18 | 3 |
| DS720-722 | 30 | 60 | 10 | 0 | 10 | 3 |
| Øvrige | 37 | 56 | 6 | 2 | 140 | 20 |
| Afsnit | | | | | | |
| Afsnit A7 | 34 | 56 | 9 | 1 | 79 | 17 |
| Afsnit B7 | 45 | 49 | 6 | 0 | 100 | 9 |
| Afsnit D4 | 43 | 50 | 0 | 7 | 14 | 2 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 2 | 0 |

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen? | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 44 | 49 | 6 | 1 | 230 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 49 | 45 | 4 | 2 | 101 |
| Kvinde | 40 | 52 | 8 | 0 | 129 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 55 | 41 | 0 | 4 | 22 |
| 20-39 år | 47 | 35 | 18 | 0 | 17 |
| 40-59 år | 48 | 48 | 4 | 0 | 50 |
| 60-79 år | 46 | 48 | 7 | 0 | 103 |
| 80- år | 26 | 63 | 8 | 3 | 38 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 48 | 46 | 6 | 1 | 192 |
| Pårørende | 28 | 62 | 7 | 3 | 27 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 44 | 48 | 6 | 1 | 223 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 38 | 53 | 8 | 1 | 128 |
| Planlagt | 52 | 43 | 4 | 1 | 102 |
| Diagnose | | | | | |
| DM161 | 42 | 48 | 6 | 3 | 31 |
| DM171 | 45 | 45 | 10 | 0 | 20 |
| DS720-722 | 33 | 53 | 13 | 0 | 15 |
| Øvrige | 45 | 49 | 5 | 1 | 164 |
| Afsnit | | | | | |
| Afsnit A7 | 34 | 57 | 9 | 0 | 97 |
| Afsnit B7 | 50 | 43 | 5 | 2 | 115 |
| Afsnit D4 | 56 | 44 | 0 | 0 | 16 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 2 |

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 34 | 60 | 4 | 2 | 228 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 41 | 54 | 3 | 2 | 100 |
| Kvinde | 28 | 65 | 5 | 2 | 128 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 49 | 51 | 0 | 0 | 22 |
| 20-39 år | 41 | 35 | 18 | 6 | 17 |
| 40-59 år | 29 | 65 | 4 | 2 | 51 |
| 60-79 år | 33 | 62 | 3 | 2 | 101 |
| 80- år | 27 | 68 | 3 | 3 | 37 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 36 | 58 | 3 | 3 | 191 |
| Pårørende | 19 | 74 | 7 | 0 | 27 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 33 | 61 | 4 | 2 | 221 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 30 | 64 | 5 | 2 | 127 |
| Planlagt | 39 | 56 | 2 | 3 | 101 |
| Diagnose | | | | | |
| DM161 | 26 | 65 | 3 | 6 | 31 |
| DM171 | 24 | 76 | 0 | 0 | 21 |
| DS720-722 | 20 | 67 | 7 | 7 | 15 |
| Øvrige | 37 | 57 | 4 | 1 | 161 |
| Afsnit | | | | | |
| Afsnit A7 | 29 | 66 | 2 | 3 | 97 |
| Afsnit B7 | 36 | 56 | 6 | 2 | 113 |
| Afsnit D4 | 44 | 56 | 0 | 0 | 16 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 2 |

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt? | | | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|---------------------|------------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det husker jeg ikke | Jeg blev ikke indkaldt |
| | % | % | % | % | n | n | n |
| Alle | 46 | 53 | 1 | 0 | 87 | 4 | 146 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 51 | 46 | 3 | 0 | 35 | 0 | 70 |
| Kvinde | 42 | 58 | 0 | 0 | 52 | 4 | 76 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 1 | 0 | 21 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 3 | 0 | 14 |
| 40-59 år | 43 | 57 | 0 | 0 | 23 | 0 | 27 |
| 60-79 år | 45 | 53 | 2 | 0 | 47 | 4 | 53 |
| 80- år | 54 | 46 | 0 | 0 | 13 | 0 | 31 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 47 | 52 | 1 | 0 | 83 | 4 | 107 |
| Pårørende | - | - | - | - | 2 | 0 | 25 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 46 | 53 | 1 | 0 | 85 | 4 | 136 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 2 | 0 | 2 |
| Indlæggelsesform | | | | | | | |
| Akut | - | - | - | - | 0 | 0 | 139 |
| Planlagt | 46 | 53 | 1 | 0 | 87 | 4 | 7 |
| Diagnose | | | | | | | |
| DM161 | 50 | 50 | 0 | 0 | 28 | 1 | 2 |
| DM171 | 67 | 33 | 0 | 0 | 15 | 1 | 5 |
| DS720-722 | - | - | - | - | 1 | 0 | 15 |
| Øvrige | 35 | 63 | 2 | 0 | 43 | 2 | 124 |
| Afsnit | | | | | | | |
| Afsnit A7 | 51 | 49 | 0 | 0 | 35 | 2 | 66 |
| Afsnit B7 | 41 | 57 | 2 | 0 | 51 | 2 | 63 |
| Afsnit D4 | - | - | - | - | 0 | 0 | 16 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 | 0 | 1 |

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | | | | | |
|--|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 49 | 49 | 3 | 0 | 229 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 55 | 43 | 2 | 0 | 101 |
| Kvinde | 44 | 53 | 3 | 0 | 128 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 68 | 27 | 5 | 0 | 21 |
| 20-39 år | 53 | 47 | 0 | 0 | 17 |
| 40-59 år | 41 | 57 | 2 | 0 | 51 |
| 60-79 år | 49 | 47 | 4 | 0 | 101 |
| 80- år | 44 | 56 | 0 | 0 | 39 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 50 | 49 | 2 | 0 | 193 |
| Pårørende | 46 | 43 | 12 | 0 | 25 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 49 | 48 | 2 | 0 | 221 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 47 | 49 | 4 | 0 | 128 |
| Planlagt | 51 | 48 | 1 | 0 | 101 |
| Diagnose | | | | | |
| DM161 | 47 | 50 | 3 | 0 | 30 |
| DM171 | 62 | 38 | 0 | 0 | 21 |
| DS720-722 | 29 | 64 | 7 | 0 | 14 |
| Øvrige | 49 | 49 | 3 | 0 | 164 |
| Afsnit | | | | | |
| Afsnit A7 | 48 | 50 | 2 | 0 | 98 |
| Afsnit B7 | 46 | 52 | 3 | 0 | 114 |
| Afsnit D4 | 73 | 20 | 7 | 0 | 15 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 2 |

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 | 34 | 38 | 16 | 12 | 97 | 22 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 33 | 43 | 12 | 12 | 40 | 10 |
| Kvinde | 35 | 34 | 19 | 12 | 57 | 12 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 39 | 47 | 6 | 8 | 13 | 1 |
| 20-39 år | 22 | 11 | 44 | 22 | 9 | 1 |
| 40-59 år | 48 | 48 | 0 | 5 | 21 | 1 |
| 60-79 år | 30 | 35 | 17 | 17 | 40 | 11 |
| 80- år | 29 | 36 | 29 | 7 | 14 | 8 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 31 | 38 | 18 | 12 | 81 | 14 |
| Pårørende | 44 | 39 | 0 | 17 | 11 | 7 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 34 | 39 | 16 | 11 | 94 | 21 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 2 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 26 | 34 | 24 | 15 | 51 | 19 |
| Planlagt | 44 | 41 | 6 | 9 | 46 | 3 |
| Diagnose | | | | | | |
| DM161 | 43 | 21 | 21 | 14 | 14 | 2 |
| DM171 | 60 | 40 | 0 | 0 | 5 | 2 |
| DS720-722 | 37 | 12 | 25 | 25 | 8 | 4 |
| Øvrige | 30 | 43 | 15 | 11 | 70 | 14 |
| Afsnit | | | | | | |
| Afsnit A7 | 33 | 44 | 11 | 11 | 36 | 12 |
| Afsnit B7 | 33 | 29 | 24 | 14 | 51 | 9 |
| Afsnit D4 | 40 | 50 | 0 | 10 | 10 | 1 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 0 | 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 | 23 | 45 | 32 | 219 |
| Køn | | | | |
| Mand | 24 | 48 | 28 | 99 |
| Kvinde | 22 | 42 | 36 | 120 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 27 | 65 | 9 | 22 |
| 20-39 år | 6 | 59 | 36 | 17 |
| 40-59 år | 18 | 43 | 39 | 49 |
| 60-79 år | 24 | 41 | 35 | 97 |
| 80- år | 32 | 35 | 32 | 34 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 23 | 43 | 34 | 183 |
| Pårørende | 12 | 63 | 25 | 26 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 23 | 45 | 32 | 213 |
| Ikke dansk | - | - | - | 4 |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | 20 | 47 | 33 | 127 |
| Planlagt | 27 | 41 | 32 | 92 |
| Diagnose | | | | |
| DM161 | 31 | 27 | 42 | 26 |
| DM171 | 32 | 31 | 37 | 19 |
| DS720-722 | 28 | 36 | 36 | 14 |
| Øvrige | 20 | 50 | 30 | 160 |
| Afsnit | | | | |
| Afsnit A7 | 18 | 46 | 36 | 95 |
| Afsnit B7 | 26 | 39 | 35 | 106 |
| Afsnit D4 | 25 | 69 | 6 | 16 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | 2 |

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn) | | | | |
|--|-------------------------|------------------------------|-----|-------|
| | Ja, én kontaktperson | Ja, flere kontaktpersoner | Nej | Antal |
| | % | % | % | n |
| Alle | 24 | 38 | 38 | 117 |
| Køn | | | | |
| Mand | 24 | 48 | 28 | 50 |
| Kvinde | 24 | 30 | 46 | 67 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 0 | 80 | 20 | 5 |
| 20-39 år | - | - | - | 3 |
| 40-59 år | 20 | 44 | 36 | 25 |
| 60-79 år | 25 | 28 | 47 | 57 |
| 80- år | 33 | 37 | 30 | 27 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 27 | 35 | 38 | 96 |
| Pårørende | 0 | 59 | 41 | 14 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 24 | 37 | 39 | 111 |
| Ikke dansk | - | - | - | 4 |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | 19 | 43 | 38 | 68 |
| Planlagt | 31 | 31 | 39 | 49 |
| Diagnose | | | | |
| DM161 | 31 | 27 | 42 | 26 |
| DM171 | 46 | 8 | 46 | 13 |
| DS720-722 | 23 | 39 | 39 | 13 |
| Øvrige | 17 | 48 | 35 | 65 |
| Afsnit | | | | |
| Afsnit A7 | 23 | 40 | 37 | 52 |
| Afsnit B7 | 27 | 32 | 42 | 60 |
| Afsnit D4 | 0 | 80 | 20 | 5 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | 0 |

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 | 28 | 60 | 7 | 4 | 184 | 40 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 35 | 56 | 6 | 3 | 89 | 12 |
| Kvinde | 23 | 63 | 9 | 5 | 95 | 28 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 34 | 55 | 0 | 11 | 18 | 3 |
| 20-39 år | 36 | 36 | 21 | 7 | 14 | 3 |
| 40-59 år | 30 | 55 | 8 | 8 | 40 | 11 |
| 60-79 år | 30 | 63 | 7 | 1 | 88 | 13 |
| 80- år | 12 | 75 | 8 | 4 | 24 | 10 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 29 | 60 | 8 | 3 | 157 | 32 |
| Pårørende | 22 | 63 | 5 | 10 | 19 | 6 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 28 | 60 | 8 | 4 | 179 | 39 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 30 | 53 | 9 | 7 | 96 | 29 |
| Planlagt | 26 | 67 | 6 | 1 | 88 | 11 |
| Diagnose | | | | | | |
| DM161 | 21 | 64 | 11 | 4 | 28 | 2 |
| DM171 | 31 | 56 | 6 | 6 | 16 | 4 |
| DS720-722 | 25 | 62 | 0 | 13 | 8 | 6 |
| Øvrige | 30 | 59 | 7 | 4 | 132 | 28 |
| Afsnit | | | | | | |
| Afsnit A7 | 25 | 62 | 9 | 5 | 81 | 16 |
| Afsnit B7 | 30 | 59 | 8 | 3 | 90 | 20 |
| Afsnit D4 | 38 | 54 | 0 | 8 | 13 | 2 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 0 | 2 |

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 | 2 | 86 | 12 | 225 |
| Køn | | | | |
| Mand | 2 | 89 | 9 | 101 |
| Kvinde | 2 | 83 | 15 | 124 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 0 | 91 | 9 | 22 |
| 20-39 år | 6 | 68 | 25 | 16 |
| 40-59 år | 2 | 82 | 16 | 51 |
| 60-79 år | 1 | 88 | 11 | 99 |
| 80- år | 3 | 89 | 8 | 37 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 2 | 88 | 10 | 188 |
| Pårørende | 0 | 75 | 25 | 26 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 2 | 86 | 12 | 219 |
| Ikke dansk | - | - | - | 4 |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | 2 | 83 | 15 | 127 |
| Planlagt | 2 | 90 | 8 | 98 |
| Diagnose | | | | |
| DM161 | 3 | 87 | 10 | 30 |
| DM171 | 0 | 95 | 5 | 20 |
| DS720-722 | 7 | 64 | 29 | 14 |
| Øvrige | 1 | 86 | 12 | 161 |
| Afsnit | | | | |
| Afsnit A7 | 2 | 84 | 14 | 96 |
| Afsnit B7 | 2 | 86 | 13 | 111 |
| Afsnit D4 | 0 | 94 | 6 | 16 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | 2 |

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | | | | | |
|--|-----------|----------|----------|-------|----------------------|
| | For meget | Passende | For lidt | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | % | n | n |
| Alle | 1 | 79 | 20 | 130 | 99 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 2 | 88 | 10 | 58 | 45 |
| Kvinde | 0 | 72 | 28 | 72 | 54 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 0 | 92 | 8 | 20 | 2 |
| 20-39 år | 0 | 83 | 17 | 6 | 11 |
| 40-59 år | 4 | 76 | 20 | 25 | 25 |
| 60-79 år | 0 | 82 | 18 | 56 | 45 |
| 80- år | 0 | 61 | 39 | 23 | 16 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 1 | 81 | 18 | 98 | 94 |
| Pårørende | 0 | 71 | 29 | 22 | 4 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 1 | 78 | 21 | 126 | 97 |
| Ikke dansk | - | - | - | 3 | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 0 | 78 | 22 | 77 | 51 |
| Planlagt | 2 | 81 | 17 | 53 | 48 |
| Diagnose | | | | | |
| DM161 | 0 | 73 | 27 | 22 | 9 |
| DM171 | 0 | 82 | 18 | 11 | 10 |
| DS720-722 | 0 | 66 | 34 | 12 | 1 |
| Øvrige | 1 | 82 | 17 | 85 | 79 |
| Afsnit | | | | | |
| Afsnit A7 | 2 | 79 | 19 | 53 | 45 |
| Afsnit B7 | 0 | 73 | 27 | 63 | 50 |
| Afsnit D4 | 0 | 100 | 0 | 14 | 2 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | 0 | 2 |

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 | 52 | 39 | 6 | 3 | 205 | 23 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 58 | 35 | 4 | 2 | 93 | 9 |
| Kvinde | 47 | 42 | 8 | 4 | 112 | 14 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 67 | 33 | 0 | 0 | 20 | 2 |
| 20-39 år | 47 | 33 | 20 | 0 | 15 | 2 |
| 40-59 år | 47 | 47 | 2 | 4 | 49 | 2 |
| 60-79 år | 54 | 37 | 6 | 3 | 89 | 10 |
| 80- år | 47 | 37 | 13 | 3 | 32 | 7 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 54 | 39 | 6 | 1 | 173 | 19 |
| Pårørende | 46 | 37 | 4 | 13 | 21 | 4 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 52 | 39 | 6 | 2 | 199 | 22 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 50 | 39 | 7 | 4 | 112 | 17 |
| Planlagt | 55 | 39 | 5 | 1 | 93 | 6 |
| Diagnose | | | | | | |
| DM161 | 45 | 41 | 10 | 3 | 29 | 1 |
| DM171 | 67 | 22 | 6 | 6 | 18 | 2 |
| DS720-722 | 41 | 33 | 8 | 17 | 12 | 2 |
| Øvrige | 53 | 41 | 5 | 1 | 146 | 18 |
| Afsnit | | | | | | |
| Afsnit A7 | 48 | 40 | 7 | 5 | 85 | 13 |
| Afsnit B7 | 51 | 40 | 7 | 2 | 103 | 9 |
| Afsnit D4 | 73 | 27 | 0 | 0 | 15 | 1 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 2 | 0 |

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 72 | 25 | 2 | 1 | 215 | 16 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 78 | 19 | 3 | 0 | 98 | 6 |
| Kvinde | 67 | 30 | 2 | 2 | 117 | 10 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 78 | 22 | 0 | 0 | 22 | 0 |
| 20-39 år | 70 | 24 | 6 | 0 | 17 | 0 |
| 40-59 år | 73 | 25 | 0 | 2 | 49 | 2 |
| 60-79 år | 76 | 21 | 2 | 1 | 91 | 9 |
| 80- år | 58 | 36 | 6 | 0 | 36 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 74 | 22 | 3 | 1 | 183 | 10 |
| Pårørende | 61 | 39 | 0 | 0 | 22 | 5 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 72 | 25 | 2 | 1 | 211 | 13 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 72 | 25 | 2 | 2 | 116 | 14 |
| Planlagt | 73 | 24 | 3 | 0 | 99 | 2 |
| Diagnose | | | | | | |
| DM161 | 62 | 31 | 7 | 0 | 29 | 1 |
| DM171 | 72 | 22 | 6 | 0 | 18 | 2 |
| DS720-722 | 72 | 18 | 0 | 9 | 11 | 3 |
| Øvrige | 74 | 24 | 1 | 1 | 157 | 10 |
| Afsnit | | | | | | |
| Afsnit A7 | 68 | 26 | 3 | 2 | 91 | 8 |
| Afsnit B7 | 74 | 25 | 2 | 0 | 106 | 8 |
| Afsnit D4 | 81 | 19 | 0 | 0 | 16 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 2 | 0 |

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt? | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 55 | 35 | 8 | 3 | 223 | 9 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 54 | 38 | 4 | 4 | 97 | 6 |
| Kvinde | 55 | 32 | 10 | 2 | 126 | 3 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 39 | 47 | 9 | 5 | 21 | 1 |
| 20-39 år | 47 | 29 | 18 | 6 | 17 | 0 |
| 40-59 år | 54 | 32 | 12 | 2 | 50 | 1 |
| 60-79 år | 62 | 32 | 4 | 2 | 100 | 3 |
| 80- år | 51 | 40 | 6 | 3 | 35 | 4 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 59 | 32 | 7 | 1 | 189 | 5 |
| Pårørende | 31 | 51 | 5 | 13 | 23 | 4 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 55 | 35 | 7 | 3 | 218 | 7 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 41 | 41 | 13 | 5 | 121 | 8 |
| Planlagt | 73 | 26 | 1 | 0 | 102 | 1 |
| Diagnose | | | | | | |
| DM161 | 77 | 19 | 3 | 0 | 31 | 0 |
| DM171 | 65 | 25 | 10 | 0 | 20 | 1 |
| DS720-722 | 45 | 45 | 9 | 0 | 11 | 3 |
| Øvrige | 50 | 38 | 8 | 4 | 161 | 5 |
| Afsnit | | | | | | |
| Afsnit A7 | 47 | 35 | 14 | 3 | 97 | 4 |
| Afsnit B7 | 65 | 31 | 2 | 2 | 108 | 5 |
| Afsnit D4 | 44 | 44 | 6 | 6 | 16 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 2 | 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 | 62 | 29 | 6 | 2 | 209 | 21 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 65 | 25 | 7 | 2 | 96 | 8 |
| Kvinde | 59 | 33 | 5 | 3 | 113 | 13 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 63 | 32 | 5 | 0 | 22 | 0 |
| 20-39 år | 50 | 25 | 25 | 0 | 16 | 1 |
| 40-59 år | 67 | 20 | 7 | 7 | 46 | 5 |
| 60-79 år | 65 | 28 | 4 | 2 | 92 | 8 |
| 80- år | 51 | 46 | 3 | 0 | 33 | 7 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 64 | 28 | 6 | 2 | 178 | 14 |
| Pårørende | 49 | 42 | 10 | 0 | 21 | 6 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 62 | 30 | 6 | 2 | 204 | 19 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 56 | 34 | 9 | 2 | 113 | 14 |
| Planlagt | 70 | 24 | 3 | 3 | 96 | 7 |
| Diagnose | | | | | | |
| DM161 | 70 | 23 | 3 | 3 | 30 | 1 |
| DM171 | 70 | 30 | 0 | 0 | 20 | 1 |
| DS720-722 | 60 | 40 | 0 | 0 | 10 | 3 |
| Øvrige | 60 | 30 | 8 | 3 | 149 | 16 |
| Afsnit | | | | | | |
| Afsnit A7 | 55 | 35 | 8 | 2 | 86 | 12 |
| Afsnit B7 | 68 | 25 | 5 | 3 | 105 | 9 |
| Afsnit D4 | 63 | 31 | 6 | 0 | 16 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 2 | 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 | 44 | 43 | 9 | 4 | 204 | 24 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 45 | 46 | 5 | 3 | 95 | 9 |
| Kvinde | 42 | 39 | 13 | 5 | 109 | 15 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 46 | 45 | 5 | 4 | 22 | 0 |
| 20-39 år | 29 | 47 | 24 | 0 | 17 | 0 |
| 40-59 år | 51 | 40 | 2 | 6 | 47 | 4 |
| 60-79 år | 45 | 40 | 12 | 3 | 86 | 13 |
| 80- år | 34 | 50 | 9 | 6 | 32 | 7 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 45 | 42 | 8 | 5 | 172 | 19 |
| Pårørende | 39 | 43 | 14 | 4 | 21 | 5 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 43 | 43 | 9 | 4 | 200 | 22 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 37 | 47 | 12 | 5 | 116 | 13 |
| Planlagt | 54 | 37 | 6 | 3 | 88 | 11 |
| Diagnose | | | | | | |
| DM161 | 41 | 38 | 14 | 7 | 29 | 2 |
| DM171 | 65 | 29 | 6 | 0 | 17 | 3 |
| DS720-722 | 45 | 36 | 9 | 9 | 11 | 3 |
| Øvrige | 42 | 46 | 9 | 4 | 147 | 16 |
| Afsnit | | | | | | |
| Afsnit A7 | 41 | 43 | 12 | 4 | 83 | 13 |
| Afsnit B7 | 44 | 43 | 8 | 6 | 103 | 11 |
| Afsnit D4 | 50 | 44 | 6 | 0 | 16 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 2 | 0 |

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | | | |
|--|-----|----|-------|
| | Nej | Ja | Antal |
| | % | % | n |
| Alle | 87 | 13 | 222 |
| Køn | | | |
| Mand | 87 | 13 | 98 |
| Kvinde | 87 | 13 | 124 |
| Aldersgruppe | | | |
| 0-19 år | 90 | 10 | 21 |
| 20-39 år | 88 | 12 | 17 |
| 40-59 år | 90 | 10 | 51 |
| 60-79 år | 85 | 15 | 98 |
| 80- år | 86 | 14 | 35 |
| Skema udfyldt af | | | |
| Patienten | 88 | 12 | 186 |
| Pårørende | 84 | 16 | 26 |
| Modersmål | | | |
| Dansk | 87 | 13 | 216 |
| Ikke dansk | - | - | 4 |
| Indlæggelsesform | | | |
| Akut | 84 | 16 | 125 |
| Planlagt | 91 | 9 | 97 |
| Diagnose | | | |
| DM161 | 86 | 14 | 28 |
| DM171 | 91 | 9 | 21 |
| DS720-722 | 78 | 22 | 14 |
| Øvrige | 87 | 13 | 159 |
| Afsnit | | | |
| Afsnit A7 | 86 | 14 | 95 |
| Afsnit B7 | 87 | 13 | 109 |
| Afsnit D4 | 88 | 13 | 16 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | 2 |

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 | 21 | 39 | 31 | 8 | 23 | 3 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 21 | 57 | 22 | 0 | 9 | 2 |
| Kvinde | 21 | 28 | 37 | 14 | 14 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 2 | 0 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 2 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 4 | 0 |
| 60-79 år | 27 | 45 | 18 | 9 | 11 | 2 |
| 80- år | - | - | - | - | 4 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 26 | 42 | 26 | 5 | 19 | 1 |
| Pårørende | - | - | - | - | 2 | 2 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 21 | 39 | 31 | 8 | 23 | 3 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 19 | 28 | 41 | 13 | 15 | 3 |
| Planlagt | 25 | 63 | 12 | 0 | 8 | 0 |
| Diagnose | | | | | | |
| DM161 | - | - | - | - | 4 | 0 |
| DM171 | - | - | - | - | 2 | 0 |
| DS720-722 | - | - | - | - | 2 | 1 |
| Øvrige | 13 | 40 | 34 | 13 | 15 | 2 |
| Afsnit | | | | | | |
| Afsnit A7 | 13 | 38 | 50 | 0 | 8 | 2 |
| Afsnit B7 | 31 | 38 | 15 | 15 | 13 | 1 |
| Afsnit D4 | - | - | - | - | 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 | 70 | 14 | 13 | 4 | 200 | 20 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 61 | 21 | 14 | 3 | 90 | 10 |
| Kvinde | 76 | 9 | 11 | 4 | 110 | 10 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 28 | 44 | 23 | 5 | 21 | 1 |
| 20-39 år | 50 | 25 | 13 | 13 | 16 | 1 |
| 40-59 år | 70 | 15 | 9 | 6 | 47 | 3 |
| 60-79 år | 81 | 5 | 13 | 1 | 83 | 12 |
| 80- år | 82 | 9 | 9 | 0 | 33 | 3 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 73 | 12 | 12 | 3 | 169 | 15 |
| Pårørende | 49 | 30 | 16 | 5 | 23 | 4 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 70 | 14 | 12 | 4 | 195 | 18 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 58 | 20 | 17 | 5 | 112 | 11 |
| Planlagt | 85 | 7 | 7 | 1 | 88 | 9 |
| Diagnose | | | | | | |
| DM161 | 78 | 11 | 11 | 0 | 27 | 3 |
| DM171 | 100 | 0 | 0 | 0 | 21 | 0 |
| DS720-722 | 64 | 9 | 18 | 9 | 11 | 2 |
| Øvrige | 64 | 17 | 14 | 4 | 141 | 15 |
| Afsnit | | | | | | |
| Afsnit A7 | 75 | 11 | 11 | 4 | 85 | 6 |
| Afsnit B7 | 72 | 11 | 13 | 3 | 98 | 13 |
| Afsnit D4 | 27 | 47 | 20 | 7 | 15 | 1 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 2 | 0 |

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt? | | | | | | | |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|---------------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere | Jeg blev ikke overflyttet |
| | % | % | % | % | n | n | n |
| Alle | 42 | 49 | 7 | 2 | 105 | 9 | 105 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 42 | 48 | 7 | 4 | 55 | 3 | 42 |
| Kvinde | 43 | 51 | 6 | 0 | 50 | 6 | 63 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| 0-19 år | 45 | 49 | 6 | 0 | 18 | 0 | 4 |
| 20-39 år | 46 | 38 | 15 | 0 | 13 | 0 | 4 |
| 40-59 år | 57 | 35 | 4 | 4 | 23 | 1 | 26 |
| 60-79 år | 38 | 51 | 8 | 3 | 39 | 5 | 50 |
| 80- år | 17 | 83 | 0 | 0 | 12 | 3 | 21 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 45 | 48 | 7 | 0 | 81 | 7 | 95 |
| Pårørende | 20 | 63 | 7 | 10 | 17 | 1 | 9 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 41 | 50 | 7 | 2 | 101 | 8 | 103 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 0 | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | | | | |
| Akut | 36 | 52 | 9 | 3 | 70 | 7 | 46 |
| Planlagt | 54 | 43 | 3 | 0 | 35 | 2 | 59 |
| Diagnose | | | | | | | |
| DM161 | 33 | 67 | 0 | 0 | 9 | 0 | 20 |
| DM171 | 71 | 29 | 0 | 0 | 7 | 2 | 11 |
| DS720-722 | 28 | 72 | 0 | 0 | 7 | 1 | 5 |
| Øvrige | 42 | 47 | 8 | 2 | 82 | 6 | 69 |
| Afsnit | | | | | | | |
| Afsnit A7 | 38 | 49 | 8 | 5 | 39 | 8 | 44 |
| Afsnit B7 | 43 | 51 | 6 | 0 | 51 | 1 | 58 |
| Afsnit D4 | 50 | 43 | 7 | 0 | 14 | 0 | 2 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 | 0 | 1 |

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | | | | | | |
|---|----------------------|--------------------------|--------------|-------------------------------|-------|-----------------------------------|
| | Ja, før indlæggelsen | Ja, mens jeg var indlagt | Ja til begge | Nej, jeg fik ikke tilbudt det | Antal | Nej, jeg havde ikke behov for det |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 39 | 24 | 8 | 29 | 154 | 61 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 38 | 27 | 9 | 27 | 68 | 31 |
| Kvinde | 40 | 22 | 8 | 30 | 86 | 30 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 15 | 38 | 8 | 40 | 14 | 7 |
| 20-39 år | 18 | 45 | 0 | 37 | 11 | 6 |
| 40-59 år | 46 | 20 | 9 | 26 | 35 | 16 |
| 60-79 år | 47 | 18 | 11 | 24 | 74 | 21 |
| 80- år | 30 | 30 | 5 | 35 | 20 | 11 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 45 | 19 | 9 | 27 | 127 | 54 |
| Pårørende | 11 | 39 | 6 | 44 | 18 | 6 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 40 | 24 | 8 | 28 | 149 | 60 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 11 | 45 | 2 | 42 | 73 | 44 |
| Planlagt | 65 | 4 | 15 | 16 | 81 | 17 |
| Diagnose | | | | | | |
| DM161 | 73 | 0 | 19 | 8 | 26 | 2 |
| DM171 | 60 | 0 | 15 | 25 | 20 | 1 |
| DS720-722 | 0 | 70 | 0 | 30 | 10 | 2 |
| Øvrige | 30 | 30 | 5 | 35 | 98 | 56 |
| Afsnit | | | | | | |
| Afsnit A7 | 35 | 21 | 9 | 35 | 66 | 25 |
| Afsnit B7 | 47 | 22 | 8 | 23 | 77 | 29 |
| Afsnit D4 | 18 | 45 | 9 | 27 | 11 | 5 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 0 | 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 | 38 | 61 | 1 | 0 | 104 | 3 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 38 | 60 | 2 | 0 | 48 | 1 |
| Kvinde | 37 | 63 | 0 | 0 | 56 | 2 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 13 | 88 | 0 | 0 | 8 | 0 |
| 20-39 år | 0 | 100 | 0 | 0 | 7 | 0 |
| 40-59 år | 28 | 72 | 0 | 0 | 25 | 1 |
| 60-79 år | 55 | 45 | 0 | 0 | 53 | 1 |
| 80- år | 27 | 64 | 9 | 0 | 11 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 42 | 57 | 1 | 0 | 89 | 1 |
| Pårørende | 12 | 88 | 0 | 0 | 9 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 38 | 61 | 1 | 0 | 102 | 2 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 20 | 80 | 0 | 0 | 39 | 2 |
| Planlagt | 49 | 49 | 2 | 0 | 65 | 1 |
| Diagnose | | | | | | |
| DM161 | 55 | 41 | 5 | 0 | 22 | 0 |
| DM171 | 53 | 47 | 0 | 0 | 15 | 0 |
| DS720-722 | 20 | 80 | 0 | 0 | 5 | 1 |
| Øvrige | 30 | 70 | 0 | 0 | 62 | 2 |
| Afsnit | | | | | | |
| Afsnit A7 | 38 | 63 | 0 | 0 | 40 | 2 |
| Afsnit B7 | 43 | 55 | 2 | 0 | 56 | 1 |
| Afsnit D4 | 13 | 88 | 0 | 0 | 8 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 0 | 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 | 63 | 5 | 0 | 222 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 38 | 58 | 4 | 0 | 100 |
| Kvinde | 25 | 68 | 6 | 1 | 122 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 49 | 51 | 0 | 0 | 20 |
| 20-39 år | 23 | 65 | 6 | 6 | 17 |
| 40-59 år | 32 | 63 | 4 | 0 | 49 |
| 60-79 år | 31 | 62 | 7 | 0 | 100 |
| 80- år | 19 | 75 | 6 | 0 | 36 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 32 | 63 | 4 | 1 | 189 |
| Pårørende | 26 | 62 | 12 | 0 | 23 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 32 | 63 | 5 | 0 | 216 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 28 | 65 | 6 | 1 | 126 |
| Planlagt | 34 | 62 | 4 | 0 | 96 |
| Diagnose | | | | | |
| DM161 | 34 | 55 | 10 | 0 | 29 |
| DM171 | 33 | 62 | 5 | 0 | 21 |
| DS720-722 | 33 | 50 | 17 | 0 | 12 |
| Øvrige | 30 | 66 | 4 | 1 | 160 |
| Afsnit | | | | | |
| Afsnit A7 | 21 | 71 | 6 | 1 | 98 |
| Afsnit B7 | 36 | 58 | 6 | 0 | 107 |
| Afsnit D4 | 47 | 53 | 0 | 0 | 15 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 2 |

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 | 44 | 46 | 9 | 2 | 227 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 47 | 45 | 6 | 2 | 101 |
| Kvinde | 42 | 46 | 11 | 2 | 126 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 45 | 55 | 0 | 0 | 22 |
| 20-39 år | 29 | 59 | 12 | 0 | 17 |
| 40-59 år | 49 | 41 | 8 | 2 | 51 |
| 60-79 år | 49 | 40 | 10 | 1 | 101 |
| 80- år | 28 | 56 | 11 | 6 | 36 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 46 | 43 | 9 | 1 | 192 |
| Pårørende | 26 | 63 | 4 | 7 | 24 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 44 | 45 | 8 | 2 | 221 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 40 | 53 | 5 | 2 | 126 |
| Planlagt | 49 | 36 | 13 | 2 | 101 |
| Diagnose | | | | | |
| DM161 | 43 | 30 | 27 | 0 | 30 |
| DM171 | 48 | 38 | 10 | 5 | 21 |
| DS720-722 | 29 | 57 | 14 | 0 | 14 |
| Øvrige | 45 | 48 | 5 | 2 | 162 |
| Afsnit | | | | | |
| Afsnit A7 | 44 | 48 | 5 | 3 | 96 |
| Afsnit B7 | 44 | 42 | 13 | 1 | 113 |
| Afsnit D4 | 44 | 56 | 0 | 0 | 16 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 2 |

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 | 26 | 60 | 6 | 8 | 82 | 13 | 132 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 32 | 59 | 3 | 6 | 32 | 6 | 62 |
| Kvinde | 22 | 61 | 8 | 10 | 50 | 7 | 70 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 4 | 0 | 18 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 3 | 1 | 13 |
| 40-59 år | 46 | 38 | 8 | 8 | 13 | 3 | 33 |
| 60-79 år | 23 | 64 | 3 | 10 | 39 | 4 | 57 |
| 80- år | 17 | 61 | 13 | 9 | 23 | 5 | 11 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 29 | 60 | 3 | 8 | 63 | 11 | 116 |
| Pårørende | 16 | 62 | 7 | 14 | 13 | 1 | 13 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 25 | 59 | 6 | 9 | 78 | 13 | 129 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 2 | 0 | 2 |
| Indlæggelsesform | | | | | | | |
| Akut | 29 | 58 | 6 | 8 | 52 | 6 | 69 |
| Planlagt | 20 | 63 | 7 | 10 | 30 | 7 | 63 |
| Diagnose | | | | | | | |
| DM161 | 0 | 63 | 25 | 13 | 8 | 4 | 19 |
| DM171 | 14 | 71 | 0 | 14 | 7 | 3 | 10 |
| DS720-722 | 25 | 67 | 0 | 9 | 12 | 0 | 3 |
| Øvrige | 31 | 57 | 5 | 7 | 55 | 6 | 100 |
| Afsnit | | | | | | | |
| Afsnit A7 | 28 | 58 | 5 | 10 | 40 | 7 | 50 |
| Afsnit B7 | 24 | 61 | 8 | 8 | 38 | 6 | 68 |
| Afsnit D4 | - | - | - | - | 4 | 0 | 12 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 0 | 0 | 2 |

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 | 27 | 62 | 8 | 2 | 82 | 142 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 28 | 67 | 2 | 2 | 42 | 60 |
| Kvinde | 25 | 58 | 15 | 2 | 40 | 82 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 4 | 18 |
| 20-39 år | 60 | 40 | 0 | 0 | 5 | 12 |
| 40-59 år | 25 | 60 | 10 | 5 | 20 | 28 |
| 60-79 år | 30 | 60 | 8 | 2 | 40 | 60 |
| 80- år | 15 | 69 | 15 | 0 | 13 | 24 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 28 | 62 | 7 | 3 | 74 | 114 |
| Pårørende | 0 | 73 | 27 | 0 | 7 | 20 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 28 | 61 | 9 | 3 | 79 | 138 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 1 | 3 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 25 | 64 | 11 | 0 | 44 | 83 |
| Planlagt | 29 | 61 | 5 | 5 | 38 | 59 |
| Diagnose | | | | | | |
| DM161 | 25 | 50 | 13 | 13 | 8 | 20 |
| DM171 | 40 | 40 | 20 | 0 | 5 | 16 |
| DS720-722 | 20 | 40 | 40 | 0 | 5 | 8 |
| Øvrige | 26 | 67 | 5 | 2 | 64 | 98 |
| Afsnit | | | | | | |
| Afsnit A7 | 28 | 60 | 10 | 3 | 40 | 56 |
| Afsnit B7 | 28 | 63 | 8 | 3 | 40 | 70 |
| Afsnit D4 | - | - | - | - | 2 | 14 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 0 | 2 |

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 | 58 | 13 | 19 | 9 | 129 | 96 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 54 | 17 | 15 | 13 | 59 | 43 |
| Kvinde | 62 | 10 | 23 | 6 | 70 | 53 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 73 | 14 | 14 | 0 | 8 | 14 |
| 20-39 år | 76 | 0 | 11 | 12 | 8 | 9 |
| 40-59 år | 66 | 15 | 11 | 7 | 27 | 23 |
| 60-79 år | 52 | 13 | 21 | 15 | 62 | 35 |
| 80- år | 54 | 17 | 29 | 0 | 24 | 15 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 61 | 10 | 19 | 10 | 117 | 71 |
| Pårørende | 41 | 48 | 11 | 0 | 8 | 19 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 58 | 13 | 20 | 9 | 126 | 92 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 2 | 2 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 52 | 17 | 20 | 11 | 64 | 61 |
| Planlagt | 65 | 9 | 18 | 8 | 65 | 35 |
| Diagnose | | | | | | |
| DM161 | 68 | 9 | 23 | 0 | 22 | 9 |
| DM171 | 56 | 6 | 28 | 11 | 18 | 3 |
| DS720-722 | 40 | 10 | 30 | 20 | 10 | 5 |
| Øvrige | 58 | 17 | 15 | 10 | 79 | 79 |
| Afsnit | | | | | | |
| Afsnit A7 | 51 | 19 | 17 | 14 | 59 | 35 |
| Afsnit B7 | 66 | 8 | 20 | 6 | 64 | 49 |
| Afsnit D4 | 60 | 20 | 20 | 0 | 5 | 11 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 1 | 1 |

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekomende? | | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|-----------------------------------|------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Jeg havde ikke telefonisk kontakt | Det ved jeg ikke |
| | % | % | % | % | n | n | n |
| Alle | 72 | 24 | 2 | 2 | 103 | 91 | 23 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 64 | 28 | 4 | 4 | 49 | 38 | 9 |
| Kvinde | 80 | 20 | 0 | 0 | 54 | 53 | 14 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| 0-19 år | 58 | 42 | 0 | 0 | 5 | 13 | 4 |
| 20-39 år | 45 | 55 | 0 | 0 | 9 | 7 | 1 |
| 40-59 år | 69 | 31 | 0 | 0 | 26 | 17 | 5 |
| 60-79 år | 78 | 16 | 4 | 2 | 45 | 42 | 9 |
| 80- år | 83 | 11 | 0 | 6 | 18 | 12 | 4 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 77 | 19 | 2 | 2 | 91 | 73 | 17 |
| Pårørende | 48 | 52 | 0 | 0 | 6 | 13 | 6 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 73 | 23 | 2 | 2 | 97 | 90 | 22 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 0 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | | |
| Akut | 62 | 30 | 4 | 4 | 45 | 59 | 15 |
| Planlagt | 81 | 19 | 0 | 0 | 58 | 32 | 8 |
| Diagnose | | | | | | | |
| DM161 | 82 | 18 | 0 | 0 | 17 | 10 | 2 |
| DM171 | 85 | 15 | 0 | 0 | 13 | 6 | 2 |
| DS720-722 | - | - | - | - | 3 | 8 | 3 |
| Øvrige | 67 | 28 | 3 | 3 | 70 | 67 | 16 |
| Afsnit | | | | | | | |
| Afsnit A7 | 67 | 28 | 2 | 2 | 46 | 37 | 10 |
| Afsnit B7 | 79 | 17 | 2 | 2 | 53 | 43 | 10 |
| Afsnit D4 | - | - | - | - | 4 | 9 | 3 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 0 | 2 | 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.

Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

| ID | Kommentarer - Afsnit A7 | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 4 | Jeg synes, forløbet har været meget positivt med imødekommende, servicemindede og empatisk personale. Ved narkose samt opvågning føler man sig særdeles tryk, og det har været utrolig positivt. Tak for denne gang. | Virkelig godt |
| 5 | Lægerne hjalp mig godt og kom op på stuen. | Godt |
| 6 | Jeg oplevede, at jeg var "skrivebordspatient". Alt blev ordnet uden om mig. Ligeledes oplevede jeg mig som en "rutineoperation". Jeg så kun en sygeplejerske, da jeg udtrykkeligt bad om det. Plejen fokuserede udelukkende på smerter og smertestillende medicin. Jeg havde min egen medicin med, men fik alligevel et glas med flere piller. Den sosu-assistent, der gav mig dem, kunne ikke forklare, hvorfor jeg skulle have dem, eller hvad det var, hun gav mig. Ved spørgsmål lød svaret altid: "Jeg skal lige ud og spørge". Sygeplejen er ikke god nok, der skal strammes MEGET op. Fysiurgisk behandling, ok. Læge NN er mega multi god. Han skaber tillid og tryghed, har et dejligt væsen. Besøgstid kunne vare indtil 22.30, det finder jeg ikke rimeligt, når det sker på en patientstue. | Virkelig godt |
| 7 | Alt har fungeret på bedste måde, tak. | Godt |
| 9 | Lad være med at bruge toilettet som opbevaring af forskellige hjælpemidler. Et bad var umuligt. Der var ingen prop i håndvasken eller en balje eller lignende, man kunne fylde med vand. Personalet kunne godt have spurgt, om der var noget, de kunne hjælpe mig med, da jeg faktisk var ret dårlig; enten pga. medicin eller narkose eller begge dele. | Intet svar |
| 10 | Dårlig stemning mellem personalet på afdelingen om dagen. Ikke søde/venlige ved patienterne. MEN søde om natten. | Godt |
| 11 | Deres mad var virkelig tilfredsstillende. | Godt |
| 12 | Jeg var tørstig! | Virkelig godt |
| 17 | Jeg synes, det er enormt frustrerende at ligge og vente på en operation uden at kunne få at vide, hvornår man bliver opereret og samtidig have en fornemmelse af, at man er fejlvurderet, hvilket jeg fik ret i - generel anæstesi var slet ikke nødvendigt, da indgrebet kunne udføres i lokalbedøvelse. | Godt |
| 18 | Alle venlige og rare! | Virkelig godt |
| 20 | Mindre ventetid. Indlæggelse på stue med jævnaldrende og ikke med en ældre mand, der lavede i sengen flere gange under indlæggelsen. Tror det var ubehageligt for både ham og mig. | Dårligt |
| 22 | Afdelingens sygeplejersker og lægen har været rigtig søde og venlige. De har været søde til at komme ind og sige hej og spørge, hvordan det går. | Godt |
| 25 | Vær opmærksom på patienter der kommer på afdelingen midt om natten. Vær opmærksom på | Det kan jeg |













Bilag 5

| | | |
|---|--|--------------------------|
| | rengøringens standard og funktioner. | ikke vurdere |
|  | 26 Det var positivt, som al personale var obs. på den enkelte patient og hjalp med at komme i gang efter operation. Fik indtryk af et velfungerende team. | Virkelig godt |
|  | 29 Toiletter er ikke optimale. Man kan ikke nå udtræksknappen ved skyl. | Godt |
|  | 30 Personalet var under de dage indlæggelsen varede meget søde og hjælpsomme. | Godt |
|  | 31 I det tidsrum, hvor jeg var på operationsbordet og opvågning, blev der stjålet 500 kr. fra min tegnebog, som var i et uaflåst skab. Der var ikke mulighed for at låse skabet. Sagen blev anmeldt til en sygeplejerske, som anmeldte det til sygeplejersken NN, som anmeldte sagen til sin chef. Denne chef kunne ikke finde 500 kr. til erstatning. Pengene var beregnet til en togbillet hjem []. Jeg mener stadig, at Regionshospitalet Randers bør holde mig økonomisk skadefri og få sat låse på alle skabe. | Virkelig godt |
|  | 33 Jeg kan desværre ikke sige noget godt om afdelingen, mener ikke den er egnet til at håndtere hofteopererede, det er under al kritik. Var glad for at blive flyttet til anden genoptræningsafdeling. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 38 På den stue, jeg lå, var vi enige om, at der var en af aftenvagterne, der var ret uvenlig og ubehagelig. Når hun kom ind på stuen var vi ret utrygge, og holdt mund. Måske havde de, vagterne, for travlt? | Godt |
|  | 40 Venligt personale, smilende, humor. Bedre kommunikation. Når man ringer på klokken for hjælp til toiletbesøg, skal der ikke gå en halv time! | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 41 Mens jeg var indlagt aftenen før min operation, kom der en gammel mand ind på stuen (4-sengsstue). Manden havde brækket hoften, og han var tydeligt forvirret og utryg. Han var ledsaget af sin kone. Afdelingen/gangen var bemannet af 2 sygepassere/hjælpere, så de havde rigeligt at gøre. Trods dette tog den ene sig tid til at berolige og trøste dem begge, og da talen kom på, hvordan den ældre dame skulle komme hjem ([et stykke] ude på landet) kunne det fornemmes, at det ville blive et problem - ikke mindst at skulle forlade sin mand. Sygeplejersken forlod stuen kort tid. Hun vendte tilbage med: Manden ville blive flyttet til en 2-sengsstue, hvor konen samtidig kunne overnatte, og der ville komme mad og drikke til konen, som ikke havde fået, da planen jo var, at hun skulle have været hjem. Det var så tæt på, at jeg kneb en tåre, og jeg stod ud af min seng og klappede over den menneskelighed/situationsfølelse, som personalet udviste. Jeg/vi på stuen kunne mærke hvor lettet, den ældre dame blev. Vi betaler ikke for meget i skat, når dette kan lade sig gøre i dagens Danmark. Og det skal kunne lade sig gøre nu og i fremtiden. | Godt |
|  | 43 Det var betryggende at opleve den ansvarsbevidsthed der blev udvist fra personalet, da jeg oplevede meget utryghed ved stop for brugen af morfin. | Virkelig godt |
|  | 45 Jeg fik et godt indtryk af Randers sygehus. Alle var flinke og humoristiske, helt anderledes end man havde fået fortalt. De har vidst været på charmekursus. | Virkelig godt |
|  | 46 Bedre planlægning og modtagelse fra et sygehus til et andet (hvor jeg skulle ligge), og at personalet var bedre informeret! | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 47 Jeg var ikke indlagt, men blev behandlet ambulantly. | Intet svar |
|  | 50 Afdelingspersonale dag/aften var meget opmærksomme og professionelle. Natpersonalet var en afløser, der ikke havde sat sig ind i, hvad det var, afdelingen arbejder med, og hvad patienten var | Dårligt |














der for! Forskellige operationer/forløb. Jeg fik fejlmedicin af natpersonalet. Patient med amputeret ben blev "bedt" om at stå ud af sengen "selv", da hun skulle på toilet! De to natpersonaler kunne ikke lejre patient med [flere brud]!

| | | | |
|--------------------------------------|----|--|---------------------------|
| ✎ | 52 | [Mere] færdiguddannet personale ved modtagelsen af alvorlige skader. Personalet føles uoplagte og uopmærksomme. Evt. for lange arbejdstider!? Træls at være indlagt med personer, der var meget urolige og larmende. | Dårligt |
| ID Kommentarer - Afsnit B7 | | | Samlet indtryk |
| ✎ | 1 | Altså når man nu skal gå og falde og brække ben (hvilket var noget hø) - så vil jeg sige, at jeg fik en ualmindelig fin behandling, mens jeg lå på hospitalet. | Godt |
| ✎ | 2 | Et TV, der kværner på en firemandsstue, er ikke ligefrem en positiv behandling. | Virkelig godt |
| ✎ | 3 | Jeg synes, at dagligstuen er meget kedelig. | Virkelig godt |
| ✎ | 3 | Opholdsrummet er meget kedelig. | Virkelig godt |
| ✎ | 4 | Ros til rengøringspersonalet, tak for al renlighed. Stor tak til NN for det flotte resultat. En lettelse efter mange års daglige smerter. | Virkelig godt |
| ✎ | 6 | Det var godt, at jeg boede på enestue. | Godt |
| ✎ | 7 | Jeg blev indlagt akut. Har tidligere været indlagt på afdelingen og er særdeles tilfreds med begge afsnit. Ikke bare pleje, men kærlig pleje. Af seks mulige stjerner gives syv. Med de kærligste, taknemmelige hilsner til afdelingerne og sygehusvæsenet som sådan. Tusind tak (alternativet er jo ofte bag kirkemuren). | Intet svar |
| ✎ | 8 | Efter denne operation blev jeg hasteindlagt 23 dage senere med [infektion] i hele foden ovenpå operationen. Afdelingen tacklede dette yderst professionelt, jeg var tryk gennem hele forløbet, og sygeplejerskerne tog sig tid til mig. Der blev fulgt op på situationen dagligt og i dag, en uge efter jeg blev indlagt, skal jeg nu hjem. Hospitalet har arrangeret en hjemmesygeplejerske, der kommer hver anden dag til [pleje] - ét tilsyn! STOR ROS FOR INDSATSEN AFDELING B7/Randers. Ps. Min datter blev indlagt med [sygdom], mens jeg var her. Her gjorde personalet på de to afdelinger en indsats for, at jeg kunne se min datter - TAK! | Virkelig godt |
| ✎ | 9 | Brækket knogle i [legemsdel]. Efter 14 dage skulle jeg møde og have taget stingene. Det gik fint. Jeg spurgte, om [området] ikke skulle røntgenfotograferes. Det vidste lægen ikke, men skulle spørge læge NN. Det skulle jeg så. Efter røntgenfotoograferingen sagde lægen, jeg skulle have elastikbind på igen. Men sygeplejersken kom og sagde, at det skulle jeg ikke, og hun forstod slet ikke, hvorfor jeg havde fået det på. Og man måtte slet ikke ligge med det om natten? Da havde jeg haft det på i 14 dage uden at have det af? | Godt |
| ✎ | 10 | Vi synes bare, at vi blev så godt modtaget. Jeg var indlagt sammen med min søn, der havde brækket sin ankel. De var så gode til at hjælpe, vejlede og støtte, og vi fik en super behandling. Stor ros til afdelingen. Når det nu skulle være, så var det en rigtig god oplevelse, hvor vi var helt trygge, og alle var så imødekommende, fagligt dygtige og søde og rare. Tak for det. | Virkelig godt |
| ✎ | 11 | Gode senge. | Godt |

Bilag 5





-  12 Jeg bryder mig ikke om at læge NN/sygeplejerske NN taler hen over hovedet på en! Plejepersonalet var utrolig søde og venlige, men hvor har de travlt. Der kan være lang ventetid på f.eks. Smertestillende medicin eller hjælp. Godt
-  13 Jeg har kun ROSER, en hel BUKET, for operationen, efter ti dage gik jeg uden stok, og ikke som "Haltefanden" eller "Chaplin", og benene er lige lange, TAK. Hvor kan der SPARES mange penge i administrationen af hjemmehjælp. Den er under al kritik. Intet svar
-  14 Meget imødekommende og informerende. Særligt skal nævnes afdelingens venlighed og gode humør! Godt
-  15 Alt var perfekt. Virkelig godt
-  16 Renlighed kunne være bedre. Den menneskelige omsorg og respekt var dårlig, nok pga. tidspres. Patienthotellet smed mig ud, selvom jeg ikke kunne komme hjem med det samme. De påstod, mit værelse var booket ud, men hvordan kunne de det, når de ikke vidste, om jeg blev udskrevet fra afdelingen. Virkelig dårlig oplevelse at få, når man er træt og har ondt, tager man jo ikke kampen op. Dårligt
-  18 Internet, flere tv-kanaler. Meget positivt personale. God behandling. Når det skulle være, var det en god indlæggelse. Virkelig godt
-  19 Afdelingen gjorde det rigtig godt og var meget imødekommende. Så trods alt blev det en god oplevelse. Virkelig godt
-  21 Sødt og venligt personale, som signalerede overskud trods travlhed. En enkelt sygeplejerske faldt uden for rammen. Hun havde ikke styr på, hvorfor vi var der, hun vidste ikke, om vi var opererede eller ikke, og så var hun meget skrap og nedladende i sin tale til en nyopereret patient. Patienten var meget dement, men derfor kan man jo godt tale ordentligt. Rengøringen var IKKE optimal. Virkelig godt
-  24 Efter operationen og opholdet på opvågningen begyndte mareridtet under opholdet på sengestuen (fire-mands), hvor al personlighed blev undertrykt. Den løbende behandling, selv den mest intime, foregik for åben tæppe. De besøgende blev længe på stuen efter besøgstiden var stoppet. Jeg måtte således holde mig fra at stå ud af sengen, indtil de besøgende fandt på at forlade stuen, da jeg ikke ønsker at vise mig offentligt i sygehusets undertøj. Personalet havde for mig at se ingen forståelse for den enkeltes blufærdighedsgrænse. Fjernsynet var en pestilens, som kværnede dagen lang. Desuden var det placeret så kun halvdelen af patienterne på stuen kunne se fjernsyn. Jeg ved ikke, hvorfor jeg bruger min tid på at skrive dette, for det vil ikke ændre på forholdene. Dårligt
-  25 Personalet kom ALTID ind på stuen med et smil og var MEGET hjælpsomme. - Fantastisk når man kunne høre og fornemme hvor stærkt de løb. Intet svar
-  29 Sygeplejerskerne på opvågningsafdelingen var MEGET søde og hjælpsomme. Venlige. Operationspersonalet plus narkosepersonalet var søde og imødekommende. Jeg kunne måske have været placeret sammen med en anden ældre på stuen. Intet svar
-  32 Jeg synes, at afdelingens personale var meget kompetente. Jeg blev indlagt med stærke smerter [] pga. bakterieangreb. Jeg har kun mødt hjælpsomhed, imødekommenhed og forståelse og har aldrig følt, at jeg var til besvær, selvom jeg ind i mellem må have været træls, fordi jeg havde så stærke smerter. Når personalet havde tid, snakkede de med patienterne og var med deres gode humør. Virkelig godt

med til at skabe en god stemning.

-  33 Forundersøgelse før indlæggelse (14 dage før operation). Jeg var utilfreds med den læge på medicinsk afdeling. Han [foretog flere forskellige undersøgelser]. Så ville han sende mig til røntgen, som jeg afslog - så blev jeg sendt til andet sygehus. Så blev jeg undersøgt af kirurg NN. Jeg er meget utilfreds med den læge, der undersøgte mig tre måneder uden at sende mig videre til kirurgerne. Der var [der opstået komplikationer], hvor jeg næsten ikke kunne gå på toilet eller gå i seng. Godt
-  35 Afdelingen trænger til renovering. Vil rose personalet for at have overskud til at bevare venlighed og overblik. Lydhøre når der opstår fejl, trods lidt personale i weekendvagt, hvor de har mange bolde i luften på en gang. Godt
-  36 Lidt bedre håndhygiejne for patienter ønskes. Virkelig godt
-  37 Jeg synes ikke, at badeforholdene var optimale. Virkelig godt
-  38 Jeg har haft en god oplevelse, og min opererede [finger] kan næsten rettes helt ud. Der er dog stadig lidt hævelser i håndfladen om morgenen, så jeg ikke helt kan lukke fingrene helt sammen mod håndfladen, men jeg håber det stadig kan blive bedre. Godt
-  39 Modtagelsen i skadestuen var virkelig god. Overflytning til afdelingen var god, god information. Travlhed på afdelingen, svært for pårørende om aftenen at få besked om operationen osv. Travlhed på afdelingen næste dag, ventede længe på udskrivelsen. Ventede alt for længe på genoptræningsplan. Intet svar
-  41 Med hensyn til natsygeplejersken var det en meget kedelig oplevelse. Én af dem var direkte ufor-skammet og absolut ikke spor venlig, tværtimod. Ikke hjælpsom, men sur og vrissen. Sådant et menneske burde ikke være natsygeplejerske. Dagsygeplejerne og aftensygeplejerne var venlige og hjælpsomme i det omfang, de havde tid. Med maden var der heller ikke nogen god oplevelse, den var salt og kedelig. Alt i alt en dårlig oplevelse. Jeg har tidligere været indlagt på et andet sygehus. Det var en helt anden og god oplevelse. Men natsygeplejersken var den samme sure person. Det kan jeg ikke vurdere
-  43 Vi kunne ikke altid få den ret, som vi var blevet stillet i udsigt, til middag. Der var ikke nok til alle dem, som havde bestilt om formiddagen. Sammenkogt ret i stedet for laks og ikke ret meget salat, næsten ingenting. Der var ikke nok til vores afdeling/stue også, lød beskeden. Godt
-  45 Jeg synes, afdelingen var lidt underbemandet, men personalet var meget positivt og venligt. Dårligt
-  47 Alt OK. Virkelig godt
-  50 Der er meget lyd, og man kan høre, hvad der sker på andre stuer, hvilket er ubehageligt, når man er meget syg. Personalet er dygtige og venlige, men kan selvfølgelig ikke være to steder på en gang. Dårligt
-  52 Jeg kan ikke huske ret meget af mit sygehusophold. Godt
-  54 Det eneste irriterende med min indlæggelse var, at jeg delte stue med en [udenlandsk mand]. Ingen kritik af ham, han var rar og sympatisk. Men han talte ikke dansk, så ret tidligt på dagen kom en datter (tror jeg), som regel med et barn, hun virkede som tolk, ret tidligt på eftermiddagen kom der en del familie med børn, de var alle flinke og rare, men det var som at blive indlagt i en [] dagligstue med hele familien. Der var ikke plads til mit privatliv ligesom den seng tog nok 75% af personalets Virkelig godt








Bilag 5

tid. Det kunne jeg godt tackle, men jeg tror mindre stærke ville have det dårligt med dette. Dette er ikke en kritik af sygehus eller personale, bare til eftertanke.

- | | | |
|--|---|---------------|
|  58 | De skal have mere tid til én. De har alt for travlt. Men det er nogle søde, venlige mennesker, der arbejder på den afdeling, jeg var. Jeg synes bare, at de skal tage pænt afsked med én, når man bliver udskrevet fra sygehuset, og omvendt tage godt imod én når man kommer. Men som jeg har sagt tidligere, de har alt for travlt. Plus at man skulle have lov til at få væske og smertestillende, når man har så mange smerter, og genoptræningen [skal] i gang så hurtigt som muligt, så vil også mange patienter blive hurtigere raske. Der kunne de også spare mange penge, hvor svært kan det være? | Godt |
|  59 | Udvis mere engagement, hilse på, præsentere sig. Følge op på resultater. Måske tænke over, hvordan man taler til voksne - for en stund - syge mennesker. Venlighed udvises helst ikke på sygestuen. | Virkelig godt |
|  60 | Alt i alt en fin behandling. | Godt |
|  62 | Jeg har kun stor ros til både læger og sygeplejersker! | Virkelig godt |


ID Kommentarer - Afsnit D4

Samlet indtryk

- | | | |
|--|---|-----------------------------|
|  2 | Der manglede lidt til større børn at lege med. | Godt |
|  4 | Det var dejligt, at vi fik lov til at blive på sygehuset, indtil vi var HELT trygge ved at køre hjem (mor). | Virkelig godt |
|  5 | Synes, at der er for mange instanser, man skal igennem. Man er i kontakt med virkelig mange "personer", op til ni på en time. Afdeling dit, afdeling dat. Frem og tilbage. | Godt |
|  7 | ALL,E jeg kom i forbindelse med, var top dygtige, tillidsvækkende og professionelle. | Virkelig godt |
|  8 | Jeg var indlagt på børneafdelingen i Randers, og de var bare så søde alle sammen. Stor ros til dem. | Virkelig godt |
|  9 | Vi blev behandlet rigtig godt på børneafdelingen. Det var bare så frustrerende at sidde og vente på en læge, som de hele tiden sagde, var på vej. Og så aldrig kom. Afdelingen fik dog fat i en anden læge til sidst, der så kunne udskrive os. Vi kunne have været udskrevet en dag før, hvis en læge havde set til hende før. Eller hvis den læge, der opererede hende, var kommet forbi og havde fortalt os om, hvad han havde lavet. Men vi har ikke set ham endnu, og nu er det snart tre måneder siden. | Virkelig dårligt |
|  10 | Indlagt på Børneafdelingen Randers. Der er meget lidt plads, når der skal stå fire senge på en stue []. Så er der ingen plads. | Det kan jeg ikke vurdere |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk





















- | | | |
|---|---|------|
|  1 | Jeg kunne godt have ønsket lidt mere kontakt med natholdet, da jeg var usikker omkring bedøvelsen i min arm. Men det var tydeligt, at de havde meget travlt den aften/nat (om der var mere travlt end normalt ved jeg ikke, men personalet havde helt tydeligt nok at se til). Og andre havde helt klart mere brug for opmærksomhed end mig. Mit var et relativt "luksus-problem" :-) | Godt |
|---|---|------|





Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

| ID | Kommentarer - Afsnit A7 | Samlet indtryk |
|----|---|--------------------------|
| 2 | Ingen kommentarer, da det var en akut indlæggelse. | Godt |
| 8 | Akut. | Godt |
| 14 | Jeg blev henvist fra min egen læge til skadestuen med en begyndende byld. Jeg blev grundigt undersøgt og blev opereret samme dag om aftenen. | Virkelig godt |
| 16 | Blev indlagt via skadestuen, hvor jeg blev hurtigt undersøgt af sygeplejersker og lagt ned og sendt til røntgen. Alt sammen dejligt hurtigt uden ventetid og flinke folk hele vejen igennem. | Virkelig godt |
| 17 | Jeg havde en oplevelse af, at ingen rigtigt vidste, hvad hinanden gjorde, og hvad der skulle ske. Jeg talte med mindst fem forskellige mennesker og blev sendt hjem med besked om at komme tilbage næste dag. | Godt |
| 18 | Alt forløb planmæssigt. | Virkelig godt |
| 19 | Indlagt via skadestuen. | Godt |
| 21 | Jeg var indlagt [få] timer. | Virkelig godt |
| 22 | Søde sygeplejersker. | Godt |
| 23 | Indlagt akut. | Det kan jeg ikke vurdere |
| 25 | Jeg blev indlagt via andet sygehus. Det var en træls tur med taxa fra det ene til det andet sygehus. I modtagelsen var man meget venlige og imødekommende. Her blev skrevet journal mm. | Det kan jeg ikke vurdere |
| 29 | Ved fald blev akut indlæggelse nødvendig. | Godt |
| 33 | Jeg blev indlagt akut efter fald i hjemmet. | Det kan jeg ikke vurdere |
| 34 | Jeg var indlagt [nogle dage] efter brud, så jeg oplevede ingen ventetid. Jeg fik en fin behandling og var godt tilfreds med hele forløbet. | Godt |
| 36 | Blev indlagt akut [] og fik en overnatning, men har kun godt at sige om behandlingen. Tak. | Intet svar |
| 37 | Blev indlagt akut hjemmefra. | Godt |
| 41 | Grunden til min indlæggelse var []. En lille operation. Men som ved min første kontakt med afdelingen, vil jeg endnu en gang gerne udtrykke min tilfredshed med den hurtige og samtidig informative gennemgang af forløbet. | Godt |

Bilag 5





















| | | | |
|---|-----------|---|--------------------------|
|  | 42 | Akut indlagt. | Virkelig godt |
|  | 44 | Akut indlagt fra skadestuen. | Godt |
|  | 45 | Gik til læge med en [skavank, der havde udviklet sig]. Lægen sendte mig straks på sygehuset, hvor jeg kom "under kniven" [til om aftenen]. Sov godt hele natten, og blev passet godt. | Virkelig godt |
|  | 46 | Blev overført fra andet sygehus. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 51 | Akut indlæggelse. | Dårligt |
|  | 55 | Jeg blev indlagt akut efter en ulykke. | Det kan jeg ikke vurdere |
| | ID | Kommentarer - Afsnit B7 | Samlet indtryk |
|  | 1 | Jeg ankom til hospital i ambulance og kom under behandling med det samme . Meget, meget flot. | Godt |
|  | 2 | Jeg blev indlagt via ambulatoriet. | Virkelig godt |
|  | 5 | Indlagt efter [ulykke] via skadestue. Udskrevet [et par dage senere]. | Godt |
|  | 9 | På skadestuen efter formodning om brækket knogle. | Godt |
|  | 12 | Jeg skulle kun have været ambulant patient, men pga. blødning efter operation blev jeg indlagt i et døgn. | Godt |
|  | 13 | Jeg blev akut indlagt! | Intet svar |
|  | 17 | Nej. Blev akut indlagt. | Godt |
|  | 21 | Min indkaldelse (tidspunkt og dato) til forundersøgelse blev ændret tre gange - det er ikke tilfredsstillende, når det også skal arrangeres med ens arbejdsplads. | Virkelig godt |
|  | 22 | Kom ind akut efter fald fra trapper. | Godt |
|  | 26 | Akut hofte af led. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 27 | [Havde uheld]. Blev indlagt akut med Falck. | Godt |
|  | 30 | Blev indlagt akut. | Virkelig godt |
|  | 34 | Det var en ulykke, så der var ingen ventetid. | Godt |
|  | 35 | Angående indlæggelse blev det hele ordnet på afdelingen. [] informationen omkring operation var god. | Godt |

| | | | |
|---|-----------|---|-----------------------|
|  | 39 | Kom via skadestuen, god information []. | Intet svar |
|  | 42 | Nej, for jeg blev direkte indlagt via skadestuen. | Virkelig godt |
|  | 47 | Meget professionel - helt ok. | Virkelig godt |
|  | 51 | Jeg blev indlagt [] efter fald på gaden, kom på skadestuen på et sygehus, blev opereret [dagen efter] for [brud], blev flyttet til andet sygehus [to dage senere] og kom hjem [to dage derefter]. Jeg har kun gode oplevelser af hele forløbet. | Intet svar |
|  | 58 | Jeg havde frygtelige smerter, og jeg ventede længe. Jeg var tæt på at besvime mange gange. Jeg måtte jo ikke få smertestillende tabletter og væske. | Godt |
|  | 61 | Jeg kom direkte fra skadestuen og blev virkelig godt modtaget på afdelingen. | Virkelig godt |
| | ID | Kommentarer - Afsnit D4 | Samlet indtryk |
|  | 6 | Det var så rart, at læge NN selv kom op, inden operationen, og informerede og [igen] efter, [for at høre] hvordan det var gået. Om resultatet havde været positivt eller ej - [her] er viden altafgørende. | Godt |
|  | 8 | Jeg var på skadestuen og blev indlagt med det samme. | Virkelig godt |

Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

| ID | Kommentarer - Afsnit A7 | Samlet indtryk |
|----|---|--------------------------|
| 3 | Lægen var dygtig. | Godt |
| 9 | Nej. | Intet svar |
| 12 | Den kunne ikke gøres bedre. | Virkelig godt |
| 16 | Alle var dejligt flinke og oplysende. | Virkelig godt |
| 18 | Man følte sig "velkommen". | Virkelig godt |
| 21 | Godt modtaget. | Virkelig godt |
| 25 | Efter et dagslangt forløb i Grenaa kom jeg på afdeling efter midnat. Her blev jeg kørt ind i en stue uden lys. Jeg havde ikke fået hverken fast føde eller væske i mange timer. Jeg måtte selv spørge, om jeg kunne få et glas vand. Her lå jeg så til om morgenen, hvor jeg så kunne se, at der var tre andre mænd på stuen. | Det kan jeg ikke vurdere |
| 26 | Utrolig god. Havde opfattelse af, at man havde forberedt, at netop jeg kom. Journal var læst inden modtagelse. | Virkelig godt |
| 27 | Alt var i orden. Alle var venlige (både sygeplejersker og læger). Mine værelseskammerater var venlige. Maden var excellent. | Virkelig godt |
| 29 | Chokeret og desorienteret, så derfor husker jeg modtagelsen dårligt. | Godt |
| 31 | Det var mandag morgen. Man kunne mærke, at ikke alt var på plads. | Virkelig godt |
| 41 | Det gjorde mig tryk, at jeg kunne mærke, at alle vidste hvad de skulle og svarede på mine spørgsmål uden tøven. | Godt |
| 42 | Virkelig godt modtaget. Godt overblik over min skade. Meget beslutsom med hensyn til behandling. Derfor mener jeg, at jeg stadig har min højre hånd. Dejligt! | Virkelig godt |
| 46 | De vidste ikke, hvor jeg skulle "bo". | Det kan jeg ikke vurdere |
| 49 | Rare og venlige. | Godt |
| 51 | God modtagelse. | Dårligt |
| 52 | Havde skåret pulsåren over, og blodet stod ud. Fik at vide, at jeg skulle sætte mig i stolen og vente, hvilket skuffede mig. Brokkede mig efterfølgende, og kom derefter hurtigt ind, hvilket jeg sætter pris på. | Dårligt |




| | | | |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 53 | Sygeplejersken var lidt sen om at komme ind til mig, der gik næsten en time. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 54 | De var meget søde og hjælpsomme. Det var min debut, så det var meget positivt. | Virkelig godt |
| ID Kommentarer - Afsnit B7 | | | Samlet indtryk |
|  | 4 | Masser af oplysninger, venlighed og omsorg. Tak til NN! | Virkelig godt |
|  | 9 | Virkelig søde mennesker på afdelingen. | Godt |
|  | 10 | Yderst behageligt og kompetent personale og imødekommende. | Virkelig godt |
|  | 11 | Der var lidt ventetid, mellem da jeg kom op på afdelingen, og da jeg blev hilst på, men ellers udmærket. | Godt |
|  | 16 | Sad rimelig længe (over to timer) på gangen og ventede, og pludselig skulle jeg skynde mig ned og klæde om til operation. | Dårligt |
|  | 17 | Følte mig virkelig velkommen og tryk. | Godt |
|  | 18 | Rart personale. | Virkelig godt |
|  | 21 | Hvorfor skal man møde [] om morgenen, når operationen først starter [to timer efter]? | Virkelig godt |
|  | 28 | Lang ventetid. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 35 | Blev informeret af opererende læge om forløbet og skulle udskrives dagen efter. | Godt |
|  | 36 | Var lidt uklar. | Virkelig godt |
|  | 38 | Der var næsten ingen ventetid ved modtagelsen, ok. | Godt |
|  | 42 | Blev modtaget på afdelingen af min kontaktperson og informeret om forløbet og faciliteterne på afdelingen samt dagsrytmen. Jeg fik udleveret en pjece om afdelingen. Der blev med det samme sørget for, at jeg havde en kande med drikke og en kolbe ved sengen, da jeg var sengeliggende. Man følte sig i meget trygge hænder. | Virkelig godt |
|  | 46 | Indkaldt [om morgenen] ved en fejl. Tidspunktet skulle være [tre timer senere.] | Virkelig godt |
|  | 47 | God stemning og professionel. | Virkelig godt |
|  | 49 | Blev sendt hurtigt videre til læge. Helt super. | Godt |
|  | 58 | Ja, det har jeg. De har for travlt. Jeg skulle selv tage elevatoren op til røntgen, og de prøvede at få det sat på plads, men det kunne de ikke [flere brud], så jeg skulle opereres. | Godt |
|  | 59 | Overfladisk. | Virkelig godt |

Bilag 5

| | | | |
|---|----|-----------------------------|---------------|
|  | 60 | VENTETID med mange smerter. | Godt |
|  | 61 | Kun en positiv oplevelse:-) | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Afsnit D4

Samlet indtryk

| | | | |
|---|---|---|------------------|
|  | 1 | De var meget venlige. | Godt |
|  | 8 | Meget søde og imødekommende og meget gode til at besvare spørgsmål. | Virkelig godt |
|  | 9 | Vi ankommer til A6 og bliver modtaget, det var udmærket. Da mit barn er 10 år, bliver vi sendt på børneafdelingen, de var bare ikke forberedt på , at vi kom. | Virkelig dårligt |














Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - Afsnit A7 | Håndtering af fejl |
|----|--|--------------------------------------|
| 1 | Jeg fik ikke udleveret vanlig smertestillende medicin, som jeg får for dårlig ryg (jeg havde påtalt det), og fik derfor efter operationen mindre smertestillende end til daglig. | Virkelig godt |
| 4 | Kun små fejl. Jeg havde selv finger på pulsen og spurgte meget ind, hvorfor det ikke har nogen betydning for mig. Jeg er meget tilfreds med forløbet. | Godt |
| 19 | Forkert halskrave fra skadestuen. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 22 | Uenighed blandt personale angående medicin. | Dårligt |
| 30 | Grundet fejloperation første gang []. Lykkedes dog fint ved operation anden gang dagen efter første operation. | Godt |
| 33 | Personalet var ikke særlig hjælpsomme, især natholdet. | Dårligt |
| 35 | [Knoglebrud]. Var i røntgen samme dag [], men de fandt ikke ud af, at det var brækket, før jeg skulle hjem 4-5 dage efter indlæggelse. Jeg har stadig ondt af h..... til i armen. | Intet svar |
| 39 | Efter knæoperation havde jeg en ekstra rygmærksbedøvelse, der skulle fjernes efter det første døgn. Det blev den bare ikke, og da aftenvagterne ville sætte ny medicin i den, gjorde jeg dem opmærksom på, at det var aftalt, at den ikke skulle sidde der længere. Men de sagde, at det stod der ikke noget om i min journal. Heldigvis faldt den selv ud og næste dag kom lægen og sagde, at det STOD i min journal, at den skulle fjernes. | Godt |
| 40 | Personalet troede, jeg var diabetiker og målte mit blodsukker. Fik at vide, jeg måtte gå/støtte på benet af egen læge, dagen efter fik jeg at vide fra en anden læge, det måtte jeg bestemt IKKE! Skylning med saltvand efter penicillin via drop, skete kun få gange under indlæggelse og resulterede i [betændelse] samt allergiske reaktioner. En læge nævnte i narkosesituation, at jeg havde en blodprop, hvilket jeg havde fået at vide, jeg ikke havde, blev bange! | Dårligt |
| 50 | Der var ikke enighed mellem plejepersonale og fysioterapeut. | Intet svar |
| ID | Kommentarer - Afsnit B7 | Håndtering af fejl |
| 4 | Stillede spørgsmål angående medicin, ville vende tilbage, kom ikke. En halv time efter spørger jeg en anden person, der vil gå ud for at se efter. Kom aldrig. | Intet svar |
| 9 | Det er selvfølgelig ikke ok, man skal opereres to gange på tre dage for at sætte en knogle sammen. | Intet svar |
| 13 | Jeg blev nægtet vand fra [om aftenen] til [om eftermiddagen næste dag], ikke så meget som at | Intet svar |



Bilag 5

væde munden, men fik en læbepomade sendt på bordet, SAMME nægtede en hovedpinetablet med kommentaren: "Hovedpine har vi alle".

- | | | | |
|---|----|---|--------------------------------------|
|  | 17 | Ingen. | Intet svar |
|  | 20 | At jeg ikke fik blod lige efter operation. Jeg skulle først blive meget dårlig. []. | Virkelig godt |
|  | 23 | Et kompliceret brud blev omopereret. | Virkelig godt |
|  | 25 | I sommeren informerede læge NN mig meget grundigt om min operation, som læge NN1 og NN2 skulle foretage. Dagen før operation kommer en tredje læge og påstår, at HAN skal operere mig - vild protest fra min side - fik aldrig nogen forklaring på, hvordan dette kunne opstå? | Virkelig dårligt |
|  | 29 | Blærebetændelse i forbindelse med gentagne engangskatherisationer. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
|  | 31 | Sygeplejersken kom og sagde, jeg fik noget forkert medicin, fordi jeg havde været indlagt [for mange år siden med en lidelse], og det har jeg ikke. | Godt |
|  | 35 | Grundet travlhed i afdelingen blev jeg fejlinformeret om, hvad - hvor jeg skulle til kontrol [], hvor længe jeg skulle have hånd i gips. Jeg informerede om, hvad jeg havde fået at vide, det blev straks undersøgt, og personalet meddelte, at det var rigtigt, hvad jeg havde fået at vide før operation. Personalet der var venlig og for mig en god oplevelse. Årsagen er nok, at nedskæringer også rammer på afdelinger, når der er udskrivning, plejer de at informere patienten. | Virkelig godt |
|  | 37 | Mit [] knæ blev kraftigt forstuvet, da jeg fik en ny hofte []. | Virkelig godt |
|  | 41 | Efter tredjedagen opstod der en voldsom infektion. Den blev behandlet med antibiotika, det varede en uge, før tallet var sådan, så det var forsvarligt med hjemsendelse. | Godt |
|  | 44 | For meget væske i årene. Brækket håndled sat forkert sammen. | Dårligt |
|  | 45 | Man havde ikke sat sig ind i mit tidligere sygdomsforløb - det har meget betydning angående medicin i forbindelse med operation. | Dårligt |
|  | 49 | Den første sygeplejerske virkede ligeglåd, og det virkede som om, der var kommunikationsproblemer mellem de forskellige afdelinger. Det skal dog siges, at resten af personalet var fantastisk, især lægen NN. | Intet svar |
|  | 50 | At jeg ikke blev undersøgt ordentligt noget tidligere. | Virkelig dårligt |
|  | 55 | Blev først opereret [et par dage efter jeg faldt og brækkede hofte]. Den ventetid lang og uforståelig for både mig og mine pårørende. | Godt |
|  | 55 | Jeg lå for længe, inden jeg blev opereret (fik fraktur og blev først opereret tre dage senere). | Godt |

ID **Kommentarer - Afsnit D4**

Håndtering af fejl

-  3 Ikke direkte fejl, men den information om behandlingsforløbet, vi fik af den første læge, var dårlig og mangelfuld. Heldigvis mødte vi senere kun kompetente folk. Godt
-  9 Vi havde på intet tidspunkt kontakt med den læge der opererede min datter. Det var frustrerende at sidde og vente på, at få besked. Men han kom aldrig. Det synes jeg er dårlig behandling af en patient. Dårligt

Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - Afsnit A7 | Samlet indtryk |
|----|--|--------------------------|
| 1 | Jeg er nu til genoptræning tre gange om ugen. Havde god hjælp af fysioterapeut under indlæggelsen. | Virkelig godt |
| 2 | Det var rart at komme (blive overflyttet) til [andet sygehus], da der tydeligvis var mere ro, tid og overskud fra personalet til at være på banen. Der kommer omsorgspersoner fra Dansk Røde Kors flere gange ugentligt, hvilket er rart. Maden er ligeledes VÆSENTLIG bedre end på [første sygehus]. Stuerne er mere velholdte og med eget toilet på [andet sygehus]. Det satte jeg pris på!! | Godt |
| 5 | Jeg blev i løbet af natten flyttet to gange til lokaler, hvor jeg ingen mulighed havde for at komme i kontakt med personalet eller andre (telefon). Jeg græd meget den nat. | Godt |
| 6 | Da jeg blev lagt i narkose, stod to læger og talte sammen og to sygeplejersker talte sammen, og jeg lå og flagrede midt i det hele! Det var meget ubehageligt. På opvågningen var alt ok - stor imødekommenhed. | Virkelig godt |
| 9 | Jeg kunne godt have tænkt mig, at jeg ikke skulle gå i seks uger uden nogen form for kontakt. Jeg var meget i tvivl om, at det, jeg gjorde, var rigtigt. | Intet svar |
| 17 | Jeg [skulle opereres]. Jeg kunne derfor ikke forstå, at jeg skulle indlægges på [] afdeling og i fuld narkose. Det kunne ingen svare mig på. Jeg talte med anæstesilægen to gange, hvilket var en gang for meget. Ingen kunne give mig et tidspunkt, hvor jeg kunne blive opereret. Jeg skulle faste og måtte ikke drikke og fik derfor migræne []. Hvis jeg tillod mig at spørge, hvor lang tid yderligere der ville gå, fik jeg at vide, at der var jo et barn, der skulle opereres før mig og et kejsersnit, og det måtte jeg have forståelse for. Det havde jeg også, men ville stadig gerne have en tidsramme. Først da jeg talte med en sygeplejerske som mente det måske var medicinsk, følte jeg mig taget alvorligt. Der kom en kirurg og vurderede mig, og på fem minutter havde han besluttet, at det kunne ordnes i lokalbedøvelse. Det skete. Først på dette tidspunkt følte jeg mig i kompetente hænder. Til gengæld havde jeg 100 % tillid til operationssygeplejersker og kirurg, der virkede meget professionelle, og plejepersonalet var søde og rare. | Godt |
| 23 | Kan fremhæve læge NN, som indlagde mig og efterfølgende har tilset mig; meget kompetent! | Det kan jeg ikke vurdere |
| 24 | God behandling. | Virkelig godt |
| 25 | Det var mit indtryk, at der var meget travlt på afdelingen, så jeg var bange for at forstyrre personalet. Mit tøj stod i en plastikpose to dage ved siden af min seng på gulvet. I to dage så jeg rengøringssdamen bruge den samme klud til at tørre patientborde, paneler og stole af! | Det kan jeg ikke vurdere |
| 28 | Meddelelsen om nedlæggelse af afdeling A7 kom på min anden dag. Denne meddelelse gav en del tumulter og snak. Det er mig uforståeligt, at en så velfungerende afdeling lukkes af økonomiske årsager!?? | Godt |















| | | | |
|---|----|--|--------------------------|
| ✎ | 29 | Havde meget ondt i ryggen efter [bedøvelse]. Blev orienteret om, at det kunne forløbe over nogle måneder. | Godt |
| ✎ | 32 | Jeg manglede at snakke med en læge søndag, da han havde vagt på skadestuen. | Godt |
| ✎ | 33 | Jeg synes ikke, personalet var uddannede nok til at takle min situation. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 37 | Kom andendagen for indlæggelse til afdeling med feber på ca. 40. Fik af læge at vide, at man håbede en medicinkur ville gøre mig rask, fordi en operation ville "være en katastrofe", uden at komme nærmere ind på, hvad det var. Jeg håber ikke, at andre patienter i en lignende situation "overfaldes" på den måde. | Godt |
| ✎ | 39 | Generelt var aftenvagterne meget fortravlede. Måske for få personer på vagt? | Virkelig godt |
| ✎ | 40 | Kommunikationen mellem læge til læge, læge til sygeplejerske, samt afdeling til afdeling, var IKKE tilfredsstillende - her kan bl.a. nævnes en henvisning, som var blevet væk! Det er bekymrende, at min familie skulle komme og "slå i bordet", for at jeg kunne få noget at vide, om, hvad der skulle ske videre frem. Min datter kunne bl.a. fortælle personalet, at [medicin] gav en del [bivirkninger for mig]. Er det ikke noget, I skulle have haft med i tankerne? | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 42 | Jeg var meget dopet af smertestillende medicin. Derfor fattede jeg ikke så meget, men min [ægtefælle] blev rigtig godt underrettet. | Virkelig godt |
| ✎ | 43 | Genoptræning var en god ting i forløbet. | Virkelig godt |
| ✎ | 44 | Overflytning til aflastning og begyndende genoptræning på [] plejehjem. | Godt |
| ✎ | 46 | Der var ikke tjek på noget som helst, da jeg blev overflyttet fra andet hospital! | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 50 | God kontakt på opvågning, flot forløb der. Flot forløb, god kontakt til dag/aften plejepersonale. Meget dårligt, uprofessionelt natpersonale, FEJLMEDICIN. Dårlig kontakt mellem plejepersonale og fysioterapeuter. Ikke samme holdning til ny operation og hjemsendelse med hjælpemidler []. | Dårligt |
| ✎ | 52 | Følte ikke, at personalet havde styr på tingene. For meget af personalet var under uddannelse. Blev lovet smertestillende piller, hvilket jeg spurgte efter to gange. Først tredje gang fik jeg hjælp ved at spørge læge NN. | Dårligt |

ID Kommentarer - Afsnit B7

Samlet indtryk

| | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 10 | Vi blev behandlet så godt. Alle var super kompetente, søde, imødekommende, respektfulde og gode menneskelige egenskaber, så søde og rare og faglige. | Virkelig godt |
| ✎ | 12 | Ambulatoriet gav besked om, hvilket smertestillende medicin jeg måtte tage, når jeg kom hjem. Det ville afdelingen så ikke give til mig - først efter lang diskussion. Hvorfor er der ikke ens regler? Det gør da, at man som patient bliver forvirret og utryg! | Godt |
| ✎ | 13 | Plejen er helt OK, med undtagelse af før omtalte person. Hende håber jeg aldrig at møde igen. | Intet svar |

Bilag 5

| | | | |
|---|---|--|-----------------------|
|  | 15 | Alt var godt. | Virkelig godt |
|  | 23 | Efterbehandlingen har været god og effektiv. | Virkelig godt |
|  | 29 | Jeg lå lige inden for døren, hvor der var utrolig meget trafik - både af personale, men i høj grad til medpatient, som lå inderst på stuen. Der var meget besøg til medpatient på alle tider, og hun brugte flittigt mobiltelefonen. Døren blev ikke holdt lukket, på trods af, at jeg/vi bad om det. | Intet svar |
|  | 38 | Tilfredsstillende og professionelt. | Godt |
|  | 46 | Jeg oplevede en natsygeplejerske, der ikke var særlig patientvenlig. | Virkelig godt |
|  | 47 | Jeg har haft et optimalt behandlingsforløb. Alt fungerede på alle afdelinger. | Virkelig godt |
|  | 49 | Meget tilfredsstillende. Især at min kæreste fik lov til at overnatte sammen med mig, betød meget. | Godt |
|  | 50 | At personalet er/har for travlt, hvilket stemning/omsorg og pleje bærer præg af. Det er ubehageligt at bede om hjælp, når personalet er presset, og det er ubehageligt at vente på f.eks. at komme af et bækken. Personalet var venlige og dygtige, men var "begrænsede i høj grad" af tiden. Meget skrabt pleje - lavdiscount. | Dårligt |
|  | 53 | Jeg vil rose personalet, der tog imod på operationsstuen og gjorde mig klar til operationerne begge gange. Også på opvågningsstuen. De var bare ok og meget hjælpsomme. | Intet svar |
|  | 58 | Jeg fik ingen smertestillende tabletter og væske. Ventetiden er alt for lang. Jeg kom på sygehuset [i efteråret], og jeg blev først opereret [dagen efter] om aftenen. Det var ikke til at holde ud med de mange smerter, og ingen væske førend sidst på eftermiddagen. | Godt |
|  | 59 | Ingen sammenhæng i medicinering. Det skulle jeg selv holde styr på. Ingen refleksion over blodprøveresultater. Ingen modtagelse før flere timer senere efter operation. | Virkelig godt |
|  | 61 | Kun at jeg fik en virkelig god service. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Afsnit D4 | | Samlet indtryk |
|  | 9 | Hun var tilknyttet [anden afdeling], blev overflyttet til [børneafdelingen], men lægen havde svært ved at finde [børneafdelingen], da vi aldrig så ham. | Virkelig dårligt |
| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | | Samlet indtryk |
|  | 1 | Da jeg kom retur fra operation var det sent. Der gik lang tid, før der blev lejlighed til at tale med personalet omkring operationens forløb. Jeg nåede at gøre mig selv lidt nervøs for, om min arm ville komme til at fungere ordentligt igen. (Bedøvet med blokade, der fortog sig ret langsomt. Det var jeg ikke helt forberedt på). | Godt |

Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

| ID | Kommentarer - Afsnit A7 | Samlet indtryk |
|----|--|--------------------------|
| 1 | Jeg er enlig og havde det dårligt med udskrivelsen, jeg havde mange smerter og er dårlig selvhjulpent, alligevel blev der ikke sørget for hjælp, først flere dage senere, da min egen læge kom ind i billedet. | Virkelig godt |
| 13 | Jeg synes, det var hurtigt. [Udskrevet få dage efter indlæggelse] efter at have fået nyt knæ. | Godt |
| 15 | Nej, det har jeg ikke. Stort set fuld tilfredshed! | Godt |
| 16 | Lægerne og fysioterapeut sikrede sig, at jeg kunne gå op ad trapper før min udskrivelse, så jeg kunne komme op i min lejlighed. Og sygeplejersker sørgede for ekstra smertemedicin til min første uge hjemme, da jeg havde stærke ryg smerter. Og frygtede turen op til 2. sal. Beslutningen om udskrivelse var lagt op til mig, om jeg mente jeg kunne klare det. | Virkelig godt |
| 26 | Samarbejdet til kommunal visitation i forbindelse med genoptræning har været utrolig dårlig. På trods af fysioterapeuten har noteret, at jeg straks efter udskrivning skulle have hjælp til genoptræning, gik der flere uger, før jeg fik hjælp. | Virkelig godt |
| 31 | Ville gerne have set på skrift, hvad der var godt og ikke godt for det videre forløb. | Virkelig godt |
| 33 | Jeg var glad, da jeg blev overflyttet til genoptræning [på genoptræningstilbud]. | Det kan jeg ikke vurdere |
| 37 | Blev udskrevet med en tre måneders antibiotikakur foran mig. Det blev påpeget, at jeg skulle tage den med ro i perioden, men ikke nogen råd om kost og drikkevaner. | Godt |
| 39 | Generelt er det en rar afdeling, og personalet virker meget rare og kompetente bortset fra lidt stress indimellem. | Virkelig godt |
| 40 | 1) Jeg synes, det er bekymrende/dårligt, at jeg stadigvæk ikke har fået at vide, hvad jeg fejler. Jeg ved jo ikke, om der er noget, jeg kunne gøre selv i forhold til øvelser/kost. 2) Ved udskrivelsen blev jeg sat i [behandling], men fik ikke at vide, hvad der videre skulle ske. | Det kan jeg ikke vurdere |
| 41 | Jeg fik en grundig oplæring i genoptræning ved enkle øvelser og fik oplyst mulighed for at kunne henvende mig, hvis jeg blev i tvivl om noget. | Godt |
| 48 | Da jeg har fået en knæprotese, havde det været rart at have en fysioterapeut til at SE, om jeg gjorde øvelserne rigtigt. Evt. en uge efter udskrivelsen. Det var rart at blive ringet op efter 14 dage. | Virkelig godt |
| 49 | Går stadig til behandling for en brækket arm. | Godt |
| 50 | Der skal være mere samarbejde mellem plejepersonale og fysioterapeut, så vi ikke får én slags bandage lagt, og når så fysioterapeuten kommer, bliver det lagt om. Det er en dårlig oplevelse, for hvad er rigtigt? Hvad med økonomien? | Dårligt |

| ID | Kommentarer - Afsnit B7 | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| ✎ | 4 Man kunne dæmpe det ved orientering i god tid. Hjemdagen efter operation [skal man] i eget kluns, tømme skab og sengebord, pakke sammen. Det virker overvældende, når man er [ældre] og ved, man skal hjem og klare sig selv. | Virkelig godt |
| ✎ | 9 Jeg lånte forskellige hjælpemidler, men ville gerne have lånt en kørestol, da jeg ikke måtte støtte på foden i fem uger. Det kunne ikke lade sig gøre, da de vurderede, jeg kunne klare mig indendørs. Fem uger uden at kunne komme ud??? Når man havde stolen stående alligevel. | Godt |
| ✎ | 16 Blev sendt på patienthotellet. Måske ikke god ide, når [] hånden lige er opereret. | Dårligt |
| ✎ | 25 Blev udskrevet over middag med to albuestokke og gangstativ. Først [nogle dage senere] fik jeg toiletforhøjer - har aldrig været i brug her - plus en "kørestol" - bruger den stadig ved diverse daglige ting, som jeg har været afskåret fra i [nogle] dage og derfor lige ved at give op! | Intet svar |
| ✎ | 29 Jeg blev udskrevet til aflastning på ældrecenter. Jeg blev medicineret med [smertestillende]. Jeg tåler meget dårlig medicinen. Jeg blev forkvalmet og fik forstoppelse - og havde meget ubehag i den forbindelse. Min familie opdagede og fik det ændret. Min familie havde oplyst til sygehuset, at jeg ikke tåler stærk medicin. | Intet svar |
| ✎ | 36 Efter udskrivelsen hævede mit ben meget. Dog kun et døgn, så var det væk igen. Det var jeg ikke forberedt på. | Virkelig godt |
| ✎ | 38 Alt har været velkoordineret i forbindelse med min indlæggelse, operation og udskrivelse. Eneste punkt var, at jeg ikke på forhånd var informeret om valgmulighed om bedøvelsesmåde - narkose kontra lokalbedøvelse, som jeg valgte. | Godt |
| ✎ | 39 Var til ambulant kontrol [i efteråret]. Fik en genoptræningsplan, rykkede [kommunen], kendte ikke til sagen. Genoptræningsplan ikke sendt. Kontakt til ambulatorium/fysioterapeut, modtog planen to uger efter, gipsen var fjernet - så næsten tre uger før genoptræningen kom i stand. | Intet svar |
| ✎ | 40 Læge NN var sendt på kursus []. Derfor blev jeg ikke udskrevet efter to dage, selvom jeg var klar til det. | Godt |
| ✎ | 43 Noget af materialet, der blev udleveret FØR indlæggelse, var for gammelt (2003) og dermed kunne virke misvisende. Ikke med dårlige følger. | Godt |
| ✎ | 47 Jeg har været meget godt tilfreds, og jeg glæder mig faktisk til det næste behandlingsforløb. | Virkelig godt |
| ✎ | 48 Mine børn havde bestilt et ophold på 12 dage på et seniorcenter i anden by. Det var rigtig godt for mig, mad og træning hver dag. Lægen har jeg ikke hørt noget fra (måske senere). | Godt |
| ✎ | 50 Blev overført til et andet sygehus. | Dårligt |
| ✎ | 53 Jeg er enlig! Jeg synes ikke, at samarbejdet er godt nok. Jeg er opereret to gange []. Begge gange gik der ca. halvandet døgn, før der kom nogen og hjalp mig. | Intet svar |
| ✎ | 56 For ringe genoptræning. | Dårligt |

| | | |
|-----------|---|--------------------------|
| ✎ | 57 Personalet ringede hjem til ægtefælle og fortalte, at patienten kunne klare sig selv med at gå rundt og klare sit toiletbesøg. Hjemme kunne hun ingenting, og hjemmeplejen blev først orienteret efter, at vi selv havde kontaktet plejehjemmet for at få hjælp til gangtræning. | Godt |
| ✎ | 58 Jeg synes, at man skal orienteres bedre og have lov til at få en sygebil hjem. Jeg var meget svimmel og tæt på at besvime. | Godt |
| ✎ | 59 Hvis [den skriftlige information] havde været up to date, mindre forvirring/tvivl og bedre sammenhæng med de forskellige involverede. Mest positive oplevelse, en fysioterapeut der koordinerede og fulgte op. | Virkelig godt |
| ✎ | 63 Nej | Det kan jeg ikke vurdere |
| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Samlet indtryk |
| ✎ | 1 Det er jeg altid betænkelig ved. Jeg er overvægtig og lever ikke sundt nok. Men det har ikke umiddelbar relevans for det, jeg var indlagt for. | 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.² 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.

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