

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L
Aarhus Universitetshospital**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	99
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 8. august-30. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	376
Besvarelser fra afdelingens patienter:	215
Afdelingens svarprocent:	57%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

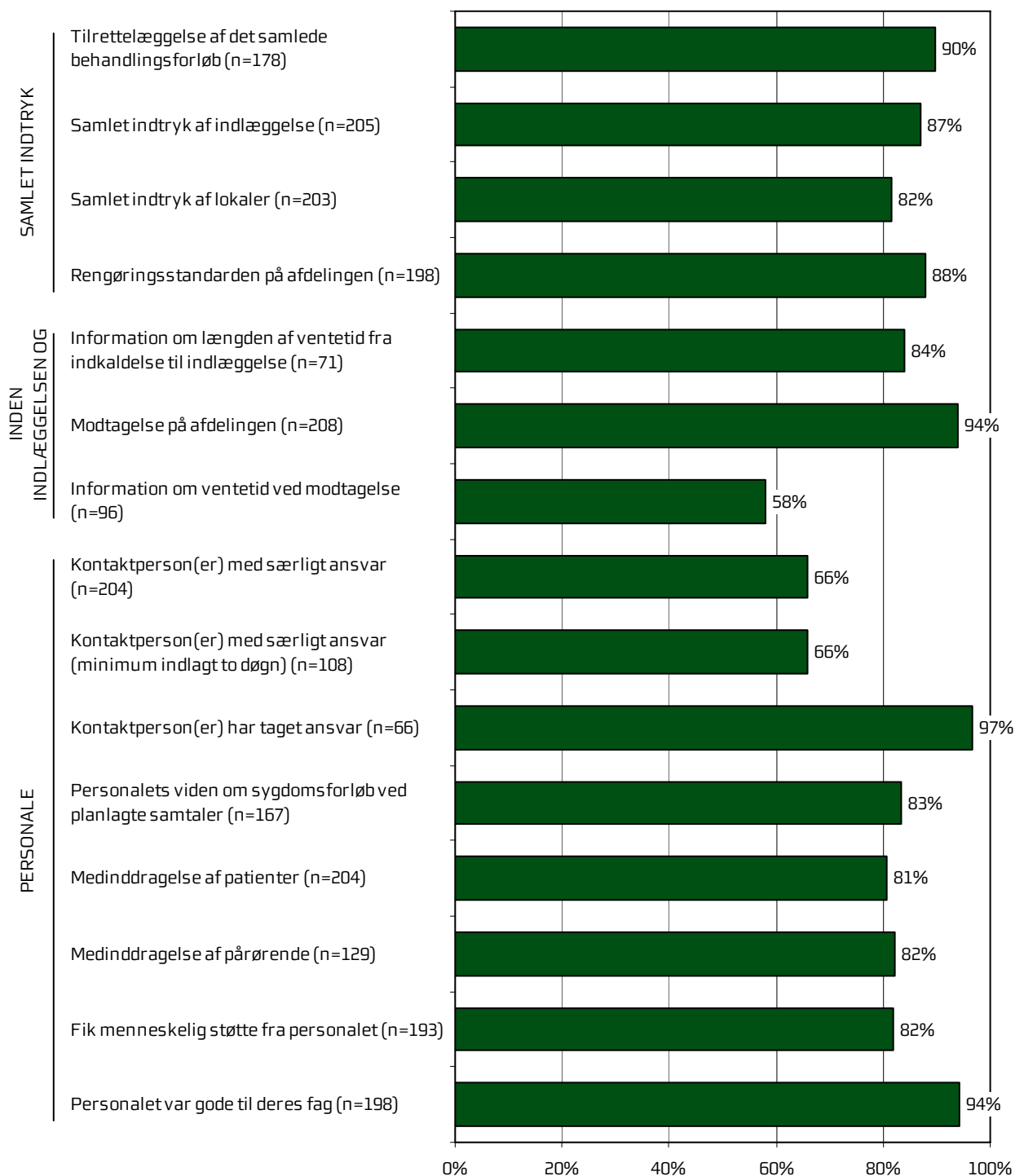
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

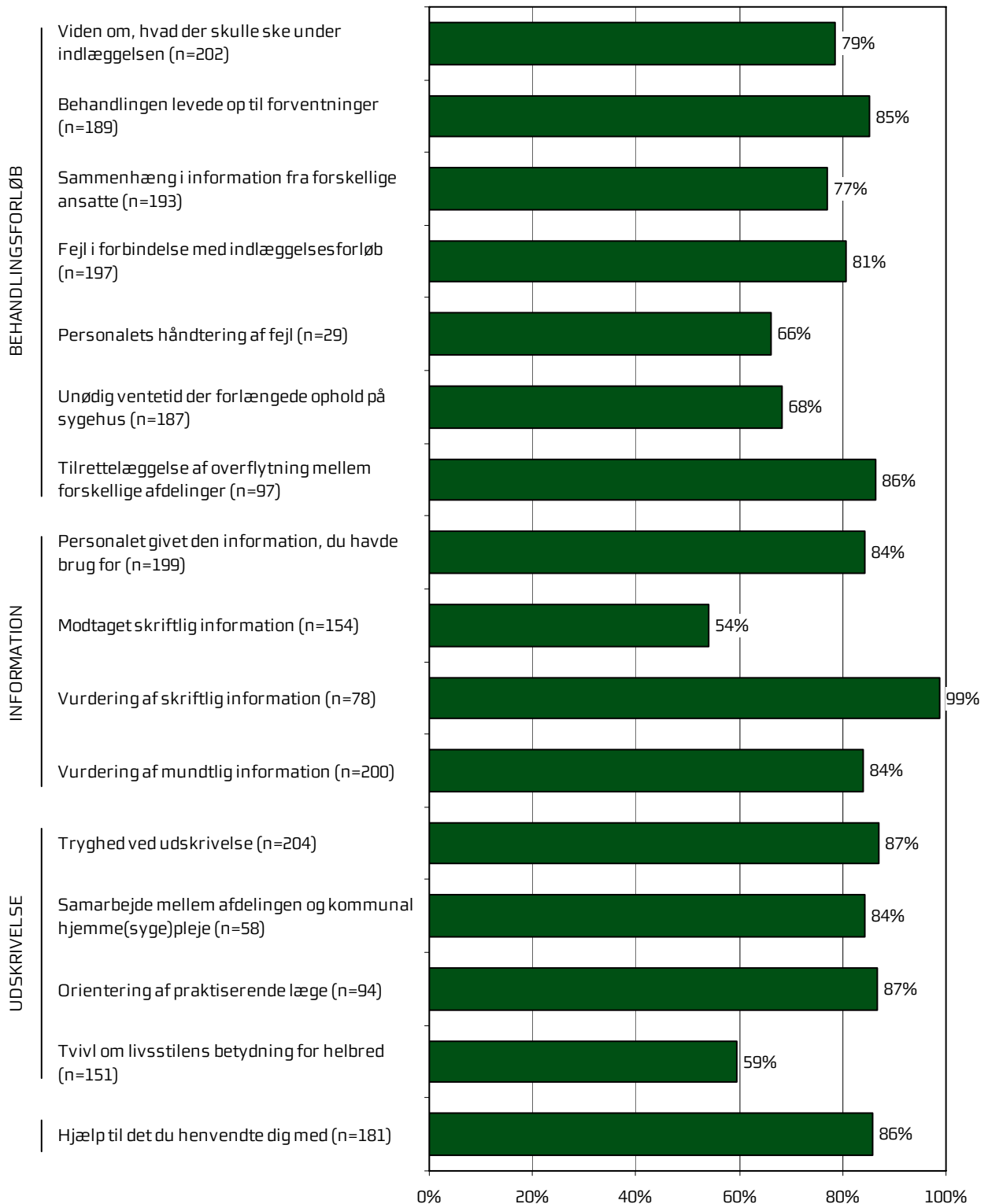
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Gastroenterologisk Afdeling L

2009-tallet er for: Gastroenterologisk Afdeling L

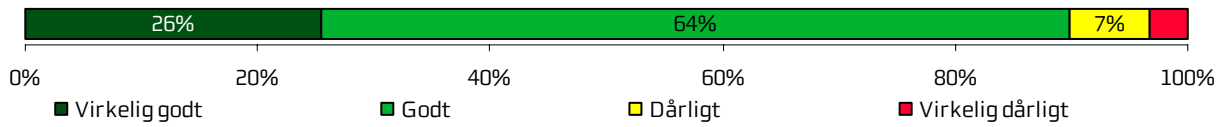
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

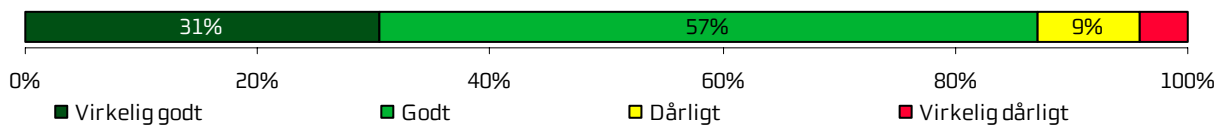
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

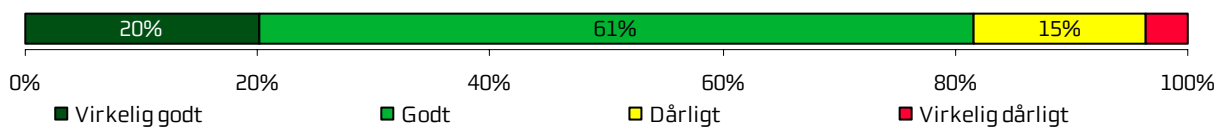
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=178)



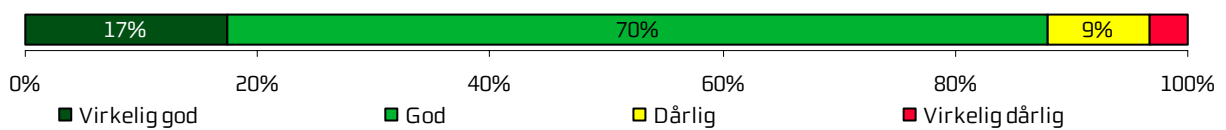
Samlet indtryk af indlæggelse (n=205)



Samlet indtryk af lokaler (n=203)



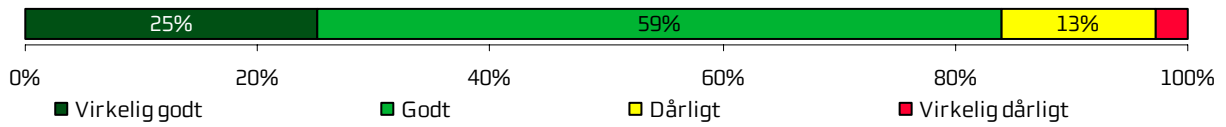
Rengøringsstandard på afdelingen (n=198)



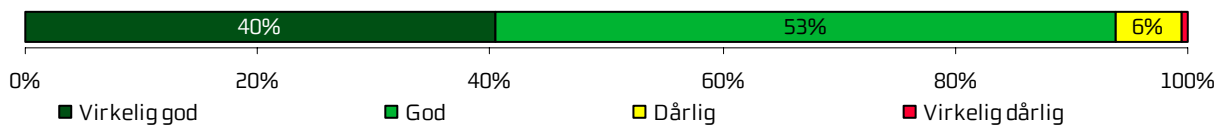
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	90 %	88 %	73 % *	99 % *	92 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	87 %	91 %	78 % *	100 % *	93 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	82 %	84 %	72 % *	98 % *	79 %	89 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	88 %	-	-	97 % *	86 %	91 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

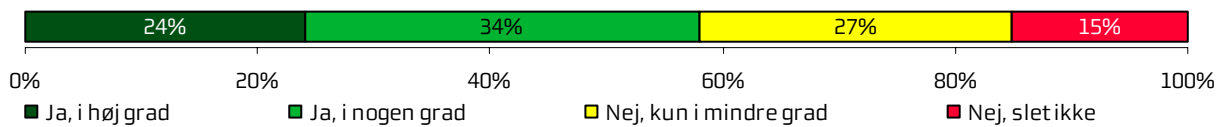
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=71)



Modtagelse på afdelingen (n=208)



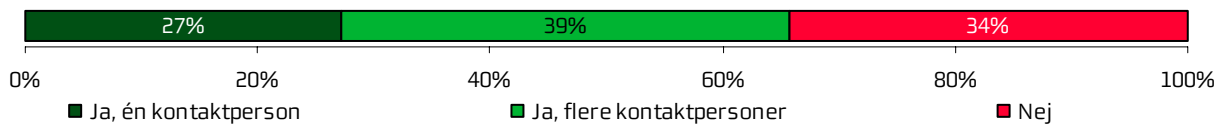
Information om ventetid ved modtagelse (n=96)



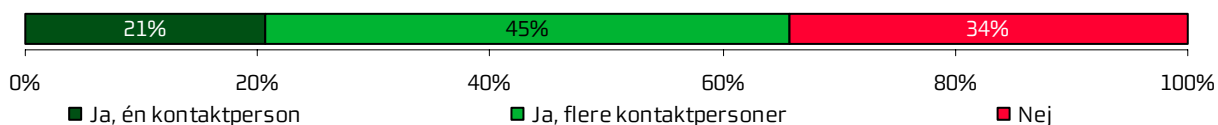
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	84 %	87 %	-	100 % *	87 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	94 %	93 %	92 %	100 % *	94 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	58 %	72 % *	57 %	87 % *	66 %	77 %

Personale

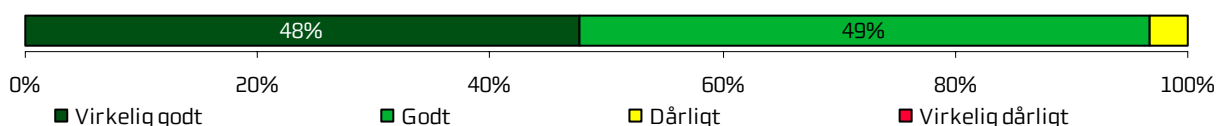
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=204)



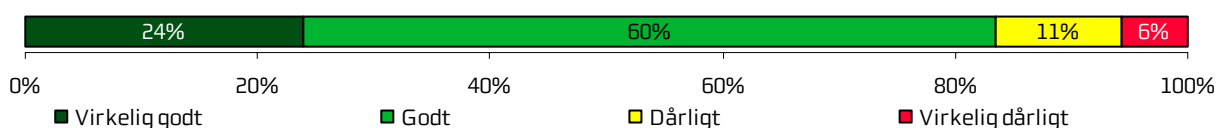
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=108)



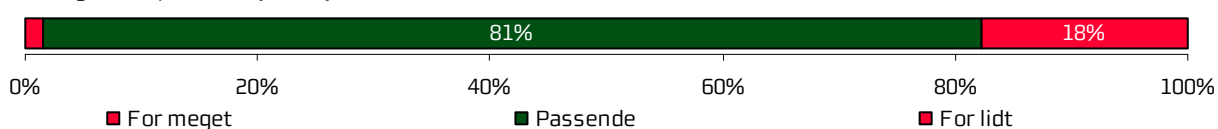
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=66)



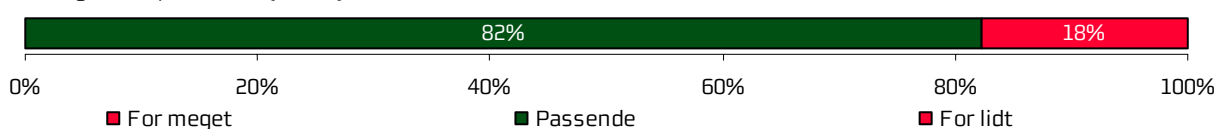
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=167)



Medinddragelse af patienter (n=204)



Medinddragelse af pårørende (n=129)



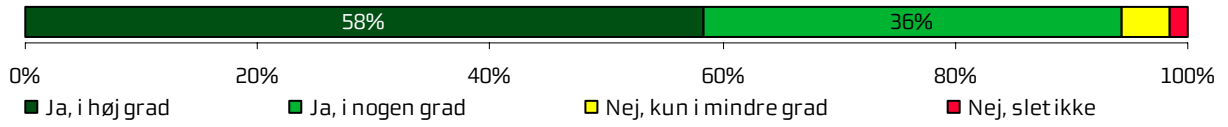
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=193)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	66 %	75 % *	60 %	95 % *	78 % *	86 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	66 %	77 %	-	95 % *	73 %	84 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	-	-	100 %	96 %	99 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	83 %	90 %	76 % *	99 % *	90 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	81 %	88 %	77 %	98 % *	88 % *	92 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	82 %	81 %	72 % *	96 % *	84 %	89 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	82 %	88 %	72 % *	99 % *	91 % *	95 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=198)

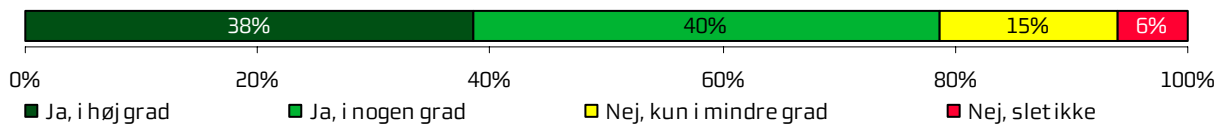


Sammenligning af afdelingens resultat

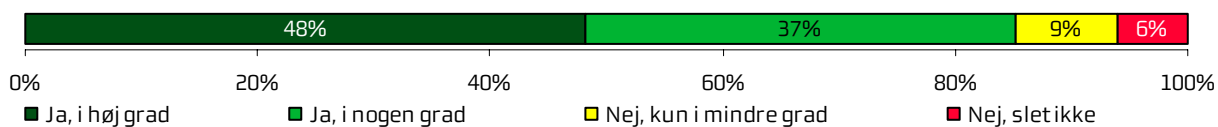
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	95 %	91 % *	100 % *	95 %	98 %

Behandlingsforløb

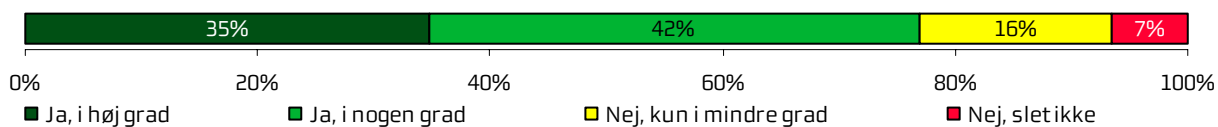
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=202)



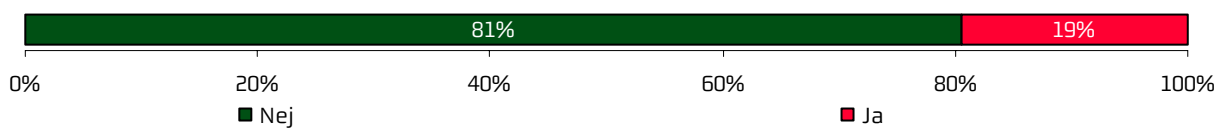
Behandlingen levede op til forventninger (n=189)



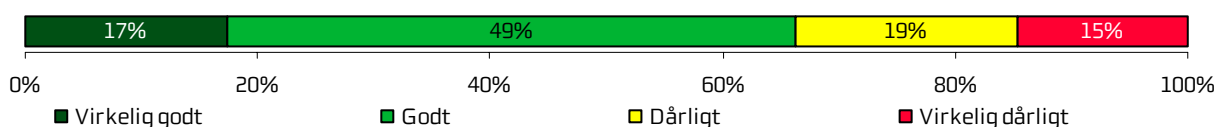
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=193)



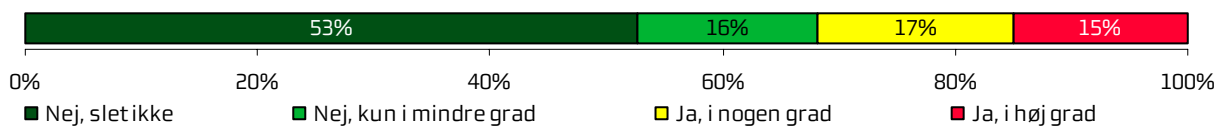
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=197)



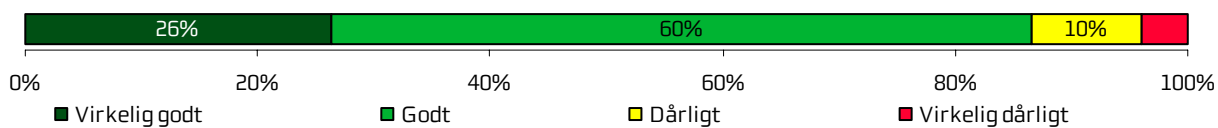
Personalets håndtering af fejl (n=29)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=187)



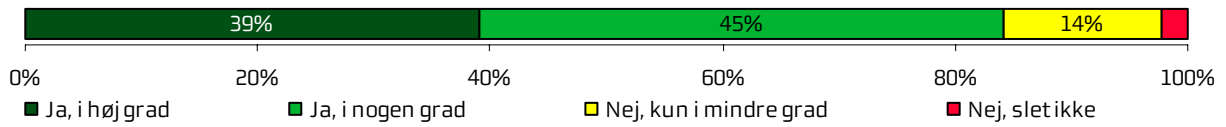
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=97)



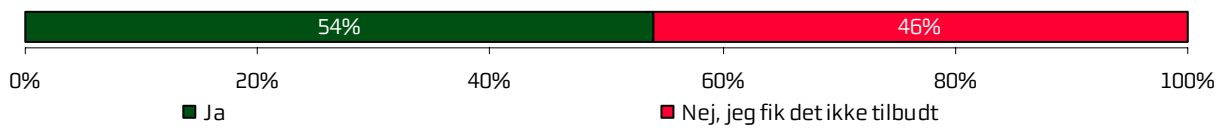
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	79 %	82 %	80 %	99 % *	80 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	85 %	88 %	75 % *	99 % *	89 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	77 %	85 %	74 %	97 % *	87 % *	92 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	81 %	85 %	-	93 % *	83 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	66 %	47 %	-	83 %	57 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	68 %	77 %	63 %	95 % *	77 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	86 %	88 %	-	99 % *	89 %	94 %

Information

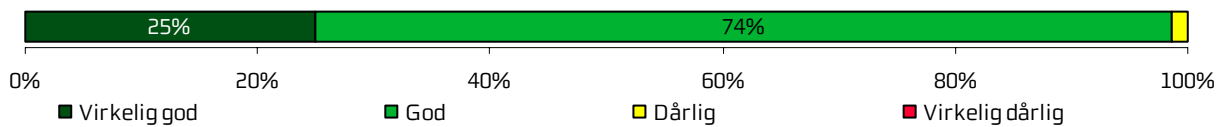
Personalet givet den information, du havde brug for (n=199)



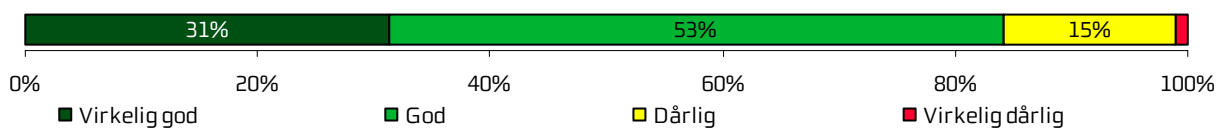
Modtaget skriftlig information (n=154)



Vurdering af skriftlig information (n=78)



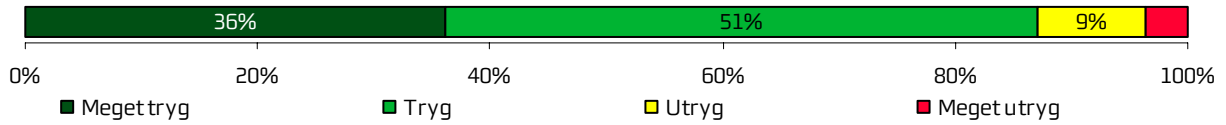
Vurdering af mundtlig information (n=200)



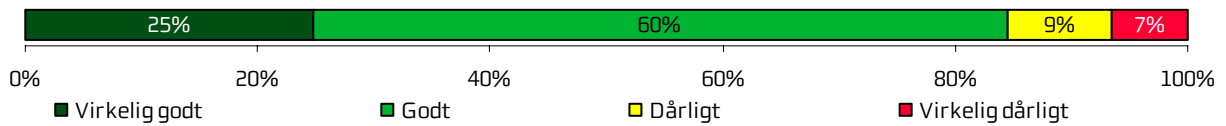
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	84 %	-	-	100 % *	90 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	54 %	52 %	-	88 % *	55 %	74 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	99 %	99 %	96 % *	100 %	95 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	84 %	88 %	79 % *	100 % *	92 % *	95 % *

Udskrivelse

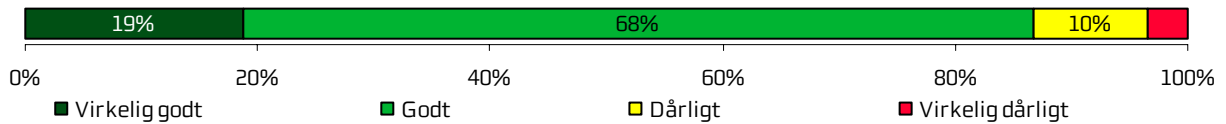
Tryghed ved udskrivelse (n=204)



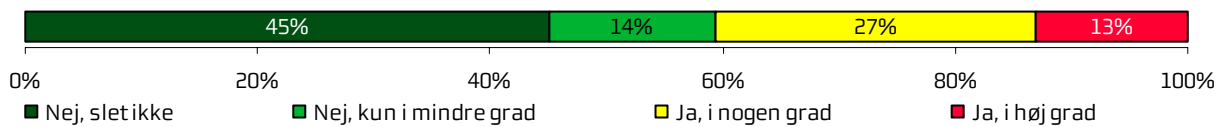
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=58)



Orientering af praktiserende læge (n=94)



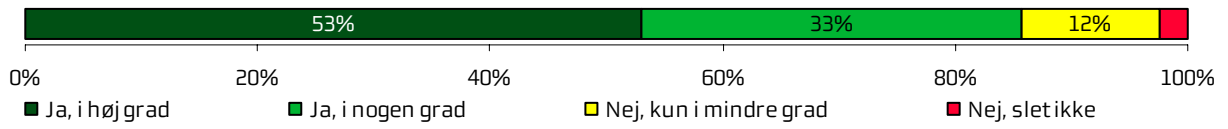
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=151)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	87 %	85 %	81 % *	95 % *	85 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	84 %	82 %	91 %	99 % *	79 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	87 %	82 %	77 % *	95 % *	78 %	89 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	59 %	68 %	74 % *	83 % *	65 %	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=181)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	86 %	-	-	100 % *	95 % *	97 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

24. oktober 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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. 9. november 2011**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

>>ou15flet<<

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 2011, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. 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.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, 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
 <<Linje1>>
 <<Linje2>>
 <<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN 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"/>	Gå til spørgsmål 8	
7. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	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. 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"/>	
9. 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"/>		
10. 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"/>	

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

INFORMATION

22. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
23. 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 25	Gå til spørgsmål 25
24. 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"/>
25. 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"/>	
26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

UDSKRIVELSE

27. 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"/>		
28. 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"/>
29. 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"/>	
30. 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"/>	

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

32. 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"/>
33. 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"/>	
34. 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"/>
35. 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"/>	
36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

18. november 2011

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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. 2. december 2011**. 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.

>>ou15flet<<

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.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, 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. Tre til fire 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på hospitaler, ambulatorier og sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

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 8. august-30. oktober 2011 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 af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelin-

gerne 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 14.825 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 9.228 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 57 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 og 2010 hhv. 58 procent og 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som 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	57%	100%
Køn		
Mand	43%	43%
Kvinde	57%	57%
Aldersgruppe		
0-19 år	7%	7%
20-39 år	14%	16%
40-59 år	29%	30%
60-79 år	39%	37%
80- år	11%	10%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet, behandlingsforløbet og det samlede indtryk.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende tryk efter udskrivelsen, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre er således mindre trygge efter udskrivelsen, samt mere i tvivl om deres livsstilsbetydning for helbredet.

Patienter der har været igennem en planlagt indlæggelse synes ligeledes at være mere tilfredse end de øvrige patienter, hvilket er en generel tendens gennem hele spørgeskemaet.

Hvor køn, alder og indlæggelsesform har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for det enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

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 husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Jeg læste den ikke"

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 z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 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 2011. 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		215		100%
Køn				
Mand		92		43%
Kvinde		123		57%
Aldersgruppe				
0-19 år		15		7%
20-39 år		31		14%
40-59 år		62		29%
60-79 år		84		39%
80- år		23		11%
Skema udfyldt af				
Patienten		182		89%
Pårørende		22		11%
Modersmål				
Dansk		194		93%
Ikke dansk		14		7%
Indlæggelsesform				
Akut		137		64%
Planlagt		78		36%
Afsnitsnavn				
Afd. L - E1		10		5%
L2		101		47%
L3		75		35%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		29		13%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	64	7	3	178	25
Køn						
Mand	34	53	7	6	81	8
Kvinde	18	74	7	1	97	17
Aldersgruppe						
0-19 år	45	55	0	0	12	2
20-39 år	12	77	6	4	25	5
40-59 år	17	71	8	4	53	7
60-79 år	33	57	7	3	72	6
80- år	27	62	7	4	16	5
Skema udfyldt af						
Patienten	23	67	8	3	158	21
Pårørende	42	47	0	11	16	4
Modersmål						
Dansk	25	64	7	4	164	24
Ikke dansk	25	68	8	0	13	1
Indlæggelsesform						
Akut	21	63	11	5	107	24
Planlagt	32	66	1	1	71	1
Afsnitsnavn						
Afd. L - E1	57	43	0	0	7	2
L2	25	59	11	5	81	12
L3	24	71	3	2	63	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	70	4	4	27	2

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	31	57	9	4	205
Køn					
Mand	37	50	7	6	91
Kvinde	25	61	11	3	114
Aldersgruppe					
0-19 år	42	58	0	0	15
20-39 år	13	65	18	3	31
40-59 år	27	59	9	5	59
60-79 år	35	53	7	5	80
80- år	44	47	9	0	20
Skema udfyldt af					
Patienten	30	57	9	4	179
Pårørende	34	58	3	5	21
Modersmål					
Dansk	30	56	10	4	190
Ikke dansk	27	65	0	7	14
Indlæggelsesform					
Akut	29	55	11	6	131
Planlagt	34	60	6	1	74
Afsnitsnavn					
Afd. L - E1	50	50	0	0	10
L2	30	54	10	6	93
L3	27	60	10	3	73
Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	59	7	0	29

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	20	61	15	4	203
Køn					
Mand	28	58	9	5	91
Kvinde	14	64	19	3	112
Aldersgruppe					
0-19 år	47	42	11	0	15
20-39 år	13	52	28	7	31
40-59 år	19	60	16	5	59
60-79 år	18	68	11	3	78
80- år	23	72	6	0	20
Skema udfyldt af					
Patienten	20	61	16	3	177
Pårørende	30	59	5	5	21
Modersmål					
Dansk	20	60	16	4	188
Ikke dansk	27	73	0	0	14
Indlæggelsesform					
Akut	21	59	16	4	131
Planlagt	18	66	13	3	72
Afsnitsnavn					
Afd. L - E1	50	40	10	0	10
L2	15	66	14	4	91
L3	19	59	18	4	73
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	62	7	0	29

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	17	70	9	3	198
Køn					
Mand	22	69	7	2	88
Kvinde	14	71	11	4	110
Aldersgruppe					
0-19 år	47	53	0	0	15
20-39 år	17	66	14	3	30
40-59 år	19	68	7	6	58
60-79 år	12	76	10	3	78
80- år	11	79	11	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	17	72	8	3	173
Pårørende	28	52	19	0	20
Modersmål					
Dansk	17	71	9	3	183
Ikke dansk	30	63	8	0	14
Indlæggelsesform					
Akut	18	70	8	4	128
Planlagt	17	71	10	2	70
Afsnitsnavn					
Afd. L - E1	50	50	0	0	10
L2	16	71	9	3	86
L3	11	74	11	4	73
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	66	3	0	29

Tabel 11. 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	25	59	13	3	71	2	137
Køn							
Mand	27	60	10	3	32	0	57
Kvinde	24	58	16	3	39	2	80
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	3	0	11
20-39 år	22	45	23	11	9	0	22
40-59 år	18	67	15	0	21	0	40
60-79 år	32	62	3	3	32	2	47
80- år	16	51	33	0	6	0	17
Skema udfyldt af							
Patienten	28	56	13	3	64	2	114
Pårørende	0	79	21	0	5	0	16
Modersmål							
Dansk	26	57	14	3	68	2	121
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	12
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	137
Planlagt	25	59	13	3	71	2	0
Afsnitsnavn							
Afd. L - E1	-	-	-	-	1	0	9
L2	41	41	10	7	29	1	69
L3	14	72	14	0	36	1	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5	0	23

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	53	6	1	208
Køn					
Mand	45	51	4	0	90
Kvinde	37	55	7	1	118
Aldersgruppe					
0-19 år	46	54	0	0	15
20-39 år	30	61	10	0	31
40-59 år	34	59	7	0	61
60-79 år	48	46	4	1	80
80- år	42	53	5	0	21
Skema udfyldt af					
Patienten	42	51	6	1	179
Pårørende	35	60	5	0	22
Modersmål					
Dansk	41	53	6	1	191
Ikke dansk	35	58	7	0	14
Indlæggelsesform					
Akut	35	59	6	1	133
Planlagt	50	44	6	0	75
Afsnitsnavn					
Afd. L - E1	40	60	0	0	10
L2	37	58	5	0	95
L3	45	46	8	1	74
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	59	0	0	29

Tabel 13. 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	24	34	27	15	96	11
Køn						
Mand	36	29	26	10	42	2
Kvinde	15	38	28	19	54	9
Aldersgruppe						
0-19 år	60	40	0	0	5	1
20-39 år	10	25	34	31	20	2
40-59 år	23	43	30	4	26	2
60-79 år	25	31	29	16	40	3
80- år	40	41	0	20	5	3
Skema udfyldt af						
Patienten	24	33	28	15	88	9
Pårørende	40	40	0	20	5	2
Modersmål						
Dansk	25	34	26	15	89	9
Ikke dansk	16	30	39	15	7	2
Indlæggelsesform						
Akut	24	33	26	18	65	10
Planlagt	25	36	28	10	31	1
Afsnitsnavn						
Afd. L - E1	60	40	0	0	5	1
L2	22	36	28	14	50	5
L3	22	28	28	22	32	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	44	33	0	9	1

Tabel 14. 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	27	39	34	204
Køn				
Mand	29	43	28	89
Kvinde	26	35	39	115
Aldersgruppe				
0-19 år	26	60	14	15
20-39 år	20	32	48	31
40-59 år	28	35	37	61
60-79 år	31	38	31	77
80-år	22	46	32	20
Skema udfyldt af				
Patienten	27	37	37	179
Pårørende	33	51	16	20
Modersmål				
Dansk	24	39	36	189
Ikke dansk	59	34	7	14
Indlæggelsesform				
Akut	22	43	35	132
Planlagt	36	31	33	72
Afsnitsnavn				
Afd. L - E1	30	60	10	10
L2	30	38	32	93
L3	22	36	42	72
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	41	28	29

Tabel 15. 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	21	45	34	108
Køn				
Mand	23	49	27	47
Kvinde	19	42	39	61
Aldersgruppe				
0-19 år	13	74	13	8
20-39 år	15	29	56	14
40-59 år	18	41	40	29
60-79 år	27	46	27	44
80- år	16	51	33	13
Skema udfyldt af				
Patienten	21	43	36	94
Pårørende	21	57	22	10
Modersmål				
Dansk	18	47	36	101
Ikke dansk	61	24	15	7
Indlæggelsesform				
Akut	17	49	34	86
Planlagt	35	32	34	22
Afsnitsnavn				
Afd. L - E1	14	71	14	7
L2	23	49	29	35
L3	18	38	44	45
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	48	24	21

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	48	49	3	0	66	5
Køn						
Mand	52	41	7	0	31	2
Kvinde	44	56	0	0	35	3
Aldersgruppe						
0-19 år	61	39	0	0	7	0
20-39 år	51	49	0	0	6	0
40-59 år	44	44	13	0	18	0
60-79 år	48	52	0	0	29	2
80- år	36	64	0	0	6	3
Skema udfyldt af						
Patienten	49	47	4	0	57	3
Pårørende	42	58	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	48	51	2	0	60	5
Ikke dansk	48	35	17	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	48	50	2	0	52	4
Planlagt	48	44	8	0	14	1
Afsnitsnavn						
Afd. L - E1	67	33	0	0	6	0
L2	35	61	4	0	23	1
L3	57	39	4	0	23	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	14	2

Tabel 17. 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	24	60	11	6	167	37
Køn						
Mand	28	53	13	5	80	9
Kvinde	20	65	9	6	87	28
Aldersgruppe						
0-19 år	33	59	8	0	12	3
20-39 år	21	54	12	12	24	6
40-59 år	22	59	15	4	51	8
60-79 år	26	60	7	7	66	13
80- år	21	67	12	0	14	7
Skema udfyldt af						
Patienten	21	62	11	6	146	31
Pårørende	51	38	11	0	16	5
Modersmål						
Dansk	23	60	11	6	151	37
Ikke dansk	35	58	7	0	14	0
Indlæggelsesform						
Akut	19	64	12	6	104	27
Planlagt	32	53	10	5	63	10
Afsnitsnavn						
Afd. L - E1	30	70	0	0	10	0
L2	20	59	14	7	76	18
L3	25	62	7	7	60	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	43	19	0	21	7

Tabel 18. 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	81	18	204
Køn				
Mand	2	80	17	90
Kvinde	1	81	18	114
Aldersgruppe				
0-19 år	7	86	7	15
20-39 år	3	72	25	31
40-59 år	0	78	22	61
60-79 år	1	85	13	77
80- år	0	81	19	20
Skema udfyldt af				
Patienten	1	81	18	177
Pårørende	5	81	13	21
Modersmål				
Dansk	1	80	19	188
Ikke dansk	8	85	7	14
Indlæggelsesform				
Akut	2	76	22	132
Planlagt	1	88	10	72
Afsnitsnavn				
Afd. L - E1	10	80	10	10
L2	2	77	20	93
L3	0	86	14	73
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	75	25	28

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	82	18	129	78
Køn					
Mand	0	80	20	60	30
Kvinde	0	84	16	69	48
Aldersgruppe					
0-19 år	0	93	7	15	0
20-39 år	0	84	16	16	15
40-59 år	0	82	18	32	29
60-79 år	0	78	22	50	29
80- år	0	85	15	16	5
Skema udfyldt af					
Patienten	0	83	17	104	76
Pårørende	0	78	22	21	0
Modersmål					
Dansk	0	81	19	119	72
Ikke dansk	0	100	0	10	4
Indlæggelsesform					
Akut	0	80	20	81	53
Planlagt	0	86	14	48	25
Afsnitsnavn					
Afd. L - E1	0	90	10	10	0
L2	0	82	18	51	44
L3	0	84	16	50	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	67	33	18	10

Tabel 20. 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	44	38	13	5	193	13
Køn						
Mand	54	34	11	2	86	5
Kvinde	36	41	16	7	107	8
Aldersgruppe						
0-19 år	61	39	0	0	14	1
20-39 år	31	44	19	7	30	1
40-59 år	38	39	20	3	56	4
60-79 år	52	32	11	6	75	4
80- år	41	49	4	6	18	3
Skema udfyldt af						
Patienten	44	37	13	5	170	10
Pårørende	44	46	10	0	18	3
Modersmål						
Dansk	44	37	14	5	179	12
Ikke dansk	37	55	8	0	13	1
Indlæggelsesform						
Akut	37	42	16	5	123	9
Planlagt	55	30	10	4	70	4
Afsnitsnavn						
Afd. L - E1	67	33	0	0	9	1
L2	43	40	12	6	86	8
L3	41	37	17	4	70	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	36	14	4	28	1

Tabel 21. 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	58	36	4	2	198	8
Køn						
Mand	66	29	5	0	86	3
Kvinde	52	41	4	3	112	5
Aldersgruppe						
0-19 år	61	39	0	0	15	0
20-39 år	43	51	7	0	31	0
40-59 år	61	32	6	2	55	4
60-79 år	63	33	3	1	78	2
80- år	59	32	4	6	19	2
Skema udfyldt af						
Patienten	59	35	4	2	173	7
Pårørende	50	42	9	0	20	1
Modersmål						
Dansk	59	35	4	2	182	8
Ikke dansk	42	51	7	0	14	0
Indlæggelsesform						
Akut	59	33	6	3	126	6
Planlagt	58	41	1	0	72	2
Afsnitsnavn						
Afd. L - E1	60	40	0	0	10	0
L2	57	36	5	2	88	6
L3	59	35	4	1	71	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	34	3	0	29	0

Tabel 22. 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	38	40	15	6	202	3
Køn						
Mand	43	36	11	10	88	1
Kvinde	35	43	19	3	114	2
Aldersgruppe						
0-19 år	53	35	0	12	14	0
20-39 år	26	36	31	7	31	0
40-59 år	37	44	15	4	58	2
60-79 år	49	33	13	5	79	0
80- år	11	67	11	11	20	1
Skema udfyldt af						
Patienten	40	39	16	5	176	3
Pårørende	22	56	5	16	20	0
Modersmål						
Dansk	40	39	15	7	186	3
Ikke dansk	22	56	22	0	14	0
Indlæggelsesform						
Akut	25	45	20	10	130	3
Planlagt	61	32	7	0	72	0
Afsnitsnavn						
Afd. L - E1	44	44	0	11	9	0
L2	33	41	21	5	92	2
L3	48	34	11	7	73	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	57	14	4	28	0

Tabel 23. 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	48	37	9	6	189	14
Køn						
Mand	53	33	7	7	84	5
Kvinde	44	40	10	6	105	9
Aldersgruppe						
0-19 år	58	20	15	7	14	0
20-39 år	42	35	13	10	29	2
40-59 år	38	54	5	3	55	5
60-79 år	55	30	7	7	76	2
80- år	53	30	16	0	15	5
Skema udfyldt af						
Patienten	46	39	8	6	165	12
Pårørende	56	24	13	6	18	2
Modersmål						
Dansk	49	36	9	7	174	14
Ikke dansk	29	63	8	0	13	0
Indlæggelsesform						
Akut	40	42	10	8	119	13
Planlagt	61	29	7	3	70	1
Afsnitsnavn						
Afd. L - E1	60	20	20	0	10	0
L2	53	31	10	6	81	10
L3	41	49	4	6	70	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	29	14	11	28	0

Tabel 24. 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	35	42	16	7	193	10
Køn						
Mand	42	32	17	9	83	4
Kvinde	29	50	16	5	110	6
Aldersgruppe						
0-19 år	56	33	11	0	15	0
20-39 år	30	33	28	10	31	0
40-59 år	34	41	18	7	58	1
60-79 år	38	43	11	7	73	5
80- år	11	71	18	0	16	4
Skema udfyldt af						
Patienten	36	41	17	6	168	8
Pårørende	32	48	15	6	19	2
Modersmål						
Dansk	35	41	16	7	177	10
Ikke dansk	27	51	22	0	14	0
Indlæggelsesform						
Akut	28	44	19	8	128	6
Planlagt	47	39	11	3	65	4
Afsnitsnavn						
Afd. L - E1	50	40	10	0	10	0
L2	32	46	15	7	85	7
L3	36	40	16	9	70	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	36	29	0	28	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	81	19	197
Køn			
Mand	83	17	86
Kvinde	78	22	111
Aldersgruppe			
0-19 år	79	21	15
20-39 år	73	27	30
40-59 år	71	29	57
60-79 år	87	13	76
80- år	100	0	19
Skema udfyldt af			
Patienten	81	19	172
Pårørende	83	17	19
Modersmål			
Dansk	80	20	183
Ikke dansk	83	17	12
Indlæggelsesform			
Akut	80	20	126
Planlagt	81	19	71
Afsnitsnavn			
Afd. L - E1	70	30	10
L2	84	16	89
L3	77	23	70
Øvrige/ikke placeret på afsnit	82	18	28

Tabel 26. 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	49	19	15	29	7
Køn						
Mand	15	47	9	28	11	2
Kvinde	19	50	26	6	18	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	2	6
40-59 år	18	51	24	7	16	0
60-79 år	14	36	22	28	8	1
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	20	45	22	13	25	7
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	19	45	21	16	27	7
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	13	48	14	25	17	5
Planlagt	23	50	27	0	12	2
Afsnitsnavn						
Afd. L - E1	-	-	-	-	3	0
L2	0	56	22	22	9	4
L3	25	42	17	17	12	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	40	40	0	5	0

Tabel 27. 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	53	16	17	15	187	13
Køn						
Mand	53	19	14	15	84	3
Kvinde	52	13	19	15	103	10
Aldersgruppe						
0-19 år	60	14	25	0	15	0
20-39 år	42	10	17	31	29	2
40-59 år	50	10	23	17	55	5
60-79 år	55	20	14	12	73	2
80- år	67	26	0	7	15	4
Skema udfyldt af						
Patienten	55	14	17	15	166	10
Pårørende	33	32	21	14	16	3
Modersmål						
Dansk	53	16	16	15	174	11
Ikke dansk	40	9	34	17	12	2
Indlæggelsesform						
Akut	44	17	20	19	118	12
Planlagt	66	14	13	7	69	1
Afsnitsnavn						
Afd. L - E1	60	20	20	0	10	0
L2	55	13	14	17	83	5
L3	49	17	16	17	69	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	16	32	4	25	4

Tabel 28. 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	26	60	10	4	97	12	88
Køn							
Mand	30	60	5	5	52	3	30
Kvinde	22	60	15	2	45	9	58
Aldersgruppe							
0-19 år	36	46	18	0	6	0	9
20-39 år	36	43	14	7	14	1	14
40-59 år	15	66	15	3	31	5	24
60-79 år	30	63	4	3	38	4	32
80- år	28	64	0	8	8	2	9
Skema udfyldt af							
Patienten	27	60	9	4	87	12	74
Pårørende	29	47	15	9	8	0	11
Modersmål							
Dansk	25	60	10	4	89	12	81
Ikke dansk	40	60	0	0	8	0	6
Indlæggelsesform							
Akut	23	61	10	6	70	11	50
Planlagt	34	58	8	0	27	1	38
Afsnitsnavn							
Afd. L - E1	-	-	-	-	4	0	6
L2	22	65	5	8	37	5	46
L3	31	61	8	0	36	4	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	55	20	5	20	3	6

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	45	14	2	199
Køn					
Mand	47	37	13	3	88
Kvinde	33	51	14	2	111
Aldersgruppe					
0-19 år	47	32	14	7	15
20-39 år	30	49	17	3	30
40-59 år	34	53	13	0	58
60-79 år	48	35	15	3	78
80- år	25	69	6	0	18
Skema udfyldt af					
Patienten	39	46	13	2	173
Pårørende	37	41	16	6	20
Modersmål					
Dansk	37	46	15	2	183
Ikke dansk	56	44	0	0	14
Indlæggelsesform					
Akut	37	46	16	2	128
Planlagt	43	44	10	3	71
Afsnitsnavn					
Afd. L - E1	60	20	10	10	10
L2	35	47	16	1	91
L3	40	46	11	3	70
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	46	11	0	28

Tabel 30. 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	28	18	8	46	154	37
Køn						
Mand	28	19	3	50	67	15
Kvinde	28	17	12	43	87	22
Aldersgruppe						
0-19 år	31	11	0	57	10	5
20-39 år	24	27	4	45	26	4
40-59 år	31	10	10	49	49	8
60-79 år	28	20	8	43	58	13
80- år	20	26	19	35	11	7
Skema udfyldt af						
Patienten	28	17	9	46	134	32
Pårørende	29	26	0	45	15	5
Modersmål						
Dansk	28	15	9	48	142	35
Ikke dansk	19	55	0	27	11	2
Indlæggelsesform						
Akut	3	26	4	67	93	31
Planlagt	64	6	15	15	61	6
Afsnitsnavn						
Afd. L - E1	0	20	0	80	5	5
L2	26	21	5	48	73	13
L3	36	16	11	36	55	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	10	14	62	21	7

Tabel 31. 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	25	74	1	0	78	1
Køn						
Mand	25	75	0	0	33	0
Kvinde	25	73	2	0	45	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	21	79	0	0	14	0
40-59 år	31	65	4	0	24	0
60-79 år	24	76	0	0	30	0
80- år	18	82	0	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	25	73	2	0	69	0
Pårørende	15	85	0	0	7	1
Modersmål						
Dansk	25	73	2	0	70	0
Ikke dansk	14	86	0	0	7	1
Indlæggelsesform						
Akut	23	77	0	0	27	1
Planlagt	26	72	2	0	51	0
Afsnitsnavn						
Afd. L - E1	-	-	-	-	1	0
L2	35	65	0	0	37	0
L3	18	79	3	0	33	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	7	0

Tabel 32. 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	53	15	1	200
Køn					
Mand	36	51	11	3	87
Kvinde	28	54	18	0	113
Aldersgruppe					
0-19 år	45	47	8	0	14
20-39 år	20	54	26	0	31
40-59 år	22	60	18	0	57
60-79 år	40	48	9	3	77
80- år	32	53	15	0	21
Skema udfyldt af					
Patienten	33	52	15	0	175
Pårørende	20	64	11	5	20
Modersmål					
Dansk	31	53	16	1	185
Ikke dansk	34	59	7	0	14
Indlæggelsesform					
Akut	28	52	19	2	131
Planlagt	38	54	7	0	69
Afsnitsnavn					
Afd. L - E1	44	44	11	0	9
L2	33	46	20	0	93
L3	26	61	10	3	69
Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	59	7	0	29

Tabel 33. 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	36	51	9	4	204
Køn					
Mand	37	51	10	3	89
Kvinde	36	51	9	4	115
Aldersgruppe					
0-19 år	60	21	14	4	15
20-39 år	23	52	22	3	31
40-59 år	27	65	4	5	60
60-79 år	44	45	8	4	78
80- år	36	56	9	0	20
Skema udfyldt af					
Patienten	36	51	10	4	178
Pårørende	40	49	8	3	21
Modersmål					
Dansk	37	49	10	4	189
Ikke dansk	22	78	0	0	14
Indlæggelsesform					
Akut	29	55	12	4	130
Planlagt	48	45	4	3	74
Afsnitsnavn					
Afd. L - E1	60	20	20	0	10
L2	33	56	9	2	94
L3	35	52	8	4	71
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	38	10	10	29

Tabel 34. 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	25	60	9	7	58	11	130
Køn							
Mand	35	51	9	6	30	10	46
Kvinde	14	70	9	8	28	1	84
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	3	10
20-39 år	20	40	20	20	5	0	26
40-59 år	17	54	21	8	13	4	40
60-79 år	36	58	5	0	25	3	48
80- år	8	78	0	13	13	1	6
Skema udfyldt af							
Patienten	27	57	12	5	45	9	119
Pårørende	22	71	0	7	10	2	9
Modersmål							
Dansk	25	57	11	8	50	10	124
Ikke dansk	26	74	0	0	8	1	5
Indlæggelsesform							
Akut	24	57	10	8	46	8	75
Planlagt	26	69	5	0	12	3	55
Afsnitsnavn							
Afd. L - E1	-	-	-	-	2	1	7
L2	20	60	8	12	25	5	63
L3	30	65	5	0	20	3	46
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	45	27	9	11	2	14

Tabel 35. 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	19	68	10	3	94	107
Køn						
Mand	18	64	10	7	42	46
Kvinde	19	71	9	0	52	61
Aldersgruppe						
0-19 år	41	40	19	0	5	9
20-39 år	28	63	9	0	11	20
40-59 år	17	50	24	9	24	35
60-79 år	16	78	4	2	44	33
80- år	11	89	0	0	10	10
Skema udfyldt af						
Patienten	19	67	11	2	85	90
Pårørende	14	72	0	14	8	13
Modersmål						
Dansk	19	67	10	4	86	100
Ikke dansk	13	75	12	0	8	6
Indlæggelsesform						
Akut	15	71	11	4	61	69
Planlagt	26	63	8	3	33	38
Afsnitsnavn						
Afd. L - E1	-	-	-	-	3	6
L2	7	74	14	5	43	49
L3	30	64	3	3	33	39
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	67	20	0	15	13

Tabel 36. 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	45	14	27	13	151	52
Køn						
Mand	47	17	23	12	70	18
Kvinde	43	12	31	14	81	34
Aldersgruppe						
0-19 år	74	16	10	0	7	8
20-39 år	40	9	29	22	23	8
40-59 år	45	9	29	17	47	12
60-79 år	46	19	27	8	62	17
80- år	36	23	27	14	12	7
Skema udfyldt af						
Patienten	47	12	28	13	137	41
Pårørende	33	24	28	15	12	8
Modersmål						
Dansk	46	14	27	13	138	50
Ikke dansk	32	16	36	16	13	1
Indlæggelsesform						
Akut	45	14	25	15	97	33
Planlagt	45	15	31	10	54	19
Afsnitsnavn						
Afd. L - E1	-	-	-	-	4	6
L2	48	15	23	14	65	28
L3	46	11	30	13	61	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	19	48	14	21	6

Tabel 37. 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	53	33	12	2	181	12
Køn						
Mand	54	32	13	1	79	5
Kvinde	53	33	11	3	102	7
Aldersgruppe						
0-19 år	57	35	8	0	14	0
20-39 år	43	38	19	0	26	2
40-59 år	48	35	13	4	54	2
60-79 år	57	29	12	2	70	5
80- år	65	29	0	6	17	3
Skema udfyldt af						
Patienten	55	30	12	3	158	11
Pårørende	37	45	18	0	18	1
Modersmål						
Dansk	53	32	12	3	167	12
Ikke dansk	45	47	8	0	13	0
Indlæggelsesform						
Akut	49	33	16	3	118	7
Planlagt	61	33	5	2	63	5
Afsnitsnavn						
Afd. L - E1	56	33	11	0	9	0
L2	48	34	16	3	80	7
L3	56	32	9	3	66	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	31	4	0	26	1

Bilag 5: Kommentarsamling
























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

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









Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L

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

ID	Kommentarer - Afd. L - E1	Samlet indtryk
3	Der gik lang tid, før der kom en læge. Der gik faktisk tre timer. Det synes jeg var lidt for længe, også når jeg havde det så dårligt.	Godt
4	Synes, det er forkert at blive kaldt ind i undersøgelsesrum, hvor man så kommer til at vente på en læge i [omkring en halv time].	Godt
5	Det var meget frustrerende, da vi ingen indkaldelse fik før en uge inden indlæggelse. Og vi havde fået forskellige mundtlige svar om tid og sted. Et indtryk af, at ingen havde styr på noget.	Godt
ID	Kommentarer - L2	Samlet indtryk
3	Det gik hurtigt fra vagtlæge til jeg blev indlagt, og vagtlægen sagde ikke, at jeg skulle indlægges, men bare, at jeg skulle tjekkes. Men info fra afdelingen var god, da jeg kom derop.	Godt
10	Jeg blev indlagt akut.	Godt
12	Ventetiden blev oplyst til ca. marts, så blev det april, senere maj.	Virkelig godt
13	Indlagt via lægen pr. telefon.	Intet svar
14	Indlæggelse akut!	Virkelig godt
18	Informationen var ikke dårlig, men ventetiden var irriterende. Jeg blev akut kaldt til afdelingen og sad i venteværelset med en masse smerter []. Endelig blev jeg indkaldt efter [mange] timers ventetid.	Godt
21	Over tre timers ventetid.	Virkelig dårligt
25	Akut [].	Virkelig godt
27	Kongelig modtagelse. Som om I har ventet på mig.	Virkelig godt
28	Efter knap to døgn med smerter henvendte jeg mig til vagtlægen. Jeg havde været øm i [siden] hele dagen, og var voldsomt smertepåvirket på trods af Panodil og [anden medicin]. Læge NN afviste mig. Sagde, at jeg havde så ondt, fordi jeg bildte mig ind, at jeg havde en appendicitis. Læge NN sagde, at det var mine [] muskler, der var spændte. Sagde, jeg skulle henvende mig til egen læge [næste dag] og få en blokade samt en henvisning til fysioterapi. Opfordrede mig desuden til at komme i gang med [motion]! Resultat: Perforeret appendiks.	Virkelig dårligt
33	Jeg kom ind med ambulance, havde fået morfin og husker ikke meget.	Intet svar
38	Kaotisk, ringe kommunikation mellem læger. Lange ventetider.	Virkelig dårligt
41	Fik forskellige svar på ventetiden, og da jeg så fik oplyst, jeg måske kunne komme til [i foråret] fik jeg det lavet sådan, at jeg kunne komme til [en måned senere], da jeg skulle på ferie []. Men da så indkaldelsen kom, skulle jeg først stille [sommer], og det var ikke, hvad der var aftalt, men ved en telefonopkald, kom jeg så alligevel til [i foråret], da der var afbud. Det synes jeg var for dårligt, at jeg lige pludselig skulle vente yderligere halvanden måned efter i forvejen at have ventet siden [vinteren] 2010.	Godt
43	Nej. (Indlagt umiddelbart efter blodprøver, nogle gange først på hotellet, og dagen efter på stuen). Fint.	Virkelig godt
45	Alt forløb efter allerbedste plan. Intet negativt at finde.	Virkelig godt
46	Der stod i papirerne, at det var en akut indlæggelse, men det tog seks timer, før jeg fik en seng og besked. Der kom dog en læge og snakkede og fik taget blodprøve, men det tog lang tid	Dårligt

	imellem, hver ting blev gjort.	
	47 Jeg blev indlagt til [observation].	Godt
	53 Sekretæren modtog min indkaldelse, blev henvist til venteværelset. Da der var gået godt en time, henvendte jeg mig til L2, de undskyldte ventetiden. Det var ikke godt nok.	Virkelig godt
	54 Sygeplejerske på afdelingen henviste mig til vagtlæge, selv om jeg fra en anden afdeling havde fået at vide, at jeg skulle henvende mig til en tredje afdeling, hvis der opstod problemer [af særlig karakter] efter [særlig undersøgelse] inden for 24 timer.	Godt
	59 Indlagt akut.	Virkelig godt
	60 Meget lang ventetid!	Godt
ID	Kommentarer - L3	Samlet indtryk
	1 Jeg blev akut indlagt med ambulance og lægeambulance efter en faldulykke [].	Godt
	2 Kom akut på skadestuen, og blev herefter overført/indlagt på afdelingen. Der gik kun [ganske få] timer!	Godt
	4 Det var noget problematisk for [min pårørende] at få svar over telefonen om, hvordan jeg havde det under indlæggelsen, og hun måtte ringe flere gange for at få svar.	Godt
	5 Akut indlæggelse.	Godt
	7 Jeg havde gået helt fra [vinteren] og haft meget ondt. Været på et andet sygehus fire gange, inden de sendte mig til Aarhus Kommunehospital, og så blev der taget hånd om mig.	Virkelig godt
	9 Jeg følte det som spild af tid, at jeg skulle køre til Århus. Samtalerne med lægen tog højst fem minutter, og gik for det meste ud på, at jeg fortalte, hvor ondt, det gjorde, og hvor... Det gav ikke mening.	Godt
	11 Havde stærke smerter []. Første lægevagt, gad dårligt at tilse mig, den anden sørgede for, at jeg blev indlagt.	Virkelig godt
	12 Efter en undersøgelse på en afdeling, fik jeg at vide, at jeg skulle indlægges hurtigt, hurtigt. Henvisningen lå i en bunke hos en sekretær, der telefonisk fortalte, at én havde ferie og hun havde så travlt, at det ikke blev videresendt lige her og nu! Endte med, at jeg blev akut indlagt. Den akutte indlæggelse på afdelingen ved en sygeplejerske var god. Virkelig dårlig af læge.	Virkelig dårligt
	17 Akut indlagt [og flyttet til anden afdeling].	Godt
	19 Jeg blev indlagt akut. Overført fra andet sygehus.	Godt
	22 Patientens indlæggelse har været noget atypisk. Men vi er generelt godt tilfredse med forløbet. Det har dog krævet en del opringninger at få en tid til indlæggelse. [].	Godt
	23 Visitationssygeplejersken kom for sent. Mens min mand fik taget blodprøver, havde hun allerede en klar diagnose, der hed []kræft! Fik at vide at han ligeså godt kunne holde op med at ryge, da mange kirurger ikke ville operere, hvis man ryger!!	Virkelig dårligt
	25 Fik først at vide, at der ville gå under to måneder, men der gik næsten et halvt år.	Virkelig godt
	29 Jeg blev indkaldt til samtale, og fik først dér at vide, at indlæggelsen var tre dage senere. Kort tid med hensyn til at melde sig syg på arbejdet.	Godt
	31 Oplyser læge om, at jeg har mange smerter, men denne nægter at give mig en tidshorisont på operation.	Dårligt
	32 Jeg blev indlagt akut af vagtlægen.	Godt
	35 Indlæggelsen var med henblik på undersøgelse og varede [nogle] dage.	Godt
	36 Ventetiden afkortedes til [nogle dage] efter pres!	Virkelig godt

Bilag 5






















ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 2	Jeg blev akut indlagt.	Godt
 4	Nej, jeg kom til med det samme.	Godt
 7	Ingen information.	Godt
 8	Ingen ventetid. Jeg kom direkte fra et andet sygehus derned, da de ikke kunne finde ud af det, men det kunne de i Aarhus. Det var godt.	Virkelig godt
 10	Patient blev indlagt akut via skadestuen, kom på intensiv og derefter på E1.	Godt
 14	Ventede mellem én og to timer i venteværelset. Fik derefter en seng.	Godt
 15	Det var en akut indlæggelse.	Godt
 18	Blev indlagt som akutpatient.	Godt

Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afd. L - E1	Modtagelsen
3	Efter [flere] timers ventetid var det rart at komme ind på en stille stue og få lov til at hvile lidt, indtil de var klar på operationsstuen.	God
5	Udover, at vi åbenbart var blevet henvist til den forkerte afdeling, var det en meget fin modtagelse, vi fik på den afdeling, vi skulle være på.	God
ID	Kommentarer - L2	Modtagelsen
1	Den kvindelige læge tog fejl af mig og en mand. Hun sagde, at mit medicin var lavet noget om siden sidst, men det er det ikke.	God
3	Sød, imødekommende sygeplejerske.	Virkelig god
7	Pigerne er i absolut top.	Virkelig god
10	Meget forvirrende pga. vagtskifte fredag eftermiddag.	Dårlig
13	Lidt travlhed mellem otte og ti.	God
20	Var kun til undersøgelse. Fik en slange lagt med apparat på. Tog hjem og kom næste dag. Men det personale, jeg var hos, var helt i top :)	Virkelig god
26	Omgående kendskab til situationen - indlagt [få] dage før.	Virkelig god
27	Alle venlige og omsorgsfulde.	Virkelig god
30	Jeg blev undersøgt og skulle tage hjem. [] Skulle jeg møde på Skejby og ført tilbage til afdelingen, hvor jeg sad i en stol i [flere] timer. Sendt hjem [aftenen efter] uden hjælp.	Dårlig
32	Lidt mere info om, hvad der skulle ske i selve modtagelsesfasen. Der skete mange ting, og mange ting, som man ikke vidste skulle ske.	God
34	Jeg fik masser af smertestillende, men vidste overhovedet ikke, hvad der skulle ske, og hvilke undersøgelser der skulle foretages.	Dårlig
35	Kom lige til vagtskifte.	God
39	Afdelingen indkalder efter det oplyste samtlige patienter, der skal indlægges/behandles på en given dag, på samme tidspunkt, hvorfor mange vil opleve unødigt lang ventetid i forhold til, hvis man blev indkaldt individuelt.	God
42	Venligt og hjælpsomt personale. Ingen stress.	God
43	Havde meget madlede og blev ofte spurgt, om der var noget, jeg kunne tænke mig. [Jeg var] virkelig taknemmelig for deres måde at hjælpe mig på.	Virkelig god
45	Ingen ventetid. Alt i bedste og rigtig god tone.	Virkelig god
46	De var flinke til at fortælle, når det var vores tur, og at det var lægen, der tog ventetiden.	God
49	Virker forhastede.	God
51	Fik en god modtagelse af nogle søde mennesker.	Virkelig god
60	Ventede fem timer, fra ankomst på den konkrete afdeling, til jeg blev tilset af en læge.	God
ID	Kommentarer - L3	Modtagelsen

Bilag 5















	1	Blev overalt mødt med venlighed og kompetent udførelse af diverse arbejdsopgaver.	Virkelig god
	3	Der manglede information om manglende lægesamtaler, som efter [flere] timers ventetid aldrig blev til noget, og efter vi selv havde forespurgt tre gange.	God
	4	Jeg blev overflyttet fra et andet sygehus, og ved ankomsten var der meget tvivl om, hvor jeg skulle være.	God
	7	Jeg blev taget godt imod, alle var RIGTIG søde og rare. Blev opereret af NN, og det var en rigtig god og positiv oplevelse. NN og hans stab var rigtig dygtige og søde alle sammen.	Intet svar
	9	Selvom man kan fornemme travlheden på afdelingen, er der altid blevet taget godt imod mig. Personalet er gode til at informere om forløbet og følge op på det :-)	Virkelig god
	11	De var rigtig søde.	Virkelig god
	12	Blev bedt om at møde [om aftenen] til blodprøvetagning på afdelingen. [Blev] pga. pladsmangel sendt på patienthotel. Skulle møde fastende i afdelingen næste morgen []. Sad på en stol på gangen og ventede på en seng [i tre timer].	Virkelig dårlig
	13	Søde og venlige som altid. De har sat sig ind i sagen og ved, hvad de laver, og hvad, der er sket.	Virkelig god
	14	Det er belastende at ligge på en modtagelsesstue, som også bruges som opbevaringsrum, mange kommer ind og skal lige have noget.	God
	16	Jeg mødte [tidligt om morgen] og kom først til [nogle timer senere].	Dårlig
	17	Som altid hurtig hjælp med smerterne.	God
	19	Det hele var lidt forvirrende for mig, da alt skete hurtigt. Så kunne måske godt have brugt en sygeplejerske, der lige gav sig lidt mere tid til at informere om, hvordan tingene foregik på afdelingen.	God
	20	Der gik rigtig lang tid.	Dårlig
	23	Man skal aldrig blive syg i ferieperioder. For få personaler, og man har på fornemmelsen, at den ene ikke ved, hvad den anden gør. Det er vist galt med kommunikationen.	Dårlig
	24	Der var som sådan ingen modtagelse, fik bare en plads på en stue.	Dårlig
	25	Alle er super søde.	Virkelig god
	28	Jeg synes, det var dårligt, at der faktisk ikke var plads på stuen. Man blev placeret i midten af stuen, kunne ikke have bord, og der var ikke skab til ens ting. Det er ubehageligt at ligge i midten, til skue for alle. Kan ikke snakke med læge eller pårørende.	God
	29	Jeg blev "modtaget" og blev bedt om at vente, så ville der komme en sygeplejerske. Da jeg skulle opereres og blev hentet [om morgenen], og der stadig ikke var kommet en [ti minutter før operationstid], bankede jeg på hos personalestuen. Det kom til at gå MEGET stærkt mht. omklædning og klargøring inden operation.	Dårlig
	31	Sad meget længe i et venteværelse. Fik dog en seng tildelt, da jeg fik det dårligt.	Dårlig
	33	Blev indlagt akut. Effektiv og professionel behandling og hurtig reaktion på min ret dårlige tilstand.	Virkelig god
ID		Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
	10	Vi blev kørt til afdelingen E1 af en meget rar mand. Han sørgede for, at vi ikke skulle være på stue med et lille barn []. Patienten er [teenager]. Virkelig dejligt, han tænkte på det. Vi trængte meget til ro og fred efter [flere] døgn på anden afdeling.	Virkelig god

Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afd. L - E1	Fejlhåndtering
2	Da jeg skulle have en dropindgang: Hånden ramte han forkert, og da jeg skulle have den ud, gjorde det virkelig ondt :(Virkelig godt
3	Noget med, at en maskine, der skulle ligge mig til at sove, ikke virkede.	Godt
6	Patienten fik for meget Panodil en enkelt gang.	Godt
ID	Kommentarer - L2	Fejlhåndtering
1	At lægen, der modtog mig, tog forkert journal, og jeg fik en andens journal med. Det var ikke rart, det bliver man noget utryg af.	Godt
5	Arret vil ikke hele og væsker stadig [over en måned] efter operation.	Dårligt
11	Min operation gik ud på, at jeg skulle have lavet en "kunstig" lukkemuskel []. Efter operationen måtte jeg kun få flydende, men da jeg vågnede op af narkose, blev jeg tilbudt en yoghurt af sygeplejersken. Jeg spurgte, om jeg godt måtte få den, og det måtte jeg, så jeg spiste det hele. Efterfølgende fik jeg så at vide, at det ikke var smart, da jeg ikke måtte have fået den, og at de selvfølgelig ikke kunne sige, om det havde gjort min lukkemuskel svagere.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
15	Fik feber.	Intet svar
19	Ved måling af mit blodtryk: Det blev højere og højere for hver måling. Det gjorde mig utryg. Min egen læge forklarede mig, at når jeg har [hjertelidelse] kan man kun måle korrekt med "kviksølvapparat". Dette viste efterfølgende et stabilt blodtryk.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
24	Der kom ingen læge efter [undersøgelsen]. Der gik et døgn, før jeg talte med en læge. Han var kortfattet og nærmest uforskammet! Alle sygeplejersker knoklede og gav en god og varm behandling.	Intet svar
31	Tider blev skubbet og skubbet, og der var fem læger, der skulle starte "ved Adam og Eva", når de kom (fem læger på tre dage). Ingen tog ansvar.	Godt
32	Forkerte informationer omkring operation. Forkert medicin (fast medicin), samt ikke god nok kommunikation med hjemmepleje der skulle overtage sårpleje.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
34	Ved indlæggelsen oplyste jeg tre gange, at jeg ikke havde fået mine sædvanlige piller med. Det blev skrevet ned (det stod også i papirerne fra andet sygehus). Men selvom det blev skrevet ned, var der ingen, der læste det, hvilket bevirkede, at jeg ikke fik min normale medicin.	Virkelig dårligt
36	Mit papir for indlæggelse blev væk, og nogle medarbejdere vidste ikke, hvad jeg fejler.	Godt
38	Jeg blev henvist til CT-skanning efter lang snak med en læge på afdelingen. Dagen efter startede hele dialogen forfra med den næste læge, spild af både min, lægens og hjælpepersonals tid og meget uprofessionelt. Når der, som her, er "monopol" på en "ydelse", er man som patient på herrens mark. Det skaber desuden utryghed at opleve læger, som ikke har sat sig ind i patientens journal. Derefter blev jeg henvist til CT-skanning og fik at vide, den ville blive foretaget næste formiddag. Efter fem til seks timers ventetid dagen efter fik jeg på egen opfordring at vide, at læge NN havde ændret det til en ultralydsundersøgelse (som jeg havde fået foretaget ambulant på en anden afdeling for få måneder siden). Jeg fik gennemført en ultralydsundersøgelse med det argument, at afdelingen ikke havde adgang til skanninger (eller øvrigt journalmateriale) på andre afdelinger. Ultralydsundersøgelsen viste selvfølgelig intet nyt, og efter snak med læge NN samt anden læge NN blev det besluttet, at jeg skulle have en ny tid til CT-skanning. SPILD af penge og tid for mig og samfundet som helhed, dybt frustrerende. Jeg blev udskrevet, men hørte intet, og efter fire til fem uger ringede jeg for at høre, om der var nyt i sagen. Jeg fik at vide, at der ikke lå nogen henvisning ved afdelingen. Sekretæren fulgte op på sagen, og jeg fik en ny tid til CT-skanning [nogle] uger efter min opringning. Det er status for nu!	Virkelig dårligt

Bilag 5

	39	Under [flere] besøg/behandlinger/operationer skete der seriøse fejl under [hovedparten]. Fra decideret fejloperation til blodprøvetagning i en andens navn. Indkaldelse til operation på en dag, hvor der ikke var anæstesi til rådighed. Fik besked på, at mit dræn skulle skiftes [med nogle måneders mellemrum], men det varede [mange flere].	Dårligt
	46	Lægerne var ikke enige om, hvad de skulle. Jeg fik én ting at vide den ene dag, men det var lavet om den anden.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	57	Skulle til undersøgelse to gange med kamera.	Godt
	58	Blev opereret [vinter 2011]. Ingen efterfølgende kontrol som lovet efter [et par måneder]. Først efter klage til sygehusledelsen blev jeg indkaldt til ny undersøgelse/operation efter ni måneder. Har stadig IKKE efter snart [et helt år] efter operation [i vinter] talt med læge, der har set resultatet efter behandlingen. Jeg er oprindeligt bedt/spurgt om jeg ville være med i forsøg, derfor undrer det stadig, at jeg ikke fortjener et svar. [Før i tiden] fik man i det mindste et brev med resultat.	Intet svar
	ID	Kommentarer - L3	Fejlhåndtering
	3	Udlevering af proteindrik på mælkebasis, på trods af forespørgsel og ordination af proteindrik på juicebasis. Gjorde selv opmærksom på fejlen.	Godt
	9	Første gang jeg var indlagt, var der en misforståelse mellem lægen og mig, og jeg tog hjem. Afdelingen fik opklaret det og ringede næste dag. Anden og tredje gang havde vi lært af det, og siden har lægen gjort meget for, at det ikke skal gentage sig.	Virkelig godt
	12	Journalsjusk. Dvs. forkert lokalisering af smerter. Tilsyneladende var lægen ikke bekendt med journalen, og havde den ikke. Manglende hensynstagen til sygdomsfakta, med følgende en unødigt smertefuld undersøgelse. Fejlagtig vurdering af ernæringstilstand. Glemte kanyler i benene. Mange dage med faste. Udskudt behandling. Ingen observation angående fødeindtag eller hvilken slags. Ingen observation af vægten på noget tidspunkt under de [ca. tre uger]. [Dræn blev ikke skyllet [flere gange]. Generelt var plejen uengageret uden empati. Personalet dækker over hinandens fejl. Enkelte engagerede.	Virkelig dårligt
	15	Jeg fik voldsomt meget morfin, men blev ikke nedtrappet, så efterfølgende fik jeg abstinenser, og min krop gik i chok. Dette måtte min egen læge tage sig af, da afdelingen ikke havde tænkt, det var nødvendigt. Lægen, der opererede mig for lidelsen, mente, at jeg sagtens kunne starte med at arbejde efter [et par] dage. Heldigvis spurgte jeg min egen læge, der sagde, at der skulle gå [flere uger].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	16	Jeg kunne ikke finde noget personale og måtte bede om at komme hjem. Da var [det om eftermiddagen]. Jeg skulle først tale med en læge. Jeg var under observation, men så ingen under forløbet. Der gik kun fem minutter, så kom en læge, og jeg kunne tage dødtræt hjem. Jeg var dybt skuffet.	Intet svar
	18	Fik betændelse [] efter fjernelse af galdesten.	Virkelig godt
	19	Fik de grundlæggende ting at vide. Men var glad for en anden indlagt på stuen, der lige fortalte, hvornår der var mad, og at vi selv skulle hente den. De burde have fortalt, at det er meget vigtigt at gå for ikke at få ondt på grund af luften, der er tilbage fra operationen. Fik at vide, at det var vigtigt, jeg fik ilt. Så var i seng og stol til anden nat, hvor jeg fik ondt og gik længe på grund af tidligere erfaring.	Intet svar
	20	Sygeplejerske gav mig sukkerdrink (nutridrink), som gav [særlig tilstand]. Det var med til 20 timer med mange smerter, inden en anden fandt ud af det.	Godt
	23	Fik sprøjtet vand ind i forkert kanyler. Personalet glemte ofte at give aftalt medicin. Patienten blev sendt hjem med [dræn] og dehydrerede, fordi han ikke havde fået tilført væske eller var blevet gjort opmærksom på, at han skulle drikke meget. Havde kraftige smerter og blev ikke ordineret morfin, før jeg bad om det. Havde forfærdelige smerter i halsen, fordi han kastede galde og mavesyre op. Den eneste behandling var [sugetabletter].	Virkelig dårligt
	24	Forkert medicindosis.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

✎	26 [Ved udskrivelse manglede jeg] instruktion i, hvorledes jeg skulle forholde mig efter hjemsendelse. Herunder mulige problemer, smertebehandling etc. Jeg fik bare lov at gå! Stuegang blev foretaget af en læge, der var tilkaldt på min foranledning, men som jeg ikke havde set før! Han kendte ikke mit forløb!	Godt
✎	27 Operationslægen var uheldig at stikke i [organ].	Virkelig godt
✎	28 Vedrørende medicin: Skulle man tage det, man skulle medbringe, eller det personalet udleverede? Skulle man tage f.eks. medicin for at holde maven i gang efter operationen? Forskellig information vedrørende kost efter operation.	Dårligt
✎	29 Trods tidligere indlæggelser - også på Århus Universitetshospital - og trods jeg mundtligt og skriftligt havde gjort opmærksom på, hvor dårlig jeg er efter narkose - opkast mm. - og at jeg IKKE kan tåle bestemte former for medicin, oplevede jeg en STRESSFYLDT indlæggelse, fordi jeg følte, at jeg SELV - trods det, at jeg var meget dårligt - skulle være på VAGT mht. hvilken medicin, der blev sprøjtet i mig. Meget stressende og ubehageligt!	Dårligt
✎	31 Hvorfor blev jeg ikke tilbudt beroligende piller inden operation? Jeg var MEGET bange, og det blev en voldsomt ubehagelig oplevelse at blive kørt på operationsgangen, som mest af alt mindede mig om et slagtehus. Efter operationen var jeg meget dårlig og kastede voldsomt op ved væskeindtag. Alligevel fjernede de mit drop, som var min eneste mulighed for væskeindtag.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎	37 Her bagefter er jeg kommet i tvivl, da jeg får ondt i maven kort efter, at jeg er begyndt at spise. Det er særligt udtalt, når jeg spiser et varmt måltid. Det gør meget ondt, og jeg føler, at jeg må stoppe med at spise.	Intet svar
✎	39 Lægen, som udskrev mig, ville have taget mit dræn ud af maven, men det skulle sidde i [længere tid]. Så godt man selv kunne sige noget.	Godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Fejlhåndtering
✎	3 Der var noget, der gik galt, og som er der stadigvæk, da jeg ikke er raskmeldt endnu [].	Dårligt
✎	7 Jeg var til undersøgelse og boede på patienthotellet. Blev ikke behandlet.	Intet svar
✎	11 At jeg selv skulle holde øje med medicin, om hvad der var godt i forbindelse med de forskellige behandlinger, jeg fik på daværende tidspunkt.	Godt
✎	14 [Kronisk betændelsestilstand]. Blev ikke informeret om operation. Ville godt have haft den information; at det evt. kunne komme på tale!	Virkelig godt

Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L


Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afd. L - E1	Samlet indtryk
1	Jeg synes, at NN var en meget dygtig og sød sygeplejerske. Hun hjalp mig og holdt mig i hånden, når jeg var bange. Jeg følte mig mere tryk ved både at have en sygeplejerske, der vidste, hvad der skulle ske og også min mor eller far. De andre sygeplejersker var også gode og søde.	Virkelig godt
5	Vi afventer fortsat svar på biopsi og endelig stillingstagen til videre plan. Det er nu [ca. en måned siden]. Har forsøgt at kontakte afdelingen flere gange, men kan kun få oplyst, at der er kommet svar, og at der er dikteret et brev, som vi desværre ikke har modtaget endnu.	Godt
6	Lægerne er meget forhastede og korte for hovedet, når der bliver givet information. Der er meget lidt tid til overveje spørgsmål. Sygeplejerskerne og det øvrige personale på afdelingen var fantastisk søde, venlige og hjælpsomme. Vi har været inde to gange efter hjemsendelsen for at få hjælp, og det har vi også oplevet meget positivt. Der er en meget varm og velkommen stemning på afdelingen.	Godt
7	God og professionel pleje og behandling. Kunne godt ønske, at man havde faste rutiner for at måle vitale værdier efter operation([]), da jeg mener børn også kan "vælde" efter en operation eller under et sygdomsforløb.	Godt
ID	Kommentarer - L2	Samlet indtryk
3	Jeg blev holdt fastende af flere omgange, hvilket var utrolig belastende, da det var fordi, jeg ikke kom til som lovet. Da jeg skulle opereres, kom de og hentede mig hurtigt (og uventet), så jeg nåede ikke at få fat i mine pårørende, og det ville jeg gerne, da der jo altid er risici ved fuld narkose, om end minimal. Har en psykisk sygdom, der vedrører social angst. Jeg fik et angstanfald om aftenen efter operationen, og sygeplejersken forstod ikke, hvad det var, hun troede, at det betød, at jeg ikke ville være alene, men faktisk var det det, som jeg allerhelst ville, når en pårørende ikke var tilstede, da det jo var mennesker, som fremprovokerede anfaldet (kombineret med de uvante rammer).	Godt
8	Det var sikkert ikke unødigt ventetid, men for lidt personale til at lave undersøgelser. Blev bedt om at komme fastende [tidligt om morgenen] og blev først undersøgt [sent om aftenen].	Godt
10	Jeg var fastende under hele behandlingsforløbet, og personalet havde meget travlt, derfor havde jeg kun lidt kontakt til personalet. Der var ventetid på undersøgelser, og svarene fra undersøgelserne skulle ligge til grund for næste skridt i behandlingen.	Godt
24	Blev dårligt informeret ved kontroltjek på endoskopiklinikken. Efter fire uger fik jeg den første grundige samtale med en læge.	Godt
25	Kom fra anden afdeling.	Virkelig godt
26	Indlagt [], opereret [to dage efter]. Ok efter omstændighederne.	Virkelig godt
28	Lægerne var godt til at informere, og tog mine bekymringer seriøst.	Virkelig dårligt
34	Jeg var næsten fastende hele tiden, da ingen vidste, [] hvornår jeg skulle undersøges. Da jeg endelig måtte spise, havde de ikke gemt noget mad til mig. Så det blev tre stykker tørre toastbrød med lidt ost. Straks derefter skulle jeg pludselig være fastende igen.	Virkelig dårligt
40	Det var lidt belastende at ligge på en stue hvor patienter kommer ind hele tiden/bliver flyttet, jeg tror det var en akutstue jeg lå på, så der var meget larm og uro, også om natten.	Godt
42	Patient stærkt psykisk handicappet []. Han var tryk hele tiden (to dage), om end han måtte faste otte timer på grund af forsinkelse. Mange operationsindgreb yderst vellykket.	Virkelig godt
43	Jeg, personligt, har haft det tryk og særdeles fint på L2.	Virkelig godt
45	Alt drejede sig om, at jeg havde det bedst muligt.	Virkelig godt

48	Jeg var kun indlagt i [få] dage.	Godt
49	Der mangler noget tid fra sygeplejersken til at høre, hvad patienten er i tvivl om, eller sagt på en anden måde; Patienten er nervøs for, at de bruger for meget tid på, at sygeplejerskerne ikke har tid til at lytte efter, hvad patienten gerne vil havde uddybet nærmere.	Godt
57	Blev flyttet [sent om aftenen].	Dårligt
60	Ventetid ved hver afdeling, blev ikke taget seriøst og skulle selv presse på for at få behandling. Heldigvis var det med godt udfald.	Godt
ID	Kommentarer - L3	Samlet indtryk
3	Blev informeret om at gå på toilet tre gange, fordi man ville hente mig til operation. Men der gik fire timer fra første gang, til jeg reelt blev hentet.	Godt
4	Der var til en start en del ventetid, før jeg fik tildelt en seng. Men ellers er oplevelsen ok.	Godt
6	Lad være med at rykke undersøgelser. Jeg skulle havde været undersøgt [sidst på ugen], men blev det først [et par dage efter]. Samtidig oplevede jeg at blive gjort klar til operation og ligge vente, for at få at vide sidst på dagen, at jeg ikke skulle opereres alligevel.	Virkelig godt
8	Følte, at jeg var til besvær, da min første operation var ved det private. Jeg var bare én, de hurtigt skulle have ud. Kom akut med ambulance [] om natten.	Dårligt
9	De ansatte på afdelingen gør alt, hvad de kan for at få tingene til at fungere optimalt :)	Godt
10	Jeg sad [ti timer fra om morgenen] og ventede på en læge, der skulle udskrive mig. Det var for længe :-{	Virkelig godt
15	Jeg ved godt, nattevagterne har travlt, men jeg oplevede to nattevagter, som nærmest ikke gad deres arbejde. Bare at hjælpe én med at blive lejret ordentligt var et "problem", mit drop var ved at falde ud af åren, og jeg skulle virkelig overtale dem til at fikse det igen, da de mente, det kunne vente til dagvagten kom.	Godt
17	Svært forløb hver gang, da de ikke kan finde ud af, hvorfor jeg har/får disse voldsomme smerter. Da kun én læge (NN) tager sig af min behandling, så opstår der meget ventetid, og mange informationer omkring mig, kommer ikke videre til ham!	Godt
19	Manglede læge ved stuegang dagen efter operation og kunne ikke få information om, hvornår der kom en, før aftensygeplejersken kom og undersøgte det. Blev lovet en speciallæge næste dag. Denne kom aldrig, men der kom en anden læge, så jeg kunne få information om, hvad de egentlig havde lavet i mig. Så måtte være indlagt en dag ekstra pga. det.	Godt
20	Dagen for operationen er en lang venten.	Godt
23	Som pårørende har jeg lavet notat hos lægen om, at jeg aldrig vil indlægges på L3. Der var enkelte gode sygeplejersker, men generelt følte man en vis ligegyldighed. Ekstrem lang ventetid på dyrkningsprøver. Patienten blev akutindlagt med kraftig gulsot, men sendt hjem og udskrevet pr. tlf. dagen efter. Efter egen lægens henvendelse blev han indlagt to uger senere og der var åbenbart stor tvivl om, hvordan man skulle behandle. Fik at vide, at man faktisk behandlede i blinde.	Virkelig dårligt
28	Bedre information om, hvordan og hvad der var sket under operation, kunne ønskes.	Godt
29	Jeg havde smertekateter [] i fem dage i stedet for tre pga. min manglende brug af morfin. Smertekateteret blev taget ud, og ikke trappet ned først. Jeg havde ekstremt mange smerter, og fik KUN to [smertestillende piller] til en hel nat, som i øvrigt blev tilbragt alene på patienthotellet.	Godt
30	Jeg kunne godt have tænkt mig, at lægerne og sygeplejen havde snakket sammen, så de havde de samme informationer til mig, og at det var de samme sygeplejersker, der tog sig af mig. Havde fire forskellige på lidt over et døgn.	Godt
34	Jeg havde det så dårligt efter min operation og imedens jeg var indlagt, at det er svært for mig	Intet svar

Bilag 5


at huske. Personalet var utrolig rare, men virkede travle.

 36 Dog var der en kedelig hændelse en weekend, hvor patienterne blev flyttet mellem to afdelinger. Jeg oplevede, at der var en patient []. Han var venlig nok, men i besøgstiden vandrer 30 slægtningen i stuen. Jeg gjorde stiltfærdigt opmærksom på, at det var en sygestue. To [påvågnende] til patienten overfusede mig. Man burde informere om antal besøgende og de almindelige regler, der normalt gælder!

Virkelig godt

 37 Tilsyneladende perfekt.

Godt

 38 Super god behandling lige fra dag et. Meget tryk ved, at sygeplejersken på opvågningen fulgte med ned på afdelingen. Rigtig god information til de påvågnende både før og efter stor operation. (Gastrokirurgisk) [En ældre patient.] :-)


Virkelig godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit


Samlet indtryk

 3 Det er meget kedeligt, at det er forskellige læger, hver gang man bliver indkaldt, som ikke kender journalen.

Godt

 4 Det er ikke særlig positivt at ligge på stue sammen med patienter, der skal på hospice, når man selv er syg og ikke forstår, hvad der sker.

Godt

 6 Flyttet fra én stue til [en anden] på afdelingen, hvor de glemte mig med mad.

Dårligt

 14 Var utryk ved min læges stressede øjne. Svært at forstå [ham].

Godt

Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L



Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - Afd. L - E1	Samlet indtryk
3	Jeg fik at vide, at jeg nok kun skulle være der inde i tre dage, men det endte med, at jeg blev der i [et par uger].	Godt
4	Synes det var forkert at sende et barn hjem, der stadig havde smerter.	Godt
5	Informationen inden indlæggelsen var yderst mangelfuld. Informationen under indlæggelsen var helt i top. Mangler dog desværre en opfølgning på undersøgelsesresultat og videre plan. Vi føler os dog meget imødekommet og respekterer, at den læge, som foretog undersøgelsen, kontaktede os om aftenen efter udskrivelsen. Vi er meget imponerende og trygge.	Godt
6	Specielt lægerne måtte godt tage sig lidt mere tid, når der gives information.	Godt
ID	Kommentarer - L2	Samlet indtryk
3	Der var langt imellem, at læger og sygeplejersker informerede mig, dvs. megen ventetid. Derudover kom meget info lige op til, at tingene skulle ske, så jeg nåede ikke at forberede mig mentalt.	Godt
5	Fik ikke nok at vide om, hvordan kroppen vil reagere på operationen, og hvordan det føles, når arret (såret) heler.	Godt
6	Der går lidt lang tid, fra I siger, man får svar, til man faktisk får det. Så endte med at faste i 12 timer unødigt.	Godt
9	Vi ventede over en måned på svar. Og vi fik først skriftligt svar, efter at vi havde rykket flere gange. Vores mundtlige aftale, hvor vi skulle have svar, blev aflyst.	Godt
13	Jeg blev flyttet til [andet sygehus], som sendte mig hjem dagen efter. De sagde, jeg havde fået de undersøgelser, de kunne give.	Intet svar
23	Jeg ville gerne have modtaget et skriftligt svar på undersøgelsen.	Virkelig godt
29	Jeg mødte en læge, der udtrykte sig klart, tydeligt og forståeligt. Det var dejligt.	Virkelig godt
34	Det var meget forvirrende, da jeg flere gange fik besked om, at nu skulle jeg have den og den undersøgelse, men når der kom en anden læge, skulle jeg pludselig ikke have den undersøgelse.	Virkelig dårligt
41	Ja, det er mærkeligt, at når man beder om kopi af sin journal, så ser de mærkeligt på en, men man har jo journalindsigt, og de henviser mange gange til e-journal. Men for det første er det ikke alle, der har adgang til internettet, og for det andet så går der lang tid, før man kan få den frem, da de er langt bagud, og jeg er en af de personer, der læser min journal og øvrige ting, så jeg ved, hvad jeg skal spørge om, når der er stuegang opfølgende samtaler m.v., men det er de i hvert fald ikke gode til at sende eller udlevere på Århus Kommunehospital. Jeg har selv måtte ringe ekstra for at få dem tilsendt.	Godt
43	Under: Spørg lægen!	Virkelig godt
47	Uenighed mellem lægerne. En læge sagde, at jeg skulle til en scanning, og den anden mente ikke, at det var nødvendigt.	Godt
50	Den var dårlig, da jeg ikke kunne bruge noget af det, der stod i det brev, jeg modtog, efter jeg var blevet udskrevet.	Godt
51	Rigtig god før og under, og efter var den super god.	Virkelig godt
58	Fik for anden gang i år tilsendt en hjemmejournal, jeg skulle udfylde, men ingen var interesseret i at se den, så den kom ulæst med hjem igen begge gange (spild af tid).	Dårligt

Bilag 5

ID	Kommentarer - L3	Samlet indtryk
9	Alle på afdelingen gjorde deres bedste under hele forløbet, så der var styr på det, og jeg skulle ikke bekymre mig om noget.	Godt
12	Det virkede som at, at personalet ved udlevering af den skriftlige information så var fri for mundtlig information.	Virkelig dårligt
15	Sygeplejerskerne var virkelig dygtige. Jeg fandt det underligt, at en læge råder én til at genoptage sit arbejde fem dage efter en operation.	Godt
16	Næsten ingen. Efter biopsien ingen.	Dårligt
17	Det er svært at informere omkring noget, som man ikke kan finde svaret på! Fik ok information omkring undersøgelserne, som blev foretaget!	Godt
19	Det var ikke alle sygeplejersker, der vidste, hvad jeg fejlede.	Godt
22	For vores vedkommende er det os, som pårørende der var kommunikationsleddet. Det vi manglede var et værelse, hvor vi kunne sove og være sammen med vores [barn]. Lidt som på en børneafdeling.	Godt
23	Har altid kun fået information om, at man havde mistanke om, at det kunne være noget alvorligt, indtil to uger før patientens død. Det kan man som patient og pårørende ikke leve med. Patienten fik også den besked af en læge: At han godt var klar over, at han var syg, men at han måske ikke var så syg, som han selv troede! Da vi skulle have en samtale med en læge, fik vi den besked af en sygeplejerske, at to dage fra eller til ikke spillede nogen rolle. Vi havde da netop fået en aftale aflyst dagen forinden og havde ventet to timer forgæves på en læge. Hun havde derfor allerede skrevet et brev med indkaldelse to dage senere! Troede psykologi var en del af lægers og sygeplejerskers uddannelsesforløb. Fik endvidere den besked af lægen to dage senere, at onkologerne havde lovet, at de "måske" godt ville se på patienten.	Virkelig dårligt
24	Det var ikke muligt at få svar, da der ikke var noget personale som kunne svare mig på mine spørgsmål, jeg måtte tale med lægen, men lægen var der ikke.	Dårligt
26	Det er forvirrende, at flere afdelinger indkalder til samme undersøgelser.	Godt
29	Information vedrørende udskrivning var mangelfuld. Lægen sagde, jeg skulle være sygemeldt 14 dage. I papirerne står der fire til otte uger (efter [indgreb]). Lægen ville ikke høre på mig, når jeg beskrev, at jeg ikke TÅLER morfinpræparater. Det vil sige, at jeg ikke kunne smertedækkes ordentligt ved hjemkomst. Det er utrygt.	Godt
34	Jeg har svært ved at huske, hvad eller om jeg blev informeret. Jeg føler, at jeg blev hjulpet godt, når jeg havde behov for det.	Intet svar
36	Før operationen fik jeg på en planche vist, hvilke organer man ville fjerne, og hvordan maven så ville fungere derefter. Ikke noget skriftligt. Men den mundtlige var også fuldt dækkende i mit tilfælde. Efterfølgende fik jeg al nødvendig information skriftligt om ændringer i min diabetes. Så ok.	Virkelig godt
37	Jeg blev først udskrevet om aftenen efter flere rykkere af mig og afdelingens personale. Der var vist nok travlt på skadestuen.	Godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
2	Det var noget forvirrende med de forskellige lægers vurderinger.	Godt
10	Skadestuen fik meget hurtigt sendt os videre til scanning og derefter straks til intensiv. Efter [et par] dage på intensiv måtte vi lige være på opvågning nogle timer, indtil ny scanning viste ok, og vi måtte komme på E1. Alle personaler var søde til at fortælle, hvad der skulle ske. Patienten savnede dog lidt at tale mere med en læge de følgende dage. Vi fik fin besked via sygeplejerskerne, da lægerne havde travlt bl.a. med at operere.	Godt
12	Mit problem var et forbrug af et bestemt smertestillende gigtmiddel. Men jeg fik IKKE at vide, at jeg ikke skulle undtage dette gigtmiddel (eller andet lignende medicin) fremover, og jeg blev	Virkelig godt

ikke sat i anden form for smertestillende behandling, da jeg blev udskrevet. Først da jeg kom til kontrol to måneder efter indlæggelsen, blev jeg sat i smertebehandling.

-  14 Ønskede ikke kontrastvæske i kroppen. Blev accepteret. Godt
-  15 Der gik lang tid, inden jeg fik at vide, hvad der var galt. Først efter halvandet døgn, da min mand begyndte at blive urolig, og jeg selv gik til sygeplejersken, fik jeg konkret at vide, hvad der var galt. Godt

Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afd. L - E1	Samlet indtryk
3	Det var rart at komme hjem igen.	Godt
5	Udskrivelsen var ok! Endnu engang flot og trygt at blive kontaktet af opererende læge tre til fire timer efter udskrivelse. Super.	Godt
ID	Kommentarer - L2	Samlet indtryk
1	Jeg har været til to samtaler ved en læge efter udskrivelsen.	Godt
3	Jeg blev udskrevet som lovet. Dog undrede det mig, at der ingen blodprøver blev taget inden jeg blev udskrevet. Ja faktisk slet ikke efter operationen.	Godt
4	Det er for dårligt at blive udskrevet [sent om aftenen], efter en uges indlæggelse, og på udskrivningsdagen var der flere forskellige modstridende udtalelser angående min sygdom.	Dårligt
7	Min egen læge giver mig ingen oplysninger, dem har jeg fået af NN.	Virkelig godt
19	Jeg finder det frustrerende, at den læge, der udskriver mig, arrogant modsiger/ignorerer det, som jeg få timer forinden havde fået oplyst af andet personale i forbindelse med min [undersøgelse] om natten og behandlingen af resultatet.	Godt
26	Efterfølgende [organ]operation på andet sygehus.	Virkelig godt
32	At blive udskrevet med infektion i kroppen, der ikke er under kontrol, er nok ikke godt.	Godt
34	Da jeg blev udskrevet, havde jeg stærke smerter og forstod slet ikke, hvorfor jeg ikke blev undersøgt ordentligt. Da min læge efterfølgende læste papirerne fra afdelingen, sagde han: "jamen der står jo ingenting om, hvad de fandt ud af". Han henviste mig derfor til et andet sygehus.	Virkelig dårligt
45	Også her fandt jeg, at der blev taget hånd om mig fra alle personalegrupper.	Virkelig godt
47	Jeg mangler et udskrivningsbrev.	Godt
55	Jeg har stadig smerter. Når jeg spiser, bliver jeg skidt tilpas.	Godt
56	Blev henvist til [kikkertundersøgelse] []. Lægen gav mig det klare indtryk, at jeg ville få en tid i løbet af højst halvanden uge. Jeg fik en tid en måned efter udskrivningen. Jeg kontaktede lægen, men han ville ikke gøre noget for at fremskynde det. Jeg kontaktede egen læge, der hurtigt fik en tid [flere] dage tidligere. Hvis I ikke kender de reelle ventetider, så er det dét, I skal sige, i stedet for at give folk falske forhåbninger. I øvrigt blev det konstateret, at jeg har en kræftsvulst []!	Dårligt
57	Der blev sagt farvel.	Dårligt
60	I henhold til bevægelse.	Godt
ID	Kommentarer - L3	Samlet indtryk
12	Blev hurtigt overflyttet til andet sygehus. Med tredje tilstødende diagnose. Det var trygt at komme der!	Virkelig dårligt
16	Jeg bad selv om at komme hjem efter fem timer. Spild af tid.	Dårligt
17	Blev sendt hjem med smerter, da lægen, som stod for min behandling, skulle have fri, og ingen anden kunne overtage mig som patient.	Godt
23	Hvorfor blev patienten ikke overført direkte til anden afdeling, det kunne måske have lindret	Virkelig dårligt

og forbedret hans livskvalitet den sidste tid. Vi havde ganske vist fået den besked, at kemo ikke ville hjælpe noget, det var der kun en operation, der kunne.

- | | | |
|------|---|---------|
| ✎ 24 | Der blev ikke talt meget om forløbet efter udskrivelsen. | Dårligt |
| ✎ 29 | Det er lang tid at vente tre måneder på en ny scanning. Gerne hurtigere opfølgning. Ønske om bedre smertedækning, selvom jeg ikke kan tåle morfin. Er der slet ikke andre præparater? | Godt |
| ✎ 31 | Med hovedet i en brækbakke, fik jeg at vide, at man normalt ville have udskrevet en patient på dette tidspunkt, under normale omstændigheder. | Dårligt |
| ✎ 32 | Den lovede kontakt til hjemmesygeplejen svigtede. Om svigtet skyldes hospitalet eller hjemmeplejen er uvist. | Godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 1 | Jeg har efterfølgende erfaret, at jeg skal til en pusteprobe [] efter jeg er stoppet med [] behandlingen. Det blev jeg IKKE informeret om, da jeg blev udskrevet. | Virkelig godt |
| ✎ 3 | Blev sendt for tidligt hjem, hvorefter alle problemerne opstod. Og gjort fejl, så der måtte opereres af flere omgange, som ikke er overståede endnu. | Godt |
| ✎ 4 | Jeg fik at vide, at jeg ikke skulle opereres alligevel (efter at havde fastet i 16 timer). Sygeplejersken spurgte, om jeg vidste, hvorfor jeg skulle udskrives. Jeg sagde: "I mangler vel sengepladser". | Godt |
| ✎ 10 | Patienten var overhovedet ikke nervøs, men det var mor. [Det område, han havde fået behandlet,] havde på hjemsendelsesdagen 50 procent chance for at [give problemer] igen. Det havde jeg ikke lige fanget, før lægen sagde det, da vi skulle hjem. Var meget bange for ansvaret, for man kan jo ikke selv SE, [når problemet opstår]. ALT er dog gået fint, og der har ikke været noget at bekymre sig om. [Sidst på året] er han hel igen. | Godt |

Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L

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

ID	Kommentarer - Afd. L - E1	Samlet indtryk
2	Det var godt, at der var nogen aktiviteter.	Virkelig godt
4	For personen der er indlagt, er det ok, men som forælder synes jeg, at der godt kunne være nogle flere muligheder for aflastning.	Godt
7	Jeg kunne ønske, man havde et "modtagerum" til akutte patienter om natten, da det er forstyrrende og stressende at blive vækket, fordi der kommer akutte patienter. Lyset bliver tændt, der tales højt osv. I forvejen er det et stort pres at dele stue med andre patienter og forældre, når nattesøvnen så også brydes, er det et unødigt stressmoment at tilføje.	Godt
ID	Kommentarer - L2	Samlet indtryk
2	Rengøring er ikke, hvad den har været.	Godt
3	Jeg ved, at personalet må løbe rigtig stærkt for at nå det hele, men der var en episode, hvor jeg havde brug for mere smertestillende, hvor der gik [flere] timer, før de kom med det. Jeg kunne godt have haft brug for, at folk var informerede om min sygdomshistorik udover det akutte problem, da jeg var ekstremt presset psykisk under indlæggelsen og var ked af det samt havde angstanfald. Det sidste, man har brug for, er selv at skulle informere om det, og jeg fandt det ubehageligt, at andre patienter skulle lægge øre til det. I det hele taget følte jeg mig ikke tilpas på en tremandsstue.	Godt
4	Synes bestemt, at der skal være en bedre kommunikation imellem personalet/afdelingerne og patienten.	Dårligt
6	Når de sprøjter smertestillende og lignende ind i ens hånd via drop, så ikke trykke så hårdt. Der var én sygeplejerske, som gjorde det så hårdt, mens alle de andre godt kunne gøre det nænsomt, så det ikke gjorde ondt.	Godt
8	De var flinke, men samtidig kede af at komme hver anden time og fortælle, at undersøgelsen igen var udsat.	Godt
14	Utrolig hjælpsomt og venligt personale.	Virkelig godt
16	Stor ros til personalet. De gør virkelig et godt arbejde.	Godt
17	De burde informere noget mere om, hvor længe man skulle vente på sin operation. Jeg ventede [mange timer] og fik noget at vide én gang!	Godt
19	Jeg synes, at udskrivningslægen bør respektere det, den læge der har udført undersøgelser, har oplyst om. For mit vedkommende to ting: Jeg fik at vide, at undersøgelsen vise et brok, samt at jeg i starten kun måtte få "gennemsigtig", flydende kost. Udskrivningslægen oplyste, at jeg bare kunne spise, hvad jeg ville, og hvis det var et brok, kunne jeg få lov at beholde det!	Godt
22	[] Jeg blev akut indlagt. Var på afdelingen i [cirka fem timer] og blev tilbudt scanning næste dag med mødetid [om morgenen]. Blev dog først kørt til scanning [om eftermiddagen]. Denne ventetid, synes jeg, var MEGET lang og ubehagelig, da jeg mødte fastende.	Intet svar
24	Vel ikke afdelingens fejl, men der er for dårlig og for sparsom kontakt til læger. Selv sygeplejerskerne virker afventende og frustrerede.	Godt
26	Skulle måske ikke have været sendt hjem efter første indlæggelse, men have haft galdeblære og galdegangen tømt for "sten og grus".	Virkelig godt
27	Tak for et rigtig godt ophold. Jeg fortsatte [flere] dage på andet sted. Det var lige så godt. Kosten var af gourmetniveau.	Virkelig godt
28	Jeg skulle have antibiotika [flere gange med specifikt timeinterval]. Jeg fik det af nattevagten	Virkelig dårligt

[tidligt om morgenen] og af aftenvagten [to gange om aftenen]. Bagvagterne ordnede det aldrig. Jeg fandt aldrig ud af, hvem der havde ansvar for mig. Jeg kom på afdelingen sent om aftenen. Næste dags morgen blev jeg udstyret med et dropstativ, der ikke kunne køre og blev bedt om at hente min morgenmad i den modsatte ende af gangen. Så måtte en anden hente et, der kunne køre. Hvorfor gør man ikke tingene ordentligt fra starten? En meget sur sygeplejerske skældte mig grundigt ud, da jeg en enkelt gang formastede mig til at trække i ringsnoeren for at høre, om de havde glemt min antibiotika, da det var [for mange] timer siden, det sidst var givet. Samme sure sygeplejerske så stort på, at der var [for meget] luft i slangen, inden hun satte væsken op. Ikke noget med at sprøjte tilbage. En bunke rent tøj blev smidt i fodenden. Vældig svimmel første morgen bevægede jeg mig på badeværelse. Tabte efter badet både trusser og strømpe på det våde gulv, men der var ingen ekstra tøj på badeværelset, og man måtte kun ringe, hvis det var livsnødvendigt. Min seng blev ikke redt i de fire dage, jeg var der. Der var ingen faglig stolthed.


- | | | |
|------|--|------------------|
| ✎ 29 | Jeg mødte udelukkende søde og hjælpsomme personaler. | Virkelig godt |
| ✎ 32 | En generel opfriskning af afdelingens inventar og maling ville gøre underværker, det bærer præg af, at det er gamle bygninger. Men ellers har det jo sin charme. | Godt |
| ✎ 34 | Det er for dårligt, når man tre gange siger, hvilken medicin, jeg skal have, og at alle så glemmer det. Da jeg blev udskrevet, fik jeg en recept på medicin for mavesyre, hvortil jeg sagde: "Det er den medicin jeg har fået dagligt i flere år, og som jeg har efterlyst i tre dage!!!" Man burde sendes til en anden afdeling, når man ikke kan finde årsagen til smerterne, i stedet for at udskrive en. | Virkelig dårligt |
| ✎ 35 | Det var godt, for de fandt ud af, hvad jeg fejlede, og jeg har det fint. Tak. | Virkelig godt |
| ✎ 37 | Noget af personalet ved ikke nok om patientpleje, det er i hvert fald ikke noget, de bruger. Vi var der jo ikke for at genere personalet. | Dårligt |
| ✎ 39 | Tilrettelægge behandlingen så unødigt ventetid, tilbragt på en "pindestol" på gangen, undgås. | Virkelig dårligt |
| ✎ 41 | Det de gjorde særlig godt, var at sørge for, jeg kunne få det at spise af flydende kost, som jeg måtte og var villige til at hente det, og der var aldrig sure miner, hvis de skulle ekstra efter maden. | Godt |
| ✎ 43 | [Gøres] bedre: kunne være bedre i NOGLE tilfælde til at indsætte kanyler! Også på anden afdeling! [Særligt godt]: frit OPSYN med os alle sammen. | Virkelig godt |
| ✎ 44 | Godt modtaget, men... Lang ventetid, inden jeg skulle behandles på afdelingen. | Godt |
| ✎ 45 | Alt hvad afdelingen gjorde, drejede sig om, at jeg befandt mig godt og blev rask (maden fremragende). ALLE var venlige og positive. | Virkelig godt |
| ✎ 49 | Blod kunne ligge ved ens seng i [flere] dage. De fleste sygeplejersker og SOSU'er er smilende, hvilket betyder meget for os patienter. Nogle virker snerpede og viser ikke et smil, som om jeg er i vejen for dem. Ergo et varmt "ægte" smil kan føles lige så godt, som hvad et par piller kan udrette. | Godt |
| ✎ 52 | Narkose- og Operationsafsnittet var en dejlig oplevelse. Patienten blev mødt på sit niveau og med en forståelse af, at vi, personalet og jeg, sammen skulle hjælpe patienten så skånsomt som muligt. På en afdeling var der ikke helt samme forståelse, og jeg fandt aldrig ud af, hvem jeg på patientens vegne kunne kontakte. | Intet svar |
| ✎ 55 | Fik en god seng med løft pga. min ryg. | Godt |
| ✎ 58 | Søde og rare mennesker, men på en umulig opgave. Ingen seng da jeg kom. Omklædning på et kontor, og mit tøj med mere opbevaret på et andet kontor. Derefter seks senge på en firemandsstue. Kritiske arbejdsforhold. | Dårligt |
| ✎ 59 | På stuen var der indlagt en meget urolig og syg patient, der medførte en masse uro og højlydt [adfærd]. Hun burde ligge på enestue. | Virkelig godt |
| ✎ 60 | Bevidsthed om hvorledes personer placeres på stuerne, så meget larmende personer måske placeres sammen, så stille ikke skal ligge søvnløse! | Godt |


Bilag 5


ID	Kommentarer - L3	Samlet indtryk
1	Alt i alt er det mit indtryk, at alle gjorde deres bedste for at løse de mange arbejdsopgaver så godt som muligt.	Godt
5	Mere skriftlig information om formåen og begrænsning i tiden efter operationen.	Godt
8	Lad være med at se patienterne som besværlige, når de ringer og beder om hjælp. Man ringer da kun, når man har brug for hjælp.	Dårligt
9	Personalet på afdelingen er: altid imødekommende. Synligt og smilende. Hurtige "problemløser" :-)	Godt
12	Det virker ikke som om, personalet trives. Ingen hjælper hinanden (eller kun få). Nogle dækker over hinanden, nogle bagtaler andre på stuen. Personalepleje? Plejeform? Rundeplege i gruppen? Som patienter (på en firesengsstue) undrede vi os. Hvad var det, der var galt?	Virkelig dårligt
14	Selvom der er travlt, er det utroligt vigtigt, at personalet LYTTET til patienten og ikke er videre ved næste patient. Jeg oplevede nogle ting under min indlæggelse, som forskrækkede mig, og som jeg mener kunne være undgået, hvis personalet havde lyttet!	Godt
15	Det er hårdt at være indlagt på en firemandsstue, når man har så voldsomme smerter. Dette er sikkert ikke noget, I kan gøre ved. Jeg oplevede dagvagter og aftenvagten som venlige piger :) Nattevagterne oplevede jeg som ubehagelige og, ja beklager, dovne mennesker.	Godt
19	Få farver på væggene [].	Godt
20	Det er gammelt og meget slidt.	Godt
21	Der var meget uro på stuen om natten firesengsstue. Syntes, det var svært at komme på hjøkkant efter operation (gastrisk bypass). Men mit helhedsindtryk er meget positivt.	Godt
22	Pårørenderum.	Godt
23	I stedet for at holde møder/drikke kaffe, mens klokkerne bimler og bamler i lang tid, kunne man måske passe patienterne og drikke kaffe/holde møder i mindre grupper. Kunne også godt undvære alt for meget grinen og fjanten på gangen. Der ligger trods alt alvorligt syge patienter, som ikke er det mindste interesserede i, hvem de enkelte har datet i weekenden, og hvad de ellers har foretaget sig.	Virkelig dårligt
24	Der bliver brugt utrolig meget tid på at fortælle patienterne om, hvor travlt der er, når man ringer efter hjælp. Det er meget tydeligt at mærke, at de har meget travlt på afdelingen, og personalet virker stresset og kort for hovedet. Der kan ikke svares på, hvornår en læge kommer og taler med patienten. Personalet glemmer ofte, hvad de går efter, såsom smertestillende medicin, og man måtte minde dem om det. Der kunne godt være en fast person, som "passer" samme patient. Mit indtryk er, at de rokerer mellem stuerne, så man møder rigtig mange. Det er svært, når man ringer på personalet, at gætte, om personen er i ens gruppe eller ej.	Dårligt
28	Der skal være plads til, at sengen kan stå på en almindelig plads og ikke i midten. Og så skal man ikke smides ud på en stol på gangen tidligt om formiddagen, når man udskrives, men have pladsen til man kan blive hentet. Det var en meget dårlig oplevelse, som om den næste patient var vigtigere.	Godt
29	Trods min noget negative oplevelse af indlæggelsen, synes jeg, at personalet er venlige og hjælpsomme. De har TRAVLT. Jeg undrer mig over at skulle igennem det samme forløb under denne operation. Er der ikke nogen, der læser journalerne?	Godt
30	Jeg syntes, det var svært at sove på afdelingen, da de andre jeg lå sammen med var noget dårligere end mig, og vi var langt fra hinanden i sygdomsforløbet. Desuden kunne jeg godt tænke mig et bedre opholdsrum på afdelingen, da der var meget koldt på hovedgangen og meget lidt opholdsplads på afdelingen.	Godt
31	Meget store vinduer uden mulighed for at lukke lyset ude. Det var meget varmt, da solen stod ind ad vinduerne.	Dårligt
33	Fantastisk personale på L3 :-). Det er usandsynlig modbydeligt at komme ind som den femte	Godt

- patient på en firesengsstue. Man ligger i midten til skue for alle og har det i forvejen skidt. Personalet er ulykkelige over situationen, men kan intet gøre. Det er ikke gode arbejdsforhold, de har.
- 34 Afdelingen kan måske være mere opmærksom på at sikre sig, at patienten (der er medicineret med morfin) har forstået og forstår informationer, der bliver givet. Desuden savnede jeg mad, der var mere i overensstemmelse med, hvor jeg var helbredsmæssigt. Intet svar
- 36 Jeg fik hjælp til at komme gennem mit sygdomsforløb. Det kræver ellers et godt helbred at komme levende hjem. Så mange tak for det! Virkelig godt
- 39 Rengøring i weekenden under alt kritik. Badeværelset blev overhovedet ikke gjort rent i [flere] dage, selv om vi var fire personer på stuen. En grundig rengøring af en seng kan ikke ske med en klud, som slet ikke bliver vredet op undervejs, og det tog ca. ti min. Så rengøringen er under alt kritik. Det var heller ikke hele tiden vi havde adgang til friske drikkevarer. Og når man er på flydende kost, er det vigtigt, man kan forsyne sig hele tiden. Sommetider var der en time, hvor der intet var sat frem. Dårligt
- 40 [Indlagt akut]. Dårligt
- 40 Modtagelserne var o.k. ud fra de betingelser, afdelingen har. Afdelingen virker gennemgående forvirret og meget stresset. Indlæggelserne [i foråret og sommeren] var præget af ekstrem travlhed. Den sidste gang [i efteråret] oplevede vi, at der var lidt færre patienter, så personalet virkede ikke så pressede. Ved indlæggelsen [i sommeren] var der rigtig lang ventetid, før lægen undersøgte patienten. [Seks timer efter vi kom til afdelingen pga. mange operationer]. Dårligt
- 40 Informationerne om patientens sygdom har været meget mangelfulde. Vi har selv skullet være meget opbyggende og fortælle, at vi manglede information om selve sygdommen. Ved indlæggelsen [i efteråret] spurgte jeg ind til planen for det videre forløb, kontrolundersøgelser/opfølgning, samt hvad vi skal være særligt opmærksomme på. Oplysninger vi burde have haft efter indlæggelsen [i sommeren]. Som pårørende [] følte jeg mig ikke særlig godt orienteret om patientens behandlingsforløb. De informationer patienten fik, havde han svært ved at formidle videre til mig []. Han havde svært ved at huske beskederne []. Så jeg havde meget brug for informationerne fra personalet. Samtidig var det tydeligt, at personalet havde ekstremt travlt, så jeg skulle gribe chancen, når/hvis der kom en ind på stuen for at se til patienterne. Jeg blev som oftest mødt med velvilje, men samtidig kunne man se på vedkommende og høre på kaldesignalerne fra gangen, at der var andre patienter, der havde brug for vedkommende. Jeg oplevede, at jeg fik den bedste information, hvis jeg var nødt til at ringe til afdelingen, eller hvis en sygeplejerske ringede til mig. Så jeg fik ro til at holde kontakten og få den information/samtale, jeg havde brug for, blandt andet for at kunne støtte patienten i forløbet. Der er for nylig kommet en ny velkomstpjece []. Vi har ikke fået den ved indlæggelserne, men har selv fundet den på afdelingen. Det ville have været rart ved udskrivning at få en skriftlig information om sygdommen, den videre behandling, hvad man skal være særligt opmærksom på samt eventuelle komplikationer. Dårligt
- 40 Personalet: Under indlæggelserne og i mellemliggende perioder er der foregået en række grundige og kompetente undersøgelser for at kunne stille en diagnose. Ligeledes har vi haft stor tillid til behandlingerne undervejs. Der har i forløbet været en del komplikationer [], men vi er yderst taknemmelige for den ekspertise og de behandlingsmuligheder, der er på afdelingen. Det er vores indtryk, at afdelingen er meget præget af besparelserne i form af manglende ressourcer til personale og inventar. Således er det forkasteligt, at en meget syg patient skal vente på behandling, fordi afsnittet er så pressede, at de ikke har plads til en akut patient. Det er utroligt, at personalet kan arbejde under det stressede arbejdspress. Selvom vi har indtryk af, at de gør en stor indsats for at få det til at hænge sammen, kan det ikke undgå at påvirke arbejdet med patienterne. Afdelingens lokaler og rengøring: Afdelingen virker gammel og nedslidt. Bygningsmæssigt er der mange uhensigtsmæssige ting, for eksempel er der mange indlagte på hver stue [], ofte skal der også skaffes plads til [en ekstra] patient på stuen. Rengøringen virker overfladisk og mangelfuld. Badeværelserne er små med uhensigtsmæssig indretning. Den lange gang gennem afdelingen skal rumme et utal af funktioner []. Der er få mødelokaler/samtalerum. Etiske regler: De få mødelokaler bevirker, at samtaler med patienter og/eller pårørende ofte foregår på den trafikerede gang. Jeg følte, at det var grænseoverskridende at skulle modtage en alvorlig meddelelse om patientens tilstand midt på gangen. [Har også overværet alvorlige samtaler med andre indlagte]. Vi vil opfordre afdelingen til, at man tager de etiske regler for samtaler med patienter og pårørende op til overvejelse og genopfriskning. Information: Ved indlæggelse er det vigtigt, at patienten får udleveret skriftlig information om afdelingen. Den kan være medvirkende til at give tryghed og lette indføringen i den uvante kultur. Sygeplejerskerne er MEGET påpasselige med deres udtalelser. Vi har mang-

let skriftlig information om sygdommen, [som var konkret og informativ] på andet sygehus. Vi har savnet en skriftlig information [til orientering] om almene ting ved hjemsendelserne []. Jeg har følt mig utryk i forhold til den information, jeg fik i forløbet. Jeg er helt klar over, at tiden skal bruges på patienterne, men [] jeg har virkelig forsøgt at være en medspiller til, at forløbet kunne gå så godt som muligt. Så jeg vil foreslå, at afdelingen sikrer, at pårørende til patienter med længerevarende indlæggelser [] får tilbudt en samtale om forløbet med en kontaktsygeplejerske. Det har været utrygt at opleve, at jeg som pårørende flere gange har skullet gøre opmærksom på, at der skulle bestilles tid til undersøgelse []. Patienter skal selvfølgelig ikke være indlagt længere end højst nødvendigt, men det er ikke ensbetydende med, at patienten er rask ved hjemsendelsen. Så hvordan sikrer afdelingen, at pårørende efter længere tids indlæggelse er informeret om patientens udskrivning og dermed parat til at modtage vedkommende? Planlægning: En del af ovenstående kritikpunkter er sikkert udsprunget af for højt stressniveau og rigtig mange forskellige personer til at varetage opgaverne. Men afdelingen bærer præg af mange her og nu løsninger, så det er svært [] at få overblik og information om forløbet [], hvilket kan give utryghed, frustration og irritation. Set udefra kunne afdelingen have gavn af opstramning/omlægning af strukturen og planlægningen til gavn for både personale og patienter.



-  40 Der er meget forskel på kvaliteten af personalets pleje af patienterne. Så derfor opleves personalets behandling både god og dårlig. Med de skiftende vagter i løbet af dagen, bliver patienterne behandlet af mange forskellige personer. Så selvom personalet har enkelte stuer og patienter som deres ansvarsområde, så fornemmes de ikke som kontaktpersoner. Der var megen snak på gangen personalet indbyrdes, både af arbejdsmæssig og privat karakter, som patienterne følte forstyrrende og ikke gav ro til hvile. Der var ofte lang ventetid før undersøgelse eller behandling. Patienten oplevede ofte at faste, så han kunne være klar til behandling om formiddagen, og så risikere først at komme til [om aftenen], eller få den udsat til næste dag. Eller [] blive sendt hjem flere gange uden at blive behandlet. Da patienten i forløbet havde et [] vægttab, var det ikke gavnligt for hans ernæringstilstand, ligesom det naturligvis også påvirkede os psykisk. Dårligt

-  40 Hvis patienten havde fået skiftet dræn [] noget før, kunne han måske have undgået indlæggelsen i [sommeren]. [Jeg spurgte flere gange], om der var bestilt tid til drænskifte. Patienten fik så en indkaldelse [] over syv uger efter første besøg og 20 uger efter første drænskifte. Ved den akutte indlæggelse [i sommeren] var patienten meget svækket. Dels på grund af [anden sygdom], dels på grund af et meget langt og kompliceret forløb ved indlæggelsen [tidligere på året]. Alligevel gik der en uge, før han kunne få foretaget undersøgelse og drænskifte []. I ventetiden var patienten hjemme og blev [flere] gange i løbet af ugen bedt om at møde fastende for MÅSKE at få udført kikkertundersøgelsen. Men grundet stort arbejdspress fik vi [] at vide, at kriterierne for at komme i betragtning til undersøgelse var enten meget stærke smerter eller feber. Det var tydeligt, at patienten var meget afkræftet []. Jeg havde flere samtaler med sygeplejersker på afdelingen om det uholdbare i situationen, og det er mit indtryk, at der fra afdelingen blev arbejdet på at få patienten behandlet []. Han fik således en ny aftale []. [Patienten havde i mellemtiden fået smerter og feber]. Patienten fik [] foretaget ualmindelig mange blodprøver og anlagt venflon. Det var efterhånden meget svært for sygeplejerskerne på afdelingen at finde blodårer []. Det gav adskillige dårlige oplevelser med [smerter]. Patienten bad derfor om, at det blev udført af sygeplejersker NN [], som han havde erfaret, var gode til at udføre det. Det blev indimellem imødekommet, men langt fra altid. Det følte utrygt og gav dårlig stemning sygeplejersker og patient imellem. Dårligt

-  40 [Nogle af udskrivelserne] har fungeret o.k. Den [i sommeren] skete meget pludseligt, og det efterfølgende forløb blev meget kaotisk. Som pårørende blev jeg fuldstændig overrumplet og var uforberedt på udskrivelsen. [Skulle hente patienten for at kunne få eventuelle informationer]. Der var medsendt smertestillende medicin til at dække behovet for den samme dag, men ikke til den følgende dag [], så jeg måtte skynde mig af sted efter medicin []. De næste dage fortsatte med problemer [i operationssår]. Så selvom patienten havde et stort behov for at komme hjem, og afdelingen manglede sengepladsen, så følte jeg det som en forhastet hjemsendelse. Dårligt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

-  2 De fysiske rammer bliver nok først bedre ved udflytningen til Skejby. Et vindue måtte f.eks. ikke åbnes, da det kun hang i et hængsel. Godt
-  4 Man kunne give lov til, at man kan gå udenfor og få en smøg, når der nu er pladsmangel. Så kunne man også ringe hjem uden at forstyrre. Godt

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 5 Jeg var utilfreds med blodprøvetagningen, da der blev stukket forkert mange gange. | Virkelig godt |
| ✎ | 6 Afdelinger skulle lade være med at glemme den sidste stue. | Dårligt |
| ✎ | 9 Der er alt for meget larm om natten af smækkende døre til medicinrum. Det er dårligt, at der vaskes op om natten! Man skal have lov til at få en gammeldags seng uden WellPur-madras uden at plage om det i dagevis, når man ikke selv kan vende sig i sengen! Der er for lidt omsorg, også med at hjælpe med at lejre en godt i sengen! De nye puder duer ikke! | Godt |
| ✎ | 10 Alt den snak, om man spiser dårligt på hospitalet, er noget vås. Var meget positivt overrasket. Sikke et flot udvalg af mad. Der var også masser "hyggemad", og dejlig kaffe manglede bestemt ikke. Der var masser af underholdning for de små. Internet er super fint til en på 14. Så personalet lavede hygge med popkorn og sanglege for de små. Sad i de fine havemøbler og smilede for mig selv, mens min store dreng fik en fortjent lur. Super stemning når man nu er indlagt. | Godt |
| ✎ | 13 Bedre madrasser. De er alt for varme og hårde. | Virkelig godt |
| ✎ | 14 Angående maden. Meget kolesterolholdig. Gerne kalorierholdig, men helst kolesterolfattig. | Godt |
| ✎ | 16 Lægen (NN), der undersøgte mig først, kunne lade være med at klage så højlydt over arbejdspress og -opgaver, og lade være med at småskændes med sygeplejersken. De andre læger kunne informere mig om, hvad jeg skulle undersøges for uden, at jeg behøvede at krydsforhøre dem. Jeg bliver faktisk ikke skræmt over at blive inddraget i overvejelserne om, hvad jeg måske fejler. Jeg bliver derimod urolig, når lægerne virker som om det er en stor hemmelighed, hvad jeg skal undersøges for. | Dårligt |
| ✎ | 17 Vi skal på det kraftigste anbefale, at lægen før konsultationen sikrer sig, at journalen er i overensstemmelse med den faktuelle patient. Det modsatte var ikke særlig betryggende. Det er heller ikke betryggende, at man som pårørende gang på gang må konstatere, at skiftende personale har været dårligt forberedt, hvilket vi har oplevet med et par læger. | Godt |
| ✎ | 17 Lægen beklagede den opståede fejl. | 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 på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.² Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens 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, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens 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.