

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Organkirurgisk Afdeling
Regionshospitalet Viborg, Skive**



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.....	99
	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:	611
Besvarelser fra afdelingens patienter:	373
Afdelingens svarprocent:	61%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

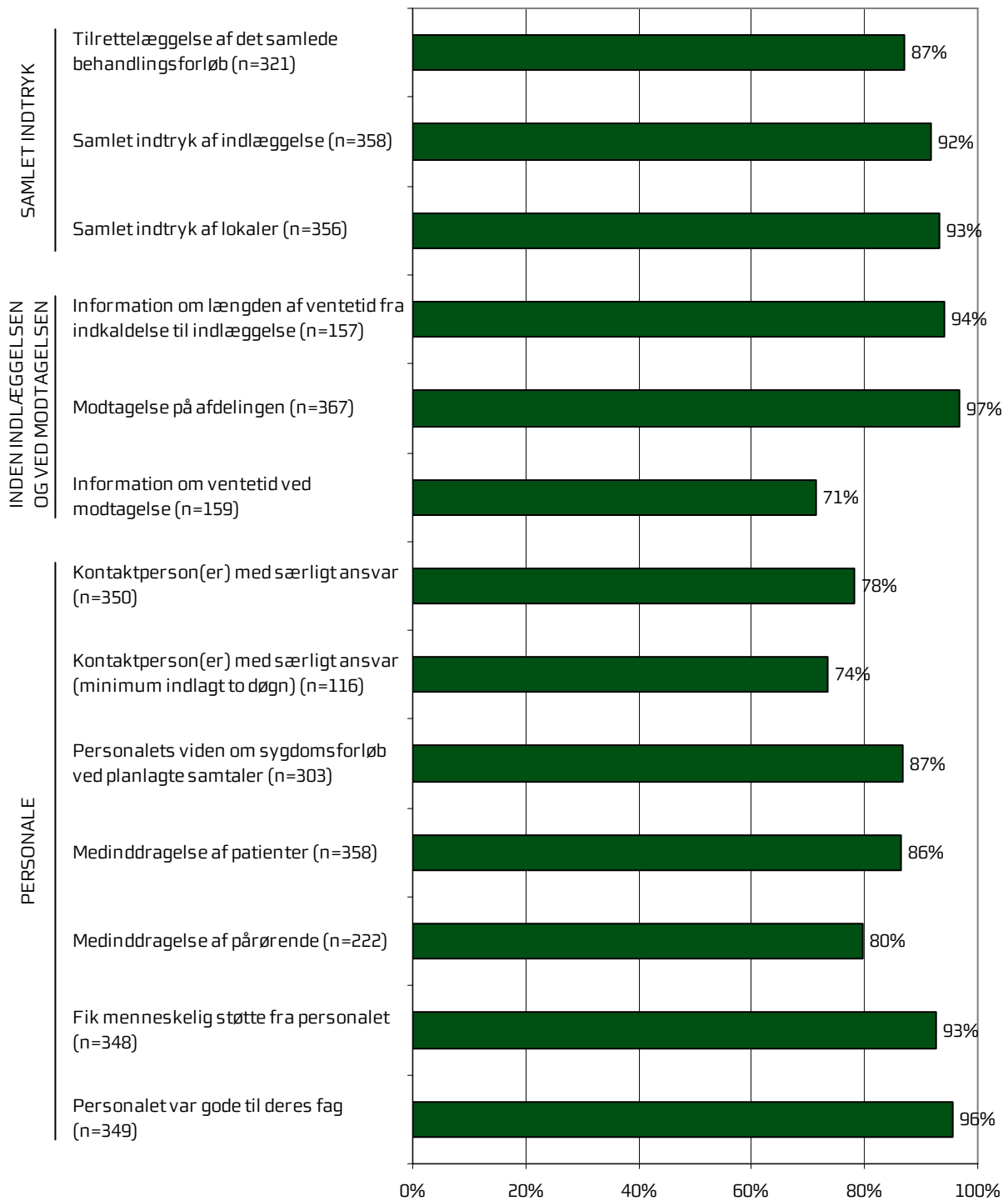
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

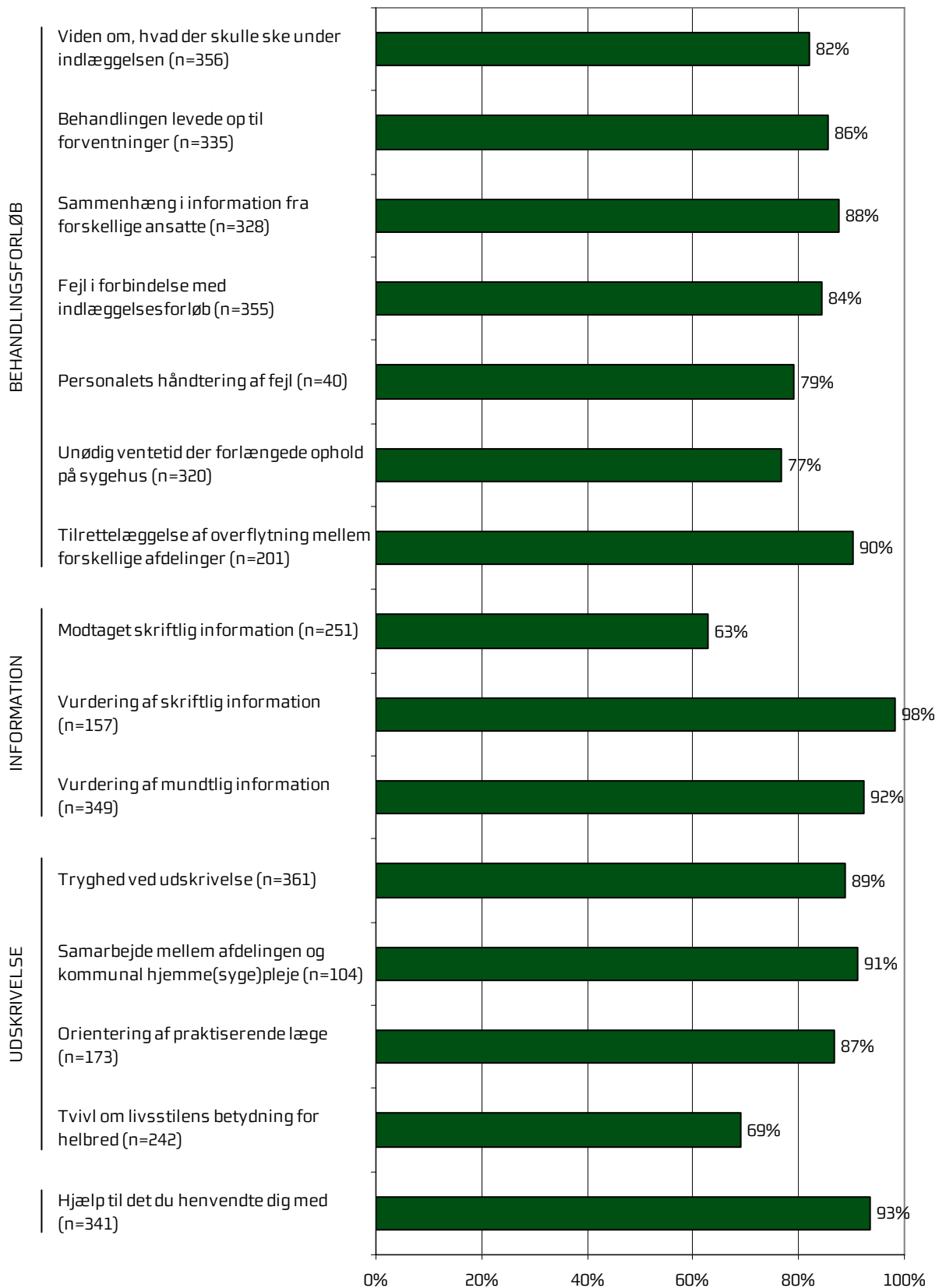
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figureerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

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

Venstre side

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

Højre side

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

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

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup

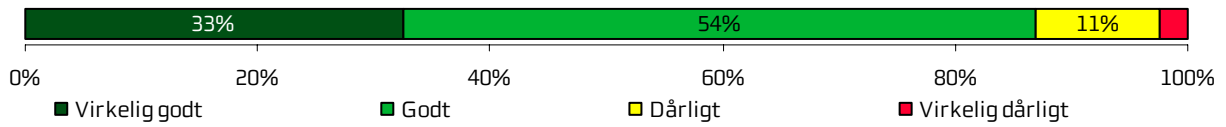
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

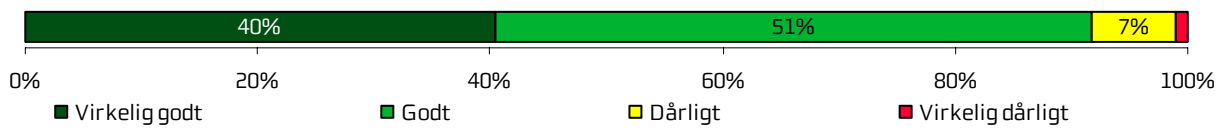
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

Samlet indtryk

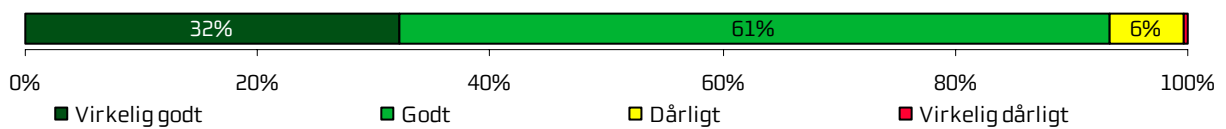
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=321)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=358)



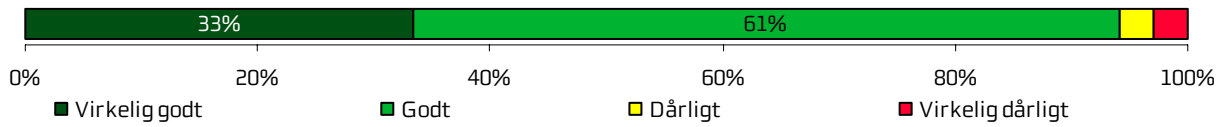
Samlet indtryk af lokaler (n=356)



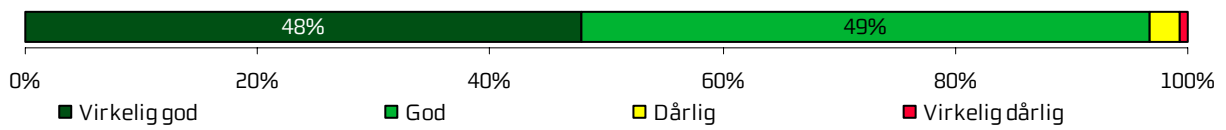
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		87 %	87 %	98 %	87 %	92 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		92 %	88 %	99 %	92 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		93 %	92 %	99 %	90 %	93 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

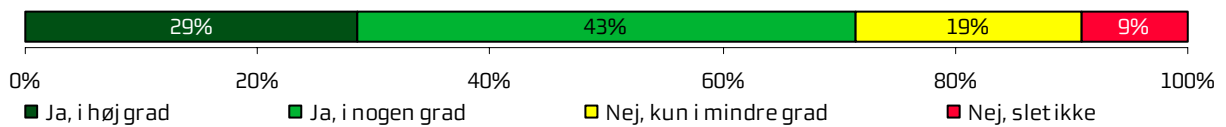
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=157)



Modtagelse på afdelingen (n=367)



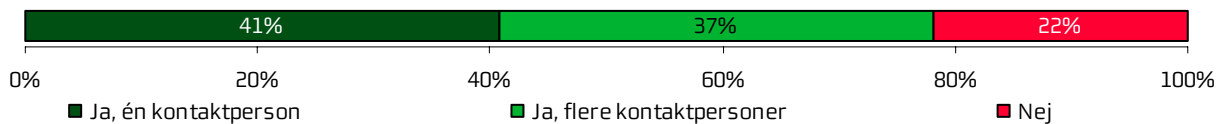
Information om ventetid ved modtagelse (n=159)



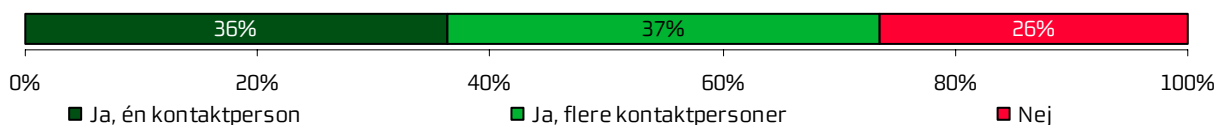
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		94 %	-	100 %	85 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		97 %	95 %	100 %	96 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		71 %	63 %	79 %	59 %	73 %

Personale

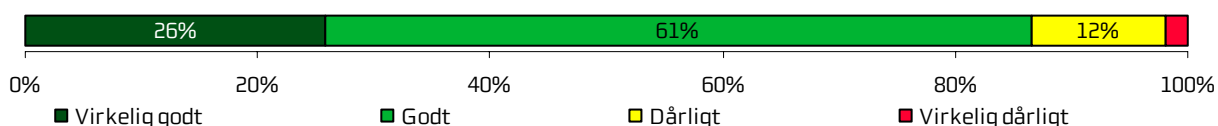
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=350)



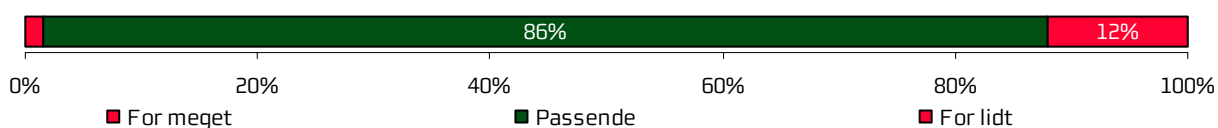
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=116)



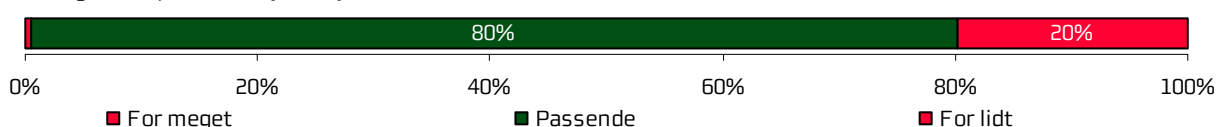
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=303)



Medinddragelse af patienter (n=358)



Medinddragelse af pårørende (n=222)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=348)



Personalet var gode til deres fag (n=349)



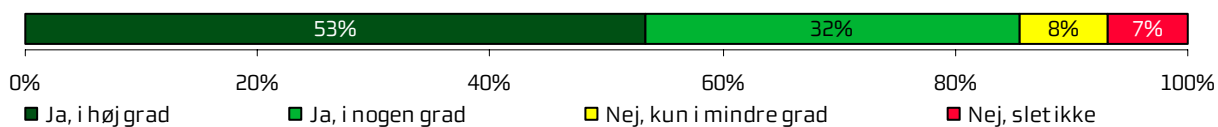
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		78 %	79 %	92 % *	74 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		74 %	-	87 % *	75 %	78 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		87 %	88 %	97 % *	88 %	91 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		86 %	86 %	97 % *	83 %	89 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		80 %	80 %	91 % *	80 %	86 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		93 %	87 %	98 %	88 %	92 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		96 %	94 %	99 %	94 %	96 %

Behandlingsforløb

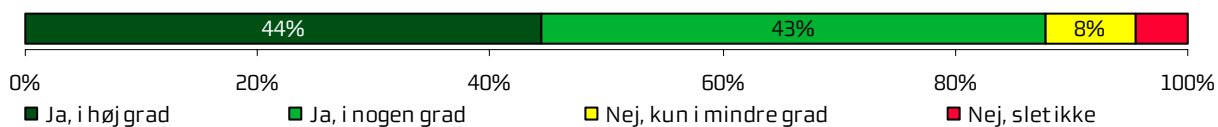
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=356)



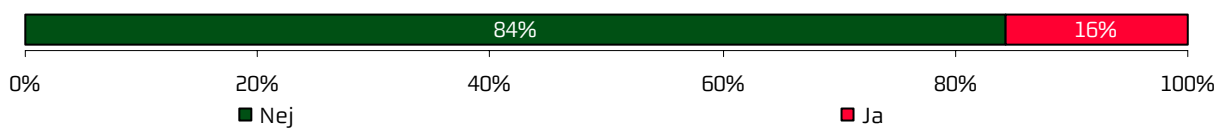
Behandlingen levede op til forventninger (n=335)



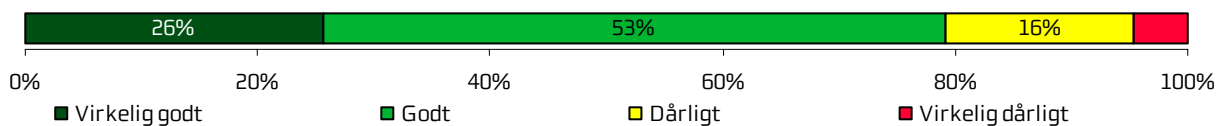
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=328)



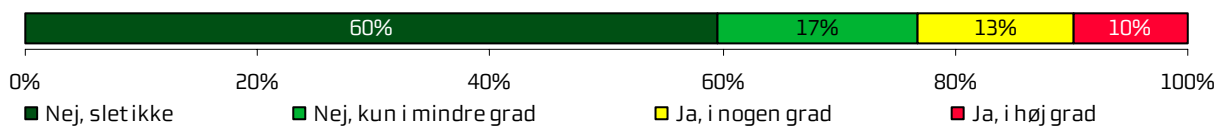
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=355)



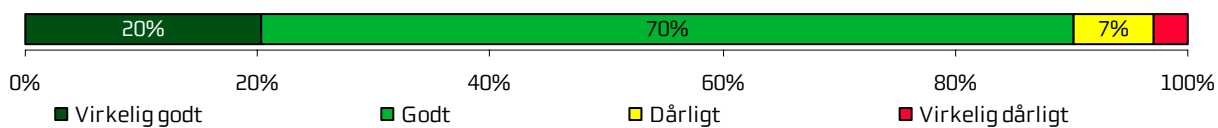
Personalets håndtering af fejl (n=40)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=320)



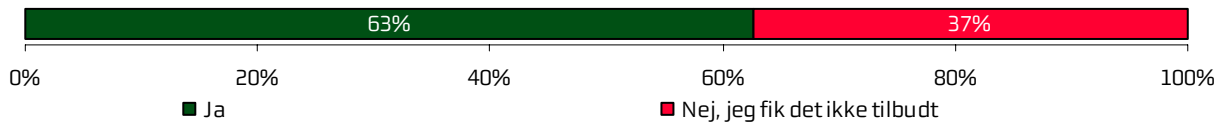
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=201)



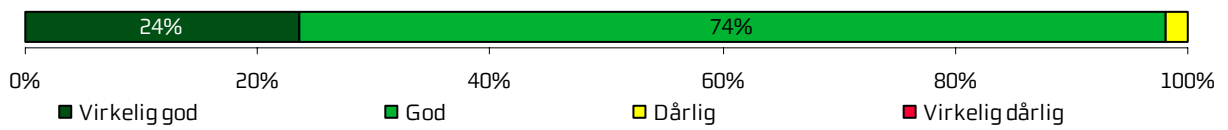
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		82 %	89 % *	97 % *	76 %	84 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		86 %	84 %	94 % *	85 %	89 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		88 %	85 %	97 % *	83 %	88 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		84 %	-	93 % *	83 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		79 %	-	75 %	55 %	63 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		77 %	76 %	92 % *	79 %	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		90 %	-	98 %	84 %	90 %

Information

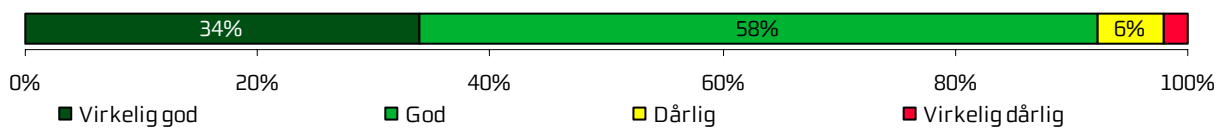
Modtaget skriftlig information (n=251)



Vurdering af skriftlig information (n=157)



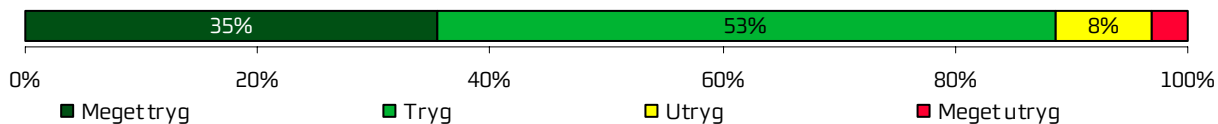
Vurdering af mundtlig information (n=349)



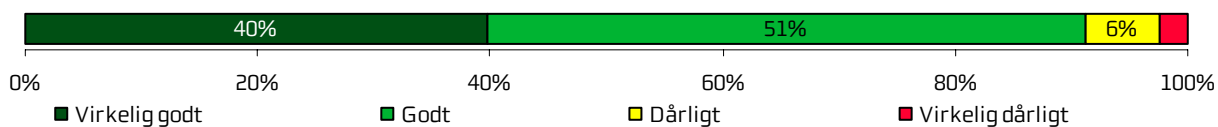
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		63 %	-	85 % *	46 %	62 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		98 %	97 %	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		92 %	86 %	99 %	88 %	92 %

Udskrivelse

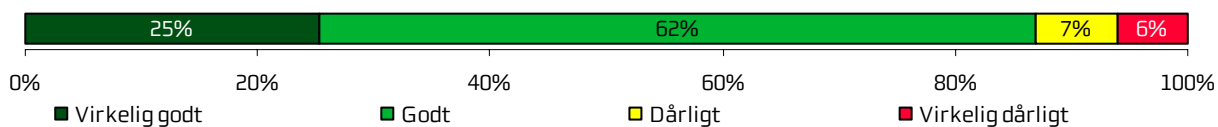
Tryghed ved udskrivelse (n=361)



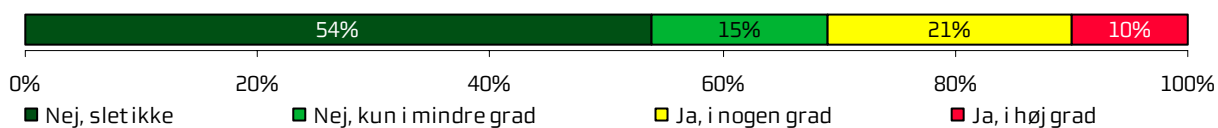
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=104)



Orientering af praktiserende læge (n=173)



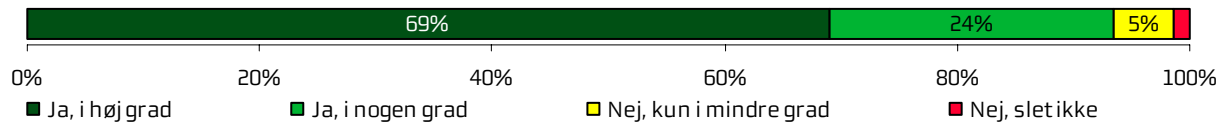
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=242)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		89 %	89 %	95 % *	84 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		91 %	87 %	98 %	84 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		87 %	79 %	92 %	83 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		69 %	75 %	80 % *	67 %	70 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=341)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?		93 %	93 %	99 %	92 %	94 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

4. oktober 2010

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

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

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

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, 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	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?						
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?						
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke	
5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Løbenr.: >>lobnr<<

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

21. 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 23	Gå til spørgsmål 23	
22. 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"/>
23. 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

24. 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"/>		
25. 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"/>
26. 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"/>	
27. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	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"/>	
28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?						

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>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) 61 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	61%	100%
Køn		
Mand	60%	57%
Kvinde	40%	43%
Aldersgruppe		
0-19 år	7%	10%
20-39 år	9%	13%
40-59 år	21%	23%
60-79 år	49%	39%
80- år	14%	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	373		100%	
Køn				
Mand	223		60%	
Kvinde	150		40%	
Aldersgruppe				
0-19 år	27		7%	
20-39 år	35		9%	
40-59 år	78		21%	
60-79 år	181		49%	
80- år	52		14%	
Skema udfyldt af				
Patienten	328		92%	
Pårørende	28		8%	
Modersmål				
Dansk	351		98%	
Ikke dansk	8		2%	
Indlæggelsesform				
Akut	198		53%	
Planlagt	175		47%	
Afsnit				
Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	137		37%	
Organkirurgisk afsnit K05	25		7%	
Organkirurgisk afsnit K-08	26		7%	
Organkirurgisk afsnit K-11-1	37		10%	
Urologisk afsnit U08	136		36%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	12		3%	

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	33	54	11	2	321	35
Køn						
Mand	34	56	8	3	196	18
Kvinde	31	52	15	2	125	17
Aldersgruppe						
0-19 år	23	60	12	5	26	1
20-39 år	12	43	38	7	32	3
40-59 år	21	66	12	1	63	13
60-79 år	41	53	4	2	160	12
80- år	47	50	4	0	40	6
Skema udfyldt af						
Patienten	33	54	10	3	286	31
Pårørende	29	58	13	0	24	3
Modersmål						
Dansk	32	55	11	3	305	34
Ikke dansk	64	36	0	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	27	55	16	3	155	29
Planlagt	40	54	4	2	166	6
Afsnit						
Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	22	57	17	4	107	22
Organkirurgisk afsnit K05	76	24	0	0	25	0
Organkirurgisk afsnit K-08	21	54	13	13	24	1
Organkirurgisk afsnit K-11-1	41	50	9	0	34	1
Urologisk afsnit U08	38	57	5	0	120	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	64	0	0	11	1

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	40	51	7	1	358
Køn					
Mand	44	50	5	1	215
Kvinde	36	54	10	1	143
Aldersgruppe					
0-19 år	35	55	5	5	27
20-39 år	24	44	29	3	35
40-59 år	29	65	6	0	76
60-79 år	50	45	4	1	172
80- år	44	55	1	0	48
Skema udfyldt af					
Patienten	41	51	7	1	320
Pårørende	35	50	14	0	26
Modersmål					
Dansk	39	52	8	1	341
Ikke dansk	78	22	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	34	55	9	2	186
Planlagt	50	46	4	0	172
Afsnit					
Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	31	56	11	2	129
Organkirurgisk afsnit K05	76	20	4	0	25
Organkirurgisk afsnit K-08	33	54	13	0	24
Organkirurgisk afsnit K-11-1	56	39	6	0	36
Urologisk afsnit U08	46	52	2	0	132
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	12

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	32	61	6	0	356
Køn					
Mand	35	60	6	0	213
Kvinde	29	63	7	1	143
Aldersgruppe					
0-19 år	31	56	13	0	25
20-39 år	23	59	15	3	35
40-59 år	26	65	8	0	76
60-79 år	36	60	4	0	171
80- år	38	61	1	0	49
Skema udfyldt af					
Patienten	32	61	7	0	320
Pårørende	32	66	3	0	25
Modersmål					
Dansk	32	61	6	0	340
Ikke dansk	22	71	7	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	33	60	7	0	186
Planlagt	31	63	5	1	170
Afsnit					
Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	34	57	9	0	131
Organkirurgisk afsnit K05	48	52	0	0	25
Organkirurgisk afsnit K-08	28	68	4	0	25
Organkirurgisk afsnit K-11-1	31	61	6	3	36
Urologisk afsnit U08	33	63	5	0	129
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	90	0	0	10

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	33	61	3	3	157	6	204
Køn							
Mand	27	63	4	5	94	4	122
Kvinde	41	57	2	0	63	2	82
Aldersgruppe							
0-19 år	19	61	10	10	8	2	17
20-39 år	22	78	0	0	9	0	26
40-59 år	33	57	7	3	28	0	50
60-79 år	35	62	0	3	93	3	83
80- år	39	51	9	0	19	1	28
Skema udfyldt af							
Patienten	34	61	3	2	139	4	180
Pårørende	29	56	7	7	11	2	15
Modersmål							
Dansk	34	60	3	3	145	6	195
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	5
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	198
Planlagt	33	61	3	3	157	6	6
Afsnit							
Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	-	-	-	-	0	0	137
Organkirurgisk afsnit K05	71	29	0	0	24	0	0
Organkirurgisk afsnit K-08	10	70	10	10	20	1	5
Organkirurgisk afsnit K-11-1	37	63	0	0	19	0	17
Urologisk afsnit U08	28	65	3	3	86	5	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	63	0	0	8	0	4

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	48	49	3	1	367
Køn					
Mand	52	45	2	1	220
Kvinde	42	54	3	1	147
Aldersgruppe					
0-19 år	30	60	5	5	27
20-39 år	39	51	10	0	34
40-59 år	41	55	2	2	78
60-79 år	54	45	1	0	178
80- år	56	44	0	0	50
Skema udfyldt af					
Patienten	47	49	3	1	325
Pårørende	53	47	0	0	28
Modersmål					
Dansk	47	50	3	1	348
Ikke dansk	72	28	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	45	51	3	1	194
Planlagt	53	45	2	0	173
Afsnit					
Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	43	53	4	1	136
Organkirurgisk afsnit K05	88	12	0	0	25
Organkirurgisk afsnit K-08	42	54	4	0	26
Organkirurgisk afsnit K-11-1	46	49	3	3	37
Urologisk afsnit U08	53	47	1	0	133
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	10

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	29	43	19	9	159	19
Køn						
Mand	32	47	18	4	98	10
Kvinde	24	38	22	16	61	9
Aldersgruppe						
0-19 år	24	49	26	0	16	0
20-39 år	0	43	47	11	20	1
40-59 år	28	45	20	7	44	2
60-79 år	41	40	8	12	61	10
80- år	37	43	8	12	18	6
Skema udfyldt af						
Patienten	29	41	19	10	140	17
Pårørende	42	39	19	0	10	1
Modersmål						
Dansk	29	40	21	10	145	19
Ikke dansk	30	70	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	18	48	21	12	86	12
Planlagt	46	35	16	4	73	7
Afsnit						
Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	17	47	23	13	64	8
Organkirurgisk afsnit K05	80	20	0	0	5	1
Organkirurgisk afsnit K-08	13	53	27	7	15	1
Organkirurgisk afsnit K-11-1	13	50	25	13	8	2
Urologisk afsnit U08	50	32	13	5	62	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5	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	41	37	22	350
Køn				
Mand	41	37	22	206
Kvinde	41	38	21	144
Aldersgruppe				
0-19 år	50	42	7	27
20-39 år	24	36	39	35
40-59 år	40	44	16	76
60-79 år	44	36	20	171
80- år	42	25	33	41
Skema udfyldt af				
Patienten	40	38	22	309
Pårørende	45	31	23	28
Modersmål				
Dansk	40	38	22	331
Ikke dansk	50	36	14	8
Indlæggelsesform				
Akut	31	42	27	182
Planlagt	56	30	14	168
Afsnit				
Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	31	40	29	128
Organkirurgisk afsnit K05	72	28	0	25
Organkirurgisk afsnit K-08	38	33	29	24
Organkirurgisk afsnit K-11-1	42	44	14	36
Urologisk afsnit U08	48	35	17	127
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	20	10	10

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	36	37	26	116
Køn				
Mand	33	39	28	69
Kvinde	41	35	24	47
Aldersgruppe				
0-19 år	37	38	24	5
20-39 år	29	23	48	9
40-59 år	44	37	19	22
60-79 år	35	42	22	65
80- år	32	23	45	15
Skema udfyldt af				
Patienten	35	38	27	103
Pårørende	42	35	23	9
Modersmål				
Dansk	35	37	28	109
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	28	41	31	77
Planlagt	60	27	13	39
Afsnit				
Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	32	41	27	63
Organkirurgisk afsnit K05	-	-	-	2
Organkirurgisk afsnit K-08	-	-	-	1
Organkirurgisk afsnit K-11-1	47	33	20	15
Urologisk afsnit U08	44	32	24	34
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	61	12	2	303	58
Køn						
Mand	28	62	9	2	185	30
Kvinde	23	59	15	2	118	28
Aldersgruppe						
0-19 år	14	68	13	5	25	2
20-39 år	12	57	26	4	27	8
40-59 år	16	71	13	0	60	17
60-79 år	32	57	9	2	155	19
80- år	41	57	2	0	36	12
Skema udfyldt af						
Patienten	27	60	12	2	267	52
Pårørende	24	59	16	0	23	5
Modersmål						
Dansk	25	61	12	2	284	58
Ikke dansk	58	42	0	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	21	63	14	2	140	49
Planlagt	32	59	8	1	163	9
Afsnit						
Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	20	59	18	3	95	38
Organkirurgisk afsnit K05	58	42	0	0	24	0
Organkirurgisk afsnit K-08	20	60	16	4	25	1
Organkirurgisk afsnit K-11-1	34	59	6	0	32	4
Urologisk afsnit U08	31	62	6	1	116	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	91	9	0	11	1

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	2	86	12	358
Køn				
Mand	2	88	10	213
Kvinde	1	84	15	145
Aldersgruppe				
0-19 år	5	83	12	27
20-39 år	0	64	36	35
40-59 år	2	88	10	74
60-79 år	2	91	8	174
80- år	2	91	7	48
Skema udfyldt af				
Patienten	1	86	13	316
Pårørende	5	88	7	28
Modersmål				
Dansk	1	86	13	339
Ikke dansk	14	86	0	8
Indlæggelsesform				
Akut	2	83	15	187
Planlagt	0	92	8	171
Afsnit				
Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	2	80	18	132
Organkirurgisk afsnit K05	4	96	0	25
Organkirurgisk afsnit K-08	0	84	16	25
Organkirurgisk afsnit K-11-1	3	94	3	34
Urologisk afsnit U08	0	92	8	131
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	11

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	80	20	222	135
Køn					
Mand	0	84	16	136	77
Kvinde	1	74	24	86	58
Aldersgruppe					
0-19 år	0	87	13	26	1
20-39 år	0	61	39	17	18
40-59 år	4	75	22	35	40
60-79 år	0	82	18	113	60
80- år	0	84	16	31	16
Skema udfyldt af					
Patienten	0	80	20	184	133
Pårørende	5	75	20	28	0
Modersmål					
Dansk	0	80	20	210	129
Ikke dansk	24	76	0	5	3
Indlæggelsesform					
Akut	1	73	26	107	82
Planlagt	0	89	11	115	53
Afsnit					
Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	1	66	33	67	66
Organkirurgisk afsnit K05	0	95	5	21	3
Organkirurgisk afsnit K-08	0	69	31	16	10
Organkirurgisk afsnit K-11-1	0	96	4	23	11
Urologisk afsnit U08	0	88	12	90	39
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	5	6

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	57	36	6	1	348	14
Køn						
Mand	61	34	5	1	205	11
Kvinde	51	39	9	2	143	3
Aldersgruppe						
0-19 år	51	44	0	5	25	2
20-39 år	27	48	18	6	35	0
40-59 år	53	40	7	0	71	6
60-79 år	63	32	5	0	169	6
80- år	72	26	1	0	48	0
Skema udfyldt af						
Patienten	56	35	7	1	307	13
Pårørende	55	43	3	0	27	1
Modersmål						
Dansk	56	37	7	1	330	13
Ikke dansk	84	16	0	0	7	1
Indlæggelsesform						
Akut	52	38	8	2	180	10
Planlagt	63	33	4	0	168	4
Afsnit						
Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	47	41	10	2	130	4
Organkirurgisk afsnit K05	84	12	4	0	25	0
Organkirurgisk afsnit K-08	42	46	12	0	26	0
Organkirurgisk afsnit K-11-1	75	22	3	0	32	4
Urologisk afsnit U08	67	32	1	0	123	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	12	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	71	25	3	2	349	15
Køn						
Mand	74	22	2	2	209	9
Kvinde	66	29	3	2	140	6
Aldersgruppe						
0-19 år	64	30	0	5	25	1
20-39 år	48	37	9	6	34	1
40-59 år	66	29	3	2	74	3
60-79 år	77	21	1	1	171	6
80- år	78	19	3	0	45	4
Skema udfyldt af						
Patienten	71	25	2	2	308	14
Pårørende	60	33	8	0	27	1
Modersmål						
Dansk	69	26	3	2	330	15
Ikke dansk	100	0	0	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	66	28	3	2	180	11
Planlagt	77	21	2	1	169	4
Afsnit						
Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	64	30	4	2	129	4
Organkirurgisk afsnit K05	80	16	4	0	25	0
Organkirurgisk afsnit K-08	64	28	4	4	25	1
Organkirurgisk afsnit K-11-1	74	24	0	3	34	2
Urologisk afsnit U08	82	16	2	0	125	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	27	0	0	11	1

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	46	36	14	4	356	10
Køn						
Mand	48	38	11	2	213	5
Kvinde	43	33	18	6	143	5
Aldersgruppe						
0-19 år	45	38	13	5	26	1
20-39 år	17	37	36	9	34	1
40-59 år	38	41	18	3	75	2
60-79 år	56	36	6	2	175	3
80- år	52	26	17	5	46	3
Skema udfyldt af						
Patienten	45	37	14	4	315	9
Pårørende	56	32	13	0	27	1
Modersmål						
Dansk	46	36	14	4	337	10
Ikke dansk	44	28	28	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	32	39	23	6	183	10
Planlagt	66	32	1	1	173	0
Afsnit						
Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	28	41	25	6	130	5
Organkirurgisk afsnit K05	84	16	0	0	25	0
Organkirurgisk afsnit K-08	46	46	4	4	26	0
Organkirurgisk afsnit K-11-1	62	35	3	0	34	3
Urologisk afsnit U08	63	30	7	1	131	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	30	0	10	10	2

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	53	32	8	7	335	26
Køn						
Mand	53	32	10	6	204	11
Kvinde	54	33	5	8	131	15
Aldersgruppe						
0-19 år	67	13	14	5	25	2
20-39 år	23	30	8	39	28	6
40-59 år	46	40	10	5	72	5
60-79 år	58	34	6	2	168	9
80- år	65	25	5	5	42	4
Skema udfyldt af						
Patienten	53	33	7	7	295	24
Pårørende	54	25	19	3	26	2
Modersmål						
Dansk	52	33	8	7	317	25
Ikke dansk	75	9	16	0	7	1
Indlæggelsesform						
Akut	45	37	9	9	169	21
Planlagt	66	25	6	3	166	5
Afsnit						
Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	39	41	9	11	120	13
Organkirurgisk afsnit K05	80	16	4	0	25	0
Organkirurgisk afsnit K-08	58	27	12	4	26	0
Organkirurgisk afsnit K-11-1	73	18	3	6	33	4
Urologisk afsnit U08	62	31	4	3	121	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	20	20	0	10	2

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	44	43	8	4	328	32
Køn						
Mand	46	43	7	5	199	17
Kvinde	42	44	10	4	129	15
Aldersgruppe						
0-19 år	59	31	5	5	26	1
20-39 år	30	38	17	15	32	3
40-59 år	34	54	7	4	71	5
60-79 år	48	42	7	3	165	11
80- år	54	42	4	0	34	12
Skema udfyldt af						
Patienten	45	43	8	5	292	27
Pårørende	44	44	11	0	24	3
Modersmål						
Dansk	44	44	8	4	312	29
Ikke dansk	84	16	0	0	7	1
Indlæggelsesform						
Akut	40	45	10	5	166	23
Planlagt	50	42	5	3	162	9
Afsnit						
Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	33	49	12	6	111	21
Organkirurgisk afsnit K05	70	30	0	0	23	1
Organkirurgisk afsnit K-08	40	40	16	4	25	0
Organkirurgisk afsnit K-11-1	53	36	8	3	36	0
Urologisk afsnit U08	54	40	2	4	121	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	12	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	84	16	355
Køn			
Mand	84	16	212
Kvinde	84	16	143
Aldersgruppe			
0-19 år	85	15	27
20-39 år	79	21	33
40-59 år	84	16	77
60-79 år	84	16	172
80- år	92	8	46
Skema udfyldt af			
Patienten	85	15	314
Pårørende	81	19	27
Modersmål			
Dansk	84	16	336
Ikke dansk	100	0	8
Indlæggelsesform			
Akut	83	17	186
Planlagt	86	14	169
Afsnit			
Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	83	17	130
Organkirurgisk afsnit K05	88	13	24
Organkirurgisk afsnit K-08	73	27	26
Organkirurgisk afsnit K-11-1	82	18	34
Urologisk afsnit U08	91	9	129
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	12

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	26	53	16	5	40	6
Køn						
Mand	28	49	20	3	25	2
Kvinde	22	61	10	8	15	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	0	78	0	22	5	2
40-59 år	28	48	25	0	12	0
60-79 år	32	44	20	4	17	4
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	25	55	15	5	33	6
Pårørende	14	54	32	0	6	0
Modersmål						
Dansk	23	55	17	5	39	6
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	17	70	9	4	24	4
Planlagt	44	21	31	5	16	2
Afsnit						
Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	19	69	6	6	16	4
Organkirurgisk afsnit K05	-	-	-	-	3	0
Organkirurgisk afsnit K-08	14	29	57	0	7	0
Organkirurgisk afsnit K-11-1	-	-	-	-	4	1
Urologisk afsnit U08	25	63	0	13	8	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	60	17	13	10	320	26
Køn						
Mand	57	19	15	8	197	15
Kvinde	62	14	11	12	123	11
Aldersgruppe						
0-19 år	53	12	17	17	27	0
20-39 år	25	26	29	20	31	2
40-59 år	55	17	13	15	70	6
60-79 år	69	15	12	4	155	13
80- år	74	22	0	4	37	5
Skema udfyldt af						
Patienten	59	17	13	10	283	24
Pårørende	66	14	11	9	25	1
Modersmål						
Dansk	59	18	14	9	304	24
Ikke dansk	67	0	16	16	7	1
Indlæggelsesform						
Akut	50	21	17	12	165	17
Planlagt	74	12	8	6	155	9
Afsnit						
Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	48	20	17	15	116	13
Organkirurgisk afsnit K05	88	8	0	4	24	0
Organkirurgisk afsnit K-08	68	8	8	16	25	0
Organkirurgisk afsnit K-11-1	75	16	9	0	32	2
Urologisk afsnit U08	66	15	12	7	113	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	30	20	0	10	1

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	20	70	7	3	201	19	129
Køn							
Mand	25	70	3	2	120	9	83
Kvinde	15	70	11	4	81	10	46
Aldersgruppe							
0-19 år	23	77	0	0	19	0	8
20-39 år	0	72	19	9	22	1	11
40-59 år	22	65	10	2	50	5	21
60-79 år	24	71	3	1	87	11	71
80- år	24	66	5	5	23	2	18
Skema udfyldt af							
Patienten	21	69	7	3	172	17	119
Pårørende	22	65	6	6	20	1	7
Modersmål							
Dansk	21	69	7	3	189	18	124
Ikke dansk	22	78	0	0	5	1	2
Indlæggelsesform							
Akut	19	68	8	4	128	11	47
Planlagt	24	73	3	0	73	8	82
Afsnit							
Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	18	68	8	5	95	8	28
Organkirurgisk afsnit K05	42	58	0	0	12	0	12
Organkirurgisk afsnit K-08	33	50	17	0	12	4	10
Organkirurgisk afsnit K-11-1	11	83	6	0	18	2	14
Urologisk afsnit U08	29	68	4	0	56	4	62
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	88	0	0	8	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	36	22	5	37	251	82
Køn						
Mand	35	27	3	36	151	50
Kvinde	37	15	8	40	100	32
Aldersgruppe						
0-19 år	21	4	0	74	15	9
20-39 år	28	4	0	67	25	10
40-59 år	29	27	4	40	55	21
60-79 år	42	25	8	25	131	32
80- år	44	28	0	28	25	10
Skema udfyldt af						
Patienten	36	22	5	37	226	71
Pårørende	36	17	0	48	16	9
Modersmål						
Dansk	36	22	5	37	239	78
Ikke dansk	21	20	0	59	6	2
Indlæggelsesform						
Akut	12	29	2	58	109	62
Planlagt	62	15	8	15	142	20
Afsnit						
Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	7	30	1	62	76	43
Organkirurgisk afsnit K05	76	0	19	5	21	3
Organkirurgisk afsnit K-08	47	21	11	21	19	4
Organkirurgisk afsnit K-11-1	36	20	0	44	25	6
Urologisk afsnit U08	65	18	4	13	101	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	11	22	22	9	3

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	74	2	0	157	3
Køn						
Mand	22	78	0	0	98	2
Kvinde	25	70	5	0	59	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	0	100	0	0	9	0
40-59 år	18	78	4	0	33	0
60-79 år	29	69	2	0	97	2
80- år	27	73	0	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	25	73	2	0	143	2
Pårørende	0	100	0	0	8	1
Modersmål						
Dansk	25	73	2	0	148	3
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	21	76	3	0	42	1
Planlagt	25	74	1	0	115	2
Afsnit						
Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	21	75	4	0	24	0
Organkirurgisk afsnit K05	44	56	0	0	18	0
Organkirurgisk afsnit K-08	17	83	0	0	12	1
Organkirurgisk afsnit K-11-1	31	62	8	0	13	1
Urologisk afsnit U08	22	78	0	0	83	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	0	7	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	58	6	2	349
Køn					
Mand	35	59	5	1	212
Kvinde	33	58	7	3	137
Aldersgruppe					
0-19 år	33	59	3	5	25
20-39 år	13	61	20	6	34
40-59 år	25	66	8	1	73
60-79 år	44	51	3	2	170
80- år	32	68	0	0	47
Skema udfyldt af					
Patienten	35	58	6	2	309
Pårørende	34	54	5	7	28
Modersmål					
Dansk	33	59	6	2	332
Ikke dansk	72	28	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	28	62	7	3	180
Planlagt	42	53	3	1	169
Afsnit					
Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	25	63	9	3	127
Organkirurgisk afsnit K05	83	13	0	4	24
Organkirurgisk afsnit K-08	24	64	12	0	25
Organkirurgisk afsnit K-11-1	47	50	3	0	32
Urologisk afsnit U08	40	57	2	2	129
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	12

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	35	53	8	3	361
Køn					
Mand	34	55	8	3	216
Kvinde	37	51	9	4	145
Aldersgruppe					
0-19 år	40	55	0	5	27
20-39 år	20	59	9	11	34
40-59 år	34	50	14	2	76
60-79 år	41	51	6	1	174
80- år	28	60	9	3	50
Skema udfyldt af					
Patienten	36	53	8	3	322
Pårørende	35	43	15	8	27
Modersmål					
Dansk	35	53	8	3	345
Ikke dansk	50	34	17	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	32	55	9	3	191
Planlagt	41	50	7	3	170
Afsnit					
Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	29	55	12	4	134
Organkirurgisk afsnit K05	56	40	4	0	25
Organkirurgisk afsnit K-08	36	56	4	4	25
Organkirurgisk afsnit K-11-1	53	41	3	3	34
Urologisk afsnit U08	34	60	4	3	131
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	42	17	0	12

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	40	51	6	2	104	15	227
Køn							
Mand	46	49	4	2	64	12	129
Kvinde	31	56	10	3	40	3	98
Aldersgruppe							
0-19 år	45	55	0	0	6	0	20
20-39 år	0	54	15	31	7	1	27
40-59 år	33	50	17	0	14	2	57
60-79 år	48	48	5	0	47	9	107
80- år	40	57	2	0	30	3	16
Skema udfyldt af							
Patienten	40	50	7	3	84	14	209
Pårørende	44	56	0	0	12	1	14
Modersmål							
Dansk	39	52	6	3	94	15	220
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0	3
Indlæggelsesform							
Akut	42	49	6	3	68	9	106
Planlagt	34	58	8	0	36	6	121
Afsnit							
Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	33	56	7	4	45	6	77
Organkirurgisk afsnit K05	29	57	14	0	7	1	17
Organkirurgisk afsnit K-08	-	-	-	-	4	2	19
Organkirurgisk afsnit K-11-1	70	30	0	0	10	1	23
Urologisk afsnit U08	35	59	5	0	37	5	82
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	9

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	25	62	7	6	173	180
Køn						
Mand	28	60	8	4	102	110
Kvinde	22	64	6	9	71	70
Aldersgruppe						
0-19 år	28	36	18	18	8	18
20-39 år	18	51	10	20	18	17
40-59 år	11	78	12	0	35	37
60-79 år	34	58	4	4	84	86
80- år	25	65	5	5	28	22
Skema udfyldt af						
Patienten	24	62	8	5	154	159
Pårørende	33	51	0	16	12	16
Modersmål						
Dansk	24	62	8	6	161	176
Ikke dansk	36	64	0	0	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	25	63	6	5	97	87
Planlagt	26	58	9	7	76	93
Afsnit						
Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	22	65	6	7	72	56
Organkirurgisk afsnit K05	33	67	0	0	6	18
Organkirurgisk afsnit K-08	33	58	0	8	12	13
Organkirurgisk afsnit K-11-1	47	47	0	7	15	21
Urologisk afsnit U08	21	60	15	5	62	66
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	67	17	0	6	6

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	15	21	10	242	103
Køn						
Mand	56	15	20	10	148	57
Kvinde	52	16	23	10	94	46
Aldersgruppe						
0-19 år	66	8	17	8	15	12
20-39 år	38	12	37	13	25	10
40-59 år	54	16	21	8	54	19
60-79 år	58	15	17	10	124	44
80- år	46	21	24	9	24	18
Skema udfyldt af						
Patienten	53	15	21	10	221	86
Pårørende	72	13	8	8	16	11
Modersmål						
Dansk	54	15	21	10	231	97
Ikke dansk	46	18	18	18	6	2
Indlæggelsesform						
Akut	50	20	20	10	132	48
Planlagt	60	7	22	10	110	55
Afsnit						
Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	49	19	21	11	95	32
Organkirurgisk afsnit K05	76	6	12	6	17	7
Organkirurgisk afsnit K-08	57	21	14	7	14	10
Organkirurgisk afsnit K-11-1	67	4	21	8	24	10
Urologisk afsnit U08	51	14	24	11	83	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	11	22	11	9	3

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	69	24	5	1	341	17
Køn						
Mand	72	23	5	0	204	11
Kvinde	65	27	5	3	137	6
Aldersgruppe						
0-19 år	86	9	5	0	24	3
20-39 år	44	39	11	6	34	1
40-59 år	63	31	6	0	74	2
60-79 år	72	22	4	1	169	6
80- år	85	15	0	0	40	5
Skema udfyldt af						
Patienten	68	25	6	1	304	14
Pårørende	75	22	3	0	26	2
Modersmål						
Dansk	69	25	5	1	324	17
Ikke dansk	72	28	0	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	65	26	8	2	173	14
Planlagt	76	22	2	0	168	3
Afsnit						
Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	60	29	8	2	121	10
Organkirurgisk afsnit K05	84	12	0	4	25	0
Organkirurgisk afsnit K-08	68	28	4	0	25	0
Organkirurgisk afsnit K-11-1	81	13	6	0	32	2
Urologisk afsnit U08	77	21	2	0	126	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	12	0

Bilag 5: Kommentarsamling

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
















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

Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	Samlet indtryk
1	Jeg kan nok i virkeligheden ikke skelne mellem hvornår og hvor, jeg var indlagt, idet jeg på et tidspunkt blev flyttet til en afdeling, hvor jeg før havde været ved de to første indlæggelser. Men jeg husker tydeligt, at forholdene var bedst FØR flytning (eget TV m.v.).	Det kan jeg ikke vurdere
2	Bedre kommunikation mellem de forskellige hold af læger og sygeplejersker. Der var flere gange, at de kom og spurgte om det samme flere gange - kort tid efter hinanden. Fik informationer i "tilfældig rækkefølge". Først efter den tredje person kom, kom der en sammenhæng.	Virkelig dårligt
3	Personalet på K11 var rigtig gode til at tage/give sig tid til patienterne, selvom de helt klart havde nok at se til. Personalet havde overskud til et smil og altid høflige. De gange jeg ringede eller spurgte, kom de hurtigt og var meget hjælpsomme. Al min ros til dem og til læge NN, som opererede mig.	Godt
4	Under og efter operationen, som blev foretaget [en aften i weekenden], kunne min kone ikke få nogen form for information om, hvad der skete med mig. Hun blev hele natten afvist og blev først informeret næste formiddag.	Intet svar
5	Vi kan kun takke jer for en god behandling både min mand og jeg.	Virkelig godt
9	Tak for hjælpen. :-)	Virkelig godt
11	Sødt, rart og venligt og kompetent personale.	Godt
12	Det var, som det skulle være.	Godt
13	Da jeg var på opvågning, kunne jeg høre personalet snakke om mig. Det var ikke særlig pænt, en ubehagelig oplevelse.	Godt
14	Manglede "en rød tråd". Mange forskellige læger og stort set lige så mange teorier - utroligt frustrerende.	Intet svar
15	Personalet har været meget omsorgsfulde og rare.	Godt
16	Der er sommetider for mange læger om én patient. Dette bevirker, at man som patient bliver en smule forvirret og utryk. Min personlige holdning er, at det ville være bedre, hvis der kun var et par læger per patient.	Det kan jeg ikke vurdere
19	Tak for god behandling. Ok.	Godt
21	De var bare rigtig søde.	Godt
24	Jeg var meget godt tilfreds med mit ophold på sygehuset. Især plejepersonalet var ovenud søde og rare.	Virkelig godt

Bilag 5

	29	Alt var godt, intet at klage over. Tak for [det] og UG behandling.	Virkelig godt
	30	Der mangler TV på stuerne.	Dårligt
	31	Selve toilettet var ikke vedligeholdt (bl.a. sort i klosettet).	Godt
	32	Jeg synes, at I skal tænke over, hvem I putter på stue sammen. Jeg lå på stue med en [ældre] dame, og jeg er selv [en ung pige]. Det var virkelig ikke rart. Det var også lidt småklamt at ligge og se på hende komme gående forbi - med en sygeplejerske under armen, fordi hun ikke kan selv - med en pose fuld af gult tis!	Dårligt
	34	Lidt flere opholdsrum til pårørende samt at de kan tage et glas vand. Søde, smilende og omsorgsfulde sygeplejersker og andet personale.	Virkelig godt
	35	Tak for god behandling.	Virkelig godt
	38	Lytte til patienterne i stedet for bare at kaste dem videre i systemet.	Dårligt
	39	Jeg spurgte flere gange, om jeg kunne gøre noget selv for at forhindre en ny betændelse i bugspytkirtlen, og om der var risiko for eventuel senere sukkersyge. Det fik jeg aldrig svar på. Læge NN traf jeg aldrig, men tak for venlige breve fra diverse sekretærer.	Godt
	40	De var meget søde og rare. Hvad kan gøres bedre. Der skal ikke stå samme kolbe, der er tisset i på et toilet i dagevis.	Dårligt
	45	A24 bar præg af underbemanding.	Godt
	48	Bedre information om ventetid undervejs i forløbet og oplysning hver gang den forventede ventetid blev forlænget. Jeg fik hele tiden udskudt mine undersøgelser og fastede meget længe. Undersøgelserne blev til sidst udskudt til dagen efter og jeg fik at vide, jeg ville få noget mad. Det skete desværre ikke og jeg faldt i søvn på tom mave. Jeg fik selv taget noget vand fra hanen, da jeg var ved at dehydrere. Bedre psykisk støtte fra personalet. Jeg havde det meget dårligt psykisk, hvilket jeg gjorde opmærksom på ved ankomsten og endte med at få et slemt angstanfald, så min mor var nødt til at kontakte personalet telefonisk for at få dem til at kigge ind til mig. Personalet var venligt og imødekommende, men havde meget lidt tid.	Det kan jeg ikke vurdere
	50	Jeg har været indlagt på Viborg Sygehus [otte dage] og blev virkelig godt behandlet [på begge afdelinger]. En stor ros til alle og angående maden varden rigtig god. En stor tak til alle.	Virkelig godt
	51	Jeg kunne godt tænke mig at få at vide, hvor længe jeg sådan cirka skulle faste. I første omgang fastede jeg i to døgn. Så fik jeg lidt frokost og så et døgn mere fastende. Det må kunne gøres bedre. Selvfølgelig kan tiden rykkes ved akut operation, men ikke fordi lægen ikke har husket at melde én til operation. Men ellers gik det ok.	Dårligt
	52	Organkirurgisk afdeling er en meget travl afdeling og personalet gør en stor indsats for at få tingene til at hænge sammen.	Dårligt
	53	Lang ventetid ved tilkald af personale.	Dårligt
	55	Lytte til patienten. Jeg spurgte flere gange, om jeg ikke kunne få en gang lavement, da jeg selv var overbevist om, jeg havde forstoppelse. Det blev nægtet, indtil natlægen så noget på røntgenbille-	Dårligt

derne. Uden at være læge, kan en gang lavement vel ikke skade det helt store. Man fik absolut indtrykket af lægemangel på afdelingen. Jeg blev flyttet til en operationsstue i et døgn uden vinduer og fjernsyn. Ikke godt nok!

- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
| ✎ | 61 | Jeg synes, afdelingen gjorde det godt. De var flinke til at hjælpe mig alle sammen. | Godt |
| ✎ | 63 | Jeg synes, at jeg i hele forløbet blev orienteret om, hvad jeg fejlede, og hvad der skulle ske videre, altså en god oplevelse. | Virkelig godt |
| ✎ | 64 | De skal blive bedre til at videregive oplysninger fra afdeling til afdeling. Huske, at pårørende bliver underrettet ved udskrivelsen, også selvom patienten bor på plejehjem. | Godt |
| ✎ | 65 | Jeg var på afdelingen i ca. 10 timer. Jeg havde meget lidt kontakt med personalet, efter jeg var kommet i en seng og havde fået lagt et drop. Jeg kan ikke udtale mig meget om afdelingens lokaler, da jeg kun var på stuen og i et undersøgelseslokale før jeg blev flyttet. Plejerne er søde og rare, men er bange (virker bange) for at udtale sig om ventetid. Kan ikke forstå, at de ikke er bedre informeret om hvordan lægernes planer er for planlagte og akutte undersøgelser. | Intet svar |
| ✎ | 67 | Jeg lå på gangen en del af min indlæggelse. Smil, venlighed og øjenkontakt ville gøre det mindre ydmygende at ligge på gangen. Skulle selv bede om mad, da jeg blev udskrevet efter næsten et døgnns faste, og den mad, jeg så fik, var virkelig dårlig (tørt brød med saltkød og sky). | Virkelig dårligt |
| ✎ | 68 | Ventilationen larmer (Viborg). | Dårligt |
| ✎ | 69 | UG. | Virkelig godt |
| ✎ | 73 | Personalet har uden undtagelser været meget venlige. Min besvarelse er et sammendrag af oplevelser fra flere afdelinger. | Godt |
| ✎ | 74 | På akutafdelingen var alt rigtig godt. Man kunne desværre godt mærke sparekniven på den anden afdeling. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 76 | Jeg er altid blevet indlagt af vagtlæge eller egen læge og er altid blevet modtaget godt. Er ret hurtigt blevet overflyttet til en anden afdeling, hvor videre behandling skulle foregå. Jeg var indlagt i den første uge, da afdelingen blev åbnet. Der var en del forvirring blandt personalet, hvilket var forståeligt, da alt var nyt også for dem. | Godt |
| ✎ | 77 | Der var ventetid eller mangel på portør, da jeg skulle i scanner. En sygeplejerske hjalp derfor, sødt af hende, men så mangler hun et andet sted, der evt. er vigtigere. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 78 | Alle sygeplejerskerne højnede niveauet. Det er deres fortjeneste, at det fungerede nogenlunde. De var alle søde, smilende og hjælpsomme, samt (til tider) undskyldende over visse lægers uprofessionelle arbejde. Hatten af for dem :-). | Dårligt |
| ✎ | 79 | Jeg synes, personalet bør være meget bedre til at informere patienten, også selvom dette måtte være en information om yderligere ventetid. Tror, alle har forståelse for, at man må vente i forhold til det akutte, men at personalet bare gør som ingenting, er absolut ikke okay. Endvidere bør personalet være mere observante på deres kropssprog, som jo er en af de elementære ting i forhold til "den gode sygepleje". | Dårligt |
| ✎ | 80 | Enkelte læger var godt til at forklare deres handlinger og gøre dem forståelige, dog langt fra alle. | Dårligt |

Bilag 5

Enkelte sygeplejersker/sosu-assistenten var gode til at hjælpe i forhold til smertelindring, særligt om natten, når man havde så ondt, at man næsten kunne stå trippende og sove. Personalet på operationsstuen og på opvågningen var aldeles gode til at tage sig af en som patient, man følte sig meget tryk. Dette gælder også portørerne.

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
| ✎ | 81 | Dejligt og venligt personale. Behjælpelige og smilende. Har været indlagt mange gange i årenes løb, med skiftende/forskellige meninger om behandlingsforløbet. At komme på Akut afdeling denne gang, har bestemt været min bedste oplevelse. | Godt |
| ✎ | 82 | [Alle på afdelingen] behandlede mig godt. - Trænger til et facelift. Jeg tror, at to minutter sammen med tilgående/afgående/sygeplejerske og patient, ville være givet godt for at undgå misforståelser og det vil give patient mere forståelse for, hvad der er gang i. | Det kan jeg ikke vurdere |

ID Kommentarer - Organkirurgisk afsnit K05

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 1 | Jeg var indlagt i weekenden, og er utrolig positiv over den omsorg, personalet havde overskud til at yde. Alle gav sig tid til at hjælpe, forklare og støtte mig, selvom personalet skulle dække to afdelinger. :) | Virkelig godt |
| ✎ | 2 | Fra det første møde på sygehuset med læge NN og sygeplejersken følte jeg, at her var man i gode hænder, og det hjalp meget og dæmpede den angst, man naturligvis har. Jeg kan ærligt sige, at det har været en positiv oplevelse at være patient på afsnit K05. | Virkelig godt |
| ✎ | 3 | Jer har kun ros til personalet på afdelingen. | Virkelig godt |
| ✎ | 6 | Jeg var meget glad for at ligge på hotellet, da man havde en af sine kære hos sig hele tiden. Der føler man ikke, at man var på et sygehus. Man så ikke syge mennesker, som hvis man lå på en stue med nogle meget syge personer. Jeg har været meget glad for alt den gode pleje, jeg har fået på Viborg Sygehus. | Virkelig godt |
| ✎ | 7 | Jeg boede på patienthotellet, og nød meget den ro, der er der. | Virkelig godt |
| ✎ | 9 | Henvisning til strålebehandling var sendt med post og ikke kommet frem. Måtte rykke og bede om, at den blev sendt på fax. Indføre et system med tilbagemelding om, at henvisning er modtaget på den aktuelle afdeling. Hvis jeg ikke selv havde været en ressourcestærk patient, hvornår var jeg så kommet i strålebehandling????? Med postvæsnet i dag er det ikke oldnordisk???????? Og usikkert???????? | Godt |
| ✎ | 10 | Den personlige kontakt til afdelingens plejepersonale var utrolig varm og indfølelse. Jeg mødte stor imødekommenhed og forståelse. | Virkelig godt |
| ✎ | 11 | Trygheden ved en kontaktsygeplejerske, der endda ringede til patienten før indlæggelse. Det er tiptop. Den svære samtale før og efter indgrebet var utrolig fin. - Og med en autoritet så naturlig og uden klynk. Samtalen før, der så mandede ud i alle mulige aktiviteter, var især trykghedsgivende. Aktiviteterne bagefter gjorde så, at oplevelsen af, at behandlingen var i gang, blev forstærket. Pædagogisk beundringsværdigt. | Virkelig godt |
| ✎ | 14 | Det er rart, at de ringer til en efter udskrivelsen, det giver en trykghed. Og at man ikke er "ude af øje, ude af sind". | Virkelig godt |

ID	Kommentarer - Organkirurgisk afsnit K-08	Samlet indtryk
1	Jeg kender ikke mange som formår at arbejde så professionelt. TAK! Hold stilen!	Dårligt
3	Jeg var meget godt tilfreds med lægerne og personalet, de er til UG.	Godt
4	Indskrivningen kan godt blive bedre, da jeg først talte med den sidste læge [om eftermiddagen]. Det var lang tid, da man ikke har mulighed for at forlade sin afdeling for at gå i kiosken bl.a. Ros til lægen, der opererede mig, da han lovede at lave min navle []. Den er blevet meget pæn og let at holde ren. Knus fra mig for super behandling.	Godt
6	Hospitalsmaden var under al kritik: Umådelig kedelig og smagløs, absolut ikke appetitvækkende!!!!!!	Godt
8	Det ville være dejligt med mere information angående ventetiden, mens jeg var indlagt. Alt i alt søde, venlige, hjælpsomme og imødekommende sygeplejersker/plejepersonale. Dygtige! Da min operation måtte flyttes til næste dag, sørgede kirurgen, som jeg kendte fra tidligere, for, at han "fulgte med" på min operation, hvilket var betryggende og meget rart!	Godt
9	Det har været helt i top hele mit forløb. :) Kun ROS til ALLE. :)	Virkelig godt
13	Der bør være en gennemgående kontaktperson. En "patientbog" med en beskrivelse af det samlede hospitalsforløb og plads til bemærkninger fra patient og personale, samt plads til kopi af journal vil være en god idé.	Virkelig dårligt
18	Jeg kan ikke forestille mig, at kan være bedre og humor var der også, da lægen sagde [en vittighed]. Tak.	Virkelig godt
18	NN, kontaktperson, informerede mig godt, og jeg kunne bare stille spørgsmål.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Organkirurgisk afsnit K-11-1	Samlet indtryk
1	Meget venlige sygeplejersker og læger. Meget godt tilfreds under indlæggelsen.	Virkelig godt
4	Indlagt akut til operation []. Modtaget af særdeles venligt personale og opereret samme aften. Udskrevet [i sommer]. Afdelingen havde da kontaktet hjemmeplejen for videre behandling. Indlagt igen [godt 14 dage senere] for operation []. Igen modtaget af særdeles venligt og kompetent personale. Udskrevet dagen efter, kontakten til hjemmeplejen ok. Fik besked om, at jeg altid var velkommen til at kontakte afdeling, hvis der blev problemer. Et tilbud, som hjemmeplejen har benyttet sig af, og altid har fået venligt svar på spørgsmål om efterfølgende sårbehandling. Jeg er aldrig gået forgæves til personalet, har altid følt, at der var tid til mig, hvis jeg havde brug en hånd eller manglede svar på spørgsmål. Jeg har dyb respekt for personalets omsorg for mig som patient, skønt jeg ved, de ofte er pressede på grund af de mange nedskæringer.	Virkelig godt
5	Hun kan bedst lide at være i enestue, men der var ikke mulighed for det hver gang. Men det er også fint.	Virkelig godt
6	Kan kun sige, at de var rigtig, rigtig søde. Set i bakspejlet var jeg voldsom taknemmelig for at blive taget alvorligt. Var ved at være træt også psykisk pga. smerter og søvnløse nætter. Trods gåture i nattimerne skulle arbejdet passes. Kun ros til afdelingen, men igen, omkring forløbet inden, hvor	Dårligt

Bilag 5

jeg blev sendt hjem - tankerne har været at klage, men jo så rart at blive "hørt" her.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 7 | Mine briller forsvandt ved min overførsel fra Viborg til Århus Kommunehospital, men på grund af et ihærdigt arbejde fra en sygeplejerskes side fremkom de igen efter min udskrivning. Tak. | Godt |
| ✎ | 8 | Jeg har kun ros til afdelingen, operation og røntgen. Alt gik stille og roligt, jeg blev taget godt af. | Godt |
| ✎ | 9 | Det var børneafdelingen, vi var indlagt på, og sygehusklovne var fantastisk gode. De læger og sygeplejersker, der mødte børnene, der hvor de var, og lyttede til dem, var rigtig gode. Den anerkendende tilgang til børn. | Virkelig godt |
| ✎ | 17 | Min første indlæggelse [i efteråret] overskygger totalt indlæggelsen til operation [ugen efter], som egentligt forløb godt nok. Samlet er jeg meget negativt over for afdelingen og sygeplejerskerne (primært) og er meget ked af, at jeg skal indlægges på samme afdeling igen i morgen. | Dårligt |
| ✎ | 20 | Stor TAK til personalet på Viborg Sygehus for pleje og omsorg under min indlæggelse. | Virkelig godt |
| ✎ | 21 | Personalet på afdelingen er venlige og imødekommende. En social og sundhedsassistent havde en meget ubehagelig måde at tiltale patienter på. Generelt var det meget unge, søde, venlige sygeplejersker, der var særdeles usikre på deres "håndværk", lige fra basale observationer til kateter og smertestillende. Det var IKKE i orden. | Dårligt |
| ✎ | 22 | (Børneafdelingen). Jeg synes, man var mange på stuen: Tre børn og tre voksne. | Godt |

ID Kommentarer - Urologisk afsnit U08

Samlet indtryk

















- | | | | |
|---|---|---|--------------------------|
| ✎ | 1 | Personalet var særdeles hjælpsomme, og der var ingen problemer med at få lov til at overnatte efter operationen pga. smerter. På trods af at personalet tydeligt nok havde travlt, gik det på intet tidspunkt ud over den gode behandling, jeg oplevede på afdelingen. | Virkelig godt |
| ✎ | 2 | Jeg blev orienteret om, at jeg enten havde kræft eller en kønssygdom. Følgelig orienterede jeg konen om, at hun måtte testes. Hun blev ikke testet positiv og undertegnede er nu sygdomsfri efter NN's ordinerede behandling. Afdelingen bør arbejde med kommunikation, det er ikke rart at få at vide, at hvis man er heldig, har ens kone været utro - og man ellers har kræft! | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 3 | Jeg kunne ønske, at der var en fast kontaktperson, der var tovholder for mit forløb, og som evt. kunne kontaktes efter udskrivelsen. | Godt |
| ✎ | 5 | Toilettet var nu ikke særlig kønt at se på (urologisk afdeling). | Intet svar |
| ✎ | 6 | I det store og hele har jeg kun positive oplevelser på urologisk afdeling. Der er dog et aber dabei. Jeg forventer, eventuelt afdelingen så hurtigt som muligt sender et skriftligt svar på de prøver, de har taget. Helst inden for 4-6 uger. På dette område (det sidste) er ventetiden ubehagelig. | Virkelig godt |
| ✎ | 7 | Der var [et] meget venligt personale på afdelingen. | Virkelig godt |
| ✎ | 8 | Jeg har generelt været tilfreds med afdelingens plejepersonale. De har forstået mine frustrationer og hjulpet så godt, de kunne. Der er en god tone og atmosfære på afdelingen. Jeg kunne godt ønske mig, at visse af lægerne satte sig bedre ind i patientens journal inden samtale. Jeg har aldrig haft en finger at sætte på Viborg sygehus, men synes, at mit beskrevne forløb har været opslidende | Dårligt |

fysisk!






- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
| ✎ | 9 | Jeg har været særdeles tilfreds med den måde, personalet har behandlet mig inden indlæggelsen. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 10 | Jeg synes ikke, at unge og ældre mennesker skal være på samme stue. Jeg havde en MEGET grim oplevelse med hende den ældre dame, jeg delte stue med. Hun var MEGET syg og måske skulle hun ikke være på samme stue som mig. Det er en meget grim oplevelse at finde en dame, der ikke er i live. Der synes min familie og jeg måske, at personalet skulle være mere OBS og være mere professionelle til at vurdere sådan en situation. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 11 | [Det er] godt nok, men toilettet er meget brugt og bør rengøres flere gange om dagen. Skålen er helt sort i bunden [] og bør renses, afkalkes. | Godt |
| ✎ | 15 | Der findes en stue på afdelingen, hvor det er tilladt at ryge. At sende os helt ned i gården er for galt. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 17 | Super afdeling B6. Søde og rare sygeplejersker, der gjorde alt til, at vores ophold blev super (vi var indlagt på børneafdelingen). | Godt |
| ✎ | 18 | Meget højt internt informationsniveau. Fin skriftlig underretning om resultatet af efterfølgende kontrol. | Intet svar |
| ✎ | 20 | Man kunne med fordel få udskiftet toilet-kummen, hvor jeg var på afdelingen. Den var helt sort i bunden, så man fik et indtryk af manglende hygiejne. | Virkelig godt |
| ✎ | 22 | Sygeplejerskerne på afdelingen er flinke og venlige alle sammen. De er super gode. | Virkelig godt |
| ✎ | 23 | Indskrivningssamtalen foregik i en mellemgang, hvor der konstant var personale, der kom og gik (Fredericia banegård). Og man sidder selv og skal koncentrere sig om, hvad der blev sagt og spurgt om. Det var meget frustrerende. Mon ikke der kunne blive et lille kontor til det? | Godt |
| ✎ | 24 | Samme information til alle. | Godt |
| ✎ | 25 | Vi har været meget tilfredse med forløbet/indlæggelsen, vi fik AL den information, der skulle til (undtagelse: Forundersøgelsen). Tusind tak til Børneafdeligen :) | Virkelig godt |
| ✎ | 28 | Jeg klagede selvfølgelig på vores indkaldelse, som sygeplejersken gav mig fuldstændig ret i. Hun lovede at følge op på indkaldelsen og formuleringen. | Godt |
| ✎ | 29 | Jeg blev 14 dage før min indlæggelse indkaldt til samtale på afdelingen, hvor jeg i detaljer blev informeret om, hvad jeg kunne gøre for at medvirke til en god operation. Blev orienteret i detaljer om operationen og forløbet efter operationen. Alt sammen var med til, at jeg var helt mentalt indstillet på, hvad der skulle foregå, så mit behandlingsforløb blev godt og ukompliceret, hvilket det også blev. Blev efter min udskrivning to gange ringet op fra afdelingen for at høre, hvordan jeg havde det. En fin tryghed, når man har en hurtig udskrivning. Alt i alt for mit vedkommende et positivt og vellykket behandlingsforløb. | Godt |
| ✎ | 30 | Jeg var i femte seng på en firemandsstue - [overbelægning]. | Godt |
| ✎ | 31 | Jeg synes, det er meget ubehageligt at der sover flere personer på et værelse. Og det er lidt træls, | Godt |

Bilag 5

at der sover flere patienter fra forskellige aldre. Man har forskellige interesser.

	33	Ingen kommentar; jeg synes, at alt gik godt og behageligt.	Virkelig godt
	35	Toilettet var meget snavset.	Godt
	38	Toiletkummerne var ikke rene i bunden.	Godt
	39	Efter hjemsendelsen måtte jeg ringe flere gange for at få svar på resultatet	Virkelig godt
	42	Personalets hygiejne omkring behandling og kost.	Godt
	44	Personalet var flinke, men patienten har ikke mulighed for at svare på spørgsmål. Jeg synes ikke, de forstod, at patienten havde ondt, hvilket også stod i beskeden til egen læge, og derfor blev patienten bare sendt hjem med besked om at vente på en ny indlæggelse. Hvor hun kunne være sparet for smerter og stærk medicin i flere uger. Det var derfor, hun kom akut ind.	Det kan jeg ikke vurdere
	46	Samarbejdet mellem afdelingerne burde være langt bedre, så vidensdeling i højere grad blev praktiseret. Jeg ved ikke, om kirurgerne er "kongerne", men vi fornemmede, at kirurgerne helst ikke skulle ulejliges, og det blev jo dybest set årsagen til, at det tog så lang tid at stille den korrekte diagnose, da lægerne på børneafdelingen ikke selv kunne [foretage] den simple test med vatpinden.	Dårligt
	48	Toilet meget sort i vandet.	Godt
	49	Selve operationen var meget smertefuld. Bedøvelsen virkede for lidt.	Godt
	50	Lidt mere information omkring spisetider, og hvordan måltiderne blev afviklet, kunne være relevant.	Virkelig godt
	51	Holde de fælles toiletter rene og sørge for at andre patienters beskidte (hospitals-) tøj og undertøj ikke ligger på toiletterne.	Virkelig godt
	52	Det har været en positiv oplevelse at være indlagt med [min sygdom]. Alle læger og sygeplejersker har været enestående til at forklare, hjælpe og vise forståelse. Jeg håber ikke, at der kommer flere nedskæringer, for som det er, er det, trods hurtigt løb for personalet, virkelig godt, som det er. Det har også været positivt med de [] læger, som er dygtige og taler bedre dansk end prins Henrik. De forklarer godt og spørger altid, om man har forstået dem.	Virkelig godt
	53	Meget små tosengsstuer, kun et sengebord til fælles med medpatient. Ikke meget plads, hverken på toilet eller stue til kørestolsbrugere.	Godt
	54	Der kunne måske godt have været et voksentoilet på børneafdelingen.	Godt
	56	Toiletforhold er dårlige. Der går alt for lang tid, inden man får svar på prøverne. Jeg måtte rykke for det flere gange efter der var gået tre uger.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	1	Personalet er altafgørende for, hvordan man oplever sit forløb. Her oplevede jeg faglig kompeten-	Virkelig godt



















ce, men så sandelig også menneskelig kompetence. F.eks. var der på min stue en ældre dame, som blev ved med at gentage sig selv og sine spørgsmål, og hun kunne måske virke irriterende, men personalet behandlede hende SÅ godt, og det gjorde mig tryk, at de ikke bare affærdigede hende. Det viser overskud... Synes, der er alt for meget fokus på det negative i sundhedssektoren. Jeg oplevede ildsjæle, der var glade for deres job!! Og det er bare dejligt at opleve...

- | | | | |
|---|---|--|---------------|
|  | 2 | Jeg fik ikke megen information om tiden bagefter: Hvilke symptomer, jeg skal holde øje med, som kan være tegn på tilbagefald, hvad jeg kan gøre, for at forebygge tilbagefald, psykiske kriser og hjælp til dem. | Godt |
|  | 3 | For lidt personale, og de løber hurtigt. | Godt |
|  | 5 | Jeg synes, at pædagogerne på afdelingen skal have ROS! | Godt |
|  | 6 | Det kan godt være lidt ubehageligt med det høje lydniveau, når man spiser. Måske kunne det være ønskeligt med spiserum og opholdsrum for sig. Da alle indlagte patienter jo er lige så forskellige som [alle] andre, men samtidig også er nervøse for undersøgelse/operation, og samtidigt tænker på pårørende, hvordan det skal gå dem. | Godt |
|  | 8 | Lidt mørkt på toiletterne, når man skal "rigge" sig. Ansætte flere hænder, så det søde personale ikke skal løbe så stærkt. | Virkelig godt |




Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	Samlet indtryk
1	Via vagtlæge, der henviste.	Det kan jeg ikke vurdere
3	Tror, at indkaldelsen var gået tabt. Blev ringet op en dag, og jeg skulle opereres [to dage senere].	Godt
4	Blev indlagt akut [].	Intet svar
8	Gik fra [flere timer], før jeg fik at vide, jeg skulle indlægges.	Godt
12	Jeg kan ikke tage de lange gange. For mange forskellige læger/lægestuderende.	Godt
15	DET VAR FLOT MODTAGELSE.	Godt
17	Blev akut indlagt af min praktiserende læge.	Det kan jeg ikke vurdere
18	Dette spørgeskema er modtaget her dags dato [dette efterår]. Jeg blev indlagt akut [denne sommer], så det er næsten halvanden måned siden, at jeg blev indlagt. Jeg husker ikke enkeltheder om indlæggelsen, men kan sige, at jeg følte og føler mig TRYK og på alle måder VELBEHANDLET.	Virkelig godt
23	Akut indlæggelse.	Godt
24	Jeg blev indlagt via en natlæge.	Virkelig godt
26	Blev indlagt akut.	Godt
27	Kom akut.	Godt
34	[Har været indlagt akut to gange]. Godt tilfreds med begge gange.	Virkelig godt
37	Da det er første gang [i årtier] jeg møder sygehuset, har jeg ikke nogen erfaring med det. Jeg havde en talgknode, der ville ud. Betændelse.	Det kan jeg ikke vurdere
41	Jeg har ventet i lang unødvendig tid.	Virkelig godt
42	Pludseligt opståede mavesmerter. Blev undersøgt af egen praktiserende læge samt to vagtlæger i løbet af [få] dage inden indlæggelse akut.	Godt
43	[] Jeg fik en særdeles god behandling og alt var så godt, som det kunne være.	Virkelig godt
44	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
46	Det gik rigtig hurtig fra skadestue til indlæggelse.	Virkelig godt








	49	Det virkede godt, og personalet var rare. Jeg fik dog ikke at vide, hvor lang ventetid der var på den ultralydsscanning, jeg skulle have.	Godt
	51	Der skete mange forskellige ting den første time med temperatur, blodtryk, lægeundersøgelser. Det var rigtig godt. Så gik der [flere] timer, inden jeg fik besked, at jeg skulle op på afdelingen. Deroppe fik jeg så at vide, at den læge, der havde undersøgt mig, havde glemt at melde mig til operation.	Dårligt
	54	Jeg blev indlagt akut.	Intet svar
	56	Nej, jeg blev indlagt akut.	Godt
	57	Jeg blev indlagt akut af vagtlæge på grund af stærke [smerter].	Intet svar
	59	Ingen problemer.	Det kan jeg ikke vurdere
	60	Blev indlagt akut. Så ingen ventetid.	Intet svar
	62	Indlagt gennem egen læge - akut. Så det var okay.	Godt
	70	Indlagt akut.	Godt
	71	Jeg blev indlagt via vagtlægen.	Det kan jeg ikke vurdere
	75	Jeg blev indlagt akut.	Godt
	78	Akutfdelingen var gode til at informere om alt, hvad der skulle ske videre i forløbet på den afdeling, jeg skulle på.	Dårligt
	79	Blev sendt direkte fra egen læge til afdelingen.	Dårligt
	81	Blev indlagt akut og havde en virkelig god oplevelse af afdelingen. God modtagelse og god information.	Godt
	82	Behagelig samtale med Falckmand mellem et og et andet sygehus.	Det kan jeg ikke vurdere
	ID	Kommentarer - Organkirurgisk afsnit K05	Samlet indtryk
	1	Da min operation var forebyggende, havde jeg en fast dato for min operation, og følte derfor ikke, der var ventetid.	Virkelig godt
	2	Jeg var taknemmelig for den korte ventetid.	Virkelig godt
	8	Det er fint, at man tilbringer det meste af tiden på patienthospitalet, da man ikke føler sig så sygeliggjort.	Virkelig godt

Bilag 5

-  10 I mødet med de ansatte gjorde hver enkelt meget ud af at forklare mig personligt, hvad der skulle ske næstefter. Det virkede meget betryggende. Jeg fik mulighed for at stille spørgsmål og fik fornemmelsen af, at der var god tid fra afdelingens side. Virkelig godt
-  11 Fra mammografi-screening [i efteråret] til operation [under en måned senere], er der kun positivt at sige. Ventetiden kan vel næppe kaldes ventetid. Alt var velforberedt, mundtligt såvel som skriftligt. Og den service med telefonopkald efterfølgende gav ekstra tryk. Virkelig godt
-  12 Jeg havde været i ambulatoriet først, hvor jeg dels fik tidspunktet for indlæggelsen og dels en tydelig beskrivelse af indlæggelsesforløbet. Virkelig godt




ID Kommentarer - Organkirurgisk afsnit K-08

Samlet indtryk

-  2 Jeg var indlagt på hospitalet i anden anledning, og blev flyttet derfra til organkirurgisk. Intet svar
-  9 Da min lidelse ikke var af livstruende karakter, synes jeg, at den lidt lange ventetid for mig, var helt okay! Og jeg synes, at jeg blev meget fint informeret. Virkelig godt
-  10 De kunne godt have gjort bedre opmærksom på, at der var så lang ventetid fra første undersøgelse til selve indgrebet i forbindelse med indkaldelsen til første undersøgelse. Det kan jeg ikke vurdere
-  13 Der blev stort set ikke informeret, og efter flere telefoniske henvendelser så jeg mig nødsaget til at henvende mig skriftligt til sygehusdirektøren. Jeg oplevede flere gange, at lægen tilsyneladende ikke havde sat sig ind i resultatet af scanningsbilleder inden samtale om det videre beløb. Alt i alt bevirkede det lange ventetider og stort psykisk pres. Virkelig dårligt
-  14 Der var manglende/forskellig information i forhold til blodprøvetagning forud for indlæggelse. Virkelig dårligt
-  15 Ingen information/orientering efter forundersøgelsen - henvendte mig selv til afdelingen for at høre, om der sker noget. Fire uger efter forundersøgelsen kontaktede jeg afdelingen. Derefter telefonisk indkaldelse til operationen. Virkelig dårligt
-  17 Var akut indlagt på afdeling NN i sommer. Lægen oplyser, at jeg vil blive indkaldt til planlagt operation inden for fire uger. Sygeplejersken oplyser ved []udskrivelse, at det er egen læge, der skal henvise til operation. Indkaldelse til planlagt operation modtages fredag til indlæggelse mandag morgen []. Godt

ID Kommentarer - Organkirurgisk afsnit K-11-1

Samlet indtryk

-  1 Jeg blev indlagt akut. Virkelig godt
-  2 En [undersøgelse] førte til [en komplikation], derfor akut indlæggelse. Efter konstatering af kræftceller [] gik det slag i slag med scanninger og ny [undersøgelse]. Der var meget god, hurtig og fleksibel planlægning af forløbet. Intet svar
-  6 Forløbet inden indlæggelse var et mareridt. Efter egen læge havde sørget for akut indlæggelse, blev jeg sendt hjem med ordene "at jeg skulle komme igen om otte uger og ellers bruge salve etc. som hidtil". Ved undersøgelsen - en [] læge og to lægestuderende (tror jeg) - blev min [lidelse] Dårligt

studeret, hvorefter jeg blev sendt hjem. Havde ikke følelsen af empati eller noget der ligner. Følte mig mere som et undervisningsobjekt der blev talt om og ikke til. Få dage efter måtte jeg med store smerter henvende mig igen (ikke samme læge) hvor jeg blev henvist til salve pga. en [] der så skulle kunne hjælpe på det videre forløb. Her fik jeg en rigtig god behandling og blev talt til. Smerterne fortsatte dog, og da jeg så senere kom til undersøgelse, hvor behandlingen også var i top, blev jeg ENDELIG indlagt. Lettet med følelsen af at blive taget alvorligt.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 7 | Ingen ventetid, akut indlæggelse. | Godt |
| ✎ | 8 | Jeg blev akut indlagt. | Godt |
| ✎ | 11 | Akut indlæggelse via skadestue. | Virkelig godt |
| ✎ | 12 | Var indlagt på [én afdeling] men tilknyttet [en anden]! | Godt |
| ✎ | 14 | Tilbragte et døgn på ét sygehus og blev derefter overført til et andet sygehus. | Intet svar |
| ✎ | 15 | Ingen ventetid. Blev overført fra et andet sygehus. | Virkelig godt |
| ✎ | 16 | Synes ikke det er i orden, at patienten selv skal spørge ind til ventetiden. Synes godt, at sygeplejersken kunne informere om det, selvom de ikke vidste det. For mig er det rart bare at høre, at der arbejdes på sagen. Det er længe man venter, hvilket selvfølgelig er forståeligt. | Godt |
| ✎ | 17 | Jeg var indlagt fem dage på samme afdeling til udredning af []smerter. Den indlæggelse var en dårlig oplevelse for mig. Personalet var ikke til stede, behandlede mig fordomsfuldt, og jeg blev mere og mere deprimeret. | Dårligt |
| ✎ | 22 | Akut indlæggelse. | Godt |

ID Kommentarer - Urologisk afsnit U08

Samlet indtryk

















- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
| ✎ | 1 | I informationsmaterialet fremgik det, at jeg skulle gennemgå en række undersøgelser første dag, kunne tage hjem og skulle møde fastende anden dag, hvor jeg så skulle opereres. I virkeligheden blev jeg opereret første dag. Sygeplejersken, der modtog mig, var lidt overrasket over folderens indhold. Nu mødte jeg fastende, så jeg kunne opereres. Det var så bare positivt at komme gennem operationen. | Virkelig godt |
| ✎ | 3 | Via vagtlæge og skadestue. Indlagt akut. | Godt |
| ✎ | 7 | Jeg fik en god information inden, og ved forundersøgelsen. | Virkelig godt |
| ✎ | 12 | Alt for lang tid mellem behandlingen. | Godt |
| ✎ | 13 | Var indlagt til undersøgelse i [sommer]. Fik derefter en indkaldelse til operation i [sommer]. | Godt |
| ✎ | 15 | Jeg er [ældre], sad og ventede i otte og en halv time, på at behandling. Det er trist. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 18 | Akut indlagt. | Intet svar |

Bilag 5






19	Da jeg selv per telefon foreslog en alternativ behandling, blev jeg kontaktet per telefon af en læge, som med gode argumenter overbeviste mig om, at det oprindeligt planlagte forløb var det bedste. Dette var en meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
27	Min indlæggelse gik så stærkt, at brevet ikke nåede frem. Telefonen var hurtigere end posten.	Virkelig godt
28	Vi var blevet indkaldt til brokoperation [i efteråret], men da vi kom, viste det sig, at det bare var en informationsdag! Det ville være rart at have vidst.	Godt
32	Vi måtte selv ringe og få en tid til operationen.	Godt
34	Oplysning om min medicin, som jeg ikke måtte få, havde jeg ikke fået besked om, da jeg kommer fra [en anden by], måtte jeg tage hjem igen. Selvom det var UDSAT flere gange.	Virkelig godt
35	Patient NN skulle ikke have været til en undersøgelse uden at blive hjulpet straks. Der gik tre måneder fra undersøgelsen til operation.	Godt
36	Lang ventetid, operation udsat tre gange.	Godt
39	Det var helt perfekt.	Virkelig godt
42	Jeg blev indlagt direkte uden ventetid.	Godt
43	Akut indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
46	Der var tale om akut "henvisning" fra børneafdeling. Fire forskellige læger havde set NN på børneafdelingen (og en anden afdeling) uden at kunne konstatere, hvad han fejlede. Da en bagvagt/speciallæge blev tilkaldt, konstaterede han straks, [hvad der var galt], og NN skulle straks opereres.	Dårligt
47	Generelt var det en GOD "oplevelse" for min mand. Personalet var venlige og hjælpsomme. GODT NYTÅR.	Intet svar
51	Det var en akutindlæggelse, derfor ingen ventetid forinden.	Virkelig godt
52	Det gik bare lynhurtigt hver gang.	Virkelig godt
54	Kun at den første læge ikke fandt ud af, hvad jeg fejlede. Det var først da jeg lige skulle tjekkes en ekstra gang på børneafdelingen.	Godt
57	Jeg var kun indlagt et døgn, så jeg ved ikke meget.	Intet svar
	ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
6	Informationen er fyldestgørende.	Godt

Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?







ID	Kommentarer - Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	Samlet indtryk
 2	MEGET lang ventetid.	Virkelig dårligt
 8	Blev modtaget af en smilende sygeplejerske med nogle kvikke bemærkninger.	Godt
 11	Selve modtagelsen var ok. Men kunne godt have brugt, at døren ud til gangen blev lukket, mens jeg klædte mig om. Generelt, man fortæller det samme om og om igen, som om ens oplysninger IKKE blev læst igennem inden. Havde en standard-/afkrydsningsjournal med fra anden afdeling, men den vidste man ikke, hvordan man skulle bruge, så den blev "kasseret", selvom der stod mange af de ting, som jeg blev spurgt om.	Godt
 15	OK.	Godt
 32	Blev lagt i en seng og fik et par smertestillende piller og så fik jeg ellers lov til at passe mig selv.	Dårligt
 39	Venlig og gæstfri modtagelse.	Godt
 41	Meget venlige, informerende og flinke!	Virkelig godt
 43	Jeg synes, det er så dejligt at blive budt velkommen! Tak!	Virkelig godt
 58	Ankom [om natten]. Oplevede professionel modtagelse.	Godt
 65	Man kommer akut ind og får at vide, at man har første prioritet til at blive tilset af en læge. Der går [flere timer]. [Næsten hele ventetiden forløber] inden, der tilbydes smertelindrende medicin.	Intet svar
 72	Jeg blev indlagt om eftermiddagen og fik at vide, at der kom en læge ca. klokken 19.30. Der kom først en læge og tilså mig klokken 04.30.	Dårligt
 78	God på den ene afdeling og dårlig på den anden jeg lå på.	Dårligt
 79	Modtagelsen var okay, det var mere efterforløbet, der mildest talt var ringe.	Dårligt
 80	Blev taget godt imod på alle afdelinger, med undtagelse af, da jeg en aften blev sendt på den forkerte afdeling af en vagtlæge. Det var personalet ikke tilfredse med, hvilket de lod mig mærke.	Dårligt
 81	Flinkt og behageligt personale. God modtagelse og god information.	Godt
ID	Kommentarer - Organkirurgisk afsnit K05	Samlet indtryk
 1	Lige fra jeg trådte ind på afdelingen, følte jeg mig velkommen. Alle var utrolig søde og omsorgfulde. Vidste, hvem jeg var, og hvad der skulle ske. Store roser til alle.	Virkelig godt

Bilag 5

	2	Har kun mødt venlighed og megen omsorg.	Virkelig godt
	10	Jeg fik en varm og personlig modtagelse af såvel lægen NN som sygeplejersken. Læge NN oplevede jeg meget faglig kompetent, empatisk og forstående.	Virkelig godt
	11	Meget høj grad af venlighed kombineret med udstråling af kompetence og god tid.	Virkelig godt
	12	Sygeplejersken gav sig god tid.	Virkelig godt
	14	Man blev taget imod med ro og venlighed.	Virkelig godt






ID Kommentarer - Organkirurgisk afsnit K-08











Samlet indtryk

	5	Det var yderst præcist! Jeg var imponeret!	Godt
	6	Undrer mig over, at der ikke blev optaget indlæggelsesjournal! Var indkaldt til at møde [tidligt om morgenen]. Skulle derefter klæde om og blev kørt på operationsstuen. Jeg mener ikke, at jeg havde samtale med en læge NN inden operationen!	Godt
	9	Man føler sig meget velkommen, og modtagelsen var meget fin, med en virkelig dygtig og sød sygeplejerske! MEN! Mødte meget tidligt morgen - og så ellers vente - vente - uden nogen kunne informere nærmere om, hvornår man kunne komme for. Først sent fik jeg at vide, at det ville være ca. middag.	Virkelig godt
	11	Min kone er meget dement, jeg var derfor med som nærmeste pårørende. Ved modtagelsen fik jeg at vide, at der var fejl i planlægningen.	Dårligt
	13	Personalet var søde og rare, men lægerne var tilsyneladende svære at få fat på.	Virkelig dårligt
	17	Vi var tre personer, som var indkaldt [til om morgenen], men pga. sygdom blev jeg først modtaget [en time senere]. Jeg henvendte mig hos sekretæren, som beklagede ventetiden.	Godt





ID Kommentarer - Organkirurgisk afsnit K-11-1

Samlet indtryk

	2	Efter aftale kom jeg en [] aften. Der var travlhed, men jeg følte nærmest, man havde glemt, at jeg skulle komme og følte mig lidt fortabt. Jeg ventede i 40 minutter, før jeg fik anvist en seng. Ventetiden blev dog undskyldt.	Intet svar
	5	Jeg er fra [udlandet] og kan ikke dansk, men fik en sygeplejerske [fra samme land]. Det er jeg meget glad for.	Virkelig godt
	6	Det var i top. Følelsen af at blive taget alvorligt og et personale, der foruden faglig viden, havde egenskaber som empati.	Dårligt
	10	Søde og venlige og meget oplysende.	Virkelig godt
	13	Der var lidt lang ventetid, men ellers var det godt.	Godt

















	18	Måtte vente 2½ time.	Godt
	19	De virkede som om, de ventede mig og havde god tid. Blev vist ind på en stue. Men der var hverken seng, eller noget. Og hende, der viste mig ind på stuen, sagde bare, at hun troede da, at der var gjort klar til mig.	Godt
	21	Særdeles kaotisk. Der var ikke styr på smertebehandling. Ingen plan, ingen kompetence.	Dårligt
ID Kommentarer - Urologisk afsnit U08			Samlet indtryk
	7	God.	Virkelig godt
	10	Der er alt for meget ventetid.	Det kan jeg ikke vurdere
	19	Jeg kom på stue sammen med en patient, som netop havde gennemgået den samme operation, og var klar til udskrivelse. En meget positiv oplevelse, som gav mulighed for "erfaringsudveksling".	Virkelig godt
	27	Selv om afdelingen stod på pæle, blev jeg vel modtaget.	Virkelig godt
	28	Nej - informationsdagen tog dog fem timer, og kunne nok gøres på 30 minutter.	Godt
	32	Vi blev taget godt imod på børneafdelingen, hvor vores dreng blev indlagt, men var ikke tilfredse med den læge, der optog journalen. Vi havde svært ved at kommunikere med lægen, han oplyste heller ikke, hvor omfattende operationen var. Blev først informeret om det kort før operationen. Vi har klaget over lægen.	Godt
	33	Nej, det var i orden.	Virkelig godt
	34	Efter en [] var det fint.	Virkelig godt
	37	"Utroligt" at personalet havde tid til mig, da jeg havde et nyrestensanfald. TAK FOR DET.	Godt
	46	Hurtig og professionel behandling fra kirurgisk afdeling.	Dårligt
	50	Meget venlig modtagelse af en sygeplejerske, som samtidig blev min kontaktperson efter udskrivelse.	Virkelig godt
	51	Venligt personale. Hurtig, men grundig behandling.	Virkelig godt
	52	Var de ansatte ansat på et hotel, ville jeg komme igen.	Virkelig godt
	54	Hun kom senere, men var flink.	Godt
	55	Kaffe inden undersøgelse. Meget god undersøgelse af gammel mand. Tak. Det glemmer jeg aldrig.	Virkelig godt
	58	Afdeling ikke underrettet om indlæggelse. Ingen mad, ingen plads.	Godt

Bilag 5














	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1	Alle folk var søde og rare, og jeg følte mig i trygge hænder. Jeg føler, at man tog sig af mig, og at man ingen chancer ville tage - så hellere en ekstra undersøgelse, og det var rart.	Virkelig godt
	5	Det var fantastisk, at der var én, som fulgte os gennem hele forløbet!	Godt
	6	Når man er patient på U8 og har en alvorlig sygdom [], er det bedst, at der er ro omkring modtagelsen, ellers bliver man bare mere nervøs.	Godt
	8	Det søde personale løb stærkt for at nå det hele. Jeg var på afdelingen [tidlig morgen], så jeg så, at de havde fart på lige fra start af. Der var ingen plads på stuerne til mig, så jeg måtte ligge på gangen en times tid. Det var okay. Skulle hjem samme dag. Personalet beklagede, jeg skulle ligge på gangen.	Virkelig godt






Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	Håndtering af fejl
	6	At den ene hånd ikke vidste, hvad den anden foretog sig. Hvis min mor ikke havde været der, var jeg ikke blevet videre undersøgt.	Intet svar
	7	De pårørende fik ikke nok information efter operationen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	10	Blev efter to ugers forløb igen indlagt med [problemer med] operationssåret.	Virkelig godt
	14	På afdelingen fortalte de, at jeg ville blive smertedækket på operationsstuen. På operationsstuen troede de, jeg var blevet smertedækket på afdelingen.	Godt
	20	Jeg blev udskrevet, selvom jeg havde tarmslyng.	Virkelig godt
	22	Hvad man måtte spise og ikke spise. Stor forskel mellem dag- og aftenhold.	Dårligt
	25	Påtalte muligt behov for blodfortyndende medicin.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	31	Operationsfejl? Masser af komplikationer, der giver lang indlæggelse med fysisk svaghed til følge (Intensiv afdeling).	Godt
	32	At jeg lå en hel nat med en sprængt blindtarm. Hvis jeg var blevet opereret om aftenen, da jeg blev indlagt, var den højst sandsynligt ikke sprunget.	Godt
	38	Jeg blev sendt på gynækologisk afdeling for smerter i maven, som en uge senere viste sig at være en rigtig god forstoppelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	42	Var tidligere sat i behandling med [et præparat] pga. [lidelse]. Måtte minde personalet flere gange om den daglige injektion. Desuden påmindelse om korrekt opbevaring.	Godt
	45	Ingen.	Godt
	51	Skulle opereres to gange, da det ikke var gjort ordentligt første gang.	Godt
	55	Lægen på røntgenafdelingen kunne ikke se noget på billederne. En "tilfældig" natlæge ser noget, og så kommer der gang i tingene. Jeg havde fastet [over et døgn] på det tidspunkt.	Godt
	66	Forkert vurdering og derfor ekstra operation.	Godt
	67	Har efterfølgende fundet flere faktuelle fejl i min journal. Fejl, der kunne afhjælpes/undgås, hvis	Personalet










Bilag 5

	man fik sin journal at se under indlæggelsen.	kendte ikke til fejlen(e)
	78 Uenigheder lægerne imellem. Det førte til forhastede konklusioner... Jeg var meget utryk på Viborg Sygehus.	Virkelig dårligt
	80 Fik ikke fragmin, da min operation blev udskudt. Mindede selv personalet om det, men da var det for sent. Fik det derfor efter operationen.	Godt
	82 Sukkersygdom. Medicin [] start/stop/pause. Start med høj dosis = lavt blodsukker. Ej godt.	Godt
ID	Kommentarer - Organkirurgisk afsnit K05	Håndtering af fejl
	5 At jeg ikke blev kontaktet per telefon som lovet vedrørende resultat af prøver.	Godt
	13 Blødning i operationen. Infektion i operationsarret.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Organkirurgisk afsnit K-08	Håndtering af fejl
	6 Der blev ikke optaget indlæggelsesjournal ved ankomst! Havde ikke samtale med anæstesilæge.	Godt
	7 Jeg synes, at personalet er for ineffektive. De render hinanden i stuen. Tit er de to, hvor der kun er behov for én person. Jeg påtalte det, men fik ikke noget svar.	Dårligt
	11 Min kone skulle have foretaget et mindre kirurgisk indgreb om formiddagen og til aften var der ikke sket noget. Hun havde været fastende i 24 timer og var meget sulten. Pga. hendes [sygdom] kunne jeg ikke forlade hende og fik hverken vådt eller tørt hele dagen. Ved aftenstid blev jeg afløst af en vagt og kunne køre hjem. Jeg hentede så min kone dagen efter.	Dårligt
	12 Er utilfreds med, at jeg efter en operation ikke blev orienteret af lægen, som foretog indgrebet, da dette ikke lykkedes.	Godt
	13 Afgivne oplysninger var bortkommet. Scanningsresultater kunne ikke findes. Og operationslægen oplyste, at han ikke kunne finde den fistel - på trods af at scanningsbillederne tydeligt vist, at den var til stede, og læge på andet hospital sagtens kunne finde den [kort tid] senere.	Dårligt
	14 Jeg var indlagt af to omgange. Første gang ventede jeg halvanden dag, og da jeg skulle til, var billeder fra scanning blevet væk, og der var tvivl om, hvorvidt jeg kunne opereres. Lægerne var usikre, og jeg blev derfor sendt hjem igen. Jeg blev forholdsvis hurtigt indkaldt til ny scanning og efterfølgende operation, som forløb planmæssigt og tilfredsstillende.	Dårligt
	15 Vandladningsproblemer efter operationen, ingen professionalisme fra personalet. Følte at være prøveklud.	Intet svar
	16 Rift i tyktarmen.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Organkirurgisk afsnit K-11-1	Håndtering af fejl

	2	Jeg blev kort før operationen indkaldt til [biopsi], hvor det i virkeligheden skulle have været [anden biopsi].	Virkelig godt
	3	Dårligt operationsforløb.	Intet svar
	7	Jeg fik alt for meget saltvand i forløbet, hvilket bevirkede, at jeg tog ca. 8 kg på i vægt.	Godt
	18	Jeg måtte ikke få noget beroligende eller noget at sove på natten før operationen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	21	Generelt usikkerhed om observationer og handlinger efter operation. Navnlig smertebehandling. F.eks. kateter som blev fjernet, og ingen kontrollerede vandladning før det var for sent.	Dårligt



ID Kommentarer - Urologisk afsnit U08

Håndtering af fejl

	3	At der blev skabt en falsk vej i forbindelse med anlæggelse af blærekateter.	Godt
	4	Jeg fik ikke det lavet, jeg var indlagt for.	Virkelig dårligt
	16	Smerter i [flere] måneder dag og nat efter operationen [].	Intet svar
	24	Mindre god information fra lægen.	Godt
	32	Lægen, der optog journal, fortalte ikke om, at det var begge sider, der skulle opereres, som vi egentlig var skrevet op til. Først kort tid inden operationen, da vi ikke var trygge ved operationen, fik vi lejlighed til at snakke med læge NN, der fortalte om risici mv.	Virkelig godt
	40	Sent den dag jeg skulle opereres fik jeg at vide, at operationen først blev næste dag. Det var jeg meget ked af.	Virkelig godt
	44	En stor fejl, at NN blev sendt hjem med samme smerter, som da hun kom. Og at hendes recept ikke var sent til apoteket som aftalt. Apoteket havde ikke hørt noget.	Godt
	56	Der blev en blodprøve væk. "Derfor en ny prøve".	Intet svar
	58	Modtagelse oplyste ikke afdeling om indlæggelse.	Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Håndtering af fejl

	6	Ingen fejl, men lang ventetid på undersøgelse en enkelt gang, ellers en fin behandling.	Intet svar
	8	Min journal med narkosesygeplejersken var "væk", så der blev lavet en ny med en anden narkose-sygeplejerske.	Virkelig godt

Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive






Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	Samlet indtryk
1	Det ville være rart, om alle læger brugte samme udtryk om tilstanden, så jeg som patient kan forstå situationen entydigt. Her blev nævnt mange forskellige udtryk. Først ved udskrivelsessamtalen med sygeplejersken fik jeg spurgt nok til helt at forstå, [hvad jeg fejlede], en ikke ufarlig tilstand.	Det kan jeg ikke vurdere
2	Meget lang ventetid fra ankomst til første undersøgelse (6½ time). Kunne bare sidde på en stue uden noget at læse i, fjernsyn e. lign.	Virkelig dårligt
3	Kun at jeg kom til at faste 14 timer :-{.	Godt
11	Det var lidt omstændeligt, at jeg efter [den ene afdeling] skulle omkring [en anden afdeling], som lukker fredag kl. 12, for så at slutte af på [den første afdeling] lørdag. Det var dog fint, at jeg kunne blive på [den anden] og drikke kontrast færdig og så via BDA køre over på [afdelingen]. Men alt i alt et OK forløb.	Godt
12	Effektiv!	Godt
15	Fik besked, hvornår det sker.	Godt
23	Fire timers ventetid fra kikkertundersøgelse til jeg fik svar og derefter udskrevet. Det burde ikke være tilfældet og gav anledning til unødigt bekymring, om der var "noget galt".	Godt
34	Rigtig godt tilfreds med behandlingsforløbet.	Virkelig godt
39	Den første læge var sygemeldt to dage. Den anden læge havde efter en dag sygt barn. Den tredje læge sendte mig til lungeafdelingen på et andet sygehus. Her fik jeg at vide, at lungerne var helt i orden, men de kunne se ar efter betændelse i [].	Godt
40	Sundhedspersonalet, dvs. sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter, var altid utrolig hjælpsomme, forstående, søde og rare. Det var rigtig rart at tale med dem under indlæggelse. Min frustration går på lægernes manglende indsigt i min tilstand under stuegang. Nogen havde forberedt sig, og andre kom fuldstændig uforberedte og udtalte sig på en måde, der gjorde mig mere nervøs end nødvendigt. Næste læge næste dag ville sende mig hjem. Jeg blev til dagen efter, hvor en kvindelig overlæge gav mig en grundig og saglig indblik i mulighederne, og vi aftalte, hvad næste skridt skulle være. Hun kom velforberedt og var meget konkret i sin tale. Tak til hende.	Dårligt
43	Alt forløb efter planen. PS. Jeg synes, alt fungerede fint, men jeg tænker jo på vores gamle sygehus i Skive. Jeg håber, der må blive en skadestue igen, for det ved jeg, der er mange, der savner. Her er mange virksomheder.	Virkelig godt
49	Jeg fik en ultralydsscanning [sent på eftermiddagen]. Der kom en læge og snakkede med mig [næsten fem timer senere]. Men midt i samtalen blev han kaldt til operation. Jeg så ham ikke igen. Jeg fik ikke engang besked om, at jeg først ville blive tilset af en ny læge næste dag. Så jeg lå faktisk vågen hele natten og ventede på, at lægen skulle komme tilbage. Sygeplejerne vidste ikke, om han	Godt

kom tilbage. Kun at han opererede. Det var ikke rart.




✎	51 Det kan da ikke tage syv timer at finde ud af, hvornår jeg skal på afdelingen. Jeg fik at vide, at operationen ikke tog ret lang tid, og jeg var nok hjemme i løbet af aftenen/natten. Jeg kom hjem fire dage efter.	Dårligt
✎	52 Ved modtagelsen blev jeg oplyst om, at man helst ikke opererede om natten (obs. blindtarmsbetændelse). Dette viste sig dog ikke at holde stik, idet jeg blev opereret 24 timer efter modtagelsen, næstfølgende nat, hvilket var ensbetydende med, at jeg fastede i over 24 timer!	Dårligt
✎	57 Blev udskrevet efter [få] dage med penicillin på grund af [min lidelse]. Ingen operation.	Intet svar
✎	64 Manglende oplysninger, der var givet til den afdeling min mor lå på, blev ikke videregivet til den anden afdeling i samme bygning. Jeg så det blev noteret på afdelingen. Vigtige oplysninger, meget skuffende.	Godt
✎	65 Efter at være tilset af en læge ventede jeg på at blive scannet. Efter at have været på afdelingen hele dagen fastende, blev jeg [] tilbudt aftensmad, da jeg ikke ville blive scannet den dag. Derefter blev jeg overført til en anden afdeling.	Intet svar
✎	71 De fandt ikke ud af, hvad jeg fejlede.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	72 Jeg kom ind om eftermiddagen om mandagen, og først i løbet af tirsdag eftermiddag kom jeg ned til ultralydsscanning, og jeg fik ikke besked fra nogen læge om det videre forløb før sent tirsdag aften, hvor jeg tilfældig stødte ind i en læge, ellers ville jeg ikke have fået noget at vide før meget sent, de havde vist meget travlt på afdelingen, og det var træls, når man allerede havde fastet i 26 timer.	Dårligt
✎	78 Navnlig en af lægerne ødelagde alt. Hun kaldte mig bl.a. en løgner. Det er ikke smart, når man som patient ligger og har det dårligt og er ekstremt sårbar. Hun byttede om på patienterne og troede, jeg var en anden. Det er for dårligt!	Dårligt
✎	79 Jeg synes, det var meget uheldigt, at hver gang man spurgte til forløbet, blev man mødt med en stor uvidenhed eller et kropssprog, der fortalte mere end ord. Endvidere synes jeg, det er mere end u hensigtsmæssigt at være fastende i [flere timer] uden at få lagt drop. Skulle selv bede om det!!	Dårligt
✎	80 Det har været et meget rodet behandlingsforløb. Ved hver stuegang/læge [blev der taget] en ny beslutning i forhold til behandlingen. Oplevede enkelte personer af plejepersonalet, som ikke tog mine udtryk for smerte alvorligt, hvilket er meget ubehageligt, når man har galdestensanfald [flere] gange dagligt.	Dårligt
✎	82 Jeg synes, at det at blive sendt hjem med mavesmerter og [medicin] er for tidligt. Men der skal jo spares op til det nye sygehus først, i stedet for at komme i gang.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Organkirurgisk afsnit K05	Samlet indtryk
✎	2 Der blev ikke observeret metastaser [], og får derfor ikke efterbehandling. Har mødetid til kontrol [til foråret].	Virkelig godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 4 | Utrolig god behandling. Var tryk under hele min indlæggelse. Havde altid tid til mine spørgsmål. Sender mange roser til personalet LAV OG HØJ. | Virkelig godt |
|  | 10 | Alt forløb fint. Dog var der sidste dag inden udskrivning en del samtaler med både sygeplejerske og fysioterapeut, som jeg sad og ventede på. På det tidspunkt var jeg blevet træt. | Virkelig godt |
|  | 11 | Alt var i orden. På patienthotellet var det godt, min mand fattede, hvorledes tilkaldetelefonen virkede, for jeg var for omtåget til det. Fint med nattens sygeplejerskes kontrolbesøg der. | Virkelig godt |
|  | 12 | Det kunne ikke være bedre. | Virkelig godt |
|  | 14 | Jeg var glad for, at jeg fik lov at tage på ferie i mit sygdomsforløb. | Virkelig godt |



ID Kommentarer - Organkirurgisk afsnit K-08

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
|  | 4 | Den ene afdeling. Super afdeling. Godt personale. [En dag] over middag blev jeg flyttet op på [en anden] etage. Der blev jeg overladt til mig selv i en stol og havde ingen, jeg kunne kontakte fra min afdeling, da de gik til frokost. Og personalet kendte mig ikke på den nye afdeling, så de ville ikke hjælpe mig. MEGET DÅRLIG BEHANDLING på denne afdeling. | Godt |
|  | 9 | Pludselig akut reoperation: Alt blev meget professionelt, og meget hurtig reaktion på mit akutte tilfælde: Behandlet. Stor ros til opvågning og operationshold. | Virkelig godt |
|  | 13 | Der er tilsyneladende en meget dårlig kommunikation mellem afdelingerne, hvilket bevirker lange ventetider, og at man er nødsaget til at rykke for svar, stort set hver gang. | Virkelig dårligt |





ID Kommentarer - Organkirurgisk afsnit K-11-1

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|----|--|------------|
|  | 14 | Havde ikke et særligt godt forhold til de evindelige saltvandsposer - følte mig så oppustet og en smule forvirret. | Intet svar |
|  | 21 | Dårligt med hensyn til smertebehandling og observationer efter en operation - navnlig problemer med vandladning. | Dårligt |

ID Kommentarer - Urologisk afsnit U08

Samlet indtryk
















- | | | | |
|---|---|---|---------------|
|  | 1 | God information i en uhøjtidelig, men dog seriøs tone. | Virkelig godt |
|  | 4 | Jeg skulle have nogle polypper fjernet [], plus at jeg skulle have [anden behandling], men fik ingen af delene lavet. | Dårligt |
|  | 5 | Nej, men jeg kan se nu, at min hukommelse ikke er så god, som den har været og svarene vil jo nok være derefter. | Intet svar |
|  | 8 | Jeg har været igennem et langt forløb på ca. 16 måneder for [en lidelse]. Jeg har [en anden sygdom], så det har været svært at fastslå diagnosen på lidelsen og har været igennem mange undersøgelser. Har været til mange [behandlinger] samt operation []. Denne operation skal forsøges igen [i vinteren]. Jeg er frustreret og har desværre haft opfattelsen af ikke være blevet taget alvorligt, | Dårligt |

når jeg har fortalt, hvor ondt jeg har. Jeg har følt mig kastet rundt i systemet til flere læger, har oplevet at få brev om [indgreb] til trods for, jeg havde afsluttet denne behandling, og lægerne havde besluttet [et andet indgreb].

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 11 Indkaldt til operation mandag morgen fastende. Bliver ikke til noget den dag, hvilket blev meddelt sent mandag aften. Altså et ekstra døgn ventetid!! | Godt |
| ✎ | 12 Det virkede ikke! | Godt |
| ✎ | 14 Er virkelig godt tilfreds med forløbet. Min søn blev indlagt akut, og der blev taget hurtig og professionel hånd om ham. | Virkelig godt |
| ✎ | 19 Jeg blev efter eget ønske rygmærvsbedøvet og havde under operationen en hyggelig og humoristisk dialog med alle på operationsstuen. | Virkelig godt |
| ✎ | 26 Kommunikation mellem sygehus og læge er meget dårlig. | Godt |
| ✎ | 27 TAK. | Virkelig godt |
| ✎ | 33 Behandlingsforløbet føltes meget normalt. | Virkelig godt |
| ✎ | 37 En god og faglig behandling af læger og personalet, som jeg følte mig tryk ved. | Godt |
| ✎ | 40 God. | Godt |
| ✎ | 45 Godt, da jeg endelig blev overflyttet til Århus Sygehus, Tage Hansensgade. | Godt |
| ✎ | 46 Jeg har skrevet til børneafdelingen om forløbet, og jeg håber, at samspillet/vidensdeling mellem kirurger og børneafdeling kan bedres. Kirurgens simple test burde være basisviden for selv de nyeste læger på en afdeling. | Dårligt |
| ✎ | 51 Jeg var kun indlagt i knap et døgn, men følte virkelig, at man tog min situation seriøst/alvorligt, hvilket var meget betryggende. Rigtig godt var det også, at der hurtigt blev igangsat undersøgelser, for at jeg kunne få stillet en diagnose. | Virkelig godt |
| ✎ | 52 Der var god kontakt mellem undertegnede og personalet, og der var rigtig god kontakt mellem læger og sygeplejersker. Alle var godt informeret og det var meget positivt. - De ansatte løb meget hurtigt! | Virkelig godt |
| ✎ | 54 Kun at det er mennesker, og at nogen mennesker er bedre end andre. Hende, der tog mod mig, og natsygeplejersken var meget behagelige. | Godt |
| ✎ | 55 Positivt. | Virkelig godt |

Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

		Samlet indtryk
	ID Kommentarer - Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	
	4 Under operationen blev der udtaget prøver, som jeg er blevet lovet svar fra efter et par uger, men har intet hørt endnu.	Intet svar
	12 Jeg ville bare væk/hjem.	Godt
	15 Jeg fik at vide, hvad der skulle ske, og lægen overtog derfra.	Godt
	28 Jeg var meget syg, da jeg kom ind grundet væskemangel på grund af opkastninger, men jeg MENER bestemt, jeg var nede at få maven fotograferet, men det var der ikke givet nogen besked om til min praktiserende læge. I det hele taget var det en meget mangelfuld information, min læge havde fået. Hvis ikke jeg selv har kunnet huske noget, havde vi for eksempel heller I ikke givet lægen nogen besked om mit blodtryk, og sukker var for høj, da jeg blev udskrevet.	Godt
	29 Jeg er ikke-ryger og helt afholdsmand.	Virkelig godt
	33 Jeg skulle begynde på arbejde, når jeg følte jeg kunne, men så gik arene op, og ville ikke hele, hvilket resulterede i flere lægebesøg og sygedage.	Dårligt
	36 Ville gerne være blevet et par dage mere.	Godt
	39 Da læge NN havde fået svar fra et andet sygehus, indkaldte han mig til ny ultralydsscanning og en nåleprøve []. TAK FOR LÆGE NN'S GRUNDIGHED OG OMHYGGELIGHED. Heldigvis var der ikke antydninger af celleforandringer.	Godt
	40 Jeg er på åben indlæggelse. Den [] læge NN, der sendte mig hjem, gjorde det rigtig godt.	Dårligt
	47 Havde mange smerter, da jeg blev udskrevet og lægerne ville ikke rigtig lytte til mine beskrivelser af, hvor smerterne var og hvornår det gjorde ondt.	Dårligt
	52 Fin information i forbindelse med udskrivelsen.	Dårligt
	56 Jeg havde håbet på, at jeg var blevet opereret.	Godt
	60 Lang ventetid på hjemtransport i en kold forhal.	Intet svar
	64 Jeg/vi pårørende er godt nok meget skuffede over udskrivningen af vores mor, idet der ikke var nogen af os, der blev kontaktet i den forbindelse. Men derimod blev plejehjemmet kontaktet.	Godt
	67 Jeg blev udskrevet til yderligere ambulans undersøgelse. Først efterfølgende fandt jeg ud af, hvad ventetiden på undersøgelsen var (fem måneder). Det var relevant at informere om ventetider og betydningen af fagudtryk, også selvom patienten ikke selv spørger. Endvidere blev jeg udskrevet, uden der var fundet nogen grund til mine smerter, og uden jeg fik råd/vejledning i, hvordan jeg eventuelt kunne afhjælpe smerterne. Det medførte, at jeg en uge senere blev indlagt igen med	Virkelig dårligt

forværrede smerter. Meget utilfredsstillende og frustrerende for mig og min pårørende og dyrt for samfundet.

- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
| ✎ | 71 | Lidt mærkelig. Det virkede som om, det var mig selv, der skulle tage stilling til, om jeg skulle udskrives, så jeg tog mit tøj og gik. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 78 | Jeg synes, det er vigtigt, man som patient føler sig tryk under sin indlæggelse - og ikke føler sig dum og ligegyldig, som den ene læge fik mig til at føle. Det er vigtigt, at man bliver taget alvorligt... | Dårligt |
| ✎ | 80 | Havde en meget mangelfuld udskrivelse. Mine indstikssteder er i dag stadig ikke alle hele [], og jeg er tilkoblet hjemmeplejen tre gange om ugen til sårpleje. Måske kunne det være undgået, hvis en læge havde tilset sår og sting ved udskrivelsen. Normalvist heler jeg pænt. Tog selv kontakt til hjemmeplejen på opfordring fra sygehuset. | Dårligt |
| ✎ | 81 | Har alt i alt været godt tilfreds. | Godt |

ID Kommentarer - Organkirurgisk afsnit K05

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 10 | Da min livsstil i forvejen er meget sund, har det ikke været aktuelt for mig at ændre på noget. Jeg er forsat med motion/pilates og øvelser ganske få dage efter udskrivelsen og spiser kun sundt. | Virkelig godt |
| ✎ | 11 | Da speciallægen så operationsarret, var det tydeligt, at han var tilfreds med sit arbejde. Genoptræning var i gang, før 24 timer var gået. Meget fint, tværfagligt samarbejde. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Organkirurgisk afsnit K-08

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|--|---------|
| ✎ | 1 | Jeg mangler (savner) en tidsramme til bedring. Jeg kunne ikke gå på arbejde dagen efter. Selv 14 dage var for lidt for mig. Senere fik jeg oplyst, at op til 6 uger var normalt. Lad være med at sige, at man kan gå på arbejde dagen efter, for det kan man ikke. | Dårligt |
|---|---|--|---------|

ID Kommentarer - Organkirurgisk afsnit K-11-1

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 6 | Det er hurtigt, man bliver udskrevet. Var ikke helt tryk ved situationen, da jeg i hjemmet skulle på toilettet første gang. Bange for at besvime etc. Lyder voldsomt, men sådan var det :-) | Dårligt |
| ✎ | 10 | Havde det ikke godt med, at jeg ikke skulle til nogle former for kontrol. Nu er mit sår gået op, men jeg får at vide, det skal tage den tid det tager for at læges, hos læge og sygehus. Jeg skal se tiden an, men må henvende mig, hvis jeg ikke synes, det læges hurtigt nok. Sygeplejerskerne og hjemmeplejere synes det tager for lang tid om at heles. | Virkelig godt |
| ✎ | 14 | Selvfølgelig med tilfreds med hjemsendelse. Havde ingen smerter - afføringen var gået i gang. Ingen brug for hjælp derhjemme. | Intet svar |
| ✎ | 19 | Synes ikke, det kan være rigtigt, at man bliver udskrevet, når man har stærke smerter, og det smertestillende, man får med hjem, ikke virker optimalt. Jeg blev sendt hjem med stærke smerter, kunne næsten ikke gå pga. smerter. Måtte dagen efter udskrivelse til vagtlæge for at få smertestillende, der virkede. | Godt |

Bilag 5

ID	Kommentarer - Urologisk afsnit U08	Samlet indtryk
1	Jeg blev informeret om, at hvis jeg oplevede smerter, kunne jeg bruge panodil/pinex/pamol eller lignende. Dette viste sig utilstrækkeligt ved senere smerteanfald. Jeg kunne godt have ønsket mig en direkte mulighed, evt. recept på ibuprofen, som vagtlægen senere udskrev til mig.	Virkelig godt
19	Såret var syet med "selvopløselig" tråd, og jeg blev ikke orienteret om, at jeg skulle forvente en "opløsningstid" på tre uger. Dette fik mig til at opsøge egen læge efter to uger, da såret stadig væskede.	Virkelig godt
20	Venlighed er umulig at beskrive, men det var så gennemført, at man mangler ord og derfor kun ét ord: TAK.	Virkelig godt
21	Jeg er syg og min hukommelse er meget dårlig, men jeg mener kun at have haft gode oplevelser på VO8.	Intet svar
33	Nej, det, synes jeg, gik meget normalt.	Virkelig godt
41	Resultaterne fik jeg gennem Silkeborg. Vedrørende indlæggelse: Det var en ambulans undersøgelse af [flere] timers varighed.	Godt
42	Jeg fik en skriftlig forklaring på, hvad jeg selv skulle gøre, og materialer til selv at skifte slanger og poser indtil næste kontrol på den dato, som de allerede her oplyste mig om.	Godt
46	Jeg syntes, det var lidt sjusket, at der ikke var en læge, der havde tid til at tjekke [patienten] om morgenen, inden vi blev udskrevet. De eneste oplysninger om skånehensyn osv., som vi kendte, var dem den opererende læge kort oplyste om på opvågningsstuen. Men igen er det vel mere kritik af anden afdeling.	Dårligt
52	Jeg skal nok blive bedre til motion! Ja, jeg vil hellere opereres hos jer, end at få rensset tænder hos tandlægen!	Virkelig godt
55	Kun positivt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
4	Blev hjemsendt [i weekenden]. Følte mig utilpas. Jeg er [en ældre patient].	Virkelig godt
5	Vi mangler information om, hvad der nu skal ske, nu hvor operationen ikke hjalp!? Skal vi igennem hele systemet igen?	Godt
6	Når man udskrives, betyder det meget, at personalet er roligt, når de forklarer tingene, for man kan nemt flakke i sine tanker og tænke på komplikationer fremover.	Godt
7	Var noget utryk over at blive udskrevet allerede dagen efter min operation.	Godt

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

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

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

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

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

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

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

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