

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Ortopædkirurgisk 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.....	93
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	397
Besvarelser fra afdelingens patienter:	234
Afdelingens svarprocent:	59%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

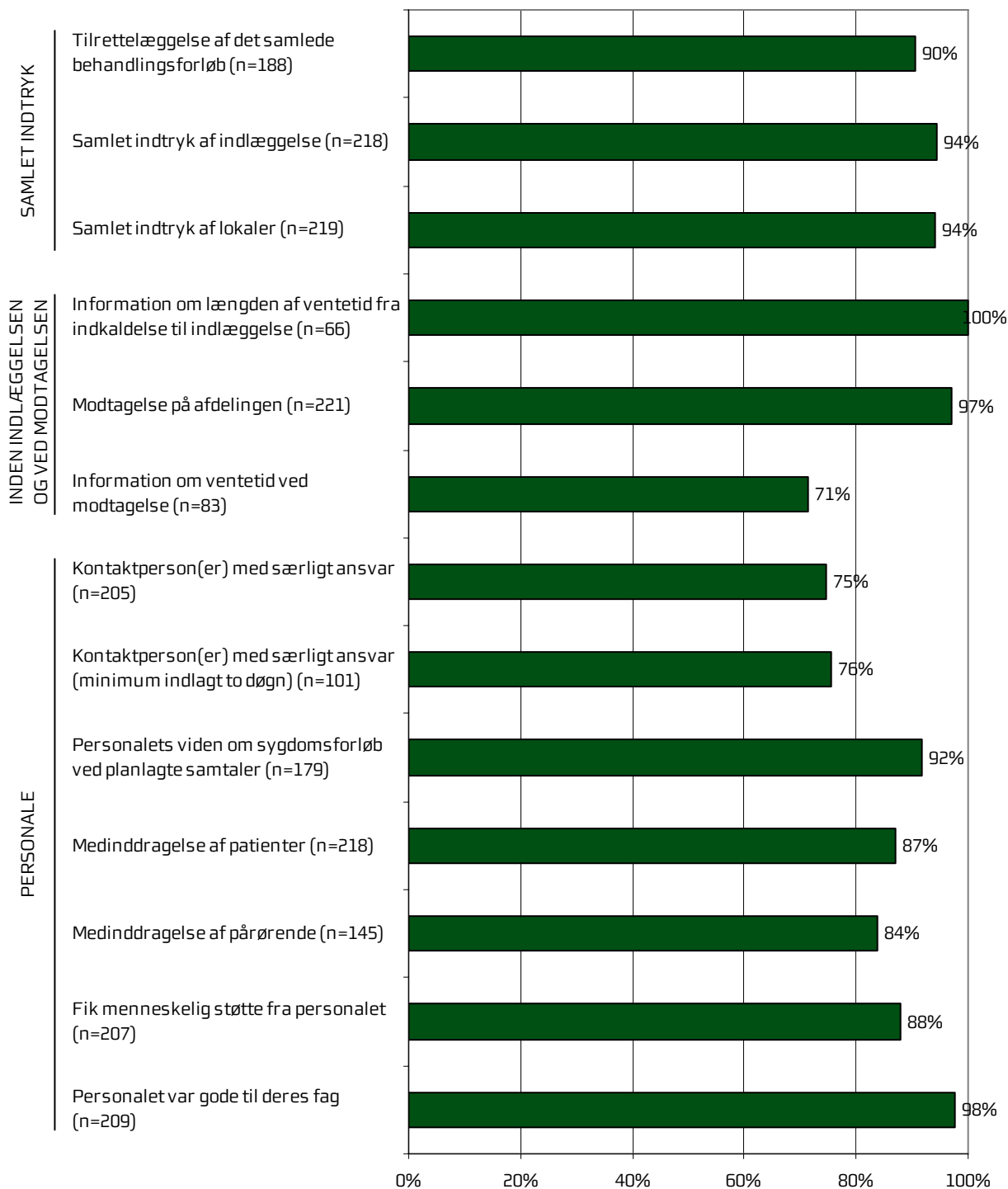
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

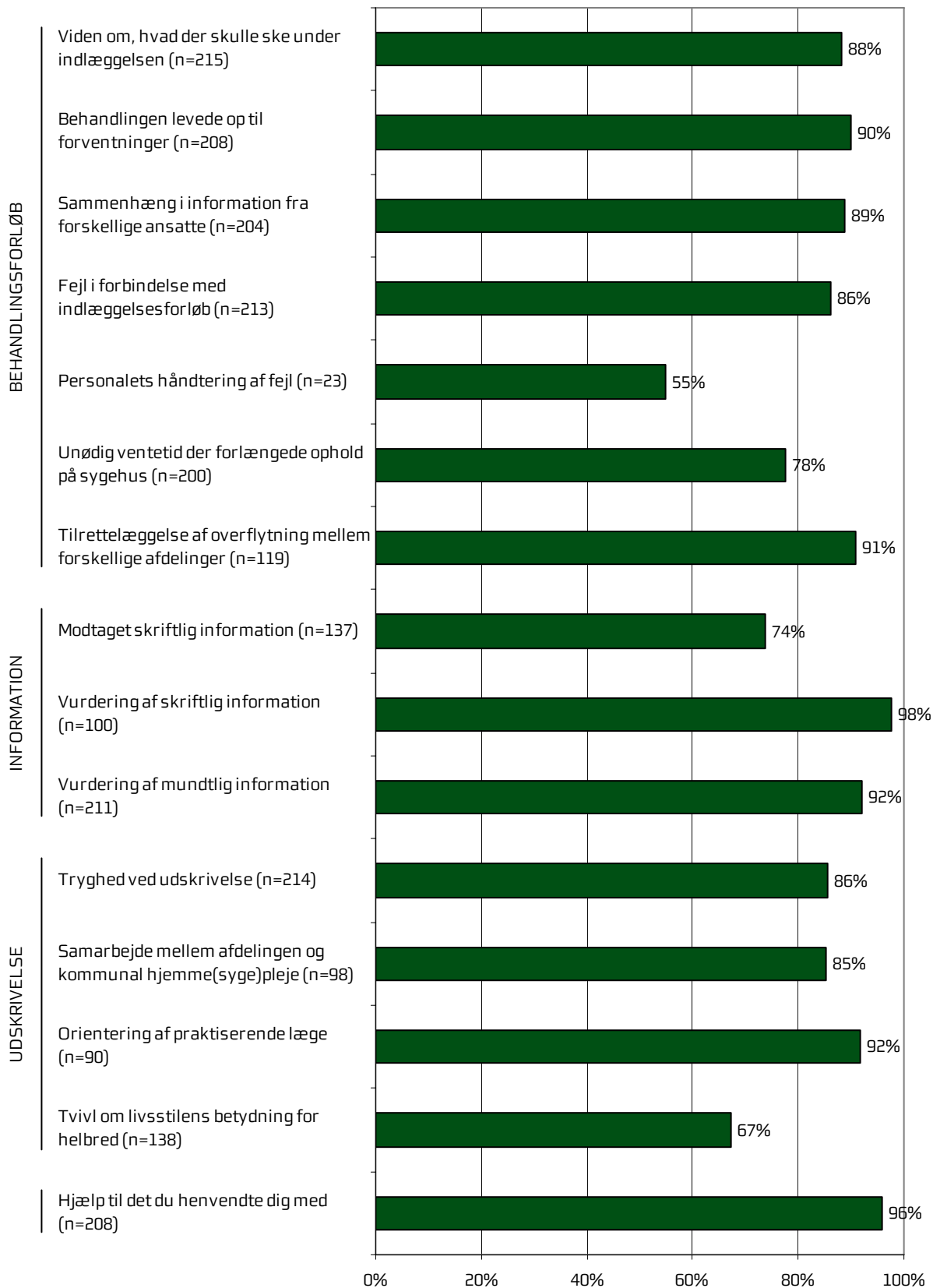
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

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

Venstre side

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

Højre side

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

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

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

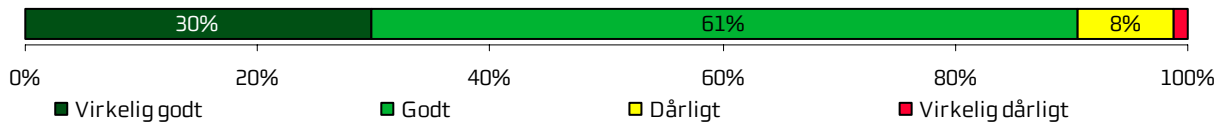
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

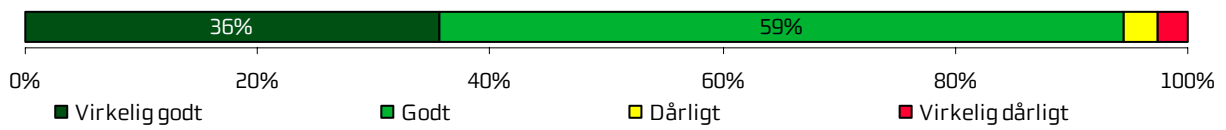
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

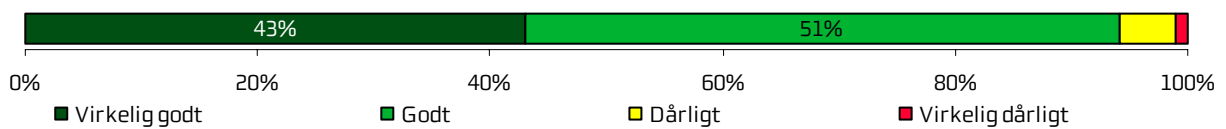
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=188)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=218)



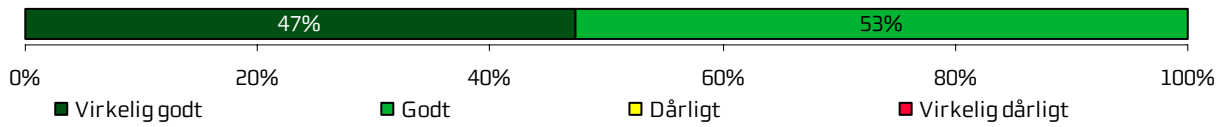
Samlet indtryk af lokaler (n=219)



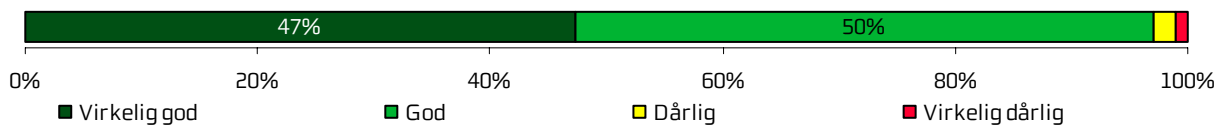
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		90 %	92 %	98 %	85 %	91 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		94 %	92 %	99 %	91 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		94 %	93 %	99 %	90 %	93 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

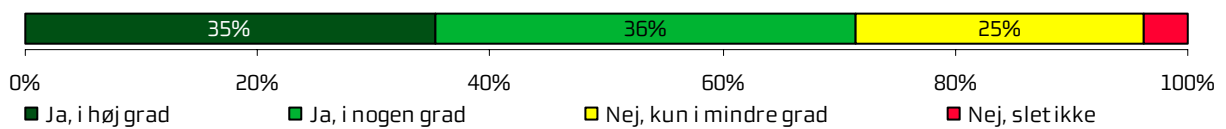
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=66)



Modtagelse på afdelingen (n=221)



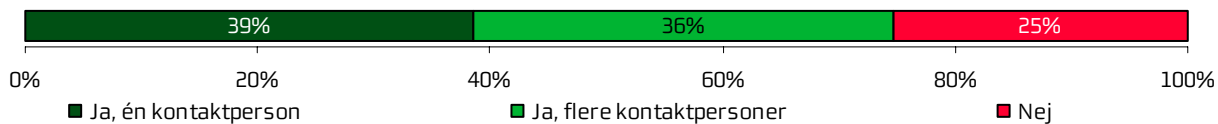
Information om ventetid ved modtagelse (n=83)



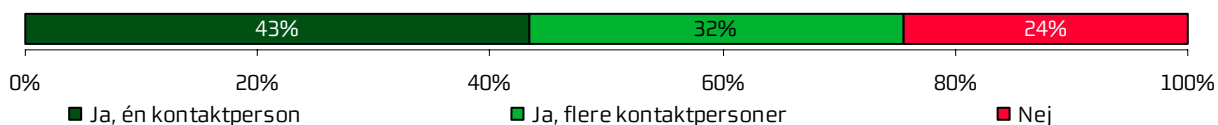
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		100 %	-	99 %	85 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		97 %	99 %	100 %	96 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		71 %	66 %	79 %	59 %	72 %

Personale

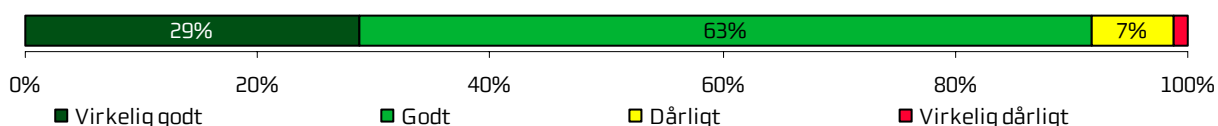
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=205)



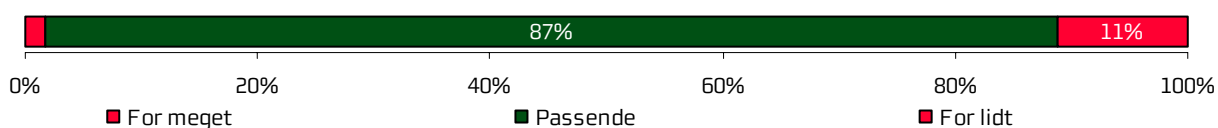
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=101)



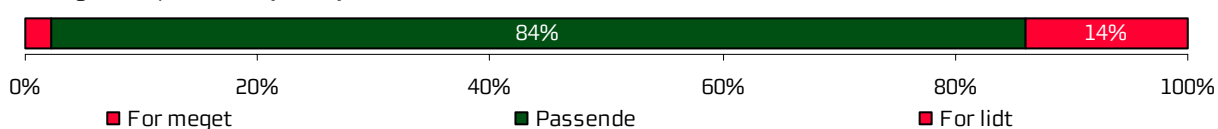
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=179)



Medinddragelse af patienter (n=218)



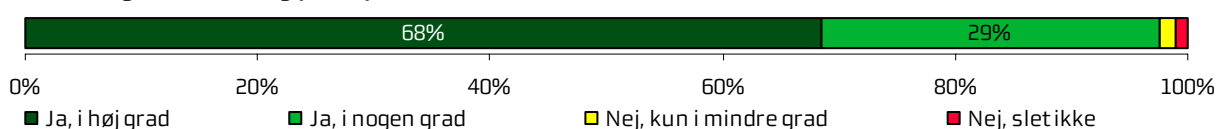
Medinddragelse af pårørende (n=145)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=207)



Personalet var gode til deres fag (n=209)



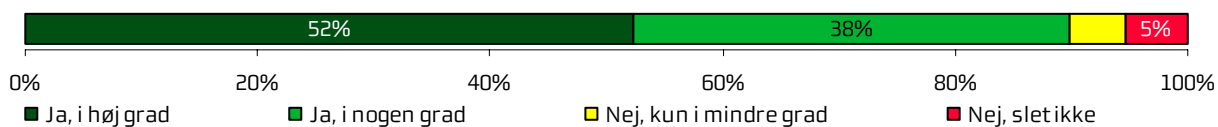
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		75 %	77 %	92 % *	76 %	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		76 %	-	87 %	74 %	77 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		92 %	91 %	97 % *	86 %	90 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		87 %	86 %	97 % *	83 %	88 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		84 %	80 %	91 % *	79 %	85 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		88 %	90 %	98 %	88 %	92 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	97 %	99 %	94 %	96 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=215)



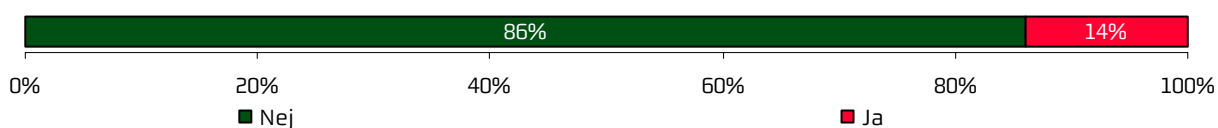
Behandlingen levede op til forventninger (n=208)



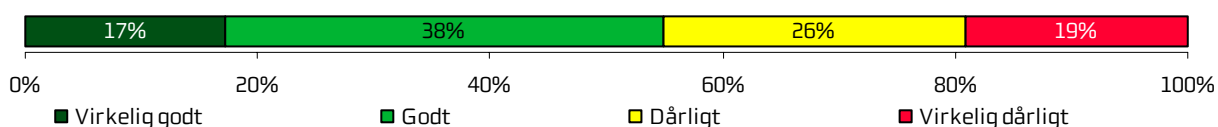
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=204)



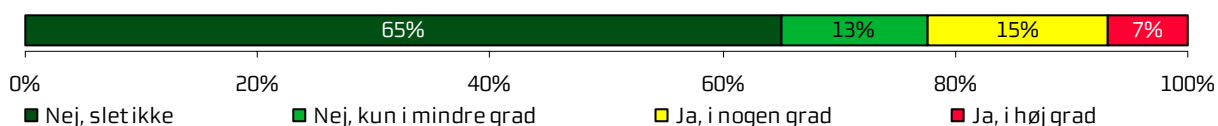
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=213)



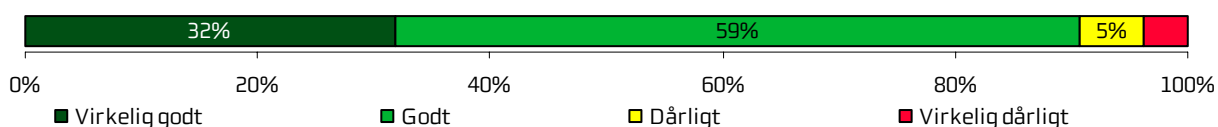
Personalets håndtering af fejl (n=23)



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



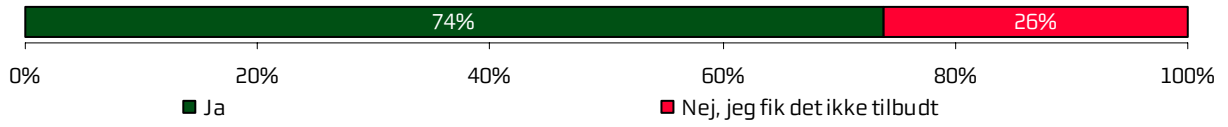
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=119)



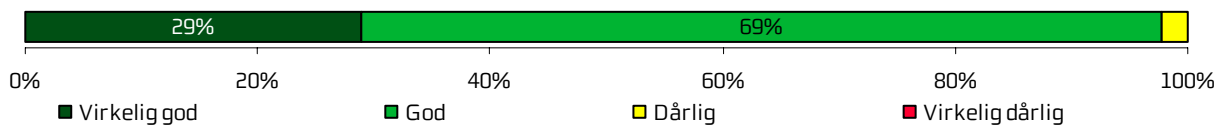
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		88 %	92 %	97 % *	76 %	83 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		90 %	89 %	94 %	84 %	88 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		89 %	89 %	97 % *	83 %	88 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		86 %	-	93 % *	84 %	87 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		55 %	-	79 % *	57 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		78 %	84 %	92 % *	78 %	83 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		91 %	-	98 %	84 %	90 %

Information

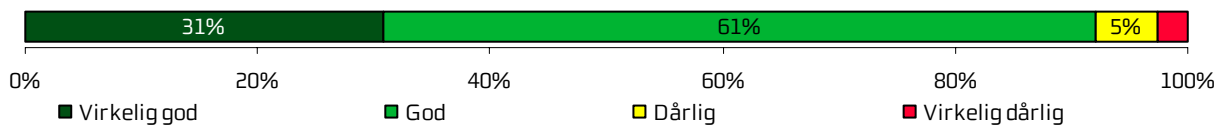
Modtaget skriftlig information (n=137)



Vurdering af skriftlig information (n=100)



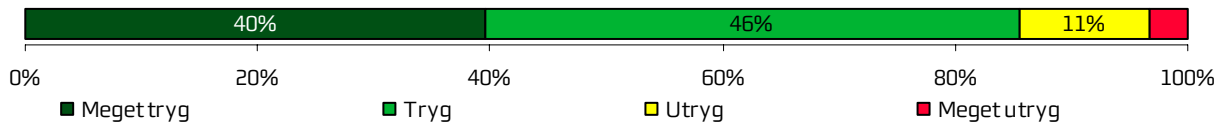
Vurdering af mundtlig information (n=211)



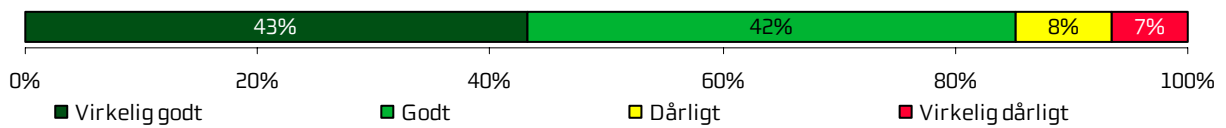
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		74 %	-	85 % *	46 %	61 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		98 %	98 %	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		92 %	91 %	99 %	88 %	92 %

Udskrivelse

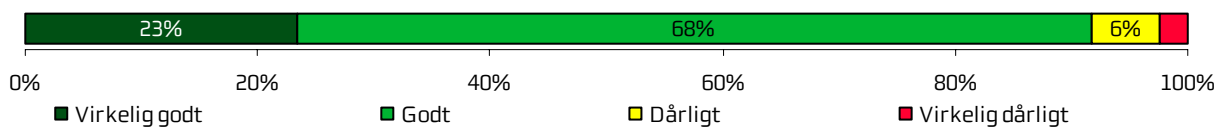
Tryghed ved udskrivelse (n=214)



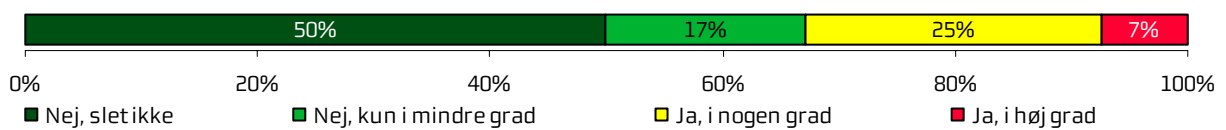
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=98)



Orientering af praktiserende læge (n=90)



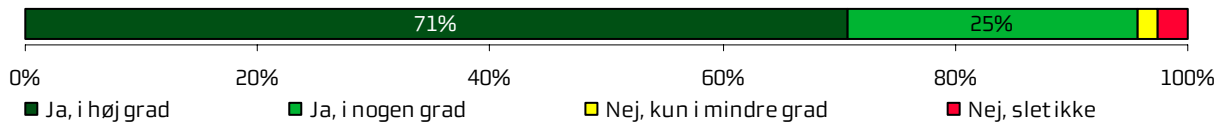
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=138)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		86 %	85 %	95 % *	84 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		85 %	88 %	98 %	84 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		92 %	91 %	92 %	83 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		67 %	74 %	80 % *	67 %	70 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=208)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?		96 %	95 %	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?

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) 59 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2009 58 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	59%	100%
Køn		
Mand	50%	52%
Kvinde	50%	48%
Aldersgruppe		
0-19 år	12%	16%
20-39 år	11%	14%
40-59 år	21%	21%
60-79 år	41%	32%
80- år	15%	18%

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

Hvad angår alder, er der en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper. På de fleste spørgsmål er de 20-39-årige derimod den gruppe, der udviser den laveste tilfredshed. Dette kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspektret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter. Samme effekt kan en over- eller underrepræsentation af patienter i aldersgruppen 20-39 år have.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det husker jeg ikke"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

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

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

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		234		100%
Køn				
Mand		118		50%
Kvinde		116		50%
Aldersgruppe				
0-19 år		28		12%
20-39 år		25		11%
40-59 år		49		21%
60-79 år		97		41%
80- år		35		15%
Skema udfyldt af				
Patienten		190		90%
Pårørende		22		10%
Modersmål				
Dansk		212		96%
Ikke dansk		8		4%
Indlæggelsesform				
Akut		156		67%
Planlagt		78		33%
Afsnit				
Afsnit T-10-1, Viborg		110		47%
Afsnit T-10-3, Viborg		73		31%
Afsnit T45, Viborg		40		17%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		11		5%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	61	8	1	188	30
Køn						
Mand	32	62	5	0	98	13
Kvinde	27	59	12	2	90	17
Aldersgruppe						
0-19 år	25	71	4	0	24	4
20-39 år	6	71	12	12	18	5
40-59 år	27	62	11	0	43	2
60-79 år	36	56	9	0	81	13
80- år	41	54	5	0	22	6
Skema udfyldt af						
Patienten	31	59	8	1	161	21
Pårørende	20	67	13	0	15	7
Modersmål						
Dansk	30	60	9	1	177	28
Ikke dansk	33	67	0	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	27	62	10	1	115	26
Planlagt	35	58	5	2	73	4
Afsnit						
Afsnit T-10-1, Viborg	26	63	8	2	84	16
Afsnit T-10-3, Viborg	31	59	10	0	58	12
Afsnit T45, Viborg	41	54	5	0	39	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7	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	36	59	3	3	218
Køn					
Mand	39	57	3	1	113
Kvinde	32	61	3	4	105
Aldersgruppe					
0-19 år	29	71	0	0	28
20-39 år	14	72	0	14	22
40-59 år	33	64	0	2	45
60-79 år	43	51	5	1	95
80- år	40	53	8	0	28
Skema udfyldt af					
Patienten	38	55	4	3	183
Pårørende	23	77	0	0	22
Modersmål					
Dansk	35	59	3	3	207
Ikke dansk	55	45	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	35	60	2	3	141
Planlagt	37	56	5	2	77
Afsnit					
Afsnit T-10-1, Viborg	35	58	3	4	100
Afsnit T-10-3, Viborg	36	58	4	1	69
Afsnit T45, Viborg	38	63	0	0	40
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	9

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	43	51	5	1	219
Køn					
Mand	45	51	3	1	113
Kvinde	40	52	7	1	106
Aldersgruppe					
0-19 år	40	60	0	0	28
20-39 år	29	71	0	0	23
40-59 år	47	51	2	0	44
60-79 år	45	43	10	2	94
80- år	46	52	2	0	30
Skema udfyldt af					
Patienten	44	50	5	1	184
Pårørende	32	68	0	0	22
Modersmål					
Dansk	42	52	5	1	206
Ikke dansk	47	53	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	38	59	2	1	143
Planlagt	53	34	11	2	76
Afsnit					
Afsnit T-10-1, Viborg	37	57	5	1	101
Afsnit T-10-3, Viborg	41	51	6	1	70
Afsnit T45, Viborg	77	21	3	0	39
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	9

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	47	53	0	0	66	3	163
Køn							
Mand	52	48	0	0	41	3	74
Kvinde	40	60	0	0	25	0	89
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	27
20-39 år	0	100	0	0	5	0	20
40-59 år	50	50	0	0	15	0	33
60-79 år	54	46	0	0	39	2	55
80- år	56	44	0	0	6	1	28
Skema udfyldt af							
Patienten	48	52	0	0	61	3	125
Pårørende	-	-	-	-	2	0	20
Modersmål							
Dansk	45	55	0	0	63	3	145
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	6
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	156
Planlagt	47	53	0	0	66	3	7
Afsnit							
Afsnit T-10-1, Viborg	33	67	0	0	12	2	95
Afsnit T-10-3, Viborg	58	42	0	0	19	1	53
Afsnit T45, Viborg	45	55	0	0	33	0	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0	9

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	47	50	2	1	221
Køn					
Mand	51	48	0	1	111
Kvinde	44	51	4	1	110
Aldersgruppe					
0-19 år	36	64	0	0	28
20-39 år	26	60	9	5	23
40-59 år	53	45	0	2	45
60-79 år	50	48	1	0	94
80- år	59	37	4	0	31
Skema udfyldt af					
Patienten	48	49	2	1	184
Pårørende	41	59	0	0	22
Modersmål					
Dansk	47	51	2	1	206
Ikke dansk	60	40	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	44	53	2	1	146
Planlagt	55	41	2	2	75
Afsnit					
Afsnit T-10-1, Viborg	42	53	4	1	103
Afsnit T-10-3, Viborg	51	47	0	1	70
Afsnit T45, Viborg	59	41	0	0	39
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	44	0	0	9

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	35	36	25	4	83	13
Køn						
Mand	46	37	12	5	42	7
Kvinde	24	35	39	3	41	6
Aldersgruppe						
0-19 år	21	36	43	0	14	1
20-39 år	0	44	56	0	9	6
40-59 år	34	45	17	5	23	3
60-79 år	51	29	12	8	27	1
80- år	49	30	21	0	10	2
Skema udfyldt af						
Patienten	37	34	24	5	68	13
Pårørende	23	45	32	0	9	0
Modersmål						
Dansk	34	37	25	4	78	10
Ikke dansk	-	-	-	-	2	3
Indlæggelsesform						
Akut	30	34	31	5	61	10
Planlagt	52	42	6	0	22	3
Afsnit						
Afsnit T-10-1, Viborg	35	40	23	2	43	8
Afsnit T-10-3, Viborg	36	28	28	8	25	1
Afsnit T45, Viborg	55	36	9	0	11	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	39	36	25	205
Køn				
Mand	36	37	27	110
Kvinde	42	35	23	95
Aldersgruppe				
0-19 år	22	46	32	28
20-39 år	14	35	51	22
40-59 år	40	46	14	44
60-79 år	42	36	22	86
80- år	67	11	22	25
Skema udfyldt af				
Patienten	38	36	26	171
Pårørende	30	45	24	20
Modersmål				
Dansk	38	37	25	192
Ikke dansk	41	30	28	8
Indlæggelsesform				
Akut	37	38	24	134
Planlagt	41	32	27	71
Afsnit				
Afsnit T-10-1, Viborg	36	35	30	98
Afsnit T-10-3, Viborg	40	37	23	62
Afsnit T45, Viborg	51	32	16	37
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	63	13	8

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	43	32	24	101
Køn				
Mand	36	33	31	48
Kvinde	50	31	19	53
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	34	16	50	6
40-59 år	37	48	15	17
60-79 år	38	39	22	54
80- år	67	13	20	22
Skema udfyldt af				
Patienten	41	32	27	88
Pårørende	40	60	0	5
Modersmål				
Dansk	41	33	26	96
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	42	33	24	57
Planlagt	45	30	24	44
Afsnit				
Afsnit T-10-1, Viborg	42	24	33	33
Afsnit T-10-3, Viborg	39	41	20	41
Afsnit T45, Viborg	52	28	20	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	63	7	1	179	38
Køn						
Mand	30	61	9	0	95	18
Kvinde	27	66	5	3	84	20
Aldersgruppe						
0-19 år	29	66	5	0	21	7
20-39 år	11	59	19	11	19	4
40-59 år	27	66	7	0	40	6
60-79 år	32	61	6	0	76	15
80- år	36	64	0	0	23	6
Skema udfyldt af						
Patienten	31	60	8	2	151	29
Pårørende	21	71	7	0	14	8
Modersmål						
Dansk	28	64	7	1	166	37
Ikke dansk	47	39	14	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	26	66	6	1	111	30
Planlagt	33	56	9	2	68	8
Afsnit						
Afsnit T-10-1, Viborg	24	64	11	2	85	17
Afsnit T-10-3, Viborg	31	67	2	0	49	18
Afsnit T45, Viborg	43	51	5	0	37	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	63	0	0	8	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	87	11	218
Køn				
Mand	3	87	10	111
Kvinde	1	87	13	107
Aldersgruppe				
0-19 år	4	96	0	27
20-39 år	0	77	23	22
40-59 år	1	96	2	46
60-79 år	1	82	17	93
80- år	4	86	10	30
Skema udfyldt af				
Patienten	2	87	12	184
Pårørende	0	90	10	19
Modersmål				
Dansk	1	88	11	204
Ikke dansk	36	64	0	8
Indlæggelsesform				
Akut	1	87	11	142
Planlagt	3	86	11	76
Afsnit				
Afsnit T-10-1, Viborg	1	86	13	102
Afsnit T-10-3, Viborg	3	85	12	68
Afsnit T45, Viborg	3	95	3	40
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	88	13	8

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	2	84	14	145	73
Køn					
Mand	4	87	9	79	34
Kvinde	0	80	20	66	39
Aldersgruppe					
0-19 år	4	96	0	25	2
20-39 år	0	55	45	13	10
40-59 år	0	91	9	26	20
60-79 år	2	79	19	59	35
80- år	5	90	5	22	6
Skema udfyldt af					
Patienten	2	83	15	115	66
Pårørende	0	89	11	18	4
Modersmål					
Dansk	1	84	15	135	69
Ikke dansk	37	63	0	6	2
Indlæggelsesform					
Akut	2	83	15	91	50
Planlagt	2	85	12	54	23
Afsnit					
Afsnit T-10-1, Viborg	2	78	21	63	37
Afsnit T-10-3, Viborg	4	87	9	45	24
Afsnit T45, Viborg	0	93	7	30	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	7	2

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	32	10	2	207	13
Køn						
Mand	62	31	5	2	104	8
Kvinde	51	32	15	2	103	5
Aldersgruppe						
0-19 år	45	37	14	4	27	1
20-39 år	45	22	33	0	22	1
40-59 år	50	40	7	3	41	4
60-79 år	62	31	5	1	87	6
80- år	68	25	4	4	30	1
Skema udfyldt af						
Patienten	58	29	11	2	173	10
Pårørende	44	51	5	0	20	2
Modersmål						
Dansk	57	32	9	2	195	11
Ikke dansk	38	16	29	16	7	1
Indlæggelsesform						
Akut	53	34	10	2	135	10
Planlagt	63	26	9	2	72	3
Afsnit						
Afsnit T-10-1, Viborg	53	31	14	2	98	5
Afsnit T-10-3, Viborg	53	38	5	3	60	8
Afsnit T45, Viborg	70	28	3	0	40	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	11	11	0	9	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	68	29	1	1	209	11
Køn						
Mand	71	26	1	2	106	7
Kvinde	66	32	2	0	103	4
Aldersgruppe						
0-19 år	68	28	0	4	28	0
20-39 år	63	37	0	0	19	3
40-59 år	67	31	2	0	46	0
60-79 år	69	28	2	1	87	6
80- år	74	26	0	0	29	2
Skema udfyldt af						
Patienten	69	29	2	1	175	8
Pårørende	63	37	0	0	19	3
Modersmål						
Dansk	69	29	1	1	195	11
Ikke dansk	46	40	0	14	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	65	33	1	1	134	9
Planlagt	76	20	3	2	75	2
Afsnit						
Afsnit T-10-1, Viborg	65	31	2	2	98	4
Afsnit T-10-3, Viborg	70	30	0	0	64	5
Afsnit T45, Viborg	79	18	3	0	39	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	38	0	0	8	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	51	37	8	4	215	6
Køn						
Mand	53	39	4	5	112	2
Kvinde	49	36	12	3	103	4
Aldersgruppe						
0-19 år	36	57	4	4	28	0
20-39 år	26	55	14	5	22	1
40-59 år	59	34	5	2	46	0
60-79 år	62	29	6	4	90	3
80- år	42	32	19	8	29	2
Skema udfyldt af						
Patienten	53	35	8	4	179	5
Pårørende	41	50	9	0	22	0
Modersmål						
Dansk	51	37	8	4	203	5
Ikke dansk	40	45	0	16	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	41	43	11	4	138	6
Planlagt	72	24	1	3	77	0
Afsnit						
Afsnit T-10-1, Viborg	51	40	5	4	101	2
Afsnit T-10-3, Viborg	47	32	15	6	66	4
Afsnit T45, Viborg	68	30	3	0	40	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	8	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	52	38	5	5	208	11
Køn						
Mand	56	35	3	6	109	4
Kvinde	48	40	7	4	99	7
Aldersgruppe						
0-19 år	39	57	0	4	26	2
20-39 år	45	37	9	9	22	1
40-59 år	53	44	0	3	44	2
60-79 år	56	30	9	5	87	5
80- år	61	31	0	8	29	1
Skema udfyldt af						
Patienten	55	35	5	5	174	8
Pårørende	40	55	5	0	20	2
Modersmål						
Dansk	52	38	5	5	196	10
Ikke dansk	40	45	0	16	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	45	45	5	5	134	9
Planlagt	69	20	4	7	74	2
Afsnit						
Afsnit T-10-1, Viborg	49	39	4	7	99	3
Afsnit T-10-3, Viborg	48	41	6	5	63	6
Afsnit T45, Viborg	77	18	5	0	39	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7	1

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	46	42	7	4	204	17
Køn						
Mand	50	41	6	3	106	8
Kvinde	43	44	9	4	98	9
Aldersgruppe						
0-19 år	33	52	11	4	27	1
20-39 år	23	55	7	14	22	1
40-59 år	48	47	5	0	44	2
60-79 år	51	37	8	4	85	8
80- år	65	31	4	0	26	5
Skema udfyldt af						
Patienten	47	41	8	4	171	13
Pårørende	35	55	10	0	20	2
Modersmål						
Dansk	46	43	8	3	193	15
Ikke dansk	40	45	0	16	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	40	48	9	4	132	13
Planlagt	61	30	5	4	72	4
Afsnit						
Afsnit T-10-1, Viborg	42	45	7	5	97	5
Afsnit T-10-3, Viborg	52	39	6	3	62	9
Afsnit T45, Viborg	55	32	13	0	38	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	86	14	213
Køn			
Mand	88	12	109
Kvinde	84	16	104
Aldersgruppe			
0-19 år	89	11	27
20-39 år	75	25	23
40-59 år	74	26	46
60-79 år	91	9	92
80- år	96	4	25
Skema udfyldt af			
Patienten	85	15	177
Pårørende	86	14	21
Modersmål			
Dansk	86	14	199
Ikke dansk	86	14	8
Indlæggelsesform			
Akut	88	12	142
Planlagt	82	18	71
Afsnit			
Afsnit T-10-1, Viborg	85	15	99
Afsnit T-10-3, Viborg	87	13	69
Afsnit T45, Viborg	83	17	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	9

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	38	26	19	23	5
Køn						
Mand	26	37	12	25	9	4
Kvinde	12	38	35	15	14	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	0	22	34	44	5	1
40-59 år	26	62	0	12	9	2
60-79 år	12	22	43	22	5	2
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	21	29	26	23	19	5
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	18	39	27	15	22	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	12	40	24	24	13	4
Planlagt	24	34	30	12	10	1
Afsnit						
Afsnit T-10-1, Viborg	8	38	23	31	13	2
Afsnit T-10-3, Viborg	17	50	33	0	6	2
Afsnit T45, Viborg	-	-	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	13	15	7	200	11
Køn						
Mand	67	14	13	6	104	5
Kvinde	63	11	18	8	96	6
Aldersgruppe						
0-19 år	43	14	32	11	28	0
20-39 år	64	10	10	16	20	3
40-59 år	63	12	16	10	42	2
60-79 år	71	16	12	1	85	4
80- år	80	2	9	9	25	2
Skema udfyldt af						
Patienten	67	12	14	7	167	10
Pårørende	62	9	19	10	21	1
Modersmål						
Dansk	66	11	16	7	189	10
Ikke dansk	54	29	16	0	7	1
Indlæggelsesform						
Akut	59	15	18	8	130	8
Planlagt	79	8	9	4	70	3
Afsnit						
Afsnit T-10-1, Viborg	58	14	20	9	92	4
Afsnit T-10-3, Viborg	73	6	16	5	64	4
Afsnit T45, Viborg	75	17	0	8	36	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	38	0	0	8	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	32	59	5	4	119	7	84
Køn							
Mand	36	60	2	2	66	4	39
Kvinde	26	58	10	6	53	3	45
Aldersgruppe							
0-19 år	24	71	6	0	17	1	10
20-39 år	17	57	13	13	16	2	5
40-59 år	35	56	5	4	26	2	14
60-79 år	34	60	3	3	41	2	47
80- år	45	52	3	0	19	0	8
Skema udfyldt af							
Patienten	31	59	5	5	101	5	71
Pårørende	30	62	8	0	13	2	7
Modersmål							
Dansk	30	60	6	4	113	7	79
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	4
Indlæggelsesform							
Akut	35	55	6	4	72	7	57
Planlagt	26	67	4	3	47	0	27
Afsnit							
Afsnit T-10-1, Viborg	30	61	6	4	54	4	35
Afsnit T-10-3, Viborg	35	55	3	6	31	2	35
Afsnit T45, Viborg	33	57	10	0	30	0	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1	4

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja til begge	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	35	13	26	137	61
Køn						
Mand	28	40	13	19	74	30
Kvinde	23	31	12	34	63	31
Aldersgruppe						
0-19 år	6	82	0	12	17	11
20-39 år	21	18	0	61	12	10
40-59 år	30	31	19	20	33	9
60-79 år	34	25	15	26	60	25
80- år	11	40	19	29	15	6
Skema udfyldt af						
Patienten	28	31	12	28	117	49
Pårørende	17	68	8	7	12	9
Modersmål						
Dansk	27	34	13	27	131	57
Ikke dansk	-	-	-	-	4	4
Indlæggelsesform						
Akut	12	47	5	35	75	53
Planlagt	45	18	24	13	62	8
Afsnit						
Afsnit T-10-1, Viborg	23	38	4	36	53	41
Afsnit T-10-3, Viborg	20	38	20	22	50	12
Afsnit T45, Viborg	48	24	24	3	29	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	20	0	40	5	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	29	69	2	0	100	1
Køn						
Mand	32	68	0	0	59	1
Kvinde	25	70	6	0	41	0
Aldersgruppe						
0-19 år	20	80	0	0	15	0
20-39 år	46	54	0	0	5	0
40-59 år	31	69	0	0	26	1
60-79 år	28	66	5	0	45	0
80- år	34	66	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	32	65	3	0	83	1
Pårørende	18	82	0	0	11	0
Modersmål						
Dansk	29	69	2	0	95	1
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	15	83	2	0	46	0
Planlagt	43	54	2	0	54	1
Afsnit						
Afsnit T-10-1, Viborg	19	78	3	0	32	0
Afsnit T-10-3, Viborg	34	63	3	0	38	0
Afsnit T45, Viborg	37	63	0	0	27	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	31	61	5	3	211
Køn					
Mand	35	58	6	1	108
Kvinde	27	64	5	4	103
Aldersgruppe					
0-19 år	32	68	0	0	28
20-39 år	13	66	2	18	23
40-59 år	39	53	8	0	42
60-79 år	31	60	7	1	91
80- år	31	65	4	0	27
Skema udfyldt af					
Patienten	32	59	6	3	176
Pårørende	32	68	0	0	22
Modersmål					
Dansk	30	61	6	3	199
Ikke dansk	47	53	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	28	65	5	2	138
Planlagt	38	53	5	4	73
Afsnit					
Afsnit T-10-1, Viborg	33	58	4	5	100
Afsnit T-10-3, Viborg	23	69	8	0	65
Afsnit T45, Viborg	42	53	5	0	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	63	0	0	8

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	40	46	11	3	214
Køn					
Mand	45	46	7	1	111
Kvinde	33	46	15	6	103
Aldersgruppe					
0-19 år	40	50	11	0	28
20-39 år	45	31	14	9	22
40-59 år	44	51	5	0	44
60-79 år	39	44	13	4	91
80- år	32	52	12	4	29
Skema udfyldt af					
Patienten	40	44	12	4	178
Pårørende	46	50	5	0	22
Modersmål					
Dansk	40	45	11	4	201
Ikke dansk	47	39	14	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	37	47	12	3	140
Planlagt	44	43	8	4	74
Afsnit					
Afsnit T-10-1, Viborg	44	40	13	3	98
Afsnit T-10-3, Viborg	32	56	7	4	68
Afsnit T45, Viborg	44	41	13	3	39
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	56	11	0	9

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	43	42	8	7	98	9	97
Køn							
Mand	44	47	7	2	47	4	55
Kvinde	43	37	10	11	51	5	42
Aldersgruppe							
0-19 år	41	59	0	0	10	0	18
20-39 år	17	33	17	33	6	2	13
40-59 år	40	33	22	5	20	1	24
60-79 år	44	43	7	6	39	6	40
80- år	53	43	0	5	23	0	2
Skema udfyldt af							
Patienten	43	40	10	7	82	9	78
Pårørende	43	43	0	14	7	0	15
Modersmål							
Dansk	42	42	9	7	89	8	95
Ikke dansk	62	38	0	0	5	1	1
Indlæggelsesform							
Akut	42	43	7	7	71	8	56
Planlagt	46	37	12	5	27	1	41
Afsnit							
Afsnit T-10-1, Viborg	44	40	9	7	43	5	48
Afsnit T-10-3, Viborg	39	45	8	8	38	4	24
Afsnit T45, Viborg	54	38	8	0	13	0	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0	2

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	68	6	2	90	118
Køn						
Mand	20	76	4	0	49	61
Kvinde	27	59	8	5	41	57
Aldersgruppe						
0-19 år	45	55	0	0	9	19
20-39 år	0	73	27	0	11	11
40-59 år	29	65	6	0	19	26
60-79 år	13	78	3	6	37	50
80- år	47	53	0	0	14	12
Skema udfyldt af						
Patienten	25	66	6	3	76	98
Pårørende	-	-	-	-	4	17
Modersmål						
Dansk	22	70	5	3	81	116
Ikke dansk	41	38	21	0	5	2
Indlæggelsesform						
Akut	25	67	6	2	62	73
Planlagt	20	71	4	4	28	45
Afsnit						
Afsnit T-10-1, Viborg	26	66	9	0	35	62
Afsnit T-10-3, Viborg	22	70	3	5	37	28
Afsnit T45, Viborg	23	77	0	0	13	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	20	0	5	3

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	50	17	25	7	138	70
Køn						
Mand	47	16	29	8	72	39
Kvinde	53	19	21	7	66	31
Aldersgruppe						
0-19 år	31	23	45	0	13	15
20-39 år	38	21	30	11	10	12
40-59 år	53	11	24	13	27	18
60-79 år	55	21	18	6	69	20
80- år	48	6	37	9	19	5
Skema udfyldt af						
Patienten	49	17	25	9	121	53
Pårørende	50	0	50	0	6	16
Modersmål						
Dansk	51	16	25	7	128	69
Ikke dansk	16	31	37	15	7	1
Indlæggelsesform						
Akut	46	20	28	6	82	53
Planlagt	58	12	20	10	56	17
Afsnit						
Afsnit T-10-1, Viborg	48	21	27	4	48	46
Afsnit T-10-3, Viborg	48	17	25	10	52	15
Afsnit T45, Viborg	58	13	16	13	31	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	0	43	0	7	2

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	71	25	2	3	208	7
Køn						
Mand	80	17	1	2	108	2
Kvinde	61	34	2	3	100	5
Aldersgruppe						
0-19 år	70	26	0	4	27	1
20-39 år	52	39	0	9	23	0
40-59 år	80	20	0	0	43	1
60-79 år	73	22	3	3	90	2
80- år	66	30	4	0	25	3
Skema udfyldt af						
Patienten	73	23	2	3	175	6
Pårørende	64	36	0	0	22	0
Modersmål						
Dansk	72	24	2	2	196	7
Ikke dansk	58	28	0	14	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	66	30	2	2	134	6
Planlagt	80	14	2	3	74	1
Afsnit						
Afsnit T-10-1, Viborg	65	29	2	4	97	3
Afsnit T-10-3, Viborg	77	20	2	2	64	4
Afsnit T45, Viborg	82	18	0	0	39	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	38	0	0	8	0

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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














Ortopædkirurgisk 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 - Afsnit T-10-1, Viborg	Samlet indtryk
1	Gulvet i baderummet er under al kritik. Når du sidder i en kørestol, kører du, da gulvet er skævt.	Godt
2	Jeg synes, hyggen kunne være bedre i forbindelse med måltiderne. På en firesengsstue ville det være rart, hvis hver patient havde et tv, der kun "generede" (mht. lys og lyd) patienten selv.	Godt
3	Virkelig god pleje med hensyn til bespisning, tøjbeklædning, service og væskeforplejning.	Godt
4	Men flinke mennesker. Tak for det. Under operation var pigerne meget søde og rare. Tak.	Godt
5	Afdelingen og operationen var superprofessionel og med maksimal udnyttelse af ressourcerne. Toiletter/bad og stuer trænger til renovering. Jeg har et dybt ar efter operationen, men det skyldes vist en knap så god efterbehandling af en sygeplejerske.	Godt
7	Flere kanaler på TV (måtte se Charlie som erstatning for f.eks. fodbold!).	Godt
8	Klamme toiletter. Meget beskidte.	Godt
9	Endnu engang stor tak til sygeplejerske NN for al hendes hjælp og støtte. Jeg håber virkelig, at det bliver givet videre til hende. Udover hendes arbejde som sygeplejerske, gjorde hun meget ud af at sætte sig ind i min situation. Jeg følte mig langt fra som et nummer i rækken, hvilket man ellers godt kan føle lidt. Jeg er godt klar over, at personalet ikke har den tid til én, som de engang havde, men tingene kan også godt gå lige hurtigt nok. Det fik hun bremsset. Jeg følte i den grad, at hun tænkte på mig og mit ve og vel samt på mit videre forløb. TAK NN for din hjælp.	Godt
10	Efter operation kunne jeg godt tænke mig, at blive tappet for urin. Det er ret ubehageligt, at begynde at mærke at betrækket er vådt.	Godt
11	Jeg havde kun brækket en lillefinger [], men blev passet og plejet med seng og mad. Dagen efter fik jeg fingeren i gips - blev igen beværtet og puslet om. Jeg havde køreledighed hjem og fik efter forespørgsel lov, men lidt bekymret læge og sygeplejerske. Jeg fik smertestillende med hjem.	Intet svar
14	Opholdsrummet på børneafdelingen, synes jeg, er et rigtig godt initiativ. Der er noget for børn i alle aldre og endda også for voksne. Så mange plusser for det :)	Godt
15	De kunne godt sørge for, ens forældre kunne få noget mad, efter kantinen var lukket.	Virkelig godt
16	Spisestue/dagligstue kunne separeres, hvilket også ville give et løft til madhygiejnen, som man prøver så kraftigt at håndhæve. Begynd med at sætte skilt op udenfor døren så man ikke går forbi flere gange, da det ligner en sengestue udefra.	Godt
17	Før operationen havde jeg så ondt []. Jeg kunne ikke gå eller stå, jeg kom så på sygehuset, blev undersøgt og fotograferet, men de kunne ikke se noget. Det gentog sig, langt om længe fandt de ud af, at det kunne stamme fra [et andet sted], jeg var så inde og få det fotograferet. Det viste, at	Intet svar

Bilag 5

den var slidt. Få dage efter kom det brev, jeg skulle ind og [opereres], og det gik rigtig godt, jeg har ingen smerter mere.





- | | | | |
|---|----|---|------------------|
|  | 20 | Dårligt: Når jeg skulle ud af sengen, havde de godt nok fat om benene, men slap dem, inden de rørte gulvet, det gjorde afsindigt ondt. Lær af fysioterapeut, læg f.eks. et håndklæde under begge ben, og sænk disse roligt til gulvet, dette er smertefrit og bedre ved plejernes rygge. | Godt |
|  | 26 | Ingenting kunne have været gjort bedre. Vi var positivt overraskede over hele forløbet. Flo, at lægen skrev et brev til [patienten], så han selv kunne læse, hvad der var sket under operationen, og hvordan forløbet ville blive de næste uger frem. Fin information hele vejen igennem og virkelig godt personale, som gjorde, at vi følte os trygge. Så alt i alt mange tak for en fin behandling. [Patienten] har fået et rigtig godt indtryk af sundhedssystemet, og så er det jo næsten ingen sag at brække armen :). | Virkelig godt |
|  | 27 | Jeg synes bestemt ikke om den firemandsstue, jeg lå på, da det var bag døren og med forhæng trukket for imellem sengene. Følte faktisk ikke, jeg så dagens lys. | Godt |
|  | 28 | Plus: Vi blev mødt med venlighed og hjælpsomhed. Minus: En madras til moderen til første nat. | Godt |
|  | 29 | Tak til hospitalsklovnene på børneafdelingen. De var et hit! | Godt |
|  | 32 | Topkarakterer til læger, sygeplejerske og hjælpende personale. Også de folk, der kom med maden, talte særdeles venligt. | Virkelig godt |
|  | 35 | Jeg har aldrig været så træt af at være på sygehuset, som da jeg var indlagt med mine fingre, fordi der IKKE var styr på sagerne og jeg fik mange forskellige informationer. Sygeplejersken kom ikke igen med et svar på mit spørgsmål, så det var frustrerende. Nogle utroligt søde sygeplejersker, men der var bare ikke styr på min sag, hvilket gjorde det ubehageligt. | Virkelig dårligt |
|  | 36 | Sygehuset og kommune - hjemmepleje kunne gøre det meget bedre ved at samarbejde. Der skal ikke være penge i mellem, SÅDAN jeg følte mig som en brik i et spil. Vi skriver 2010. Alt er stressende, både sygehus og hjemmepleje, kommune imellem. Det hele drejer sig kun om penge og magt. Vi har oplevet hvad [det at spare] koster. Liv og død i dagens Danmark. Skrot regionerne, alt vil være ANDERLEDES. Det værste der er lavet i vores land Danmark. Yt. | Dårligt |
|  | 37 | Lidt trangt med en masse i bruserummet. | Godt |
|  | 38 | Ved sårrensning på T10-1 kunne ventetiden godt være meget lang... Skulle møde op klokken ni, og mange gange blev den over 12 inden jeg fik rensset/behandlet såret. Stor ros til sygeplejerske NN på T10-1 og personalet :). Har haft et godt ophold. | Virkelig godt |
|  | 39 | Meget rart at jeg fik lov at dele en enestue med ham, jeg var kommet til skade med. | Godt |
|  | 40 | Kommunikér med patienterne - anerkend at det er mennesker, og at det er skræmmende for mange, at skal i narkose og opereres. Ved godt der er travlt, og de er pressede, men synes det er trist, at man som en voksen kvinde er ved at græde ved tanken om at skulle derind igen, fordi man føler sig fuldstændig hjælpeløs, til besvær og meget dum! | Dårligt |
|  | 41 | Jeg synes ikke det er praktisk, at en patient på en stue skal ligge og se fjernsyn oven over hovedet af en anden patient. Lydmæssigt giver dette store problemer. Vil den anden patient så sove eller skal have ro, så havde jeg ikke mulighed for at se TV om aftenen. Dette skete flere gange. Dette | Godt |

gjorde, at jeg kom til at kede mig, og tiden gik utrolig langsomt.

- ✎ 42 Jeg blev sat til at faste natten over for at blive opereret [], men da lægen kom for at tale med mig inden operationen, skulle jeg trække en kuvert (da jeg var med i et forskningsprojekt), hvor der stod, at jeg ikke skulle opereres alligevel. Den kuvert mener jeg godt, jeg kunne have set dagen inden, så jeg ikke skulle forberede mig på at blive opereret. Derefter virkede det til, at lægen blev meget skuffet over, jeg ikke skulle opereres, og jeg fik at vide, at så kunne jeg ligeså godt komme hjem på trods af, at jeg havde en kæmpe hjernerystelse og måske havde haft mere brug for at blive en dag for at være i ro. Dårligt
- ✎ 43 Utrolig dygtigt personale, der kan deres kram. Virkelig gode til børn []. Dog træls, at hun skulle faste seks timer mere end beregnet pga. ventetid! Godt
- ✎ 44 Fra den første dag, hvor jeg var på skadestuen, og da jeg blev kaldt derop igen på grund af [leddet], som var mere smadret, end først antaget, har jeg kun mødt utrolig søde og rare mennesker, som jeg følte havde stor omsorg for én. Først skadestuen, modtagelsen, røntgen, og til sidst afdelingen, hvor jeg lå. Glædelig jul samt godt nytår. Det kan jeg ikke vurdere
- ✎ 45 Det var ok. Det kan jeg ikke vurdere
- ✎ 49 Dørene er for små, når man skal ind på toilet i kørestol. Det kan jeg ikke vurdere
- ✎ 50 Ved uskrivelsen var det som om, at afdelinger ikke var blevet orienterede om, at jeg skulle udskrives ved morgens stuegang, så jeg så aldrig lægen og blev først udskrevet, da jeg på det kraftigste bad om det. Virkelig godt
- ✎ 51 Når man er indlagt med sit barn, synes jeg, det er uhensigtsmæssigt, at man som forældre henvises til at spise i kantinen. Man er nødt til at forlade sit barn. I stedet ville det være rart, mod brugerbetaling, at man kunne spise måltider sammen med sit barn, når det bliver tilbudt mad. Godt
- ✎ 55 Alle er søde og rare. Personalet er meget imødekommende. Dårligt
- ✎ 56 De fleste var flinke og rare. Der var en del nitter i mellem. Det forstår jeg ikke, det forstår jeg ikke. Jeg føler mig som et nul, men bliver også vred, meget vred. Jeg havde ikke selv bedt om at komme på sygehuset. Godt
- ✎ 58 Jeg manglede, at der var færre sygeplejersker, som tog sig af mig, og at de kendte til min journal, så jeg ikke skulle informere de forskellige hele tiden, og "kæmpe" for noget, en anden sygeplejerske lige havde givet lov til, fx at få smertestillende. Jeg følte ikke, at sygeplejerskerne tog mig alvorligt og lyttede, når jeg fortalte om, hvor ondt jeg havde. I flere tilfælde blev der talt ned til mig, fx i en situation, hvor jeg klagede over min smerte, hvor svaret fra en sygeplejerske var, at hun godt kunne forstå, at jeg var ked af det, når min kæreste ikke var hos mig, men at hun ikke kunne give mig smertestillende for det. Det var svært at få fat på en læge, som kunne meddele om forløbet. I en situation sagde en læge, at i forhold til de brud, jeg havde, havde sygeplejerskerne været for fedtede med at give mig nok. Efterfølgende spurgte jeg sygeplejersken, som havde været med inde ved lægen, men hun ville ikke give mig mere, fordi hun mente, det var tilstrækkeligt, det jeg havde fået flere timer før. Jeg skulle vaske mig selv på intime steder, hvor jeg ikke kunne nå, og jeg fik et indtryk af, at sygeplejerskerne syntes, jeg var ulækker og ikke ville hjælpe. Der var usikkerhed omkring min forflytning til andet sygehus og operation, hvilket resulterede i, at jeg skulle faste fra indlæg-













Bilag 5

gelsen om søndagen til torsdag. Mangel på personale.

- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 60 | Burde måske tage bedre hånd om hjælpemidler til almindeligt husarbejde. Hermed mener jeg evt. stol til arbejde i køkkenet. | Virkelig godt |
|  | 61 | Vi, mor og datter, var indlagt [næsten et døgn] på børneafdelingen. Jeg kunne godt efterlyse, at der var mad til den, som skulle være hos sit barn. Vi var kommet af sted akut uden pung og penge... Men i det hele taget vil det være rimeligt, når barnet er afhængigt af en forælders tilstedeværelse. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 62 | Helt igennem en meget positiv oplevelse. | Virkelig godt |
|  | 63 | Det var en god oplevelse for os, at lægen ringede tre dage efter udskrivelsen for at høre, hvordan det gik med patienten ([baby]). Det betød meget for os:-) | Det kan jeg ikke vurdere |

ID Kommentarer - Afsnit T-10-3, Viborg

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 1 | Jeg følte mig på et tidspunkt en af morgenerne som en del af et system forstået på den måde, at nu var der mødt nyt personale, så skulle vi op, have mad, i bad, frem for at se om jeg kunne have godt af at hvile lidt længere, hvis jeg havde sovet dårligt. Ingen spurgte - sådan var det bare!! | Godt |
|  | 2 | Sygeplejerske NN var helt fantastisk både overfor mor og mig (datter). | Virkelig godt |
|  | 3 | [Patienten] har været godt nok tilfreds. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 4 | Jeg tror ikke, de kunne gøre det bedre. Efter mit skøn blev der gjort det gode, der kunne gøres. Der var altid god hjælp, hvis man bad om det, og maden var god og varieret. | Godt |
|  | 5 | Jeg synes, jeg fik en utrolig god pasning og pleje. Alle løber så hurtigt, de kan, for at gøre alle tilpas. I har hjertet med i alt, hvad i laver. Tak for alt. Må gud velsigne jer alle. | Virkelig godt |
|  | 9 | Snakke sammen. | Dårligt |
|  | 12 | Jeg manglede hjælp efter operationen første nat: Et par puder til mit ben. Men det kunne nattevagten ikke finde. Det var ikke rart. | Godt |
|  | 13 | Jeg har ligget på afdelingen mange gange. Hver gang rigtig godt tilfreds. Denne gang var så kort (og akut), at jeg ikke kan danne en mening om den korte indlæggelse. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 16 | Jeg ville gerne ligge med nogen på min egen alder og ikke tre [ældre mennesker]. Og ikke fire på en stue. Helst kun to. | Godt |
|  | 17 | Rengøring, rengøring! Så blodpletter flere steder, samt der virkede meget beskidt på stuen. | Godt |
|  | 18 | Toilet og bad under al kritik. Vigtigt for mig (og måske for personalet) at meddele: Jeg måtte hele tiden bede om, at få døren lukket til gangen. Fra min seng kunne jeg nemlig (enten jeg ville det eller ej) høre personalets samtaler, også om patienter. Altså: mere private forhold til personalet!!! | Virkelig godt |
|  | 20 | Jeg synes, det var et meget lille toilet og baderum, mange ting skulle flyttes ud derfra. | Det kan jeg ikke vurdere |

✎	20 Toilet for lille, der skulle ryddes ud, før jeg kunne komme med stort gangstativ.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	21 Jeg er meget tilfreds med behandlingen. Godt og kompetent personale samt gode faciliteter. Dog vil det være en stor forbedring, hvis man kunne lave et andet varslingsystem/opkaldssystem, end larmende sirener/højttalere på gangen. De er enormt forstyrrende.	Godt
✎	28 Det hele var godt, mens jeg var indlagt. Sygeplejersken hjalp altid, hvis jeg manglede hjælp til brusebad.	Godt
✎	30 Der burde være en opfølgende undersøgelse efter udskrivning.	Godt
✎	31 Alle på afsnit T-10-3 var dygtige og positive og hjælpsomme. De skal have stor ros, men der var en, som ikke virker særlig positiv på patienterne, nemlig NN. Hun egner sig ikke til at arbejde med syge mennesker. Jeg er desværre ikke den eneste, som har oplevet dette, selv mine gæster har oplevet hende som sur og mopset.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	32 Afdelingen gjorde deres bedste for at passe mig psykisk og fysisk. Hele personalet prøvede at støtte og hjælpe mig med succes af min rygoperation. Tusinde tak!	Godt
✎	35 Alle, jeg var i berøring med, var helt fantastiske, søde og hjælpsomme.	Virkelig godt
✎	36 Generelt et positivt indtryk - trods skønhedspletter.	Godt
✎	37 Vil gerne rose alle på afdelingen. Følte mig helt tryk under min indlæggelse. Alle var bare utroligt flinke. Et trygt og rart sted at være. Især TAK til læge NN, som opererede mig.	Virkelig godt
✎	38 Jeg synes, afdelingen skulle prøve at høre lidt mere, hvad patienten siger og ikke være så kolde og afvisende. For mit vedkommende var der [problemer med min skulder] og følger deraf havde sat sig [i andre dele af kroppen], så jeg ikke selv kunne rejse mig op i sengen eller gå på toilettet. Og de kunne absolut ikke forstå "hvad der var med de [kropsdele]" - en scanning viste ikke noget, så jeg blev sendt hjem - og et brev til min læge lød på, at jeg havde det fint - og sådan var jo ikke. Så det var en dårlig oplevelse, jeg havde på [] Viborg Sygehus - bortset fra at [min skulder kom i orden] - og jeg arbejder stadigvæk på at komme til at gå igen.	Dårligt











ID Kommentarer - Afsnit T45, Viborg

Samlet indtryk

✎	4 Lokalerne var nydelige, men jeg syntes, sengestuen manglede varme og hygge.	Godt
✎	5 Jamen den menneskelige faktor - alt fra administrativt personale til læger!! Man bør måske skele lidt til, hvad man skriver om samme forløb i Region Syd. Der er lidt afvigelser om det ene og det andet. Til gengæld er Skejbs skrftlige info om hofteoperationer også værd at kigge på!! Men småting!	Virkelig godt
✎	7 Når jeg ser på de felter, jeg har krydset af, kan det se ud som om, jeg roser for meget, men jeg mener virkelig, hvad jeg skriver. Jeg fik virkelig en god behandling i Viborg. Lige fra jeg gik ind ad døren, til jeg gik ud igen. Min [operation forløb] perfekt. 1000 tak for det.	Virkelig godt
✎	8 Jeg havde inden indlæggelse fået foretaget diverse undersøgelser og talt med læge NN. Faktisk	Dårligt

Bilag 5

ventede jeg tre timer for at tale med ham. Ved selve indlæggelsen blev nogle undersøgelser foretaget igen og der blev valgt blokade i stedet for fuld narkose. Det var helt fint, men i lyset af, at jeg ventede tre timer på at tale med lægen inden indlæggelsen, virkede det absurd. Ventetiden på selv operationsdagen var lang. MEN, alle medarbejdere virkede flinke og kompetente.
















	9	Nu kan jeg selv styre min medicin [], men jeg har observeret, at der var byttet om på nogle tidspunkter for noget at medicinen,	Virkelig godt
	13	Søde og venlige altid med et smil:-)	Virkelig godt
	14	Seng uden trækant bør anvendes til hofteopererede.	Godt
	20	Meget velfungerende tværfagligt team.	Virkelig godt
	21	Jeg havde på fornemmelsen, at afdelinger og medarbejdere IKKE arbejder sammen i et forløb omkring patienten. Bedre planlægning og samarbejde vil uden tvivl optimere forløbet for patienten. Og samtidig vil det også øge effektiviteten generelt på afdelingerne (kortere "gennemløbstid" for patienten, og dermed større tilfredshed). Men: ALT I ALT en blandet oplevelse med gode enkeltoplevelser i forløbet!!	Dårligt
	22	Hele denne operation har fra start til slut været en virkelig god oplevelse. Fra informationsmødet til udskrivelse, har jeg følt mig i gode hænder og følt mig sikker på, at folk vidste, hvad de gjorde. En stor tak til afdelingen og de mange søde mennesker, jeg mødte under indlæggelsen.	Virkelig godt
	23	Dårligt toilet. Der står for mange ting, så det er svært at bade. Det kunne der ses på.	Virkelig godt
	24	Jeg synes, at to indlæggelsesdage er for lidt.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	1	Var til operation på Silkeborg Sygehus. Efterforløbet skulle foregå på andet sygehus, men hørte ikke fra dem. Da jeg ringede til det andet sygehus for at rykke for efterbehandling, vidste de ikke, at jeg var blevet opereret i Silkeborg. Ringede også selv angående genoptræning.	Godt
	4	Jeg synes, at afdelingen gjorde det hele udmærket.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive















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

ID	Kommentarer - Afsnit T-10-1, Viborg	Samlet indtryk
2	Fin dag på patienthotellet for kommende knæ-/hoftepatienter.	Godt
4	Fra skadestuen [om aftenen] var beskeden, at jeg skulle indlægges [dagen efter ved middagstid], men da jeg mødte op, var der ikke tid, men fik ny tid til [dagen efter ved middagstid] og skulle ringe inden. Man måtte gerne have haft ringet [på dag to], så jeg ikke skulle køre forgæves. Men selvfølgelig, hvis der ikke er tid, er det ok.	Godt
5	Meget hurtig reaktion fra en lokal læge og indlæggelse få timer senere.	Godt
6	Har kun overnattet. Blev ikke opereret.	Intet svar
7	Vi kørte selv derop.	Godt
9	Det gik hurtigt. Kørte på skadestuen onsdag, blev indlagt, opereret torsdag, og udskrevet igen fredag.	Godt
12	Jeg ville gerne hjælpe, men har total amnesi for både selve ulykken samt indlæggelsen på afdelingen.	Intet svar
15	Der var meget ventetid, så selvom du fik smertestillende, virkede det ikke. Så du havde meget ondt.	Virkelig godt
16	Indlæggelsesbrevet skrev: Hoftereoperation Fakta: Fjernelse af fedtknude i lår. Altså ikke præcis nok derfor en henvendelse til egen læge og afdelingen. Afstedkom tilbud om krykker efter operation, hvilket var overflødigt.	Godt
18	Trafikulykke.	Det kan jeg ikke vurdere
19	Jeg var ikke indkaldt til behandling, men ankom til skadestuen med et [brud], som skulle opereres.	Godt
21	Ingen ventetid, direkte fra færdselsuheld.	Godt
23	Det var en akut indlæggelse, og de var meget opmærksomme, da jeg [havde været ude for en ulykke]. Så de var meget forsigtige, da der jo kunne være noget brækket!	Virkelig godt
24	De sagde, at der ville blive plads i løbet af ti minutter, mens jeg måtte ligge og vente i en halv time, uden virkelig at få at vide hvornår jeg ville blive flyttet.	Godt
26	Vi følte os meget godt modtaget af NN, som virkelig gjorde et stort stykke arbejde med at informere om forløbet og gøre os "trygge". Stor ros til NN!!	Virkelig godt
27	Har meget ros til personalet, som tog imod mig i modtagelsen.	Godt

Bilag 5


	28	Jeg kom direkte [] til skadestuen, og da jeg var færdig der, til T10.	Godt
	32	Der var ingen ventetid, da det drejede sig om et færdselsuheld [], hvorfra jeg kom med ambulance [] og blev kørt til Regionshospitalet i Viborg. Ambulancefolkene virkede særdeles kompetente og effektive, og meddelte undervejs, at der ville stå et lægehold parat ved ankomsten. Jeg var helt sikkert i gode hænder.	Virkelig godt
	33	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
	34	Min operation blev aflyst, da lægen var bange for, at min finger ville ende med at blive stiv!	Intet svar
	36	[Har været indlagt med ødelagt fod]. Det var meget kompliceret, det skete [vinter 2010] og har det meget dårligt med min fod endnu.	Dårligt
	44	[] Kom på skadestuen i Viborg, blev godt modtaget, men ventede ca. en halv time, inden jeg fik taget et røntgenfoto, men alle var søde og rare. Blev sendt hjem med en skinne på benet, da de ikke troede, det var mere end lidt knubs og en forstrækning, eller noget i den retning. Blev kaldt til Viborg få dage efter, da lægerne ved nærmere undersøgelse kunne se, at knæet havde fået flere knubs end først antaget. Fik taget et nyt røntgen. Lå inde på modtagelsen, hvor jeg blev godt modtaget, fik kaffe og varm suppe og en []. Dejligt. Fik taget flere prøver, og hjertet blev tjekket. Der kom en læge og fortalte, at knæet var temmelig smadret, så det skulle nok opereres.	Det kan jeg ikke vurdere
	46	Da vi kom på skadestuen, var der en læge med det samme til at tage sig af [patienten], som var rigtig god til at snakke med ham og os.	Godt
	50	Fra egen læge til skadestue. Der var der kort ventetid, hvorefter jeg blev indlagt, idet jeg selv gik op på afdelingen. Hvor jeg efter en halv time fik en seng af en venlig sygeplejerske.	Virkelig godt
	54	Jeg kan desværre ikke huske spor fra indlæggelsen.	Intet svar
	55	Jeg havde først fået en tid, hvor jeg skulle være fastende til []. Blev ringet op, to timer før jeg skulle møde, og at operationen var udsat to dage, det er ikke fedt.	Dårligt
	57	Jeg blev overført fra [et hospital] til [et andet]. Så ingen ventetid. Ingen indlæggelse, så jeg kan ikke erindre noget.	Det kan jeg ikke vurdere
	63	[Patienten] har ikke fysisk været indlagt på afsnittet, da vi henvendte os på skadestuen pga. [skade]. Det udviklede sig uheldigt, da han [fik komplikationer] og derefter blev overflyttet til intensiv afdeling.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Afsnit T-10-3, Viborg		Samlet indtryk
	4	Ingen ventetid, da det var en akut indlæggelse.	Godt
	7	Indlæggelsen skete akut. Fald i hjemmet.	Godt
	9	Kom med Falck!! Fik at vide inde på Viborg Sygehus, at [jeg havde et brud]!! Fik [nogle] piller med hjem, og sagde, der ikke var en læge, der kunne operere mit brud!! Viborg Sygehus skulle så ringe [første efterfølgende hverdag], men der skete ikke noget!! Fik ringet selv [om formiddagen], hvor jeg fik fat i en sygeplejerske, der sagde, at de først skulle kigge på billedet først, men der skete ikke	Dårligt

noget. Fik så ringet [en time senere], hvor hun sagde, at der nok ikke skete noget i dag, og jeg bare kunne spise noget. Havde jo ikke spist!! Men at der var en læge, der ville ringe til mig. Så der gik en halv time, hvor en [] læge ringede til mig og sagde, at jeg skulle komme ind på Viborg Sygehus [over middag], og at de ville operere mig [to timer senere. Kom så ind og skulle undersøges, blodprøve, snakke med en læge NN og opereres!! Spurgte, om de ikke kunne sende bud efter en portør!! Fordi jeg selv skulle gå fra etage til etage og selv finde rundt!! Så de blev da halvsure, da jeg spurgte, om jeg ikke kunne få en portør med!!! Havde jo en taske med, og det var i min højre [side, jeg havde bruddet]!! Havde skide ondt!!!! Da jeg kom på operationsstuen og var ved at blive bedøvet, snakkede jeg med læge NN, som skulle operere mig, der sagde, at der sgu var [flere brud]!! Øv!! Men han var hvis den eneste, der kunne gøre det (dygtig)! Men de kunne måske have overført mig til Århus eller et andet sygehus [tidligere] i stedet for at sende mig hjem med [nogle] piller???????

	10	[Jeg faldt]. Indlæggelsen var en akut situation.	Det kan jeg ikke vurdere
	14	Efter et fald hjemme blev jeg indlagt.	Godt
	15	Kom fra skadestue med en brækket arm.	Virkelig godt
	17	Da grunden til mine smerter ved MR-scanning var fundet, kørte det hele på skinner. Læge NN informerede om det kommende forløb frem til operationen. Læge NN virkede meget vel informerede.	Godt
	23	Jeg var i akut forløb, så der var ingen ventetid.	Godt
	24	Efter at have ventet på indlæggelse i lang tid blev jeg indkaldt dagen før indlæggelsen. Det var jeg forberedt på og tilfreds med.	Virkelig godt
	25	For lang ventetid på skadestuen ved indlæggelse, over fem timer.	Det kan jeg ikke vurdere
	27	Jeg har nu i forbindelse med undersøgelse og indlæggelse modtaget en seks-syv breve herom. Hvorfor ikke spare papir og porto ved at bruge e-mail!	Godt
	31	Akut indlæggelse efter fald.	Det kan jeg ikke vurdere
	33	Lægen skal give sig mere tid til at høre efter, hvad patienten har at sige. Fik i første omgang bare at vide, at jeg skulle spise smertestillende piller.	Godt
	34	Akut indlagt.	Det kan jeg ikke vurdere
	38	Akut indlæggelse.	Dårligt
ID	Kommentarer - Afsnit T45, Viborg		Samlet indtryk
	1	En god og positiv oplevelse.	Virkelig godt
	5	Måske en harmonisering af de papirer, man udleverer i [en] Region og [en anden] Region. En mo-	Virkelig godt





Bilag 5

dernisering af []billederne kunne måske bruges.

-  16 Jeg var ikke indlagt på en afdeling. Jeg mødte på patienthotellet [tidligt om morgenen] og hjem samme dag. Virkelig godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk





-  2 Jeg kan ikke svare på alle disse spørgsmål, da jeg kun var indlagt et døgn. Intet svar
-  3 Blev akut indlagt på grund af ulykke []. Intet svar
-  5 [Patienten] kommer til skade og bliver akut indlagt via skadestue. Han har [en psykiatrisk diagnose], kan ikke skrive og bliver noget frustreret, når breve og spørgeskemaer dumper ind ad brevsprækken. Han følte sig godt behandlet, men bliver meget utryk under sygehusindlæggelse. Har som barn været indlagt flere gange, hvilket har givet ham angst for sygehuse. Jeg plejer at hjælpe ham. Det kan jeg ikke vurdere
-  6 Jeg var indlagt ca. ét døgn. Blev indlagt akut, men det var helt igennem en god oplevelse. Intet svar

Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?









ID	Kommentarer - Afsnit T-10-1, Viborg	Samlet indtryk
7	Der var for få fjernsyn (håndbold!).	Godt
9	Følte jeg manglede lidt oplysninger om, hvad der skulle ske, men personalet tog godt imod mig.	Godt
13	Modtagelsen var super, dog vidste afdelingen ikke, jeg ankom, men det er ikke deres fejl.	Virkelig godt
15	De forklarede tingene meget godt.	Virkelig godt
16	Ingen senge ledig ved ankomst, blev henvist til opholdsstue, hvilket viste sig at være en nedlagt stue hvor der også blev spist, det, synes jeg, er uhygiejnisk.	Godt
19	Jeg ankom til skadestuen hen på eftermiddagen. Jeg kunne først blive opereret dagen efter, og da jeg bor [langt væk] fik jeg tilbud om at blive på hospitalet og overnatte. Det synes jeg var rigtig dejligt, da jeg ellers skulle stå tidligt op for at være [på sygehuset til tiden]	Godt
23	Den var virkelig flot. Og en læge var tiptop.	Virkelig godt
26	Fint forløb. Vi ventede ikke længe, og der blev hurtigt taget stilling til, at [patienten] skulle opereres allerede næste morgen. Super fin service og meget kompetent personale :-)	Virkelig godt
29	Er der en grund til, at man skal møde kl. 7.30 lige midt i vagtskiftet? Man bliver taget i mod af en person og få minutter efter, er det alligevel en anden, der overtager.	Godt
32	Jeg har haft et par andre operationer på andre sygehuse, men aldrig er jeg blevet mødt med så effektive, kompetente og dygtige læger og sygeplejersker som på Viborg Sygehus. De stod parate og handlede straks. Jeg vidste, at dette her godt kunne være alvorligt, men var tryk ved, at lægerne udstrålede, at de vidste helt nøjagtigt, hvad de havde med at gøre. Jeg følte, at jeg ikke kunne være i bedre hænder. TAK TIL DEM ALLE.	Virkelig godt
33	Følte, man virkelig blev behandlet godt, men var selvfølgelig ked af ventetiden på [nogle] dage før operation.	Virkelig godt
35	Der var ingen sengeplads til mig, da jeg kom op på afdelingen. Da jeg hurtigere blev træt på grund af smerterne, og selvfølgelig så havde ondt, var det hårdt bare at blive placeret i venteværelset med larm og mange mennesker.	Virkelig dårligt
36	Blev flyttet meget rundt på afdelingen, meget stressende - så på en stue, så på en anden. Forfå personale. Er meget stressende for os som patient.	Dårligt
40	Det var forvirrende. Der skulle findes en seng, man blev ikke spurgt om størrelse på tøj og så blev man bare lagt i en seng uden yderligere informationer.	Dårligt
49	ALLE på skadestuen vidste, hvad de gik efter. De er dygtige.	Det kan jeg

Bilag 5

		ikke vurdere
	55 Jeg synes, jeg fin en meget fin modtagelse. Synes dog, det er for meget at skulle indlægges for en lille operation og så oveni købet forstyrre en portør, der skulle køre mig til operation, det er spildt arbejde, når jeg selv kan gå.	Dårligt
	56 Der var ingen SNOR, jeg kunne nå. Da jeg råbte om hjælp varede det meget længe, inden der kom nogen og hjalp mig.	Godt
	58 Blev flyttet fra en afdeling til et rum uden vinduer og forskellige sygeplejersker, inden jeg kom på en anden afdeling.	Virkelig dårligt
	63 Vi har som tidligere nævnt ikke fysisk været på afdelingen.	Det kan jeg ikke vurdere

ID Kommentarer - Afsnit T-10-3, Viborg




Samlet indtryk

	1 Følte mig velkommen, selvom jeg måtte vente en halv til en hel time på en seng.	Godt
	3 Patient NN er ældre og husker det ikke rigtigt. Blev indlagt akut med ambulance.	Det kan jeg ikke vurdere
	6 Var meget konfus, forpint og kan ikke huske. Indlagt pga. [uheld]. Mor var i en dårlig tilstand under hele indlæggelsen. Kan og kunne ikke huske, derfor datter tog sig af det hele.	Godt
	15 Ventede [mange] timer på operation - ok.	Virkelig godt
	17 Der manglede senge, så der gik lidt tid, inden jeg blev vist på plads. Måtte ligeledes vente på, at sengen blev gjort klar inde på stuen. Ellers var plejepersonalet hjælpsomme, smilende og imødekommende.	Godt
	24 Blev virkelig godt modtaget på afdelingen af en kontaktperson, som orienterede mig om hele indlæggelsesforløbet - og forløbet efter udskrivelsen, så jeg følte mig meget tryk ved hele situationen. Desværre tog kontaktpersonen på []ferie dagen efter.	Virkelig godt
	26 Skulle have været på stuen efter undersøgelse [], men så var der plads i MR-scanner. Mødte læge NN på gangen - var ikke tilfreds.	Det kan jeg ikke vurdere
	37 Jeg havde lidt ventetid, inden jeg kunne få min seng på indlæggelsesdagen. Blev dog taget godt imod og følte mig velkommen. Ingen problemer.	Virkelig godt

ID Kommentarer - Afsnit T45, Viborg

Samlet indtryk

	1 En god og positiv oplevelse.	Virkelig godt
	3 Personalet gjorde, hvad de kunne.	Godt
	5 Fantastiske mennesker/forhold.	Virkelig godt

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 8 | Det virkede som på et hotel. | Dårligt |
|  | 9 | Søde og rare mennesker overalt. | Virkelig godt |
|  | 21 | Skulle møde på patienthotellet [tidligt om morgenen] og blev først vist over til forundersøgelser [en time senere]??? Hvorfor?? | Dårligt |

Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit T-10-1, Viborg	Håndtering af fejl
15	Første gang: De havde lagt min gips for stramt og for langt oppe, så gipsen også var ind i mellem mine fingre. Anden gang: Gipsen sad for stramt igen, og jeg havde ikke fået en folder.	Virkelig godt
16	Personalet på afdelingen vidste tilsyneladende ikke, hvilken bedøvelse der skulle bruges ved operationen	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
21	Glemte penicillinbehandling, selvom de blev gjort opmærksom på dette.	Virkelig dårligt
22	Jeg blev ikke scannet som planlagt, blev opereret, og det viste sig at intet var galt, hvilket kunne være opdaget ved scanning.	Godt
27	Var sendt hjem efter operation, og blev indkaldt næste dag til omoperation.	Godt
29	Der manglede fasteskilt på sengen. Hårdt at sige nej tak til frokost, når man [ikke er ret gammel] og fastende siden aftenen før.	Godt
35	Havde fået at vide, at jeg skulle opereres i en finger, men på selve dagen var det pludselig to. Personalet havde ikke styr på, om jeg skulle i fuld narkose eller have blokade (skulle i fuld narkose). Fik masser af misinformationer, bl.a. var det én læge, der skulle operere mig, men fik at vide af en sygeplejerske bagefter, at det var en anden som en fejl. Lægen brækkede en k-tråd i min finger, og vinklen på fingrene i gipsen var forkert.	Dårligt
36	Ja, jeg skulle opereres her og nu. Men det blev ikke før dagen efter [ud på aftenen]. Fik ikke løbende besked, blev bare pludselig hentet uden besked til mig. Var meget utryg.	Intet svar
41	Jeg havde fået at vide, at jeg ikke skulle ud af sengen for at gå på toilettet, da jeg var skadet, men en sygeplejerske, der ikke havde sat sig ind i min situation, sagde, at det måtte jeg godt og nærmest sagde, at jeg skulle op selv, hvilket resulterede i en grusom smerte, da hendes metode til at få mig ud på toilettet langt fra var optimal! Endvidere ville sygeplejersken ikke vente uden for døren, mens jeg var på toilet, selvom dette var et stort ønske fra min side, da jeg ikke havde det godt med situationen. Dette resulterede i, at efter jeg var færdig på toilettet og havde hevet i snoren måtte vente i fem lange minutter, til der kom hjælp. Min skade gjorde, at jeg ikke kunne holde til at sidde så længe i det dårlige udstyr, sygeplejersken havde monteret mig på. I de fem minutter sad jeg på toilettet med bukserne nede og græd, mens jeg råbte om hjælp. En særdeles ydmygende og smertefuld oplevelse for mig!!!! Da sygeplejersken endelig kom og fik hjulpet mig ind i sengen igen, var hendes forklaring, at hun ikke havde hørt, at jeg havde hevet i snoren. Noget med ombygning på afdelingen eller lignende. Grunden til, at jeg nævner denne episode, er, at jeg ikke ønsker for noget andet menneske, at de skal opleve sådan en smertefuld og ydmygende oplevelse. Man tror da på, gjorde jeg i hvert fald, en uddannet person, der kommer og siger noget til en og endda hævder at have det rette udstyr at hjælpe en med. Set i bakspejlet skulle jeg selv have sagt fra, da jeg slet ikke fatter, at hun kunne sende mig ud på sådan en stor mission, da hun som alle de andre ansatte	Virkelig dårligt

kunne have bragt mig et bækken, da jeg skulle tisse!

- | | | |
|------|---|--------------------------------------|
| ✎ 47 | Dårlig medicinering. | Virkelig dårligt |
| ✎ 52 | Jeg var på [flere] forskellige afdelinger, inden at det blev bestemt, at jeg skulle på T-10-1. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ 55 | Jeg blev opereret to gange samme dag og senere igen da jeg 14 dage senere kom til kontrol, så i stedet for at gennemgå en operation, har jeg gennemgået tre operationer og skal måske gennem en fjerde. | Godt |
| ✎ 56 | Ved ikke rigtig. | Intet svar |
| ✎ 58 | For lidt smertestillende (morfin) selv efter stuegang, hvor læge havde sagt, at jeg fik for lidt, og jeg efterfølgende ikke kunne få noget udleveret mod smerte. Blev vasket for åben dør og skulle vaske mig selv, hvor jeg ikke kunne nå. | Virkelig dårligt |
| ✎ 63 | Der blev givet en ret stor mængde lokalbedøvelse, hvilket sandsynligvis førte til [komplikationer]. | Intet svar |

ID Kommentarer - Afsnit T-10-3, Viborg












Håndtering af fejl

- | | | |
|------|--|--------------------------------------|
| ✎ 2 | Ingen. | Intet svar |
| ✎ 11 | Vagtlæge henviste først til skadestue. Ny vagtlæge indkaldte mig. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ 17 | Mener og føler, at jeg skulle have været undersøgt meget før, end som det blev, gik i flere måneder med en diskosprolaps, det var en meget smertefuld oplevelse. Ligeledes har jeg problemer i dag, grundet jeg gik med prolapsen i alt for lang tid. Genoptræningen er meget smertefuld og kommer til at tag lang tid. Det var mig selv, der kontaktede vagtlæge, efterfølgende kom jeg ind på skadestuen, hvor der er mulighed for, at få en specialist inden for tre dage. Det gjorde, at jeg kom i MR scanner. | Virkelig godt |
| ✎ 19 | Jeg blev indlagt akut med henblik på CT-scanning. Dette skete efter otte dage, hvorefter man fandt to [komplikationer]. | Intet svar |
| ✎ 26 | Personalet glemte en underlivsundersøgelse. En time skulle videre til anden læge. Faxen til dem var ikke gået igennem, tog en dag ekstra. | Dårligt |
| ✎ 29 | Personalet overså i første omgang, at jeg skulle have en overvågningsovernatning. | Godt |
| ✎ 36 | Flere gange fejl i medicineringen. Hvorfor lægge en patient med knækket lårbensknogle (der skal vente et døgn på operation) i en seng uden el? MANGE smerter og uden selv at kunne ændre sin stilling. | Dårligt |

ID Kommentarer - Afsnit T45, Viborg

Håndtering af fejl

Bilag 5

	2	Jeg blev efter én uge genopereret.	Virkelig godt
	8	Jeg ventede fra [morgen til aften] på en operation. Det var lang tid. Selvom jeg fik lidt at spise i mellemtiden, blev jeg dårlig og fik hovedpine og svimmelhed.	Intet svar
	9	Dosering af medicinen, mens jeg var indlagt.	Intet svar
	10	De fleste, jeg havde kontakt med, gik ud fra, jeg havde fået ny hofte, men jeg havde fået en z plastik i hofte, og der snakkede de på tværs af hinanden, om hvad der skulle ske bagefter men krykker genoptræning osv.	Dårligt
	12	Jeg oplevede igen fejl.	Intet svar
	14	Det var ikke bestilt tid på røntgen.	Virkelig godt
	15	Før operationen var det aftalt, at jeg skulle lokalbedøves. Det blev jeg også, men under operationen sov jeg hen, hvilket jeg selvfølgelig har undret mig over.	Intet svar
	17	Godt hotelophold, fint med eneværelse. Den første morgen var det vanskeligt at skulle gå ud på badeværelset, det var jeg utryk ved.	Intet svar
	19	Jeg blev opereret [i efteråret] ved middagstid. Rygmarvsbedøvelsen virkede ikke ved hofte. Så de skar et stykke uden bedøvelse. De fik tilkaldt en narkoselæge, så fik jeg en narkosemaske på og blev bedøvet.	Intet svar
	21	Journal var "væk" to gange i forløbet!! Jeg blev "væk" for speciallægen!! Blev sat til operation [om morgenen], blev opereret [om eftermiddagen]!! Dårlig kommunikation fra afdeling til afdeling (min fornemmelse).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	23	For højt toiletsæde og for høj seng. Det varede over en uge, inden det blev ordnet, da jeg var indlagt 14 dage. Jeg faldt [og kom til skade igen].	Intet svar







Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit T-10-1, Viborg	Samlet indtryk
9	Det tog alt for mange timer at komme fra skadestuen og op på selve afdelingen.	Godt
10	Jeg synes, det er svært at vurdere alle spørgsmålene korrekt, da indlæggelsen kun var 24 timer, men jeg føler mig godt behandlet.	Godt
14	Synes ikke, det er rimeligt at [et lille barn] skal faste over 12 timer, før han kommer på operationsbordet. Jeg ved godt, der opstår (kan) akutte situationer, som selvfølgelig skal komme forud for alt andet, men når man har fået at vide, at man kan komme til [om eftermiddagen] og så først kommer til [sent på aftenen], så kunne man godt have oplyst, hvordan man skulle takle det, når ens barn bliver sløj, fordi det ikke har fået væske i over ti timer.	Godt
16	Lokalbedøvelse er en tiltalende form for bedøvelse. Dog er opvågnings tiden, ca. 3½ time, meget lang tid at ligge på opvågningsstuen med den megen uvante støj rundt omkring af andre patienter, men personalet perfekt.	Godt
19	Jeg blev ikke overflyttet til andre afdelinger. Blev kørt fra afdelingen til operationsgangen og tilbage igen - det fungerede fint. Jeg blev udskrevet sent samme eftermiddag.	Godt
20	Ja, både under indlæggelsen og pr. brev. [I vinter], hvor der blev [foretaget undersøgelser].	Godt
25	Efter operationen er mit ben blevet ca. tre centimeter kortere end det andet ben.	Virkelig godt
26	Igen: alting til topkarakter.	Virkelig godt
28	Forløbet blev lidt forlænget på grund af en søndag og en flad kørestol.	Godt
30	Akut indlæggelse.	Godt
32	Jeg håber aldrig jeg kommer til at fejle noget igen, men skal jeg senere på et sygehus, vil regionshospitalet i Viborg være min førsteprioritet (som boende [by] må vi heldigvis godt vælge Viborg ifølge gammel skik.)	Virkelig godt
35	Portøren kørte så hurtigt og vildt, selvom han havde fået af vide af sygeplejersken i opvåkning, at han skulle køre stille, fordi at jeg havde det dårligt. Det resulterede i, at jeg kastede op. Fik lagt gips om [flere] gange, fordi den ikke lå rigtigt efter udskrivelsen.	Virkelig dårligt
36	Ja, den var meget, meget dårlig fra kommune og hjemmepleje. - Under al kritik i dagens Danmark. Jeg havde mine sammenstød. Kommune-hjemmepleje. Det var stødende som syg person og meget uværdigt som normalt tænkende. Jeg følte, gav de mig en dødspille ville det have været bedst for kommunen. Hjælp, vi skriver 2010. Under al kritik.	Dårligt
40	Man følte sig meget overladt til sig selv og skulle selv opsøge informationer om, hvornår man kunne regne med at blive opereret. Den eneste, der gad forklare det mindste, var en mellemvagt i	Dårligt






Bilag 5

modtagelsen. Det var stort set umuligt at få noget konkret/brugbart ud af den læge, der opererede, og den anden læge, der udskrev. Sygeplejerskerne virkede som om, de ikke rigtig vidste noget. Jeg måtte selv gøre opmærksom på, at en kirurg havde sagt, jeg skulle ultralydsscannes, inden jeg blev opereret, og så de bare forvirrede ud og kom tilbage en halv time efter og sagde, at jeg så først kunne scannes og opereres dagen efter. Det virkede meget samlebåndsagtigt, og min oplevelse var, at flere af patienterne ikke fik ordentlige informationer og efter stuegang virkede temmelig forvirrede. Alt i alt er det nogle søde sygeplejersker, men der er stor mangel på kommunikation med patienterne fra såvel læger som sygeplejerske:-{

- | | | |
|--|--|------------------|
|  42 | Jeg havde [et brud] og sagde ja til at være med i forskningsforsøg, hvilket gjorde, at det menneskelige kom på kompromis med forskningsforsøget. Undrer mig over, der ikke blev lagt mere vægt på, at jeg havde fået en [anden skade], og hvordan jeg skulle forholde mig for ikke at få men. | Dårligt |
|  50 | Da det var et akut indlæggelsesforløb, var den kontakt, jeg havde, kun med opererende læge og læge NN, og der var trods betydelig travlhed god tid til at informere mig de udsættelser, der opstod, sådan at jeg blev opereret [om natten], og det var helt igennem en god behandling. | Virkelig godt |
|  55 | Kunne ikke tåle morfin, så jeg måtte indlægges på akutmodtagelsen dagen efter operation for at få væske. | Dårligt |
|  58 | Rigtig lang ventetid på, at mine røntgenbilleder blev sendt til andet sygehus, så jeg kunne blive overflyttet og opereret. | Virkelig dårligt |
|  59 | Fik flere informationer, som ikke skete. For eksempel i modtagelsen sagde de, at patienten skulle have smertestillende hver sjette time. Læge NN sagde, at han vil blive tilbudt noget at spise og drikke kl. 06 inden operationen. Skete heller ikke. Vær opmærksom på mange forskellige informationer fra de forskellige afdelinger. | Godt |
|  62 | Har oplevet hele forløbet som meget professionelt håndteret fra start til slut. | Virkelig godt |


ID Kommentarer - Afsnit T-10-3, Viborg

Samlet indtryk

- | | | |
|--|--|---------------|
|  16 | Jeg var kommet hjem efter [nogle] dage, men fik så [infektion] og blev indlagt igen i [næsten en uge] og gik til hjemmesygeplejerske i ca. tre uger. Det var ikke sjovt. Det var noget, jeg fik under min operation på sygehuset. | Godt |
|  17 | Udskrivelsen fra regionshospitalet kunne godt have været bedre. | Godt |
|  18 | NN er super! | Virkelig godt |
|  32 | Jeg er meget taknemmelig over for alt personale igennem behandlingsforløbet. | Godt |
|  33 | HURTIGT OG EFFEKTIVT (efter at egen læge var med på, hvad der var galt: Lægen henviser mandag, får tid i scanner tirsdag, hos kirurg onsdag, bliver opereret torsdag, udskrevet fredag! Det eneste, der ikke fungerede, var samarbejdet mellem [forskellige sygehuse]. Operationen lykkedes! | Godt |

ID Kommentarer - Afsnit T45, Viborg

Samlet indtryk

- | | | |
|---|---|------|
|  3 | Jeg synes, at personalet tog sig godt af mig og gjorde, hvad de kunne for, at man skulle have det | Godt |
|---|---|------|

godt.

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 5 Jeg synes, det var en super super oplevelse fra ankomst - over operationen - til udskrivelse. | Virkelig godt |
| ✎ | 8 Personalet er kompetent, men har travlt. Det er ikke deres fejl. | Dårligt |
| ✎ | 14 For mange sengeskift på operationsdagen. | Godt |
| ✎ | 18 Ville have været glad, hvis lægen, der opererede, var til stuegang og fortalte lidt om forløbet for operationen. Så slet ikke den pågældende læge under indlæggelsen :). | Godt |
| ✎ | 21 Mødte [tidligt] og tog hjem [om aftenen]. Tja!! God lægelig indsats (specialister). God information!! Gode medarbejdere, der arbejder uden planlægning og mangler sammenhæng mellem afdelinger og personer. | Dårligt |

Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit T-10-1, Viborg	Samlet indtryk
9	Jeg følte, at jeg blev udskrevet en-to dage for hurtigt. Var overhovedet ikke tryk ved situationen, og selv om jeg gjorde opmærksom på det, blev det overhørt fuldstændigt af overlægen. Det var en kanon sød sygeplejerske, som faktisk styrede mit videre forløb. Overlæge ville, jeg skulle direkte hjem, hvor hun fik ham til at ændre sin holdning, som jeg i stedet blev sendt videre til en anden afdeling på et andet sygehus. Stor tak til sygeplejersken for hendes hjælp. Uden hende er jeg sikker på, at min situation pt. ville se meget anderledes ud.	Godt
15	Hvornår man måtte dyrke motion igen.	Virkelig godt
16	Udskrev mig selv samme dag som operation, trods personalets modstand, som blev mindre, da det gik op for personalet, at jeg kun havde været lokalbedøvet. Også nogen diskussion, da jeg ikke ville have krykker med, da det kun var bløddele der var blevet opereret.	Godt
23	I første omgang ville de sende mig hjem samme dag, men lægen vurderede HELDIGVIS, at jeg kunne blive til dagen efter, og det gjorde MIG TRYG.	Virkelig godt
26	At brække en arm og skulle under fuld narkose er ikke sjovt, når man kun er ni år, men det hele står faktisk som et positivt minde i patientens erindring. Bamsen, Theo var en kanon idé :)	Virkelig godt
31	Jeg var kun indlagt et døgn i forbindelse med en operation i foden, som normalt er uden indlæggelse.	Godt
32	Jeg er i tvivl, om jeg i helingsperioden må svømme og få rygmassage.	Virkelig godt
35	Min læge har efterfølgende været til stor hjælp. Men var meget forvirret over den opererende læge, som udskrev mig. Lægen gav mig lov til at køre bil med gips på.	Virkelig dårligt
36	Den var meget dårlig og overfladisk. Var lovet hjemmepleje fra sygehus, og alt skulle være i orden sagde de. Men måtte selv ringe til sygehus for at få den hjælp, jeg havde brug for og til kommunen og hjemmepleje. Det var under al kritik - ønsker ikke min værste fjende samme dårlige behandling.	Dårligt
37	Blev udskrevet meget hurtigt.	Godt
40	Blev spurgt, om jeg kunne bevæge arm og fingre eller om det snurrede, og at jeg skulle tabe 20 kilo - men ingen forklaring på hvorfor. Fair nok man skal tabe sig, men kan ikke se sammenhængen med min operation i armhulen, og så ville jeg egentlig godt have vidst, at jeg kunne få nerveforstyrrelser i huden på hele armen! Begge gange virkede de læger, der gik stuegang, fraværende, uinteresserede og man fik ikke noget at vide om hvordan operationen var gået og skulle selv spørge om alt, hvis man ville vide noget, og så forstod man alligevel ikke halvdelen, da de fleste almindelige mennesker jo ikke taler "lægesprog"! En ældre dame på min stue lå og fastede, da hun skulle ned til operation, det aflyste lægen - men hun fik ingen rigtig forklaring og var helt forvirret bagefter, hvor vi bare lå overladt til os selv - det er ikke særligt betryggende, når lægerne siger noget forskelligt, alt efter hvem der lige er på stuegang eller på operation - en kirurg sagde til mig, at de ikke havde fjernet	Dårligt

nok væv ved første operationen, så det måtte vi jo håbe de gjorde denne gang, men det var jo et spørgsmål om holdning hos den opererende kirurg !?! Det øger altså ikke tilliden og giver tryghed!!







- | | | |
|------|---|--------------------------|
| ✎ 44 | Var glad for, at jeg måtte komme hjem, da det var bestemt, at jeg alligevel ikke skulle opereres. Dejligt, at jeg undgik operation. Men var alligevel lidt utryg ved, om jeg kunne overholde ikke at støtte på benet. Så længe det gjorde virkelig ondt, var det ikke så svært, men efterhånden som det gjorde mindre og mindre ondt, kunne det godt være svært at overholde, og ligeledes at huske. Engang imellem var det også lige ved at gå galt, for jeg havde jo også godt af at være mig, ligeledes at gøre lidt gavn, da jeg opholdt mig hos en god nabo og ven, der boede på første etage. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ 45 | Jeg synes ikke det er ok, at jeg ikke fik at vide, at de piller jeg skulle spise ikke måtte tages sammen med mad. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ 48 | Genoptræningen blev forsinket to til tre uger på grund af, at sygehuset glemte at informere den kommunale hjemmepleje. | Dårligt |
| ✎ 49 | Jeg var tryk ved at skulle hjem, fordi min mand var der til at hjælpe mig. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ 53 | Mine skader (grundet []uheld) taget i betragtning synes jeg, at jeg manglede information i forbindelse med helingsproces og genoptræning af muskelmasse. En efterkontrol angående helingsproces ville være meget ønskeligt. | Godt |
| ✎ 57 | Jeg havde problemer med afføringen, som jeg ikke fik tilstrækkelig hjælp til. Efterfølgende på plejehjem har jeg været behandlet [for relateret sygdom]. Det har jeg aldrig prøvet før. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ 58 | Jeg skulle ikke hjem, men skulle overføres til [et andet] hospital. | Virkelig dårligt |

ID Kommentarer - Afsnit T-10-3, Viborg

Samlet indtryk

- | | | |
|------|--|--------------------------|
| ✎ 8 | Patienten bliver sendt hjem uden hjælp til personlig pleje samt hjælp til det huslige. Jeg føler mig helt på bar bund. | Dårligt |
| ✎ 13 | Jeg ville gerne have talt med en læge inden udskrivelsen. En sygeplejerske fortalte bare, at nu kunne jeg tage hjem. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ 21 | Jeg havde angst for hjemtransporten, idet min familie skulle hente mig, og jeg skulle sidde op i en normal bil. Jeg kunne have været udskrevet to dage før, end jeg blev, hvis der i operationen var inkluderet Falck-hjemtransport - liggende eller stående. Jeg oplevede stort tilbagefald som følge af hjemtransporten. | Godt |
| ✎ 22 | Jeg har været i tvivl om, hvor meget jeg kunne tillade mig af diverse aktiviteter, hvilket har gjort, at jeg ikke ville udsætte mig for for meget. | Godt |
| ✎ 26 | Udskrevet og sendt til andet sygehus. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ 32 | Det gik alt fint. | Godt |

Bilag 5

	35	Ville gerne have haft genoptræning efter sjette uge på Viborg sygehus. Skal først efter tolvte uge i motionscenter i Viborg. Kommunen har bestemt, at det ikke er nødvendigt med genoptræning efter sjette uge.	Virkelig godt
	36	Hvorfor skrive fortsat kontrol og behandling i ambulatoriet i epikrisen, når dette ikke er korrekt? Skaber utryghed hos patienten!	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit T45, Viborg		Samlet indtryk
	4	Bor alene i hus - og så en fredag, hvor alt lukkes ned. Det er ikke nemt.	Godt
	5	Man bør have øget fokus på nedtrapning af smertestillende, samt eksakt angivelse af tidspunkter og mængde! Så bør der fortælles lidt om hævninger i det opererede ben.	Virkelig godt
	6	Efter operationen havde jeg ingen kontakt med den opererende læge. Den dag, jeg blev udskrevet, var der stuegang, men den pågældende læge gav mig en sludder for en sladder.	Virkelig godt
	11	Lidt for tidlig udskrivelse, kunne godt bruge et par dage mere. Har haft svært ved selv at udføre personlig pleje og at komme ud af sengen.	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.