

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning)
Hospitalsenheden Vest**



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:	396
Besvarelser fra afdelingens patienter:	233
Afdelingens svarprocent:	59%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

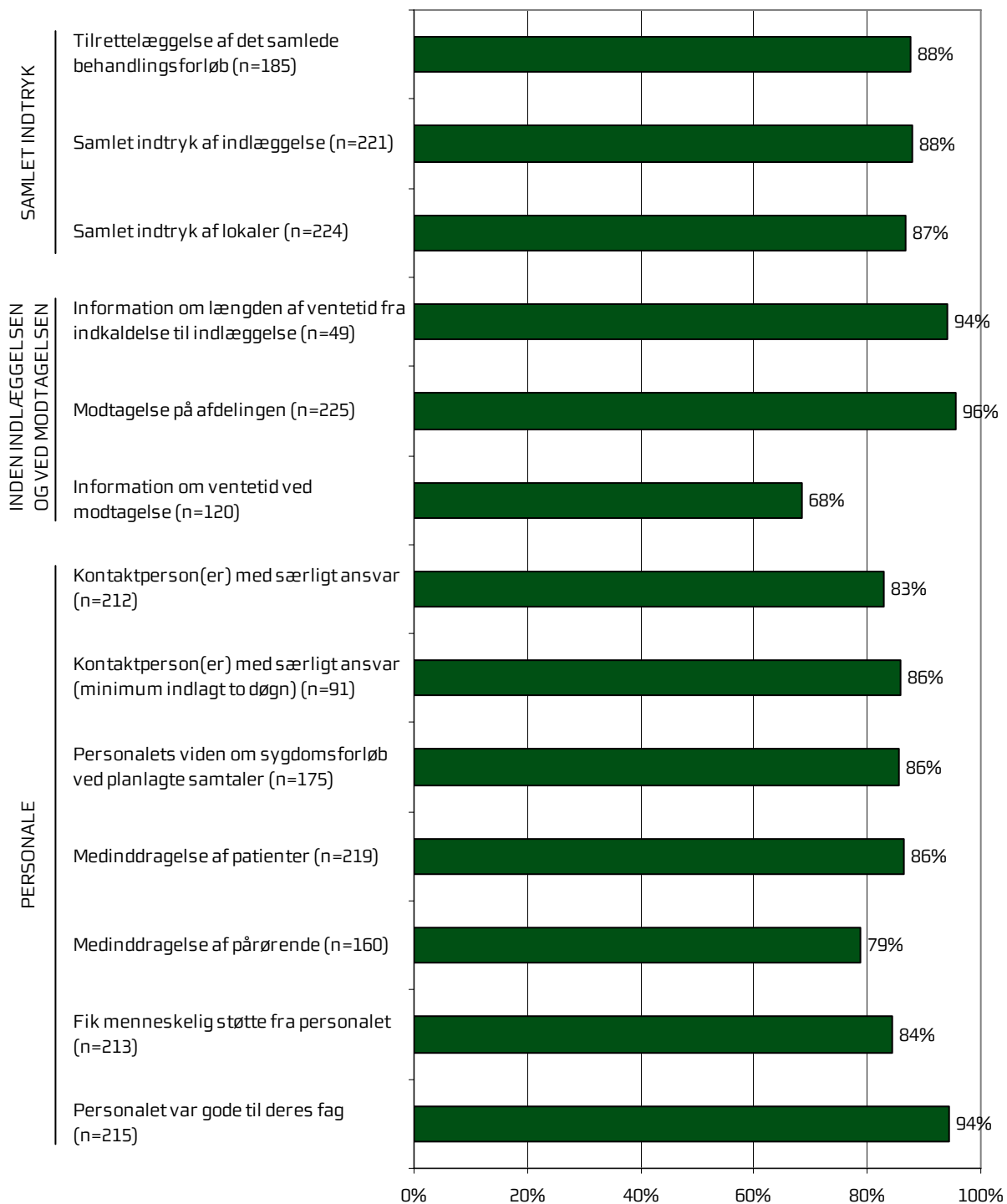
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

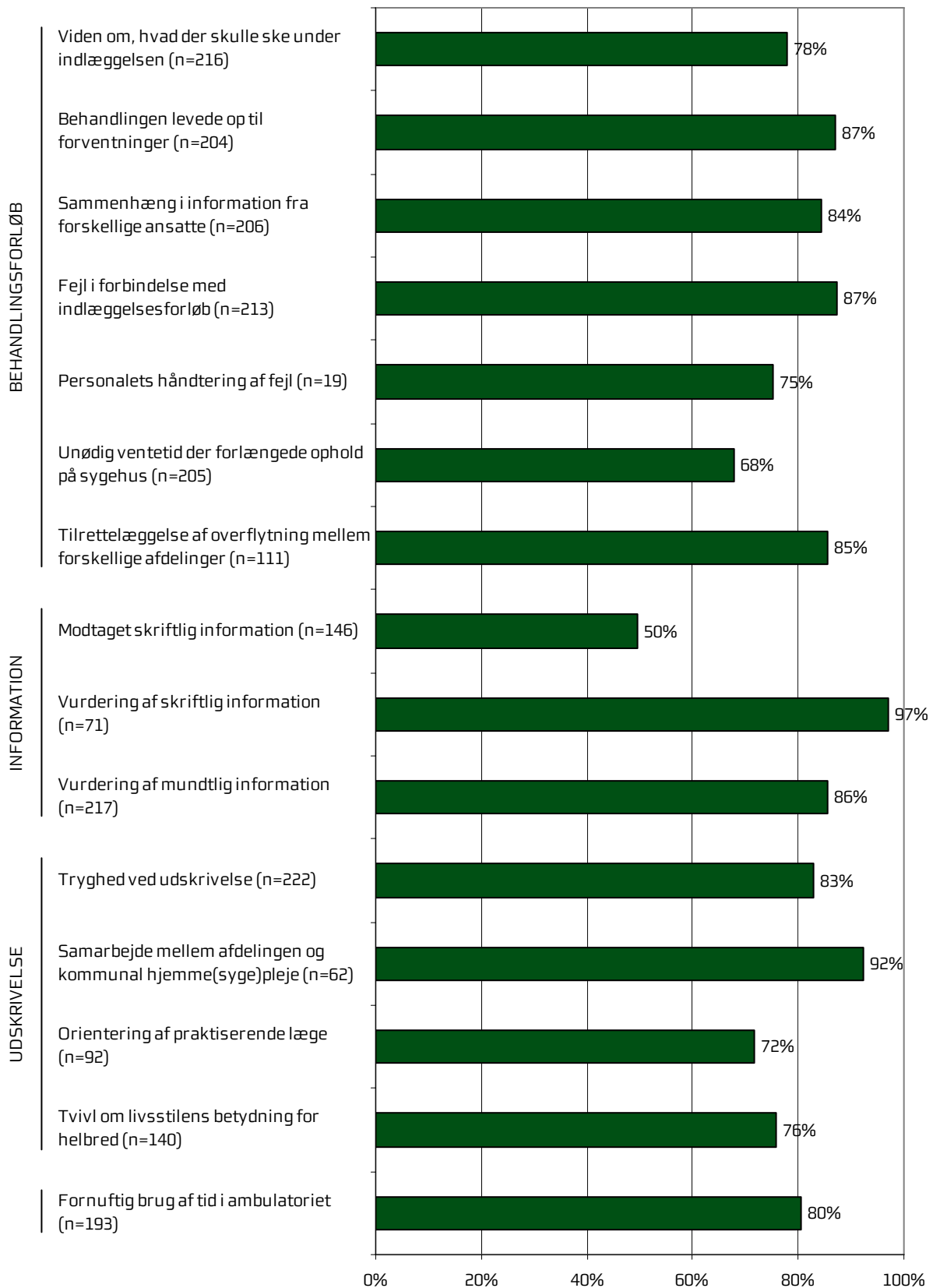
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

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

Venstre side

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

Højre side

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

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

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning)

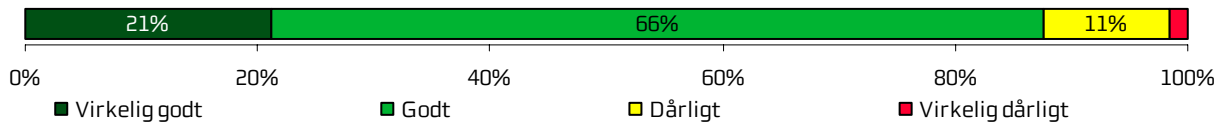
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

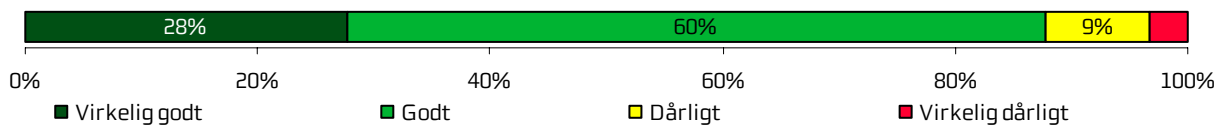
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

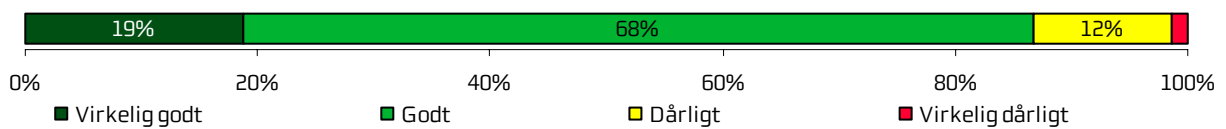
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=185)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=221)



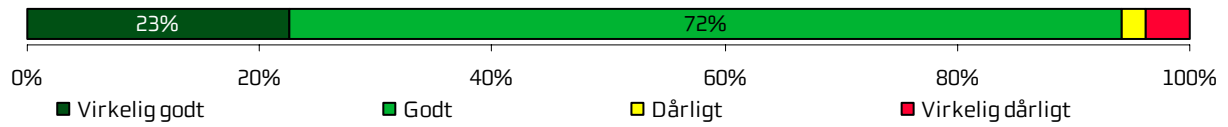
Samlet indtryk af lokaler (n=224)



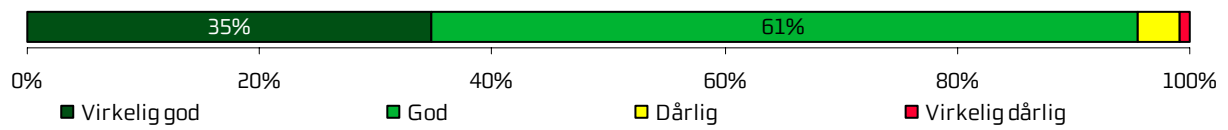
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		88 %	93 %	99 %	91 %	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		88 %	91 %	99 %	93 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		87 %	84 %	100 %	89 %	94 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

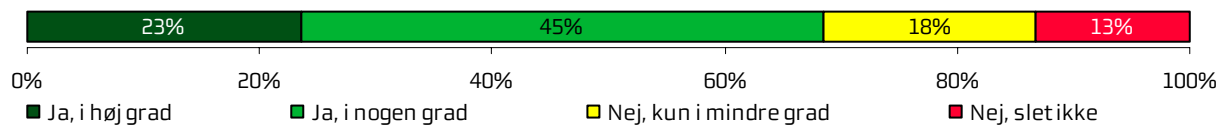
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=49)



Modtagelse på afdelingen (n=225)



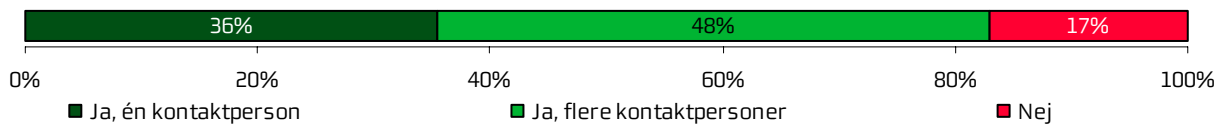
Information om ventetid ved modtagelse (n=120)



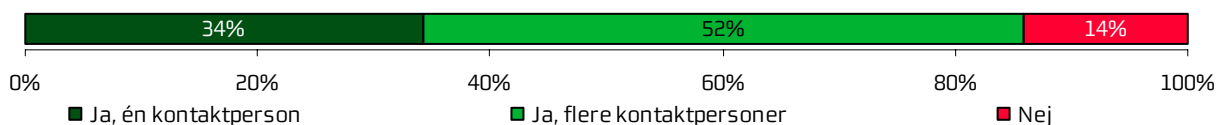
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		94 %	-	100 %	89 %	98 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		96 %	94 %	100 %	93 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		68 %	69 %	82 % *	61 %	75 %

Personale

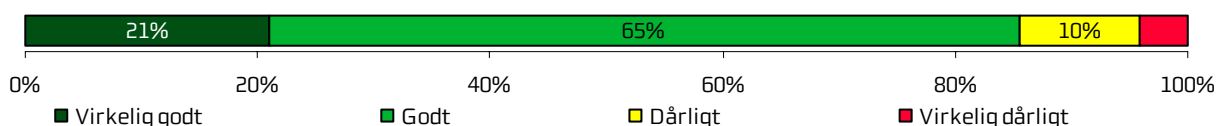
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=212)



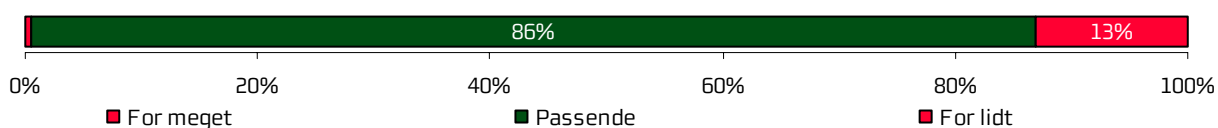
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=91)



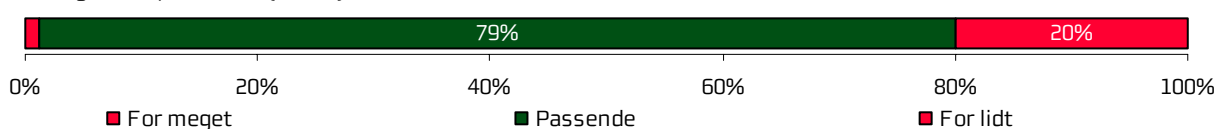
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=175)



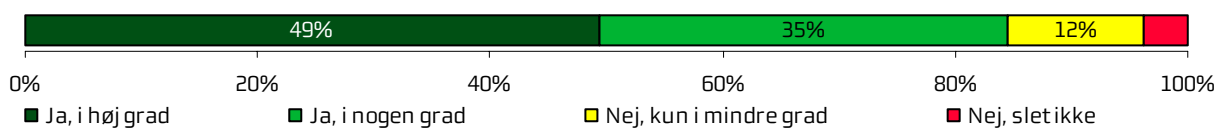
Medinddragelse af patienter (n=219)



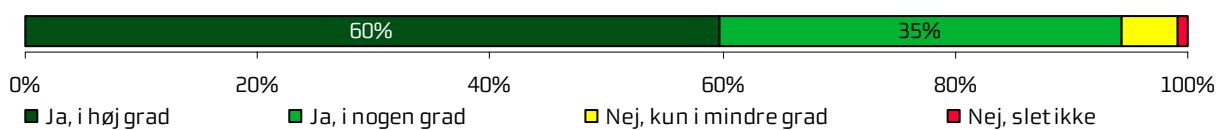
Medinddragelse af pårørende (n=160)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=213)



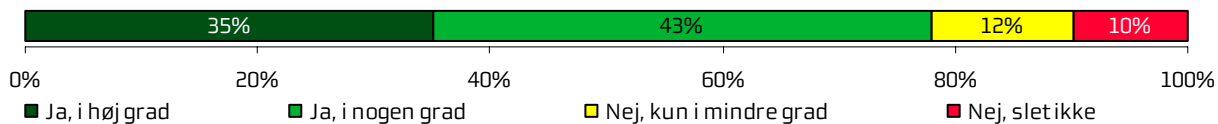
Personalet var gode til deres fag (n=215)



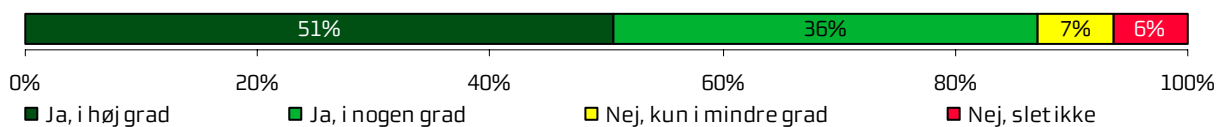
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		83 %	79 %	92 % *	80 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		86 %	-	91 %	76 %	81 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		86 %	87 %	97 % *	90 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		86 %	85 %	96 % *	86 %	90 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		79 %	78 %	95 % *	83 %	87 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		84 %	88 %	97 % *	89 %	93 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		94 %	94 %	100 %	95 %	97 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=216)



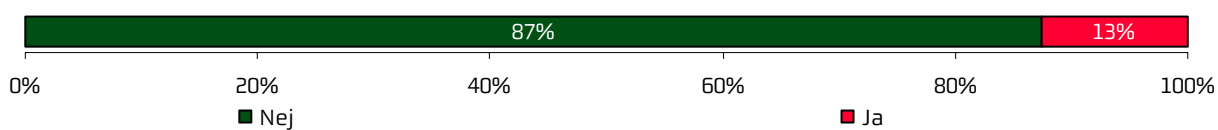
Behandlingen levede op til forventninger (n=204)



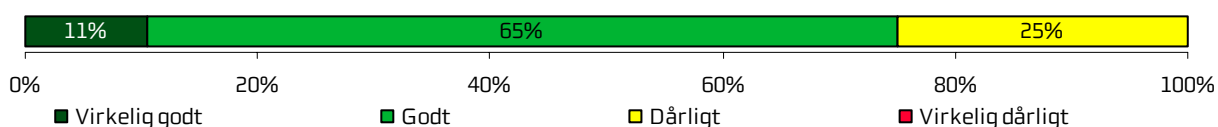
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=206)



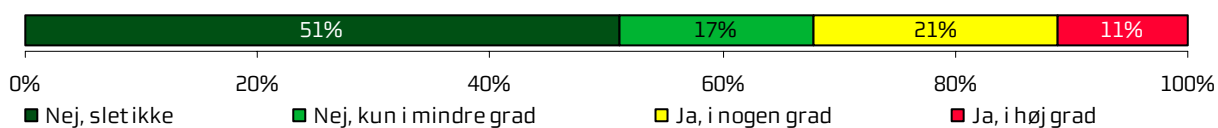
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=213)



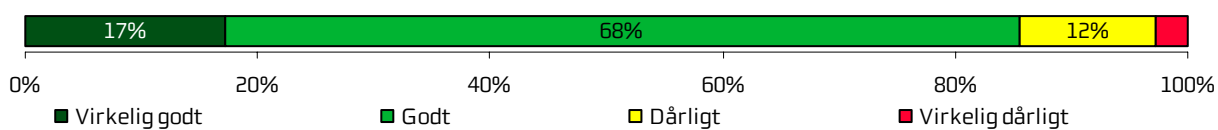
Personalets håndtering af fejl (n=19)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=205)



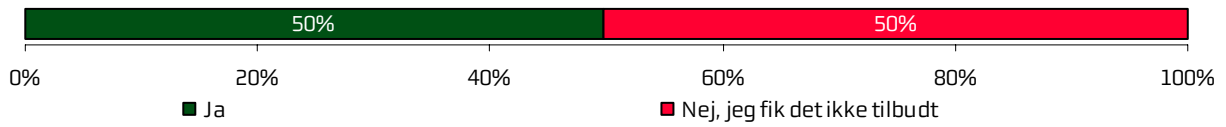
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=111)



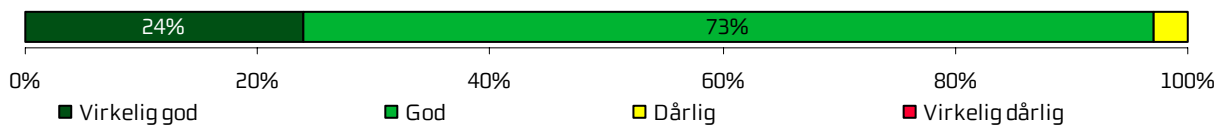
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		78 %	85 %	96 % *	76 %	85 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		87 %	85 %	96 % *	88 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		84 %	86 %	95 % *	88 %	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		87 %	-	93 % *	88 %	91 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		75 %	-	77 %	61 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		68 %	80 % *	93 % *	82 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		85 %	-	97 %	89 %	93 % *

Information

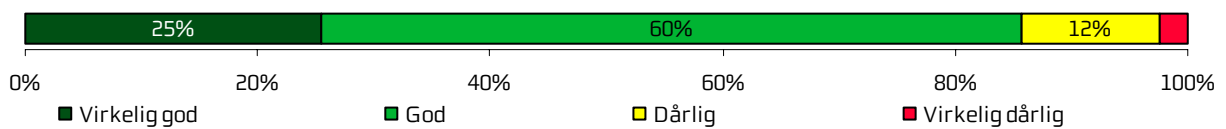
Modtaget skriftlig information (n=146)



Vurdering af skriftlig information (n=71)



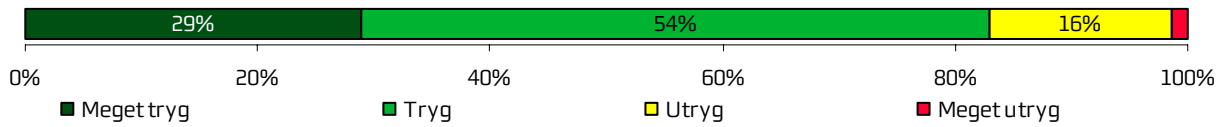
Vurdering af mundtlig information (n=217)



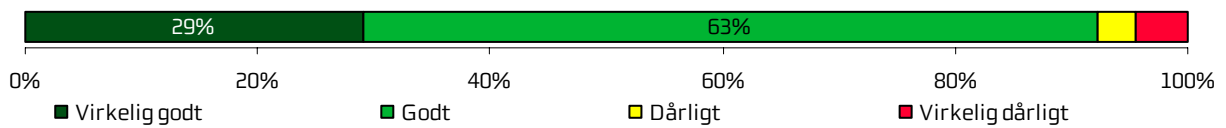
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		50 %	-	91 % *	48 %	63 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		97 %	97 %	99 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		86 %	90 %	98 %	91 % *	94 % *

Udskrivelse

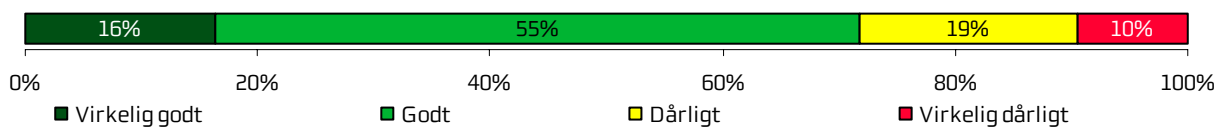
Tryghed ved udskrivelse (n=222)



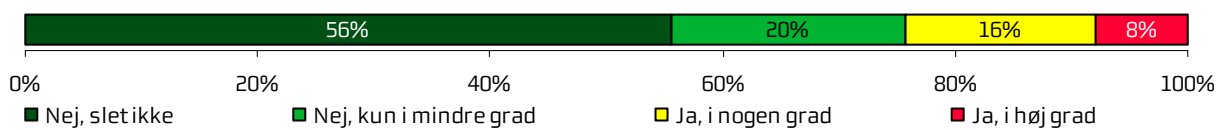
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=62)



Orientering af praktiserende læge (n=92)



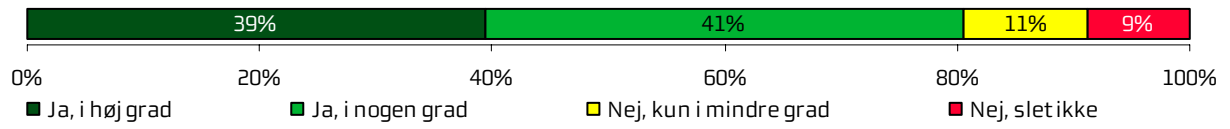
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=140)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		83 %	84 %	95 % *	86 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		92 %	83 %	96 %	89 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		72 %	75 %	97 %	86 % *	89 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		76 %	78 %	79 %	66 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=193)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?		80 %	90 % *	97 % *	89 % *	93 % *

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. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?						
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>		
4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?						
5. 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.: >>løbnr<<

PERSONALE

6. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>			
7. 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"/>	
8. 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"/>		
9. 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"/>

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

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) 59 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	59%	100%
Køn		
Mand	40%	46%
Kvinde	60%	54%
Aldersgruppe		
0-19 år	12%	12%
20-39 år	14%	20%
40-59 år	27%	27%
60-79 år	32%	28%
80- år	15%	14%

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	233		100%	
Køn				
Mand	94		40%	
Kvinde	139		60%	
Aldersgruppe				
0-19 år	28		12%	
20-39 år	32		14%	
40-59 år	64		27%	
60-79 år	75		32%	
80- år	34		15%	
Skema udfyldt af				
Patienten	187		89%	
Pårørende	24		11%	
Modersmål				
Dansk	218		97%	
Ikke dansk	6		3%	
Indlæggelsesform				
Akut	179		77%	
Planlagt	54		23%	
Afsnit				
Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	149		64%	
Kirurgisk Afdeling, Herning	75		32%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9		4%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	66	11	2	185	35
Køn						
Mand	25	68	5	1	76	12
Kvinde	18	65	15	2	109	23
Aldersgruppe						
0-19 år	13	74	13	0	23	3
20-39 år	16	52	28	4	25	6
40-59 år	23	63	12	2	49	13
60-79 år	27	68	5	0	60	11
80- år	18	75	4	3	28	2
Skema udfyldt af						
Patienten	24	62	12	2	149	30
Pårørende	5	95	0	0	20	3
Modersmål						
Dansk	21	66	11	2	175	35
Ikke dansk	16	84	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	19	68	11	2	133	33
Planlagt	27	62	9	2	52	2
Afsnit						
Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	19	67	13	2	112	27
Kirurgisk Afdeling, Herning	27	66	6	1	67	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	67	33	0	6	2

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	28	60	9	3	221
Køn					
Mand	37	60	2	1	85
Kvinde	22	60	13	4	136
Aldersgruppe					
0-19 år	20	68	12	0	25
20-39 år	14	57	16	13	30
40-59 år	23	59	14	3	64
60-79 år	42	54	4	0	72
80- år	23	73	0	3	30
Skema udfyldt af					
Patienten	30	56	10	3	182
Pårørende	18	82	0	0	23
Modersmål					
Dansk	28	59	9	3	211
Ikke dansk	0	100	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	27	60	10	3	167
Planlagt	30	59	7	4	54
Afsnit					
Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	27	59	11	4	142
Kirurgisk Afdeling, Herning	31	63	4	3	72
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	57	29	0	7

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	19	68	12	1	224
Køn					
Mand	23	68	9	0	87
Kvinde	16	68	14	2	137
Aldersgruppe					
0-19 år	26	63	11	0	27
20-39 år	6	72	18	3	32
40-59 år	16	59	22	3	63
60-79 år	19	75	6	0	72
80- år	30	70	0	0	30
Skema udfyldt af					
Patienten	20	65	13	2	183
Pårørende	9	87	4	0	23
Modersmål					
Dansk	19	67	13	1	214
Ikke dansk	16	84	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	18	69	11	2	172
Planlagt	21	63	15	0	52
Afsnit					
Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	17	69	11	2	144
Kirurgisk Afdeling, Herning	24	64	13	0	72
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	75	25	0	8

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	23	72	2	4	49	2	181
Køn							
Mand	19	76	5	0	21	0	73
Kvinde	25	68	0	7	28	2	108
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	4	0	24
20-39 år	20	80	0	0	5	0	27
40-59 år	22	67	0	11	9	1	53
60-79 år	26	70	0	4	23	1	51
80- år	13	75	13	0	8	0	26
Skema udfyldt af							
Patienten	22	72	2	4	42	2	142
Pårørende	-	-	-	-	3	0	21
Modersmål							
Dansk	21	73	2	4	44	2	171
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	4
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	179
Planlagt	23	72	2	4	49	2	2
Afsnit							
Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	-	-	-	-	0	0	149
Kirurgisk Afdeling, Herning	23	72	2	2	47	2	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0	7

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	61	4	1	225
Køn					
Mand	46	52	1	1	90
Kvinde	28	66	5	1	135
Aldersgruppe					
0-19 år	37	59	4	0	27
20-39 år	26	61	13	0	31
40-59 år	32	63	2	3	62
60-79 år	41	58	1	0	74
80- år	32	65	3	0	31
Skema udfyldt af					
Patienten	36	60	4	1	185
Pårørende	26	74	0	0	23
Modersmål					
Dansk	35	61	3	1	214
Ikke dansk	33	67	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	37	59	3	1	171
Planlagt	28	66	6	0	54
Afsnit					
Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	37	58	3	1	143
Kirurgisk Afdeling, Herning	32	64	4	0	74
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	88	0	0	8

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	45	18	13	120	16
Køn						
Mand	29	45	18	8	49	9
Kvinde	20	45	18	17	71	7
Aldersgruppe						
0-19 år	28	39	22	11	18	2
20-39 år	22	30	44	4	23	2
40-59 år	21	45	15	18	33	3
60-79 år	25	58	6	12	33	8
80- år	23	46	8	23	13	1
Skema udfyldt af						
Patienten	24	44	17	15	98	13
Pårørende	23	53	23	0	13	0
Modersmål						
Dansk	22	44	19	14	113	16
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	24	46	15	15	93	14
Planlagt	22	41	30	7	27	2
Afsnit						
Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	22	46	14	17	76	13
Kirurgisk Afdeling, Herning	29	42	26	3	38	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	50	17	33	6	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	36	48	17	212
Køn				
Mand	33	54	12	84
Kvinde	37	43	20	128
Aldersgruppe				
0-19 år	26	63	11	27
20-39 år	29	40	31	32
40-59 år	37	45	18	62
60-79 år	39	52	9	64
80- år	41	37	22	27
Skema udfyldt af				
Patienten	37	45	18	173
Pårørende	46	49	5	22
Modersmål				
Dansk	36	47	17	202
Ikke dansk	33	67	0	6
Indlæggelsesform				
Akut	34	49	17	161
Planlagt	39	43	17	51
Afsnit				
Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	37	43	19	134
Kirurgisk Afdeling, Herning	34	55	11	71
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	57	29	7

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	34	52	14	91
Køn				
Mand	27	64	9	34
Kvinde	39	44	17	57
Aldersgruppe				
0-19 år	14	71	15	7
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	42	43	15	26
60-79 år	30	57	13	37
80- år	42	41	18	17
Skema udfyldt af				
Patienten	36	51	13	75
Pårørende	45	55	0	9
Modersmål				
Dansk	34	51	15	88
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	38	50	12	68
Planlagt	22	57	21	23
Afsnit				
Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	43	43	14	58
Kirurgisk Afdeling, Herning	16	71	13	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

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	21	65	10	4	175	43
Køn						
Mand	24	65	11	0	74	13
Kvinde	19	64	10	7	101	30
Aldersgruppe						
0-19 år	20	64	12	4	25	1
20-39 år	14	52	19	15	21	10
40-59 år	21	60	13	6	48	15
60-79 år	25	67	7	0	55	14
80- år	19	77	4	0	26	3
Skema udfyldt af						
Patienten	23	63	10	4	139	40
Pårørende	10	80	10	0	20	1
Modersmål						
Dansk	21	64	11	4	164	43
Ikke dansk	33	67	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	21	64	10	5	128	36
Planlagt	21	66	11	2	47	7
Afsnit						
Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	19	65	10	6	104	32
Kirurgisk Afdeling, Herning	23	63	12	2	65	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	6	3

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	86	13	219
Køn				
Mand	1	88	10	87
Kvinde	0	85	15	132
Aldersgruppe				
0-19 år	0	89	11	27
20-39 år	0	76	24	32
40-59 år	0	85	15	61
60-79 år	1	90	8	70
80- år	0	90	10	29
Skema udfyldt af				
Patienten	1	87	13	178
Pårørende	0	91	9	23
Modersmål				
Dansk	0	86	14	209
Ikke dansk	0	100	0	6
Indlæggelsesform				
Akut	1	86	13	167
Planlagt	0	87	13	52
Afsnit				
Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	1	86	13	139
Kirurgisk Afdeling, Herning	0	89	11	72
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	63	38	8

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	160	64
Køn					
Mand	0	89	11	71	18
Kvinde	2	71	27	89	46
Aldersgruppe					
0-19 år	0	92	8	26	1
20-39 år	0	73	27	22	10
40-59 år	6	64	30	34	29
60-79 år	0	81	19	53	19
80- år	0	84	16	25	5
Skema udfyldt af					
Patienten	1	77	22	120	63
Pårørende	0	100	0	23	0
Modersmål					
Dansk	1	78	20	153	61
Ikke dansk	-	-	-	4	2
Indlæggelsesform					
Akut	2	79	20	122	48
Planlagt	0	79	21	38	16
Afsnit					
Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	2	75	23	95	47
Kirurgisk Afdeling, Herning	0	86	14	59	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	67	33	6	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	49	35	12	4	213	7
Køn						
Mand	55	34	7	4	85	3
Kvinde	45	36	15	4	128	4
Aldersgruppe						
0-19 år	52	33	15	0	27	0
20-39 år	24	53	10	14	30	2
40-59 år	44	32	19	5	59	3
60-79 år	63	28	9	0	67	2
80- år	53	40	3	3	30	0
Skema udfyldt af						
Patienten	49	34	13	4	172	7
Pårørende	57	34	9	0	23	0
Modersmål						
Dansk	49	35	12	4	203	7
Ikke dansk	66	34	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	50	35	11	4	159	7
Planlagt	48	35	13	4	54	0
Afsnit						
Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	49	34	13	5	131	7
Kirurgisk Afdeling, Herning	53	35	9	3	74	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	63	13	0	8	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	60	35	5	1	215	10
Køn						
Mand	64	31	2	2	86	3
Kvinde	57	37	6	0	129	7
Aldersgruppe						
0-19 år	58	31	12	0	26	1
20-39 år	41	47	13	0	32	0
40-59 år	56	37	5	2	57	6
60-79 år	74	26	0	0	71	1
80- år	55	41	0	3	29	2
Skema udfyldt af						
Patienten	60	35	5	1	175	9
Pårørende	70	30	0	0	23	0
Modersmål						
Dansk	59	35	5	1	205	10
Ikke dansk	83	17	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	59	36	5	1	164	7
Planlagt	63	31	4	2	51	3
Afsnit						
Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	59	35	5	1	136	7
Kirurgisk Afdeling, Herning	65	30	4	1	71	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	8	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	35	43	12	10	216	7
Køn						
Mand	35	48	13	4	85	3
Kvinde	35	39	12	14	131	4
Aldersgruppe						
0-19 år	33	48	7	11	27	0
20-39 år	24	36	24	17	30	2
40-59 år	35	32	14	19	59	2
60-79 år	40	48	10	1	70	2
80- år	37	53	7	3	30	1
Skema udfyldt af						
Patienten	36	41	13	10	177	7
Pårørende	34	52	9	4	23	0
Modersmål						
Dansk	35	42	13	10	206	7
Ikke dansk	34	66	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	34	40	14	12	162	7
Planlagt	39	52	7	2	54	0
Afsnit						
Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	35	37	14	14	136	6
Kirurgisk Afdeling, Herning	35	53	10	3	72	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	63	0	0	8	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	36	7	6	204	15
Køn						
Mand	54	40	3	2	81	5
Kvinde	48	34	9	9	123	10
Aldersgruppe						
0-19 år	42	42	8	8	26	0
20-39 år	24	42	23	11	29	2
40-59 år	48	42	5	5	58	5
60-79 år	61	31	3	4	64	5
80- år	67	26	0	7	27	3
Skema udfyldt af						
Patienten	51	35	7	7	165	13
Pårørende	55	37	8	0	22	1
Modersmål						
Dansk	51	35	7	7	195	14
Ikke dansk	0	100	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	49	37	8	6	153	14
Planlagt	55	33	4	8	51	1
Afsnit						
Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	51	37	6	6	127	13
Kirurgisk Afdeling, Herning	51	38	6	6	69	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	13	38	13	8	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	39	45	11	5	206	15
Køn						
Mand	40	50	7	2	82	7
Kvinde	39	42	13	7	124	8
Aldersgruppe						
0-19 år	39	50	8	4	26	1
20-39 år	24	48	14	14	29	2
40-59 år	37	44	14	5	59	4
60-79 år	45	46	7	2	65	6
80- år	48	37	11	4	27	2
Skema udfyldt af						
Patienten	40	44	11	5	169	12
Pårørende	42	54	5	0	22	1
Modersmål						
Dansk	39	45	11	5	196	15
Ikke dansk	67	33	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	38	46	12	5	157	11
Planlagt	45	43	8	4	49	4
Afsnit						
Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	40	42	11	6	131	9
Kirurgisk Afdeling, Herning	40	49	9	3	68	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	71	14	0	7	1

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	213
Køn			
Mand	89	11	84
Kvinde	86	14	129
Aldersgruppe			
0-19 år	82	18	27
20-39 år	77	23	30
40-59 år	97	3	59
60-79 år	85	15	68
80- år	90	10	29
Skema udfyldt af			
Patienten	87	13	173
Pårørende	91	9	23
Modersmål			
Dansk	88	12	203
Ikke dansk	84	16	6
Indlæggelsesform			
Akut	87	13	162
Planlagt	90	10	51
Afsnit			
Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	89	11	137
Kirurgisk Afdeling, Herning	86	14	69
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	7

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	11	65	25	0	19	4
Køn						
Mand	14	86	0	0	7	1
Kvinde	8	52	40	0	12	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	0	63	37	0	5	2
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	14	44	42	0	7	1
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	14	59	27	0	14	4
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	12	60	28	0	17	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	7	73	20	0	14	4
Planlagt	21	41	38	0	5	0
Afsnit						
Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	0	88	13	0	8	3
Kirurgisk Afdeling, Herning	22	56	22	0	9	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	17	21	11	205	11
Køn						
Mand	50	18	18	13	82	5
Kvinde	52	16	23	10	123	6
Aldersgruppe						
0-19 år	33	21	33	12	24	1
20-39 år	42	7	35	16	29	3
40-59 år	46	16	21	17	58	3
60-79 år	65	15	15	5	66	4
80- år	54	29	11	7	28	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	16	23	11	164	11
Pårørende	69	13	9	9	23	0
Modersmål						
Dansk	51	17	21	11	195	11
Ikke dansk	67	0	16	17	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	48	18	20	13	157	8
Planlagt	60	13	23	4	48	3
Afsnit						
Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	49	17	22	12	131	7
Kirurgisk Afdeling, Herning	56	18	18	8	66	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	0	25	25	8	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	17	68	12	3	111	11	93
Køn							
Mand	23	71	4	2	49	4	34
Kvinde	13	66	18	3	62	7	59
Aldersgruppe							
0-19 år	11	83	0	6	18	1	7
20-39 år	17	66	17	0	12	2	18
40-59 år	10	63	24	3	30	1	29
60-79 år	23	63	11	3	35	5	28
80- år	25	75	0	0	16	2	11
Skema udfyldt af							
Patienten	19	66	13	2	86	8	82
Pårørende	7	86	0	7	14	2	6
Modersmål							
Dansk	17	68	12	3	106	10	90
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	17	67	13	3	91	9	65
Planlagt	20	75	5	0	20	2	28
Afsnit							
Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	16	66	15	3	74	7	57
Kirurgisk Afdeling, Herning	21	71	6	3	34	3	33
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1	3

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelse n	Ja, mens jeg var indlagt %	Ja til begge %	Nej, jeg fik ikke tilbudt det %	Antal n	Nej, jeg havde ikke behov for det n
Alle	29	16	4	50	146	52
Køn						
Mand	26	24	4	46	57	24
Kvinde	31	11	4	53	89	28
Aldersgruppe						
0-19 år	10	16	0	74	19	8
20-39 år	18	32	5	45	22	10
40-59 år	29	12	5	54	41	15
60-79 år	38	15	4	43	47	14
80- år	41	12	6	41	17	5
Skema udfyldt af						
Patienten	32	15	4	49	120	42
Pårørende	20	12	7	61	15	7
Modersmål						
Dansk	27	17	4	51	139	51
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	12	20	3	66	104	46
Planlagt	74	7	7	12	42	6
Afsnit						
Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	12	17	4	68	84	40
Kirurgisk Afdeling, Herning	57	14	5	23	56	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	33	0	50	6	1

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	24	73	3	0	71	1
Køn						
Mand	13	87	0	0	31	0
Kvinde	32	63	5	0	40	1
Aldersgruppe						
0-19 år	0	100	0	0	5	0
20-39 år	27	63	9	0	11	1
40-59 år	42	58	0	0	19	0
60-79 år	15	81	4	0	26	0
80- år	20	80	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	27	70	3	0	60	1
Pårørende	0	100	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	20	77	3	0	66	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	9	88	3	0	34	1
Planlagt	38	59	3	0	37	0
Afsnit						
Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	4	92	4	0	25	1
Kirurgisk Afdeling, Herning	37	60	2	0	43	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	25	60	12	2	217
Køn					
Mand	35	54	9	1	88
Kvinde	19	64	14	3	129
Aldersgruppe					
0-19 år	23	61	16	0	26
20-39 år	13	63	20	3	30
40-59 år	23	60	12	5	60
60-79 år	31	59	8	1	71
80- år	30	60	10	0	30
Skema udfyldt af					
Patienten	26	58	13	2	178
Pårørende	26	60	9	4	23
Modersmål					
Dansk	25	61	11	2	208
Ikke dansk	20	40	40	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	24	61	12	3	164
Planlagt	30	57	13	0	53
Afsnit					
Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	25	59	13	3	138
Kirurgisk Afdeling, Herning	29	60	10	1	72
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	86	14	0	7

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	29	54	16	1	222
Køn					
Mand	36	52	10	2	89
Kvinde	24	56	20	1	133
Aldersgruppe					
0-19 år	34	51	11	4	27
20-39 år	20	51	26	3	31
40-59 år	32	53	16	0	63
60-79 år	32	58	10	0	71
80- år	20	53	23	3	30
Skema udfyldt af					
Patienten	31	53	14	2	181
Pårørende	31	57	13	0	23
Modersmål					
Dansk	29	53	16	1	212
Ikke dansk	33	67	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	29	51	18	2	168
Planlagt	28	63	9	0	54
Afsnit					
Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	31	50	17	2	140
Kirurgisk Afdeling, Herning	26	62	12	0	74
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	50	25	0	8

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	29	63	3	5	62	9	143
Køn							
Mand	37	59	0	4	22	6	58
Kvinde	25	65	5	5	40	3	85
Aldersgruppe							
0-19 år	0	100	0	0	5	3	18
20-39 år	0	62	21	17	5	0	25
40-59 år	54	46	0	0	11	1	51
60-79 år	36	60	4	0	23	2	41
80- år	22	67	0	11	18	3	8
Skema udfyldt af							
Patienten	33	61	4	2	46	5	123
Pårørende	0	100	0	0	7	1	15
Modersmål							
Dansk	29	63	3	5	59	8	138
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	3
Indlæggelsesform							
Akut	31	65	2	2	45	7	110
Planlagt	24	58	6	12	17	2	33
Afsnit							
Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	33	64	3	0	33	5	96
Kirurgisk Afdeling, Herning	24	64	4	8	25	4	44
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0	3

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	16	55	19	10	92	124
Køn						
Mand	16	66	16	2	38	47
Kvinde	17	48	21	15	54	77
Aldersgruppe						
0-19 år	15	71	0	15	14	13
20-39 år	0	42	26	33	12	19
40-59 år	14	50	25	10	28	35
60-79 år	22	60	18	0	28	39
80- år	30	50	20	0	10	18
Skema udfyldt af						
Patienten	18	50	22	10	72	104
Pårørende	9	83	0	8	11	12
Modersmål						
Dansk	17	55	18	10	89	118
Ikke dansk	-	-	-	-	3	3
Indlæggelsesform						
Akut	17	52	19	12	73	92
Planlagt	16	68	16	0	19	32
Afsnit						
Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	18	48	23	11	61	76
Kirurgisk Afdeling, Herning	14	75	11	0	28	43
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	5

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	56	20	16	8	140	69
Køn						
Mand	51	25	15	9	59	26
Kvinde	59	16	17	7	81	43
Aldersgruppe						
0-19 år	54	23	23	0	13	14
20-39 år	43	29	22	7	14	17
40-59 år	52	11	25	11	44	17
60-79 år	64	18	12	6	50	14
80- år	53	37	0	11	19	7
Skema udfyldt af						
Patienten	55	20	18	8	117	54
Pårørende	67	17	8	8	12	11
Modersmål						
Dansk	56	19	16	8	134	67
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	52	21	17	9	103	54
Planlagt	65	16	14	5	37	15
Afsnit						
Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	53	20	18	9	89	41
Kirurgisk Afdeling, Herning	60	21	13	6	48	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	4

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?						
	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	39	41	11	9	193	27
Køn						
Mand	41	45	6	7	80	9
Kvinde	38	38	14	10	113	18
Aldersgruppe						
0-19 år	26	52	11	11	27	0
20-39 år	18	33	31	18	28	4
40-59 år	39	39	10	12	51	11
60-79 år	50	40	6	3	60	9
80- år	52	44	0	4	27	3
Skema udfyldt af						
Patienten	40	40	12	8	154	25
Pårørende	54	37	0	9	22	1
Modersmål						
Dansk	39	40	11	9	183	27
Ikke dansk	50	50	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	35	44	11	10	150	18
Planlagt	54	30	11	5	43	9
Afsnit						
Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	35	44	10	11	122	18
Kirurgisk Afdeling, Herning	49	37	10	5	63	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	25	38	13	8	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.















Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	Samlet indtryk
2	Underbemandet afdeling! Når patienter ringede og skulle på toilet eller havde smerter, kom der ingen hjælp. Blev indlagt [om middagen] og kom først til skanning [om aftenen], fik derefter [senerne på aftenen] først oplyst, at jeg skulle indlægges! Pårørende måtte vente, 11 timer, for at få besked!	Virkelig dårligt
3	På plussiden: Søde sygeplejersker. På minussiden: Altid forskellige læger. Ubehagelig læge NN, som talte ned til én.	Godt
4	Der mangler TV på afdelingen.	Dårligt
5	Ønsker rygerum på afdeling.	Det kan jeg ikke vurdere
6	Jeg synes, at sygeplejerskerne havde for travlt. Jeg ville gerne spørge om min sygdom, men man kunne se, at de havde travlt, og derfor fik jeg ikke spurgt om det jeg gerne ville. Maden på afdelingen var god.	Dårligt
9	Dejligt, mine forældre havde mulighed for at være hos mig.	Godt
10	Jeg synes, der var utroligt meget ventetid, og da der var mistanke om, jeg havde blindtarmsbetændelse, var det meget frustrerende, at ingen vidste noget som helst.	Dårligt
13	Næsten ingen kontakt fra personalet. Afdelingen var så beskidt, at jeg selv måtte ordne toilettet inden brug. Gammelt blod på gulvet, der kun var tørret nødtørftigt op. Urinprøver stod i lang tid. Glemte ofte at få min medicin til tiden. Afskærmninger mellem sengene var meget beskidte.	Det kan jeg ikke vurdere
14	Jeg synes, at afdelingen har gjort et fantastisk stykke arbejde. Jeg kom hjem efter fem dage. Tusind tak.	Godt
15	Stuegang virkede noget ustruktureret, både mht. tider og hvem, der var ansvarlig.	Det kan jeg ikke vurdere
16	Afdelingen kunne ikke gøre ting bedre, mere tid, flere hænder.	Virkelig godt
17	Der blev taget hensyn til, at jeg er [teenager], så jeg fik enestue med tv :)	Godt
17	Det er træls at skulle sove sammen med tre andre. Det er bedre [på andet sygehus], hvor de tager hensyn til unge, at de kommer på enestue.	Godt
18	Følte mig særdeles tryk ved personalet, altid venlige og smilende.	Virkelig godt
19	Jeg følte en stor grad af tryk under indlæggelsen og følte, jeg var blandt personer, der havde fuld kontrol over, hvad de foretog sig.	Virkelig godt

Bilag 5

	20	Det havde været rart, om man fik information om, hvad der sker, [under indgreb]. Jeg oplevede, at madvognen blev kørt væk for hurtigt (da der var én på stuen, der aldrig kunne nå at få mad mere en én gang).	Det kan jeg ikke vurdere
	22	Personalet skal overlevere ordentligt og tale med de indlagte om, hvad der skal ske. Det kiksede kun én gang, men det fyldte meget, da det stod på. Det var flot, vi fik tildelt en stue, så vi kunne være sammen. Det må også have været en lettelse for personalet, håber jeg!	Godt
	23	Jeg var lidt "ked" af lægen, der kom ind og snakkede til mig, lige inden jeg blev udskrevet, da jeg havde lidt svært ved og forstå hende.	Godt
	25	Alt i al var der generelt dårlig information, og det virkede som om medarbejderne slet ikke snakke- de sammen. Et rigtigt dårligt forløb, som både min familie og jeg ikke håber, at andre kommer til at opleve!	Dårligt
	30	De var altid parate til at hjælpe mig. Har kun godt at sige.	Godt
	33	Hurtigere scanning [flere indlæggelser], ventede næsten et døgn med stærke smerter og opkast.	Det kan jeg ikke vurdere
	34	Patienten var utrolig glad for personalet. De var meget nærværende.	Godt
	35	Jeg er godt tilfreds hele vejen igennem.	Godt
	36	Måske lidt mere menneskeligt personale, som også husker de pårørende. Man har det nærmest sådan, at man ikke ønsker at blive indlagt på Herning Sygehus en anden gang.	Dårligt
	37	Venlige læger og første klasses sygeplejersker.	Intet svar
	41	Jeg kunne godt tænke mig, når jeg var indlagt, at jeg fik den sidste undersøgelse i stedet for at man skal hjem og vente i en uge til 14 dage. Mon ikke også der kan spares ressourcer på det.	Godt
	43	Jeg var indlagt på 4-sengsstue, bl.a. med en dement dame. Hun gik rundt på stuen flere gange om natten, og jeg måtte ringe til sygeplejerskerne. Det var utrygt, da hun flere gange havde fat i mit dropstativ. Personalet håndterede det meget fint.	Godt
	44	Manglede i høj grad et lille tv, men ok. Jeg klarede mig.	Godt
	47	Jeg synes, det var rigtig tilfredsstillende, at der var tv-stue, og at der var et bord med forfriskninger imellem måltiderne.	Godt
	49	Jeg synes, at sygeplejerskerne skal være mere aktive og hjælpe de syge i stedet for at sidde henne i opholdsstuen og drikke kaffe. Når de blev kaldt fra en af de indlagte, kunne der nemt gå op til 20-25 minutter inden, der kom hjælp. Og når et gammelt menneske ønsker at blive skiftet om natten, er det ikke rimeligt, at hun skal vente til næste morgen og være drivvåd. Jeg har ikke været på nogle afdelinger, hvor plejen var så dårlig og ønsker faktisk ikke, at jeg skal komme der igen.	Intet svar
	51	Personalet gjorde alt, hvad de kunne :) (Ros til dem).	Det kan jeg ikke vurdere

-  54 Toilettet uhygiejnisk, manglende rengøring. Virkelig godt
-  58 På vegne af min far, kan jeg meddele, at han har ingen erindring om at have været indlagt. Samme dag, som han kom hjem, vidste han intet om, hvor han havde været. Intet svar
-  59 Lægerne bør lytte mere til patienterne omkring deres sygdom. Dårligt
-  60 Der manglede lys ved sengen - tv var ved at blive installeret. En "indlæggelse" kunne være sparet, hvis lægerne havde haft tid til undersøgelserne med det samme. Jeg ved stadig ikke, hvad jeg fejlede - udover en eller anden form for "akut" giggt i min [legemsdel]. Det kan jeg ikke vurdere
-  63 Jeg fik en god behandling. Der blev hurtigt sat noget i gang. Føler der blev "taget hånd" om situationen. Godt
-  64 Kirurgen lod vente på sig. Jeg fastede i 22 timer. Godt
-  66 Jeg syntes, at vagtskiftet var rigtig dårligt - fordi de ikke havde samme diagnose, men tre forskellige. Dårligt
-  67 Super godt, at der er plads til de pårørende på stuerne! Synd, at personalet har SÅ travlt, at det kan være svært at finde ud af, hvad der skal ske under indlæggelsen... Bliver lidt forvirrende! Bedre information når man modtages på afdelingen, så man føler sig tryk og kender planen/forløbet. Intet svar
-  69 Personalet i dagvagten i den afdeling, som jeg blev overført til fra [anden afdeling], var uvenner. De manglede måske styring/ledelse, og der var en del afløsere hele tiden. Personalet i aftenvagten havde virkelig travlt, og var nok et par hænder for få. Men meget venlige og hjælpsomme. Forholdene i dagligstuen var ikke gode, burde deles op i stillerum og TV-rum. Det meget velassorterede køleskab på gangen samt kaffebord var fine. Der burde dog skiltes med, at det KUN var for patienter. (En enkelt STOR familie (danske) tømte køleskabet, rub og stub). Godt
-  72 I jeres information på nettet står der, at der er børneafdeling til børn op til femten år, men når man bliver indlagt går børneafdelingen kun til 12 år, og jeg var [et par år ældre] og har aldrig været på sygehuset i mit liv, og så skulle jeg ligge med tre gamle damer, der både kastede op, snakkede med sig selv og ellers kun snakkede om sygdom. Jeg ville hellere havde været på børneafdelingen og have min mor i nærheden, hvilket hun så langt om længe fik lov til, men først efter vi havde fået at vide, at nu skulle vi ikke være besværlige, og jeg havde grædt en hel formiddag, fordi jeg ikke ville ligge med de gamle damer. Kunne det ikke lade sig gøre at lave en stue eller to til børn fra 12 til 18 år, som så kan ligge sammen, så man kan støtte hinanden og se tv, for jeg måtte da godt gå ned i dagligstuen og se tv, men de voksne gider da ikke se børneprogrammer, som vi andre. Så prøv lige at tænke over det, så der ikke er flere end mig, der bliver kede af at være indlagt sammen med gamle mennesker, og så få det rettet, som I skriver på nettet med alderen, når det ikke passer. Dårligt
-  74 Jeg synes ikke, at det er i orden, at man bliver flyttet fra en afdeling til en anden afdeling [] om natten. Sprogproblemer mellem patient og læge. Godt
-  76 Alt var super. Virkelig godt
-  79 Altid hjælpsom og kom med et stort SMIL. Virkelig godt
-  82 Jeg synes, der var al for lang ventetid! Og toilettet burde blive rengjort oftere, da patienten på stuen ved siden af havde rimelig dårlig mave! Det var ikke rart at komme derud for mig. Havde Det kan jeg ikke vurdere

desværre også en rigtig dårlig oplevelse med en læge NN, der skulle lave en underlivsundersøgelse på mig. Det gjorde rigtig ondt og var meget ubehageligt. Det var tydeligt at mærke og høre på ham, at det ikke var hver dag, han lavede sådan en undersøgelse. Dagen efter skulle jeg til endnu et tjek - denne gang på [anden afdeling]. Jeg var super bange efter den grimme oplevelse aftenen før, men lægerne var meget betryggende og gjorde mig rolig og fortalte, at [min krop var bygget således, at undersøgelser kan gøre ondt]. Det burde lægerne være opmærksomme på, da det ellers gør det meget ubehageligt for mig!


ID	Kommentarer - Kirurgisk Afdeling, Herning	Samlet indtryk
✎	2 Føler, der er meget stress blandt personalet. Hvis man ringer, og der efter en tid kommer en. Hvis man ønsker smertestillende, gik der ofte meget lang tid, fordi vedkommende havde glemt det pga. travlheden. Jeg ved ikke, hvor større besparelser virkelig kunne gennemføres. Langt den overvejende del af personalet var alle søde og venlige. Der var et par stykker (både blandt læger og sygeplejersker og sundhedsassistenter, som, jeg synes, burde sendes på ferie). Det er synd for alle de andre, der gør et godt arbejde og er venlige. [].	Godt
✎	3 Ringede efter en sosu-assistent/sygeplejerske for at spørge, om jeg måtte tage et bad, efter de tre andre på stuen var blevet hjulpet i bad. Efter 11 minutter (tænker på, hvad nu hvis det var noget meget alvorligt, jeg ringede for!!) kommer der en sygeplejerske ind på stuen, som går over til en anden patient, som er overrasket over, hun allerede skal have skiftet en stomipose. Jeg får så øjenkontakt til en sygeplejeelev og spørger, om jeg må tage et bad. Det vigtigste for hende var bare, om jeg havde egen shampoo med (hvilket jeg havde). Ville bare gerne låne et håndklæde samt få den drop-nål ud af hånden, som ikke var blevet benyttet siden opvågning. Allernådigst får jeg lov til at tage et bad, hvis jeg ifører mig mit eget tøj!! Venter så på at skulle snakke med en specialsygeplejerske, da de mener, et brokbind/bælte kan hjælpe. Imens jeg venter, bliver middagsmaden serveret, og jeg bliver budt på mad. Da jeg er halvfærdig med at spise, kommer min kontaktsygeplejerske og spørger, om jeg ikke lige kan pakke mine ting og sidde og vente i dagligstuen. Det skal lige anføres, at jeg er meget slået ud af den behandling, jeg har fået og den besked, at jeg bare må få det bedste ud af mit liv og ellers ikke belemre afdelingen mere.	Dårligt
✎	5 Der mangler tv på stuerne.	Godt
✎	6 Jeg (mor) synes, de var gode til at snakke med mig om mine bekymringer, og berolige både min søn og mig.	Godt
✎	7 Koordinere indlæggelsestidspunkt med en aftale med kirurgen, så der opstår mindst mulig ventetid. Men søn og jeg valgte at overnatte på børneafdelingen, inden operationen, så der gik næsten et døgn fra indkaldelsestidspunkt til selve operationen. Vi fik en rigtig god behandling, både på børneafdelingen, operationsgangen og opvågningen.	Godt
✎	8 Under de forhold som afdelingen har, kan man nok ikke forvente det bedre.	Godt
✎	10 Snak sammen med de andre sygehuse, hvis der sker en flytning fra et til et andet.	Intet svar
✎	11 God til at inddrage vores barn i samtalerne, så han kunne føle sig tryk.	Godt
✎	13 Toilettet tættest på var optaget for tit.	Godt
✎	15 Venligt personale, der arbejdede i nogle temmelig slidte lokaler, der trænger til at blive frisket op.	Godt

Ellers var det en fin oplevelse at være på afdelingen, for både mig og min datter.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 17 | Jeg valgte at blive til dagen efter min operation, nogle ville måske føle et pres på at "man" helst så, at man tog hjem samme dag. | Virkelig godt |
| ✎ | 18 | Jeg oplevede, at personalet var der for mig. | Godt |
| ✎ | 19 | Barselsgangen er for GAMMELDAGS. | Godt |
| ✎ | 20 | Vi har kun ros til A2. Nogle fantastiske mennesker, de har travlt og løber stærkt, men vi fik et smil, når vi mødte dem på gangen, og når vi havde brug for hjælp. Læger og personale var enestående over for mig som pårørende, og der blev passet godt på min mand. [Flere] måneder er lang tid at være indlagt. | Virkelig godt |
| ✎ | 22 | Afdelingen var både før, efter og under indlæggelse meget behjælpelige, da jeg efter hjemkomst havde brug for hjælp. Da jeg efter hjemkomst havde brug for hjælp, var man meget hjælpsom. Kun til UG. | Godt |
| ✎ | 23 | Jeg synes, at personalet på A1 er rigtig gode til at skabe tryghed omkring patienterne. Og der er en god ånd personalet imellem, og der er godt humør. | Virkelig godt |
| ✎ | 24 | Der er for dårlig eller ingen kommunikation mellem de forskellige afdelinger på Herning Sygehus. Det betyder, at patienten bliver tovholder for eget sygdomsforløb. Det manglende samarbejde og brug af de forskellige afdelingers specifikke fagkompetencer bliver ikke brugt. Tværtimod bliver der brugt meget spildtid på at læse journaler for en meget kortvarig kontakt med patienten. 1-2 tovholdere, som havde hovedansvaret for en patientgruppe, ville være en fordel. Disse tovholdere følger patienterne på tværs af afdelinger og undersøgelser fra modtagelse til udskrivelse. | Godt |
| ✎ | 25 | Jeg kan kun rette en stor TAK til kirurgisk afdeling Herning Sygehus. Den ROSE må I gerne give videre til alle på afdelingen, og sige at jeg stadig har det godt på [] hospice. | Godt |
| ✎ | 26 | Jeg manglede at tale med den læge, der opererede mig inden udskrivelsen. Alt i alt en god og positiv oplevelse at være indlagt på afdelingen. Efter udskrivelse manglede min praktiserende læge udskrivelsesjournalen (havde ikke modtaget den [midt i efteråret]). | Godt |
| ✎ | 27 | Sødt personale. | Virkelig godt |
| ✎ | 28 | Digitale ure på stuerne med store tal og datoer og ud med alle kalenderne. Det må være dyrt med all de kalendere på stuerne. Urene passer sig selv og stiller sig selv. Pigerne på afdelingen løber mange skridt. Var det ikke en ide med løbehjul? De skal forkæles noget mere, de er bare gode. | Dårligt |
| ✎ | 29 | Jeg kunne godt tænke mig, at der er mening i, at man skriver pårørende på. At de så også kan få informationer om patienten. Fx hvis man er lang tid på opvågningen, hvordan forløbet er. | Dårligt |
| ✎ | 31 | At det var dejligt, at der var kun to til tre kontaktpersoner og man ikke skulle forholde sig flere personer. | Godt |
| ✎ | 34 | Jeg synes, alle de personer jeg var i kontakt med var søde og imødekommende, selvom det var tydeligt, at de havde travlt og skulle løbe stærkt for at nå det hele. | Godt |
| ✎ | 35 | Afdeling C2 er gammel og trænger til renovering. Som forældre bliver man tilbudt en madras på | Godt |






Bilag 5

gulvet ved siden af barnets seng. Der er kun to toiletter med bad til en hel afdeling. Personalet er engagerede og kompetente. Vi blev indlagt [ved middagstid]. Min datter [blev opereret om aftenen], og vi blev udskrevet næste formiddag. [Ingen] komplikationer i efterforløbet. Stort tak fra os.

-  36 Være opmærksom på dårlig hygiejne hos medpatienter. Meget dårlig lugt fra medpatient. Jeg blev dog flyttet efter flere klager, det var ok. Godt



















ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk



















-  1 Mangler fjernsyn, og der var meget uro pga., at jeg lå på ASA, hvor to stuer er en stue. Dårligt
-  2 Blev ikke oplyst om klagemulighed i forbindelse med fejl ved operationen. Dette blev først oplyst af min egen læge. Dårligt
-  3 Maden var god. Personalet var i fint humør. Godt
-  6 Jeg blev bedt om at henvende mig ved skadestuen i anden omgang. Der var ingen seng, ingen interesse, håndværkere, gennemtræk. Jeg havde vanvittige smerter, min mor hjalp mig. Sygeplejersken var uempatisk og unødigt uhøflig. På begge afdelinger fik jeg fin behandling, men på den ene havde jeg for mange unødige smerter. Ventetiden før operation var for lang begge gange. Det kan jeg ikke vurdere
-  7 Meget travlt og forvirrende. Sygeplejerske havde alt for travlt. Godt



Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	Samlet indtryk
 2	Henvist fra praktiserende læge!	Virkelig dårligt
 6	Blev akut indlagt.	Dårligt
 9	Jeg blev (akut) indlagt (overflyttet).	Godt
 11	Jeg kom omgående ind på sygehuset, først i en ventesal til der blev en ledig seng, men den kom hurtigt.	Godt
 12	Akut med ambulance om natten, med store smerter.	Intet svar
 13	Indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
 15	Super behandling undervejs af folkene i ambulancen.	Det kan jeg ikke vurdere
 17	Da jeg kom på afdelingen er jeg glad for, at min [pårørende] var med, for det var hende, der hjalp mig, når jeg skulle på toilet og have noget at spise.	Godt
 21	Kom ind via skadestuen.	Godt
 22	Alle var parate og tog godt hånd om min mand.	Godt
 24	Modtagelse på ASA - dårlig - besked af læge meget uforståelig, uden sygeplejerske. Lang ventetid. Meget overladt til sig selv - ingen forplejning.	Godt
 27	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
 28	Blev akut indlagt.	Godt
 31	Blev indlagt med ambulance.	Godt
 32	Kan ikke huske forløbet.	Intet svar
 37	Akut indlagt med mange smerter.	Intet svar
 38	Blev indlagt akut af egen læge.	Det kan jeg ikke vurdere
 39	Jeg synes, at det var dårligt, at jeg skulle vente med smerter, fordi lægerne ikke kan tage beslutning om, hvad jeg fejler. To gange egne lægebesøg/tre gange vagtlægebesøg.	Godt














Bilag 5

	40	Jeg føler virkelig, at lægerne ville hjælpe mig. Specielt læge NN der opererede mig. Han fandt ud af årsagen til mine smerter, og sørgede for, at jeg kom til urologisk afdeling [] to dage efter operationen.	Godt
	42	Kan ikke besvares. Patient NN lider af demens.	Intet svar
	44	ASE er da noget, Fanden har skabt. Har været på denne afdeling et par gange, føler mig rigtig dårlig tilpas, da ingen har tid til én og man er jo rigtig bange, når man pludselig bliver syg.	Godt
	45	Det var en akut indlæggelse.	Godt
	48	Jeg blev indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
	53	Ringede til vagtlægen tre gange. Første gang fik jeg at vide, at de ville sende en læge ud. [Senere] ringede vi igen. Fik at vide, han kom om en time, men der skete ikke noget. Tredje gang sendte de så en ambulance. Jeg havde [lidelse], og havde meget ondt. Lægen, vi snakkede med i telefonen, sagde, at det jo ikke var noget, man kunne dø af. Men at vente så lang tid med smerter kan man ikke byde nogen.	Godt
	55	Ret lang ventetid på skadestuen (efter, at det var blevet besluttet, at jeg skulle indlægges på ASA). Ventede lang tid på smertestillende (blev glemt??).	Dårligt
	56	Jeg lå på akutafdelingen, og pga. mange nytilkomne gik der 20 timer fra jeg blev tilset af en læge første dag til næste dags stuegang.	Virkelig godt
	60	Jeg blev henvist af min læge, og kom via skadestuen til afdelingen. Oplevede ingen ventetid.	Det kan jeg ikke vurdere
	61	Akut indlæggelse.	Godt
	62	Blev sendt ned af egen læge og indlagt med det samme.	Det kan jeg ikke vurdere
	66	Jeg blev indlagt fordi vagtlæge mente at jeg havde [en bestemt betændelse]. Så kom jeg på sygehuset. Der var der tre forskellige læger og tre forskellige diagnoser.	Dårligt
	68	Var i forvejen indlagt på et hospital. Andet hospital [nogle dage efter]. Retur til første hospital.	Godt
	69	Indlagt akut efter besøg af vagtlægen.	Godt
	70	Ventede over to timer.	Godt
	72	Hm, jeg blev indlagt [], hvor de havde svært ved at finde ud af, om der var betændelse eller ej, så jeg lå på akutafdelingen fra [om eftermiddagen, til jeg blev opereret [om aftenen].	Dårligt
	73	Akut indlagt.	Godt
	77	Akut indlæggelse (efter lægens kontakt til akutafdelingen).	Godt

-  81 Jeg blev indlagt akut [om aftenen i efteråret]. Jeg fik en fantastisk god behandling af sygeplejerske NN. Jeg fik væske og blod i løbet af natten. Hun kom mange gange. Næste dag var jeg klar til at tage hjem om formiddagen, men kom først hjem [om aftenen], da en læge endelig havde givet grønt lys. Ikke meget kontakt til personalet i løbet af dagen - måske de havde en seddel, hvor der stod, at "patienten på stuen er SELVHJULPEN". Intet svar
-  82 Kom ind på afdelingen [om eftermiddagen] og var sikker på, jeg kunne tage hjem senere på dagen. Men først efter kl. 24.00 kom sygeplejersken ind med en "sygehuskjorte" og sagde, jeg skulle overnatte! Det kan jeg ikke vurdere


ID Kommentarer - Kirurgisk Afdeling, Herning


Samlet indtryk

-  1 Jeg blev glemt på ventelisten, hvilket var meget skuffende. Virkelig godt
-  2 Blev indkaldt til forberedende undersøgelse, som man knapt forstod, da det, der stod i indkaldelsen, ikke stemte overens med, hvad der faktisk skulle foregå. Godt
-  3 Ventetiden var lang, og efter en tur på skadestuen pga. store smerter blev min indlæggelse fremskyndet. Dårligt
-  4 Akut. Det kan jeg ikke vurdere
-  6 Vidste for lidt om, hvad der var galt. Der var flere tvivlsspørgsmål. Godt
-  7 Der var hurtig respons fra Herning Sygehus' side, og det var dejligt at blive taget alvorligt. Godt
-  9 Min oplevelse af forløbet inden indlæggelsen er rigtig god. Jeg synes, jeg blev informeret rigtig godt om alle aspekter. Fagpersonerne var meget fagligt kompetente samtidig med, at de havde et godt menneskesyn. Det bidrog til, at jeg blev inddraget i processen og følte mig hørt og anerkendt. Godt
-  11 Blev henvist af egen læge. Godt
-  14 Nej, det var akut. Det kan jeg ikke vurdere
-  16 Jeg udfyldte min indlæggelsessedel - og anførte bekymring omkring medicinering. Fremsendte denne omgående - og kort før indlæggelse måtte jeg gøre opmærksom (på ny) på mine kommentarer. Ærgerligt, at personalet ikke havde bemærket mine kommentarer og givet respons. Godt
-  20 Jeg blev akut indlagt. Virkelig godt
-  23 Det var en planlagt operation, som var udløst af en tidligere indlæggelse. Jeg havde derfor ingen ventetid. Jeg fik en dato som aftalt ved udskrivelsen i maj. Virkelig godt
-  24 Der er gået for langt tid. Patienten fik i [for år tilbage] konstateret et alt for høj infektionstal. Ved indlæggelse på [] [halvandet år senere] havde patienten tabt [sig meget]. De forskellige afdelinger, som patienten er indlagt på kommer alle med bud på mulige diagnoser, bl.a. [en bestemt sygdom ved det sidste besøg]. Den endelige diagnose[] bliver stillet d. [ved et senere besøg]. Ved operationen [få dage efter, diagnosen blev stillet], konstateres det at det er for fremskreden til at kunne Godt

Bilag 5


gøre noget operativt.

 26 Jeg henvendte mig selv og rykkede for indlæggelse, efter der gik et halvt år, fra undersøgelserne startede til indlæggelse. Godt


 28 Det har holdt hårdt at blive indlagt og blive opereret, men med hjælp fra en læge på Holstebro Sygehus kom der skred i sagen. Dårligt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk



















 3 Det tog lang tid - ventetiden var lang. Rykkede for tid en gang. Godt

 5 Bragt ind med ambulance fra egen læge. Det kan jeg ikke vurdere
















 6 Min læge og vagtlægen ville ikke komme, så jeg ringede 112. På 112 fik jeg god behandling og blev indlagt. Det kan jeg ikke vurdere




Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	Samlet indtryk
 1	Det var meget godt.	Virkelig godt
 2	Meget lang ventetid, inden ankomst af læge!	Virkelig dårligt
 4	Jeg blev flyttet hen på en anden afdeling, da der ikke var plads. Senere kom jeg så hen på den rigtige afdeling.	Dårligt
 6	Jeg blev godt modtaget, men jeg synes, at de havde for travlt på afdelingen. Men de var flinke.	Dårligt
 7	I modtagelsen: Virkelig god og effektiv behandling/forklaringer. Dejligt humør. På afdelingen: Venlig, men en lidt forvirret sygeplejerske.	Det kan jeg ikke vurdere
 8	God modtagelse. Styr på tingene.	Godt
 11	Alt var i orden.	Godt
 11	Jeg blev modtaget meget professionelt.	Godt
 12	Fik hurtigt smertestillende medicin.	Intet svar
 17	Det værste var, at jeg kom til at ligge sammen med tre ældre herrer, som snorkede og snakkede i søvne.	Godt
 22	Vi følte os ventede og fik hjælp med det samme.	Godt
 24	På afdeling A oplevede vi en god modtagelse plus god information.	Godt
 30	De tog godt imod mig.	Godt
 44	Alle er bare så søde, kommer når man har brug for dem, snakker og trøster.	Godt
 45	Jeg kom lige fra operation, og erindrer det ikke helt.	Godt
 47	Det var rigtig positivt at blive introduceret for personalet med det samme, jeg kom, og skemaet over de forskellige tidspunkter for mad og lignende var nyttigt.	Godt
 49	Der var alt for mange forskellige læger, som kiggede på mig og der blev gjort alt for lidt. Jeg havde seks til syv forskellige læger og sygeplejerskerne tog ofte 20 minutter til at komme ind til en, når man havde brug for hjælp.	Intet svar
 67	Den aften, jeg kom ind, var det dårligt, men da jeg kom fra orlov var den god.	Intet svar

Bilag 5

	69	Det var en rigtig god modtagelse med professionelt personale, som straks gik i gang med det videre forløb, samt årsag til feber og smerter.	Godt
	71	Sygeplejerske NN var bare kanon.	Virkelig godt
	74	Kom akut ind. Fik en seng med det samme.	Godt
	78	Selve indlæggelsen var ok, men jeg blev ikke tilset af en læge før efter en lang ventetid, selvom man skulle tro, at man på en akutafdeling skulle tilses inden for ganske kort tid.	Virkelig dårligt
			Samlet indtryk
	ID	Kommentarer - Kirurgisk Afdeling, Herning	
	2	Blev hentet i eget hjem [to og en halv time før mødetid]. Ringede for at spørge, om der ikke kunne arrangeres samkørsel med en veninde, der først skulle hentes [senere]. Efter den tidlige ankomst var der ingen [] seng. Der var først plads 13.30. Til sidst fik jeg en seng ude på gangen. Hvorfor skal man hentes så tidligt?	Godt
	3	Der var ingen reaktion, da jeg ringede på den klokke, som de anfører, man skal. Afdelingen har bedt mig komme meget tidligt, og alligevel virker det som om, det er en overraskelse for personalet, at jeg er der, da jeg efter noget søgen finder de to, der er på vagt.	Dårligt
	4	Omsorgsfuld.	Det kan jeg ikke vurdere
	7	Min søn blev indkaldt til [morgenen], hvorefter vi fik tildelt en stue - men først [over middag] kom der en kirurg for at kigge på ham, så det var en lang dag. Det ville være en god ide, hvis man samtidig med indkaldelsestidspunktet havde en aftale med en kirurg, så der ikke er så lang ventetid. For vores vedkommende var kirurgen der i max fem minutter.	Godt
	8	Det var rart at møde en så frisk sygeplejerske [tidligt om morgenen].	Godt
	10	Det var ikke den bedste modtagelse, jeg fik. Jeg fik det indtryk, at der ikke rigtig var styr på noget.	Intet svar
	16	Modtagelsen på afdelingen var super god. Opmærksom og interesseret sygeplejerske - og to praktikanter. Professionel og vedkommende.	Godt
	24	Det ville være rart med en kontaktperson, som havde den primære kontakt til patienten og de pårørende.	Godt
	28	Dejligt, blev sat ind i det hele, men tiden kunne godt skæres ned. Jeg kommer ind om onsdagen, skal først for om torsdagen, fik ved pres lov til at køre hjem, skulle kontakte afdelingen om aftenen for at høre, hvornår jeg skulle ned. Jeg fik besked om at skulle være der tidligt om morgenen. Jeg var nummer to, der skulle ned, det skulle være omkring tre timer efter, jeg var mødt, men kom først ned omkring ti timer senere, stadig fastende. Derfor mere planlægning, mindre tid!	Dårligt
	32	Blev modtaget af kontaktperson og vist til stuen.	Virkelig godt
	34	Jeg føler, de havde indkaldt mig, før de havde plads til mig. Jeg kom på en anden afdeling, hvor de først ville tilbyde mig en gangplads, men fandt til sidst en plads på en tomandsstue.	Godt

	35	Vi blev modtaget i akut modtagelse og senere sendt videre til afdelingen.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	2	Ventede ca. to timer inden jeg blev "modtaget". Følte mig overset.	Dårligt
	6	Jeg var indlagt to gange. Første gang var ok. Anden gang fik jeg for lidt smertestillende medicin, og alt var virkelig dårligt.	Det kan jeg ikke vurdere

Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	Håndtering af fejl
3	Altid forskellige læger, som åbenbart ikke havde samme opfattelse af, hvornår jeg skulle udskrives.	Intet svar
17	På grund af skiftende personale blev posen med [] indhold ikke skiftet og lægen var en anden end ham, som var i weekenden, og derfor gik der en ekstra dag, inden jeg blev udskrevet. Det som lægen så i []posen var fra [to dage før].	Godt
29	Blev forvekslet med en anden patient. Det er utrygt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
36	At jeg ikke blev kørt til scanning med det samme, når jeg var blevet indlagt for ondt i maven, før dagen efter om eftermiddagen. Det var trods alt akut sengeafsnit, jeg lå på, og det føltes overhovedet ikke som om, der skete noget nyt.	Godt
37	Ingen.	Intet svar
46	Havde en byld over blæren, hvor drænet blev sat forkert i.	Dårligt
50	Lægen, der skulle tilse mig, troede, en anden havde udskrevet mig, og kom derfor ikke, og det bevirkede meget lang ventetid. Først da jeg selv rykkede for at blive udskrevet, skete der noget. Var lidt glemt af både sygeplejerske og læge.	Godt
51	Fejl under operation.	Godt
54	Jeg deltog i et forsøg med scanning og fik at vide, at det ikke tidsmæssigt ville rykke operationen. Da jeg ankom til operation, fik jeg at vide, at de havde ventet på grund af scanningen [].	Intet svar
61	Det var et forkert røntgenbillede, de havde i første omgang.	Intet svar
65	Blev sendt hjem alt for tidligt, blev igen indlagt næste dag.	Godt
67	Fik at vide, at jeg skulle til én undersøgelse, men kom til en anden!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
75	De stoppede antibiotikaen for hurtigt. Så var hjemme to dage og fik så feber, kom så afsted igen.	Godt
78	Lægen kunne ikke huske, at han havde bedt mig om at faste, men troede han havde udskrevet mig og var uforstående overfor, hvorfor jeg var der endnu. Da han fandt ud af, at jeg fastede, gik han igen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - Kirurgisk Afdeling, Herning	Håndtering af fejl

✎	3 Skulle opereres for brok i maven. Fire, fem læger havde stillet diagnosen, men da jeg så bliver opereret, er det ikke for brok. Får at vide på opvågningen, at lægen har lavet noget andet i maven, men det er stadig ikke lykkedes mig at finde ud af hvad.	Dårligt
✎	6 For lidt antibiotika (sygeplejersker ville fortsætte til næste dag, men kirurger sagde nej). Det resulterede i, at vi skulle blive et døgn mere, pga. at bakterietale var steget. Vi bad selv om at få bakterietal målt igen.	Godt
✎	8 Ikke fejl i den forstand. Der skulle fjernes nogle knuder, men en blev tilbage. Det kunne skyldes, der var flere end forventet. Fik [en scanning] og er nu i behandling på [anden] afdeling.	Intet svar
✎	10 Havde fået at vide, at jeg skulle scannes inden jeg måtte rejse mig efter [at have ligget] i tre dage. Jeg gjorde dem opmærksom på det, men de var ligeglade.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎	25 Fik en forstoppelse som blev opdaget lidt sent, men eller OK.	Virkelig godt
✎	28 Måtte opereres [flere] gange på [under to uger]. Det, synes jeg ikke, er i orden. Første gang [pga. utæthed], derfor ned igen. Ugen efter [problemer med organ] om morgenen. Skulle så ned i løbet af to timer, men der gik 12 timer, inden jeg kom ned. Lå i sengen med [problemer med] maven, fik diarré. Blev skiftet rigtig mange gange. Stor ros til pigerne på afdelingen, de gjorde, hvad de kunne for at få mig ned, men der var en bremse i den anden ende. Da jeg endelig kom ned, blev der [placeret objekt] i maven. Det skulle så fjernes igen efter to dage. Det har resulteret i, at jeg i dag har et stort hul, som ser forfærdeligt ud, men hvad, jeg overlevede!!!!!!	Godt
✎	31 Jeg skulle få opereret blindtarmen, men forskellige læger vurderede, at det ikke var nødvendigt. Jeg endte med at danne en byld på grund af fejlvurdering fra lægernes side.	Godt
✎	33 Ja, men jeg synes ikke, at personalet kunne gøre noget ved, da [komplikationer skete].	Virkelig godt
✎	33 Sammenklapning af lunge[].	Virkelig godt
✎	34 Ved min operation har jeg fået oplyst hos min læge, at der opstod [en blødning]. Derfor lå jeg med dræn i et døgn, og operationen tog flere timer. På sygehuset fik jeg bare at vide, da jeg skulle hjem, at det havde været en meget vanskelig operation. Derfor tog den så lang tid. Hvorfor fortalte de mig ikke, hvad der var sket?	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Håndtering af fejl
✎	1 Der var lang ventetid. Ventede i to døgn på [operation].	Dårligt
✎	6 Ved begge operationer var der lang ventetid inden operationerne. Jeg fik for lidt smertestillende, og jeg ventede for længe med dårlig indsigt.	Intet svar

Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?













ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	Samlet indtryk
2	Beskrivelse af symptomer osv. blev givet til en sygeplejerske og ikke mindre end fire forskellige læger. Tidsspilde?	Virkelig dårligt
3	En ubehagelig læge NN. Jeg er utilfreds over, at læge NN samt behandlende læge ikke troede mig med hensyn til indtagelse af alkohol. Kun roser til sygeplejerskerne.	Godt
6	Jeg synes, at der gik lang tid, før der blev taget en beslutning om, hvad der skulle ske med mig.	Dårligt
8	Dette er en generel betragtning. Der var utrolig mange forskellige behandlere inde over et forholdsvis kort forløb. Det var ikke problematisk for mig, men de ældre mennesker på stuen blev forvirrede, irriterede og kunne ikke overkomme at fortælle det samme sygdomsforløb til fire til fem forskellige mennesker i løbet af dagen.	Godt
9	Det ville være rart, hvis man som patient kunne få fx psykolog allerede på sygehuset.	Godt
10	Den dag jeg skulle udskrives, ville de have de sidste blodprøver, og der skulle jeg selv gå ned i "blodprøverummet", selvom jeg stadig havde det dårligt. Det forstår jeg simpelthen IKKE.	Dårligt
11	Alt var i orden.	Godt
13	Måtte bede om den samme hjælp flere gange, da personalet glemte at vende tilbage.	Det kan jeg ikke vurdere
15	Aldrig samme læge ved stuegang?	Det kan jeg ikke vurdere
16	Jeg er blevet behandlet meget, meget flot.	Virkelig godt
18	Udsat pga. akut operation. Blev godt informeret.	Virkelig godt
19	Jeg havde udelukkende gode oplevelser med min indlæggelse.	Virkelig godt
22	Hele opholdet gik rigtig fint indtil vagtskiftet, hvor vi blev udskrevet - derfor alle forbeholdene! Den nye vagt var enten ikke blevet informeret eller var stresset, måske over ventetid fra en læge NN eller travlhed. Hvem ved? Kemien passede ikke imellem os, og hun var ved at "knække" mig ved at tale nedladende og afvisende. Vi blev ikke holdt underrettet om noget som helst. Først da hun kom til at overvære, jeg talte med min datter i telefonen, og hvor jeg sagde, at nu ville jeg slet ikke tale eller henvende mig til hende mere, fik tonen en anden lyd. Det viste sig, hun kunne være venlig og almindelig. Jeg skal her tilføje, at det er mig, der må tage over, da min mand [er syg] og er i behandling derfor. Jeg er taknemmelig over, at jeg fik lov til at være der sammen med min mand hele tiden - også om natten, og at det først var på slutningen af andet døgn, det kiksede. Han har det godt nu, heldigvis!	Godt

✎	26 Utrolig megen ventetid og ingen information omkring forløbet. Meget utilfredsstillende og spild af tid.	Dårligt
✎	38 Jeg oplevede, at de forskellige læger havde forskellige meninger om, hvad der skulle ske med mig og blev sendt hjem og indkaldt til flere ambulante undersøgelser.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	44 Alt var perfekt, da jeg først kom væk fra afdeling.	Godt
✎	45 Jeg var kun indlagt halvandet døgn, og derfor er det lidt svært at skrive noget om sammenhæng i behandlingsforløb m.m.	Godt
✎	47 Pga. ventetid på operationen blev min behandling udskudt, hvilket gjorde at behandlingen tog længere tid.	Godt
✎	52 Jeg blev akut indlagt [] i Herning [om morgenen] og overført til anden afdeling [to dage senere], hvor der ikke var en seng ledig.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	55 Følte mig lidt utryk, da det om natten lød, som om en psykiatrisk patient blev indlagt på modsatte stue (sammenhæng imellem de to stuer), og først blev observeret fra næste morgen.	Dårligt
✎	57 Min mand havde nogle spørgsmål på vegne af mig. Han spurgte i "receptionen" på afdelingen. Hun havde mere travlt med at SMS'e, hvilket ikke giver et godt indtryk.	Godt
✎	60 Man troede, jeg havde [brok], blev undersøgt af [flere speciallæger]. Ventetiden opstod, fordi jeg skulle vente på de forskellige læger.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	64 Sygeplejerske havde svært ved sit arbejde. En forfejlet teflon fik skylden. Endte med professionel hjælp fra narkosen. Satte den højt, højt på mit smertested. Det bevirkede, at jeg flyttede mig, men fik besked om at ligge stille.	Godt
✎	69 ASA-opholdet var virkelig trygt og godt. Den afdeling, som jeg blev overflyttet til, kunne lære noget herfra.	Godt
✎	71 Blev udsat til næste dag, da der blev trangt på operationsstuen. Uventet, men det gør ikke noget.	Virkelig godt
✎	78 Jeg fastede on/off al den tid, jeg var der, tilsyneladende uden formål. Til trods for at det er en observationsafdeling, var der nærmest ingen observation og stort set ingen kontakt med plejepersonalet. Det var svært at kommunikere med lægerne, da de fleste var udenlandske, og lægerne tog desuden ikke hinandens meninger og diagnoser seriøst. Det følte, som om det største formål var at sende mig hjem hurtigst muligt, og jeg havde ved udskrivelsen ikke fået det bedre end ved indlæggelsen. Alt i alt følte jeg, at jeg var til ulempe.	Virkelig dårligt
✎	80 Patienten var i centrum. Venlighed hele vejen rundt.	Godt
✎	82 Synes der var for meget ventetid :(Jeg skulle selvfølgelig faste, da jeg var indlagt som mavepatient, men da det var værst, fastede jeg i 22 timer, fordi jeg skulle vente på, at en kirurg skulle komme og trykke på min mave. Ville ønske der kunne være et par kirurger mere på vagt, end de to der var, som jo skulle tage sig af akutte operationer.	Det kan jeg ikke vurdere

ID Kommentarer - Kirurgisk Afdeling, Herning





Samlet indtryk

Bilag 5

-  2 Jeg blev udskrevet halvanden dag efter operationen. Der blev ikke spurgt, om jeg boede alene eller om der skulle tages kontakt til hjemmepleje eller om der skulle bestilles mad udefra. Godt
-  13 U hensigtsmæssigt at blive indlagt en fredag til en operation en mandag, når man er [ældre] og bor langt væk - uden at blive tilbudt at kunne blive weekenden over. Godt
-  15 Min datter var indlagt til observation for mulig blindtarmsbetændelse, heldigvis var det falsk alarm! Godt
-  20 Der var MEGET lang tid at vente på en læge, når der nogle gange skete noget akut. Virkelig godt
-  24 I de [næsten to måneders] indlæggelsesforløb på Herning Sygehus har der været mindst 20 læger og endnu flere sygeplejersker ind over patienten. Det giver dårlig kommunikation og skaber unødvendig utryghed, når man er alvorligt syg. Som patient oplever man, at man selv ved bedst. Det virker meget utrygt. Godt
-  25 Alt i alt er jeg blevet behandlet MEGET godt og kan ikke forlange mere. De var alle så søde ved mig!! Tak!! Godt
-  27 Rigtig sødt personale :-)) Virkelig godt
-  28 Jeg er blevet anbefalet af min læge at klage over forløbe. Jeg ved ikke, om jeg orker. Hvad bliver resultatet, en sludder for en sladder. Den []dag hvor jeg ligger i over 12 timer, var det værst i mit liv, men jeg overlevede. Dårligt
-  29 Lidt mere tilsyn fra personalet, når man er tvunget til at ligge på gangen. Dårligt
-  30 Jeg blev kaldt ind til operation om morgenen, men kom først til om aftenen. Da jeg var fastende, var det meget hårdt. Jeg lå hele dagen på en stue uden fjernsyn, med kun to blade, og fik meget lidt information fra personalet. Godt
-  31 Måske skulle de havde scannet mig efter to til tre dage og ikke vente fem dage med det. Det var meget ubehageligt at have så mange smerter. Godt
-  35 Det var et ukompliceret forløb, og vi var kun indlagt et døgn. Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk












-  1 Da jeg endelig var blevet opereret, var jeg meget sulten efter at have fastet i to døgn. Jeg havde lyst til et stort måltid varmt mad, men fik at vide, at der kun var smørrebrød, og så kunne hun nok skrabe en lille portion suppe sammen til mig. Jeg blev ikke tilbudt mere mad. Dårligt
-  4 For hurtigt udskrevet to af tre gange. Godt
-  5 Jeg blev overført til Århus Universitetshospital efter to dage, og jeg skulle have været overført med det samme. Det kan jeg ikke vurdere
-  6 Selve behandlingen var meget god. Ventetiden for lang. Informationerne for få. Smertelindring for dårlig. Anden indlæggelse var virkelig dårlig. Det kan jeg ikke vurdere

Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	Samlet indtryk
2	Efter én uge var der ikke kommet resultater til praktiserende læge endnu. Efter yderligere én uge, var der fortsat ingen besked til læge. Efter [nogle] uger og [flere] henvendelser til sygehus - endelig mundtlig besked på blodprøver etc.	Virkelig dårligt
9	Jeg har været i tvivl om, hvor min journal var. Ved kontrol er der langt at køre fra [hvor jeg bor] til Herning for fem minutter.	Godt
12	Jeg bad om kopi af min journal og læge NN lovede mig det, men har intet hørt.	Intet svar
13	Meget kaotisk hjemsendelse, da lægen talte i diktafon med sygeplejerske og med mig på en gang. Dette medførte store misforståelser, som sygeplejersken redegjorde for efterfølgende.	Det kan jeg ikke vurdere
20	Jeg blev bare udskrevet uden informationer. Personalet sagde knap nok farvel. Træls tid at blive udskrevet [om aftenen] og køre så langt med [sygdom].	Det kan jeg ikke vurdere
25	Fik bare at vide, at jeg måtte gå. Ingen information omkring hvornår sting skulle fjernes, hvor længe plaster skulle sidde, mm.. Jeg måtte selv bede en sygeplejerske, om jeg kunne få fjernet mit drop eller om jeg bare skulle tage hjem med den i hånden... RIGTIG DÅRLIGT!!!	Dårligt
26	Jeg føler ikke, at jeg fik den vejledning/rådgivning, jeg skulle have i forbindelse med udskrivelse. Lægen havde mere travlt med at komme på operationsstuen. Utrolig dårlig oplevelse.	Dårligt
30	Dejligt at komme hjem. Havde det godt på sygehuset.	Godt
36	Efter jeg kom hjem måtte jeg ringe til afdelingen for at høre, om [stingene] skulle ud, og hvis de skulle, i så fald hvornår.	Dårligt
45	Jeg følte, udskrivningen var lige hurtig nok efter operation. At der vil gå en måned, inden der tilgår egen læge besked, føler jeg, er for længe. Ellers har jeg generelt været rigtig godt tilfreds.	Godt
53	Jeg er bange for at få tarmslyng igen, for de tør ikke operere mig.	Godt
66	Jeg blev udskrevet, inden jeg fik det endelige svar.	Dårligt
69	Udskrevet efter en undersøgelse, hvor der blev taget prøver fra tyktarmen. Derefter blev jeg indkaldt til samtale omkring resultat af prøverne.	Godt
78	Ved udskrivelse henviste lægen mig til en samtale på afdelingen, men skrev samtidig at jeg blot skulle til egen læge. Jeg blev indkaldt, og ringede i den forbindelse og aftalte en tid. Jeg kom fra [en anden by] for at komme til samtalen, men lægen havde overhovedet ikke forberedt sig, og spurgte direkte hvad jeg lavede der. Alt i alt var det totalt spild af tid og ressourcer. En læge, to sygeplejersker, mine pårørende og jeg spildte tiden totalt. Og lægens bemærkning om [min tilstand] finder jeg både nedladende og dybt kritisabel.	Virkelig dårligt

Bilag 5

	82	Anede jo ikke, hvad jeg fejlede: S Og derfor ikke, om jeg skulle leve anderledes, når jeg kom hjem for evt. at forhindre flere smerter.	Det kan jeg ikke vurdere
	ID	Kommentarer - Kirurgisk Afdeling, Herning	Samlet indtryk
	2	Har manglet forklaring på, om de stærke smerter, jeg havde (har) ville aftage efter en tid, eller der var hensyn, der skulle tages for at få maven i gang igen, trods det jeg havde fået behandling [for lidelse]. Scanninger viste ikke rigtig noget. Efter [indgreb] kunne jeg overhovedet ikke holde på vandet (stor gene). Er blevet bedre, men ikke nok. Efter [andet indgreb] er det afføringen, den er helt gal med. Det er ikke nemt, når man alle dage har været meget aktiv og uadvendt, så skal med gå med ble hele tiden.	Godt
	3	De ville udskrive mig allerede en times tid efter, jeg kom op fra opvågning, men jeg havde det meget dårligt med opkast, svimmelhed og store smerter. Fik da til sidst lov til at blive lidt længere og lidt længere og slutteligt sove der om natten, næste dag ved stuegang bliver jeg udskrevet med besked om, jeg skal tabe mig og skal have hjælp dertil af min læge (mine symptomer er kommet efter jeg havde tabt mig godt mange kg ved egen hjælp) jeg forklarer IGEN, at smerterne er kommet efter jeg har tabt mig, men alligevel vil jeg gerne tabe mig 10 kg mere, men føler jeg taler for døve øren, det ender med, jeg bliver spurgt, hvilke piller jeg vil have for at komme hjem!?!?! Havde fået nogle milde morfinpiller på skadestuen for at kunne udholde smerterne indtil operationen, og det ender med, lægen siger, han sender en recept på apoteket, og hvis der var mere, måtte jeg tale med egen læge, for han ville ikke gøre mere!! (Tak for kaffe tænkte jeg!!) Bliver faktisk mere eller mindre "smidt" ud af afdelingen, mens jeg venter på en samtale med en specialsygeplejerske. Dagen efter jeg kommer hjem ringer jeg til apoteket for at få sendt medicinen ud til min nærbutik, men afdelingen har "glemt" at sende recepten, og jeg må ringe til dem og deres svar var bare: "NÅ det var da vist ikke så godt, men jeg skal nok lige prøve at finde en der kan tage sig af det!" Det blev sagt på en måde, så jeg følte, åh nej hende igen, kan vi da for pokker ikke snart slippe for hende...	Dårligt
	6	Hvornår han måtte motionere, komme i svømmehal og lave diverse ting, drenge nu gør.	Godt
	10	Synes, man venter meget lang tid på den endelige dom.	Intet svar
	12	Lægen (vores egen) måtte rykke sygehuset flere gange for at få journalen...	Godt
	13	Hjemmeplejen skulle have hjulpet i forbindelse med udskrivelse, så en [ældre] ikke kommer hjem til et tomt køleskab og generelt ikke kan klare sig selv. Pårørende var en nødvendighed.	Godt
	18	Jeg følte, der blev lyttet til mig og mine ønsker.	Godt
	21	Nej.	Godt
	23	Jeg kan ikke vurdere afdelingens orientering af min læge. For min læge havde ikke modtaget nogen orientering, da jeg konsulterede hende fire uger efter udskrivelsen. Det var også galt ved min udskrivelse [på et andet tidspunkt]. Det var rart, hvis det kunne gøres hurtigere, så ens læge vidste noget om indlæggelsen, hvis der er problemer som man gerne vil drøfte med lægen.	Virkelig godt
	24	Patienten fik ved udskrivelse fra sygehus besked om, at der var sendt besked til andet sygehus, som ville indkalde til den kommende behandling. Da patienten ikke havde hørt noget efter en uge, ringede patienten selv til sygehuset. Her finder patienten ud af, at de ingen besked har fået fra	Godt

tidligere sygehus. Da patienten har det meget dårligt, og da dette bliver beskrevet, kommer patienten på eget initiativ til i ved nyt sygehus. Ved ankomst til sygehuset har de stadig ikke modtaget papirerne fra tidligere sygehus.

✎	28 Nej, bad selv, om jeg kunne komme hjem.	Dårligt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎	1 Ventede længe på stuegang, så udskrev mig selv. Så har overhovedet ikke fået information om, hvordan operationen var gået, og lægen har heller ikke rigtig noget.	Dårligt
✎	5 Jeg er ikke udskrevet fra Herning, så det er ikke relevant.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	6 Jeg ved ikke, hvad jeg skulle have gjort uden mine forældre.	Det kan jeg ikke vurdere

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.