

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Ortopædkirurgisk Afdeling  
Hospitalsenheden Horsens**



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](mailto: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          |
|   | <br>  |             |
|   | 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..... | 91          |
|   | 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: | 334 |
|---|-----|
| Besvarelser fra afdelingens patienter:                | 207 |
| Afdelingens svarprocent:                              | 62% |

### **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).



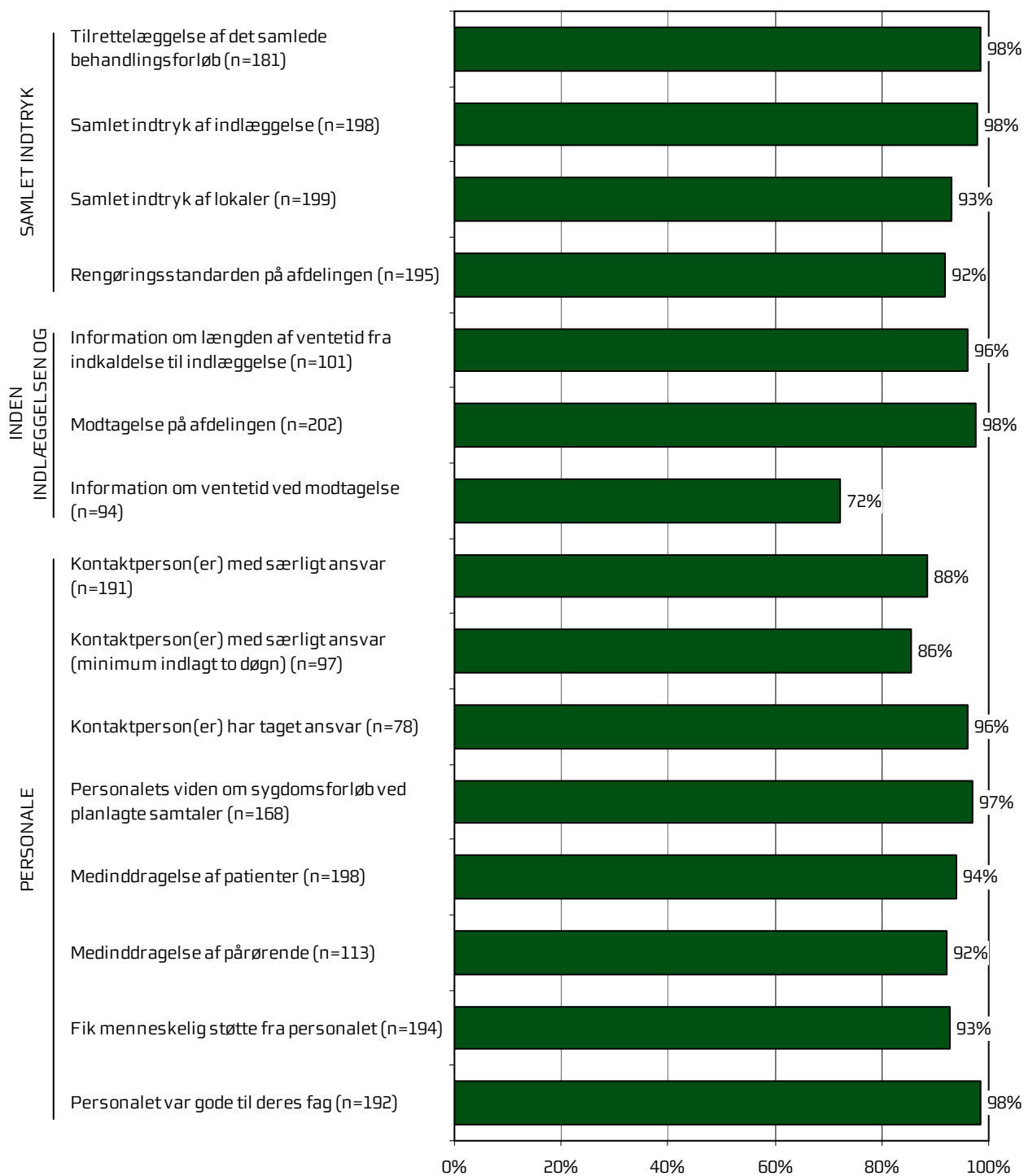


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

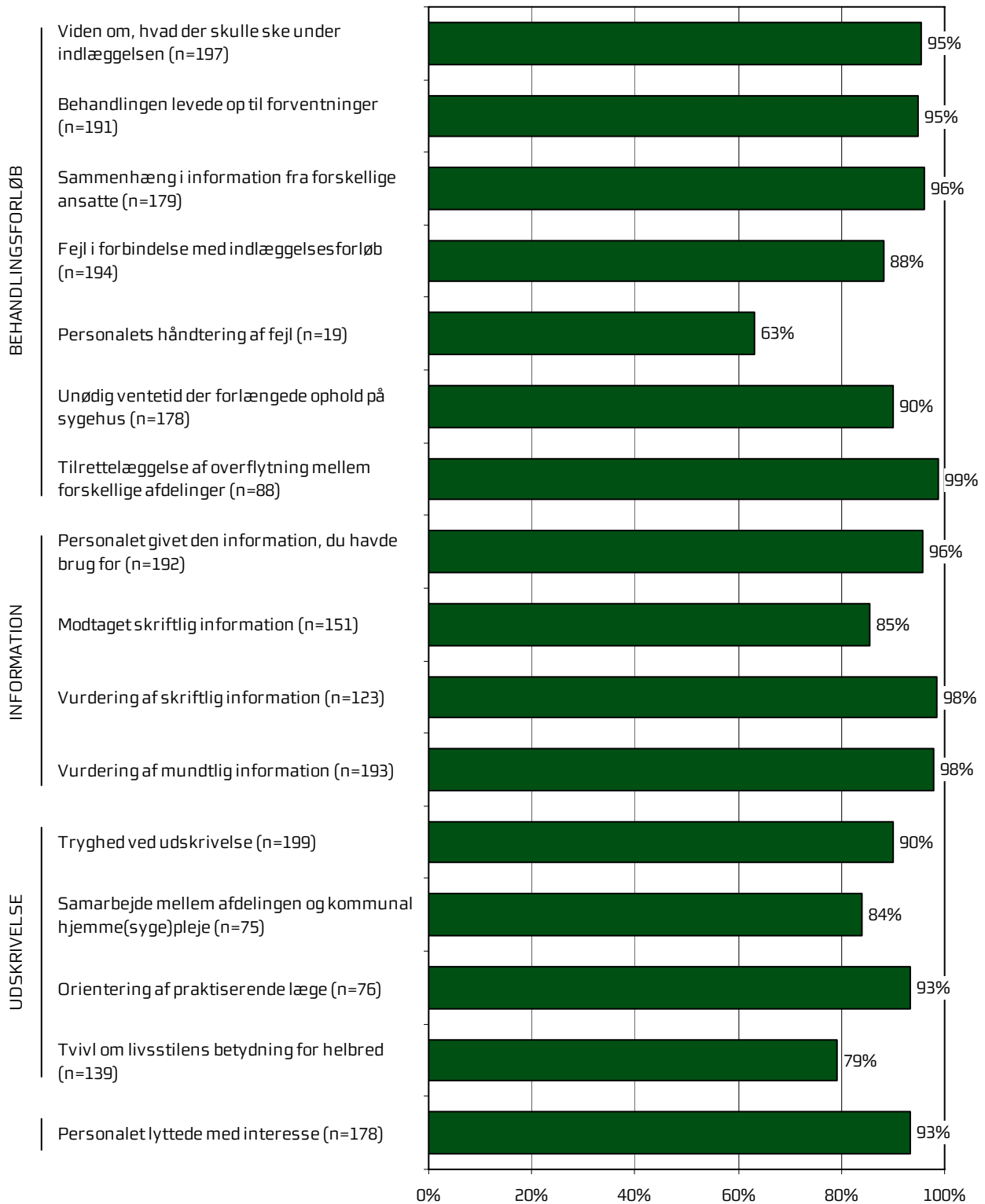
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder

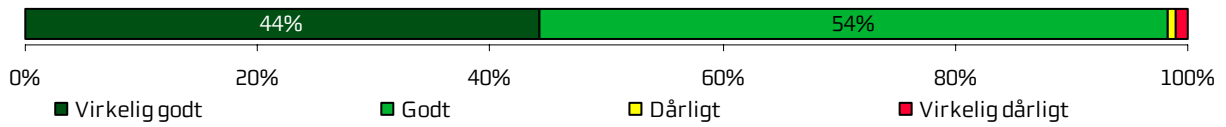
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

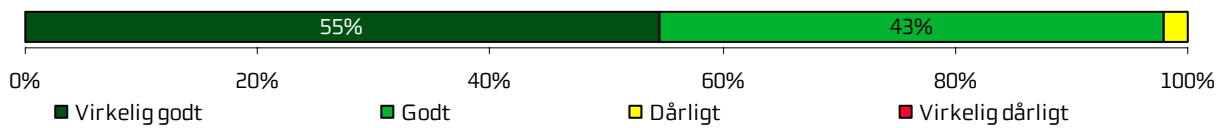
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

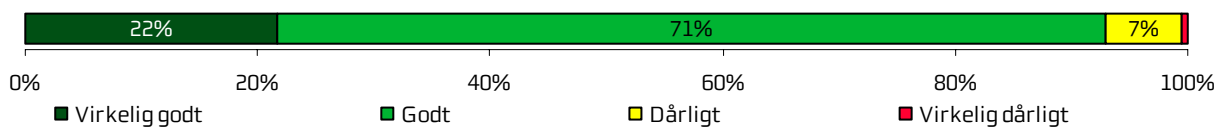
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=181)



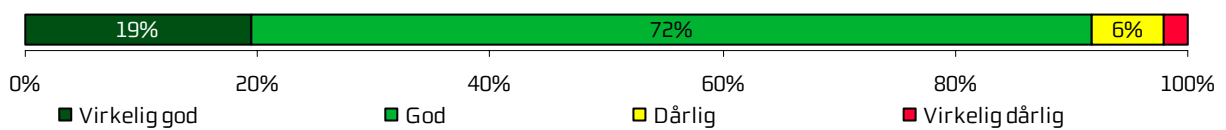
Samlet indtryk af indlæggelse (n=198)



Samlet indtryk af lokaler (n=199)



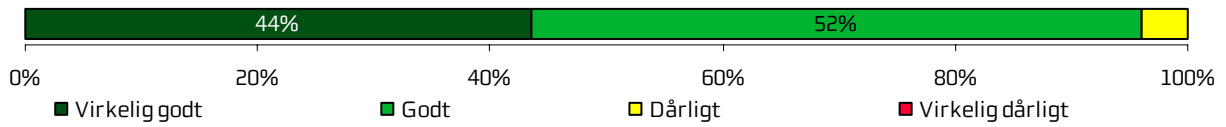
Rengøringsstandard på afdelingen (n=195)



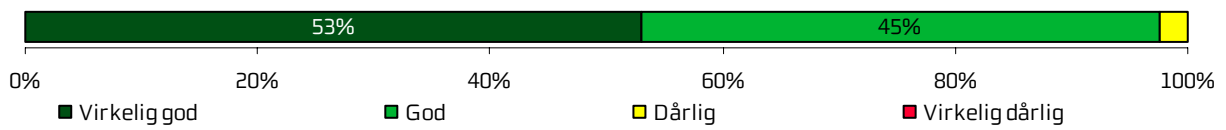
|   | 2011 | 2010  | 2009   | Øvrige afdelinger |           |            |
|---|------|-------|--------|-------------------|-----------|------------|
|   |      |       |        | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? | 98 % | 100 % | 97 %   | 98 %              | 91 % *    | 92 % *     |
| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?           | 98 % | 98 %  | 98 %   | 99 %              | 90 % *    | 92 % *     |
| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?                     | 93 % | 94 %  | 88 % * | 92 %              | 84 %      | 87 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?        | 92 % | -     | -      | 97 % *            | 83 % *    | 87 % *     |

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

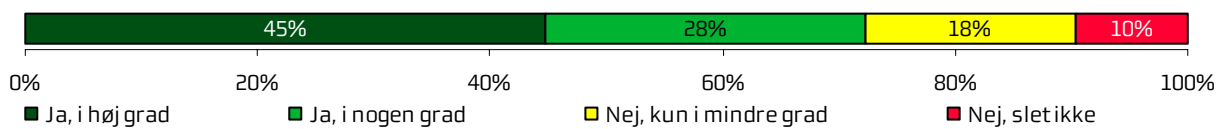
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=101)



Modtagelse på afdelingen (n=202)



Information om ventetid ved modtagelse (n=94)

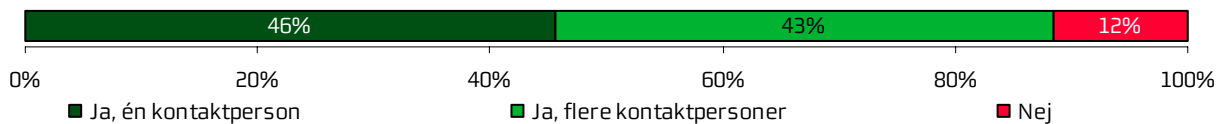




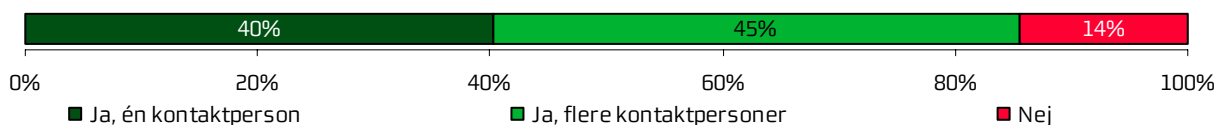
|   | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger |           |            |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
|   |      |      |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt? | 96 % | 99 % | -    | 97 %              | 93 %      | 94 %       |
| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?  | 98 % | 99 % | 97 % | 100 % *           | 93 % *    | 95 % *     |
| Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?  | 72 % | 75 % | 64 % | 93 % *            | 62 %      | 68 %       |

## Personale

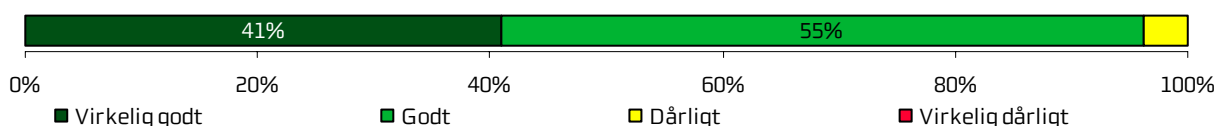
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=191)



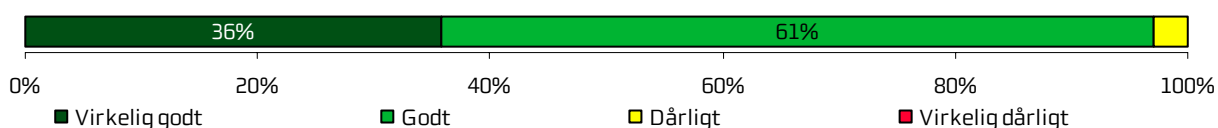
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=97)



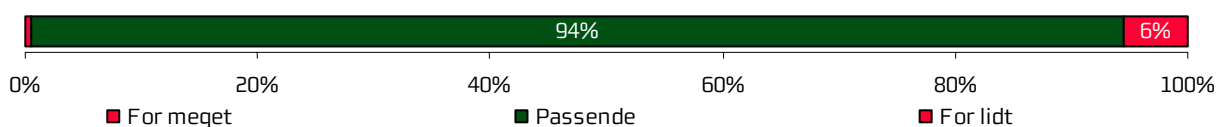
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=78)



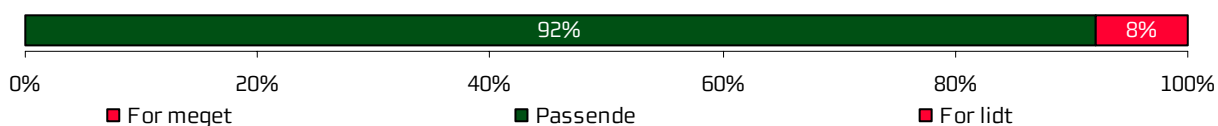
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=168)



Medinddragelse af patienter (n=198)



Medinddragelse af pårørende (n=113)



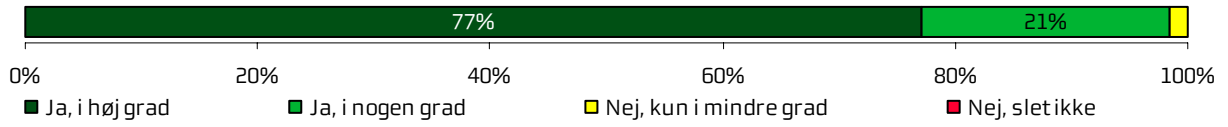
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=194)



|  | 2011 | 2010   | 2009   | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|--------|--------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |        |        | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?                              | 88 % | 83 %   | 84 %   | 92 %              | 77 % *    | 81 % *     |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?<br>(minimum indlagt to døgn) | 86 % | 83 %   | -      | 100 % *           | 73 % *    | 81 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?                                    | 96 % | -      | -      | 100 %             | 90 %      | 97 % *     |
| Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?                   | 97 % | 94 %   | 95 %   | 98 %              | 84 % *    | 88 % *     |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?                             | 94 % | 93 %   | 92 %   | 96 %              | 83 % *    | 86 % *     |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?                 | 92 % | 83 % * | 87 % * | 86 %              | 74 %      | 80 % *     |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?   | 93 % | 95 %   | 96 %   | 96 %              | 87 % *    | 89 % *     |

## Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=192)

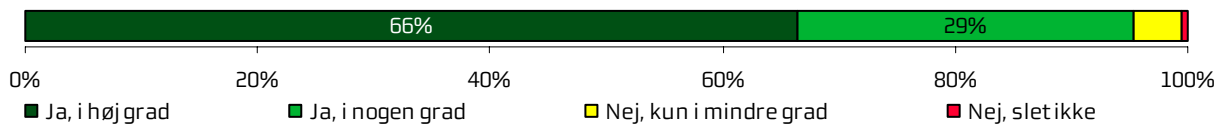


Sammenligning af afdelingens resultat

|  | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 98 % | 98 % | 99 % | 100 %             | 93 % *    | 95 % *     |

## Behandlingsforløb

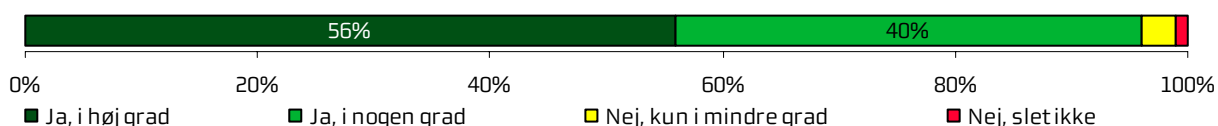
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=197)



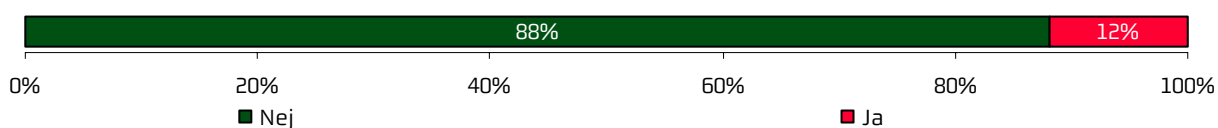
Behandlingen levede op til forventninger (n=191)



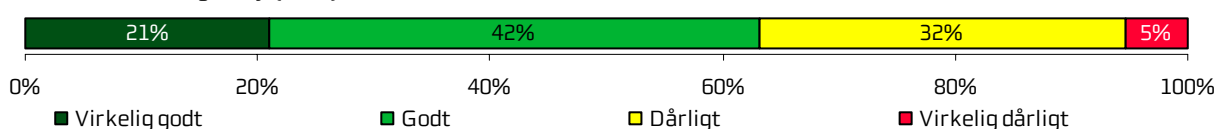
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=179)



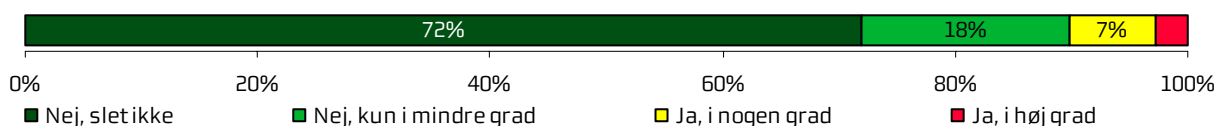
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=194)



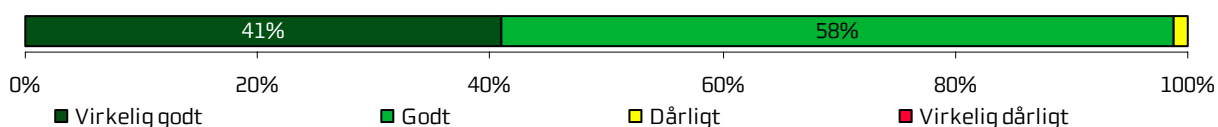
Personalets håndtering af fejl (n=19)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=178)



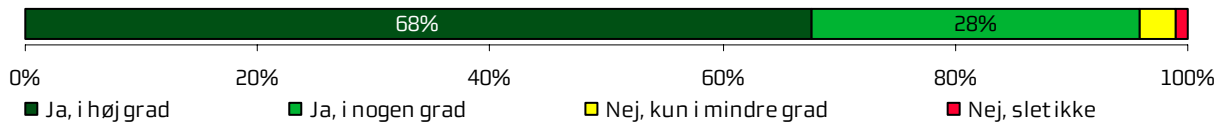
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=88)



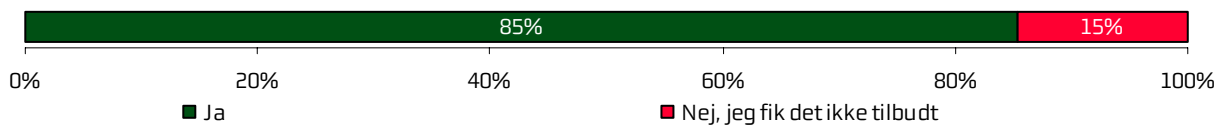
|  | 2011 | 2010   | 2009   | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|--------|--------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |        |        | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?   | 95 % | 91 %   | 95 %   | 92 %              | 74 % *    | 79 % *     |
| Levede behandlingen op til dine forventninger?   | 95 % | 93 %   | 94 %   | 95 %              | 87 % *    | 89 % *     |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?                            | 96 % | 94 %   | 93 % * | 98 %              | 86 % *    | 89 % *     |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?   | 88 % | 89 %   | -      | 97 % *            | 83 %      | 86 %       |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?                                   | 63 % | 79 %   | -      | -                 | -         | 66 % *     |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | 90 % | 93 %   | 90 %   | 98 % *            | 78 % *    | 86 % *     |
| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?                                 | 99 % | 94 % * | -      | 100 %             | 87 % *    | 90 % *     |

## Information

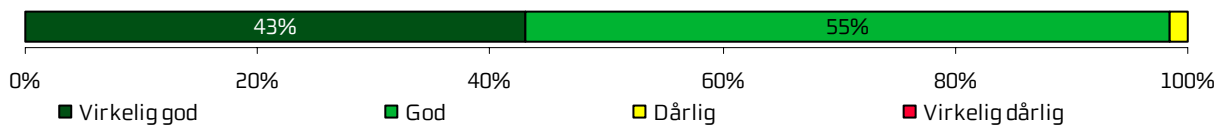
Personalet givet den information, du havde brug for (n=192)



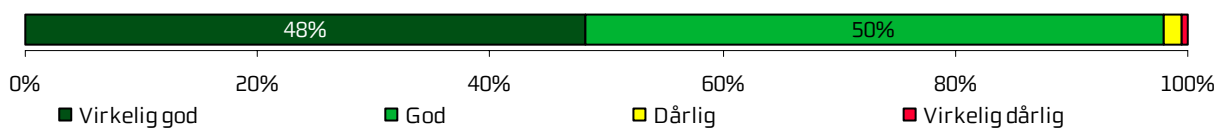
Modtaget skriftlig information (n=151)



Vurdering af skriftlig information (n=123)



Vurdering af mundtlig information (n=193)

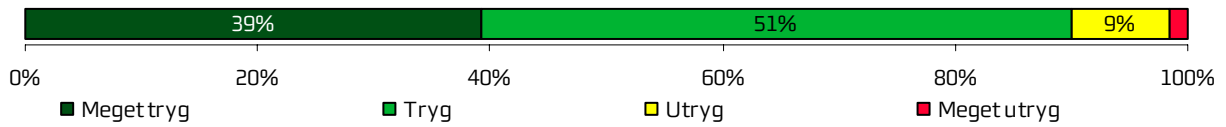




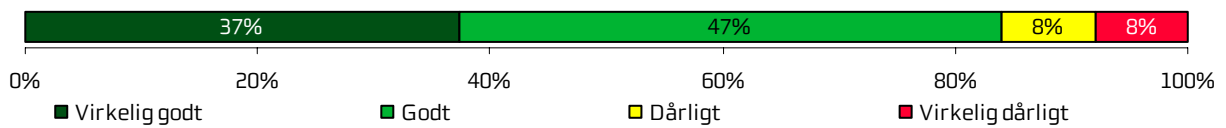
|   | 2011 | 2010 | 2009   | Øvrige afdelinger |           |            |
|---|------|------|--------|-------------------|-----------|------------|
|   |      |      |        | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?                                   | 96 % | -    | -      | 95 %              | 86 % *    | 88 % *     |
| Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 85 % | 85 % | -      | 90 %              | 50 % *    | 60 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?   | 98 % | 97 % | 95 % * | 97 %              | 96 %      | 96 %       |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?                             | 98 % | 95 % | 94 % * | 99 %              | 90 % *    | 92 % *     |

## Udskrivelse

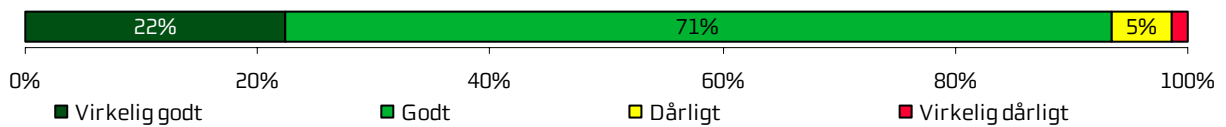
Tryghed ved udskrivelse (n=199)



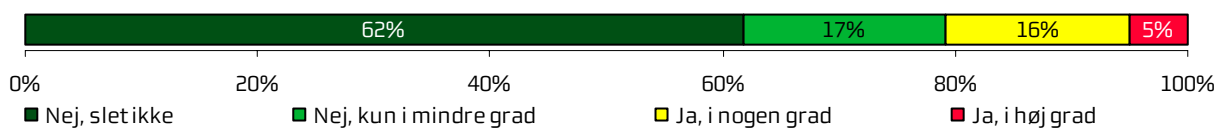
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=75)



Orientering af praktiserende læge (n=76)



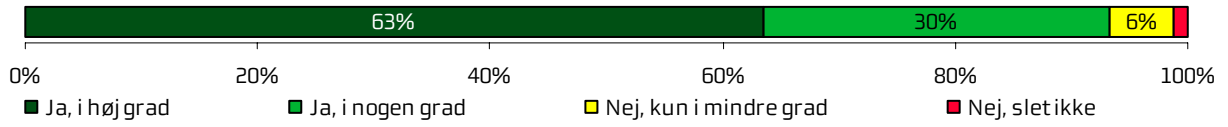
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=139)



|   | 2011 | 2010 | 2009   | Øvrige afdelinger |           |            |
|---|------|------|--------|-------------------|-----------|------------|
|   |      |      |        | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?  | 90 % | 91 % | 84 % * | 94 %              | 86 %      | 88 %       |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse? | 84 % | 93 % | 82 %   | 100 % *           | 87 %      | 90 %       |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?                  | 93 % | 92 % | 89 %   | 93 %              | 76 %      | 87 % *     |
| Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?           | 79 % | 75 % | 75 %   | 81 %              | 70 %      | 73 % *     |

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Personalet lyttede med interesse (n=178)



Sammenligning af afdelingens resultat

|   | 2011 | 2010 | 2009   | Øvrige afdelinger |           |            |
|---|------|------|--------|-------------------|-----------|------------|
|   |      |      |        | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 93 % | 97 % | 98 % * | 99 % *            | 90 %      | 92 %       |



## 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](http://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](http://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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

**Spørgeskema om indlæggelse på**  
 <<Linje1>>  
 <<Linje2>>  
 <<Linje3>>

**INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN**

|   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Hvordan vurderer du, at afdelingen <u>informerede</u> 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?   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| 5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?   | Ja, i høj grad           | Ja, i nogen grad         | Nej, kun i mindre grad   | Nej, slet ikke           | Det husker jeg ikke      |                          |
|   | <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<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |
| 12. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?                          | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |
| 13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?                               | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |

**BEHANDLINGSFORLØB**

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 14. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?   | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/>             |
| 15. Levede behandlingen op til dine forventninger?   | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/>             |
| 16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?                            | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/>             |
| 17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?   |  | Ja<br><input type="checkbox"/>               |  | Nej<br><input type="checkbox"/>              |  |
| Gå til spørgsmål 20  |  |  |  |  |  |
| 18. Hvilke(n) fejl oplevede du?  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 19. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?                                   | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>  | Godt<br><input type="checkbox"/>             | Dårligt<br><input type="checkbox"/>                | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Personalet kendte ikke til fejlen(e)<br><input type="checkbox"/> |
| 20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/>             |
| 21. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?                                 | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>  | Godt<br><input type="checkbox"/>             | Dårligt<br><input type="checkbox"/>                | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/>             |
|  |  |  |  |  | Jeg blev ikke overflyttet<br><input type="checkbox"/>            |

|  |
|--|
| <b>22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?</b> |
|  |

**INFORMATION**

|   |  |  |  |   |   |
|---|--|--|--|---|---|
| <b>23. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?</b>                            | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/>     | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/>   | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>                |   |
| <b>24. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b><br>(Sæt eventuelt flere kryds) |  | Ja, før indlæggelsen<br><input type="checkbox"/> | Ja, mens jeg var indlagt<br><input type="checkbox"/> | Nej, jeg fik ikke tilbudt det<br><input type="checkbox"/> | Nej, jeg havde ikke behov for det<br><input type="checkbox"/> |
|   |  |  |  | Gå til spørgsmål 26                                       | Gå til spørgsmål 26   |
| <b>25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?</b>   | Virkelig god<br><input type="checkbox"/>   | God<br><input type="checkbox"/>                  | Dårlig<br><input type="checkbox"/>                   | Virkelig dårlig<br><input type="checkbox"/>               | Jeg læste den ikke<br><input type="checkbox"/>                |
| <b>26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?</b>   | Virkelig god<br><input type="checkbox"/>   | God<br><input type="checkbox"/>                  | Dårlig<br><input type="checkbox"/>                   | Virkelig dårlig<br><input type="checkbox"/>               |   |
| <b>27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?</b>   |  |  |  |   |   |

**UDSKRIVELSE**

|  |   |                                  |                                     |  |  |  |
|--|---|----------------------------------|-------------------------------------|--|--|--|
| <b>28. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</b>  | Meget tryk<br><input type="checkbox"/>    | Tryk<br><input type="checkbox"/> | Utryk<br><input type="checkbox"/>   | Meget utryk<br><input type="checkbox"/>      |  |  |
| <b>29. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?</b> | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/> | Godt<br><input type="checkbox"/> | Dårligt<br><input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig<br><input type="checkbox"/> |
| <b>30. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>                  | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/> | Godt<br><input type="checkbox"/> | Dårligt<br><input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |  |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| 31. 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<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig<br><input type="checkbox"/> |
| 32. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?   |  |  |  |  |  |
|   |  |  |  |  |  |

**SAMLET INDTRYK**

|  |   |                                  |                                     |  |  |
|--|---|----------------------------------|-------------------------------------|--|--|
| 33. Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?                 | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/> | Godt<br><input type="checkbox"/> | Dårligt<br><input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |
| 34. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?  | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/> | Godt<br><input type="checkbox"/> | Dårligt<br><input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> |  |
| 35. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?                                  | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/> | Godt<br><input type="checkbox"/> | Dårligt<br><input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> |  |
| 36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?   | Virkelig god<br><input type="checkbox"/>  | God<br><input type="checkbox"/>  | Dårlig<br><input type="checkbox"/>  | Virkelig dårlig<br><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<br><input type="checkbox"/> | Pårørende<br><input type="checkbox"/>  |
| 39. Hvad er dit modersmål?          | Dansk<br><input type="checkbox"/>     | Ikke dansk<br><input type="checkbox"/> |

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen 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) 62 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                | 62%                    | 100%                   |
| <b>Køn</b>          |                        |                        |
| Mand                | 47%                    | 48%                    |
| Kvinde              | 53%                    | 52%                    |
| <b>Aldersgruppe</b> |                        |                        |
| 0-19 år             | 5%                     | 6%                     |
| 20-39 år            | 6%                     | 10%                    |
| 40-59 år            | 18%                    | 21%                    |
| 60-79 år            | 54%                    | 43%                    |
| 80- år              | 16%                    | 22%                    |

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**

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

<sup>1</sup> 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                           |                 | 207 |         | 100% |
| <b>Køn</b>                     |                 |     |         |      |
| Mand                           |                 | 98  |         | 47%  |
| Kvinde                         |                 | 109 |         | 53%  |
| <b>Aldersgruppe</b>            |                 |     |         |      |
| 0-19 år                        |                 | 10  |         | 5%   |
| 20-39 år                       |                 | 13  |         | 6%   |
| 40-59 år                       |                 | 38  |         | 18%  |
| 60-79 år                       |                 | 112 |         | 54%  |
| 80- år                         |                 | 34  |         | 16%  |
| <b>Skema udfyldt af</b>        |                 |     |         |      |
| Patienten                      |                 | 183 |         | 92%  |
| Pårørende                      |                 | 16  |         | 8%   |
| <b>Modersmål</b>               |                 |     |         |      |
| Dansk                          |                 | 196 |         | 98%  |
| Ikke dansk                     |                 | 4   |         | 2%   |
| <b>Indlæggelsesform</b>        |                 |     |         |      |
| Akut                           |                 | 102 |         | 49%  |
| Planlagt                       |                 | 105 |         | 51%  |
| <b>Afsnitsnavn</b>             |                 |     |         |      |
| Sengeafsnit P5 øst             |                 | 112 |         | 54%  |
| Sengeafsnit P5 vest            |                 | 86  |         | 42%  |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit |                 | 9   |         | 4%   |
| <b>Diagnose</b>                |                 |     |         |      |
| Dm16.9                         |                 | 19  |         | 9%   |
| Dm17.9                         |                 | 32  |         | 15%  |
| Øvrige                         |                 | 156 |         | 75%  |

**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  | 44            | 54   | 1       | 1                | 181   | 17                       |
| <b>Køn</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Mand  | 42            | 55   | 1       | 1                | 85    | 7                        |
| Kvinde  | 46            | 53   | 0       | 1                | 96    | 10                       |
| <b>Aldersgruppe</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| 0-19 år   | 38            | 50   | 0       | 13               | 8     | 1                        |
| 20-39 år  | 18            | 82   | 0       | 0                | 11    | 2                        |
| 40-59 år  | 46            | 54   | 0       | 0                | 37    | 0                        |
| 60-79 år  | 48            | 50   | 1       | 1                | 105   | 5                        |
| 80- år  | 40            | 60   | 0       | 0                | 20    | 9                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Patienten   | 45            | 54   | 1       | 1                | 164   | 15                       |
| Pårørende   | 36            | 64   | 0       | 0                | 14    | 1                        |
| <b>Modersmål</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Dansk   | 45            | 53   | 1       | 1                | 175   | 16                       |
| Ikke dansk  | -             | -    | -       | -                | 4     | 0                        |
| <b>Indlæggelsesform</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Akut  | 40            | 58   | 1       | 1                | 81    | 14                       |
| Planlagt  | 48            | 51   | 0       | 1                | 100   | 3                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Sengeafsnit P5 øst  | 38            | 60   | 0       | 2                | 100   | 8                        |
| Sengeafsnit P5 vest   | 51            | 47   | 1       | 0                | 74    | 8                        |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | 57            | 43   | 0       | 0                | 7     | 1                        |
| <b>Diagnose</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Dm16.9  | 47            | 53   | 0       | 0                | 17    | 2                        |
| Dm17.9  | 53            | 47   | 0       | 0                | 32    | 0                        |
| Øvrige  | 42            | 56   | 1       | 2                | 132   | 15                       |

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  | 55            | 43   | 2       | 0                | 198   |
| <b>Køn</b>  |               |      |         |                  |       |
| Mand  | 57            | 40   | 2       | 0                | 94    |
| Kvinde  | 52            | 46   | 2       | 0                | 104   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |               |      |         |                  |       |
| 0-19 år   | 56            | 44   | 0       | 0                | 9     |
| 20-39 år  | 54            | 46   | 0       | 0                | 13    |
| 40-59 år  | 49            | 51   | 0       | 0                | 37    |
| 60-79 år  | 58            | 38   | 4       | 0                | 110   |
| 80- år  | 48            | 52   | 0       | 0                | 29    |
| <b>Skema udfyldt af</b>                                       |               |      |         |                  |       |
| Patienten   | 55            | 42   | 2       | 0                | 179   |
| Pårørende   | 47            | 53   | 0       | 0                | 15    |
| <b>Modersmål</b>  |               |      |         |                  |       |
| Dansk   | 55            | 42   | 2       | 0                | 191   |
| Ikke dansk  | -             | -    | -       | -                | 4     |
| <b>Indlæggelsesform</b>                                       |               |      |         |                  |       |
| Akut  | 54            | 45   | 1       | 0                | 94    |
| Planlagt  | 55            | 42   | 3       | 0                | 104   |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |               |      |         |                  |       |
| Sengeafsnit P5 øst  | 53            | 45   | 3       | 0                | 110   |
| Sengeafsnit P5 vest   | 55            | 44   | 1       | 0                | 82    |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                                | 83            | 17   | 0       | 0                | 6     |
| <b>Diagnose</b>   |               |      |         |                  |       |
| Dm16.9  | 56            | 44   | 0       | 0                | 18    |
| Dm17.9  | 63            | 37   | 0       | 0                | 32    |
| Øvrige  | 53            | 45   | 3       | 0                | 148   |



**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? |               |      |         |                  |       |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|
|   | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
|   | %             | %    | %       | %                | n     |
| Alle  | 22            | 71   | 7       | 1                | 199   |
| <b>Køn</b>  |               |      |         |                  |       |
| Mand  | 19            | 77   | 4       | 0                | 95    |
| Kvinde  | 24            | 66   | 9       | 1                | 104   |
| <b>Aldersgruppe</b>                                 |               |      |         |                  |       |
| 0-19 år   | 40            | 60   | 0       | 0                | 10    |
| 20-39 år  | 8             | 77   | 15      | 0                | 13    |
| 40-59 år  | 17            | 81   | 3       | 0                | 36    |
| 60-79 år  | 24            | 69   | 6       | 1                | 109   |
| 80- år  | 19            | 71   | 10      | 0                | 31    |
| <b>Skema udfyldt af</b>                             |               |      |         |                  |       |
| Patienten   | 22            | 70   | 7       | 1                | 179   |
| Pårørende   | 25            | 75   | 0       | 0                | 16    |
| <b>Modersmål</b>                                    |               |      |         |                  |       |
| Dansk   | 22            | 70   | 7       | 1                | 192   |
| Ikke dansk  | -             | -    | -       | -                | 4     |
| <b>Indlæggelsesform</b>                             |               |      |         |                  |       |
| Akut  | 29            | 66   | 5       | 0                | 98    |
| Planlagt  | 15            | 76   | 8       | 1                | 101   |
| <b>Afsnitsnavn</b>                                  |               |      |         |                  |       |
| Sengeafsnit P5 øst                                  | 21            | 69   | 8       | 1                | 108   |
| Sengeafsnit P5 vest                                 | 22            | 73   | 5       | 0                | 83    |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                      | 25            | 75   | 0       | 0                | 8     |
| <b>Diagnose</b>                                     |               |      |         |                  |       |
| Dm16.9  | 5             | 89   | 5       | 0                | 19    |
| Dm17.9  | 16            | 78   | 6       | 0                | 32    |
| Øvrige  | 25            | 68   | 7       | 1                | 148   |

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   | 19           | 72  | 6      | 2               | 195   |
| <b>Køn</b>   |              |     |        |                 |       |
| Mand   | 19           | 77  | 2      | 1               | 93    |
| Kvinde   | 20           | 68  | 10     | 3               | 102   |
| <b>Aldersgruppe</b>  |              |     |        |                 |       |
| 0-19 år  | 40           | 60  | 0      | 0               | 10    |
| 20-39 år   | 42           | 58  | 0      | 0               | 12    |
| 40-59 år   | 29           | 60  | 6      | 6               | 35    |
| 60-79 år   | 15           | 75  | 8      | 2               | 108   |
| 80- år   | 10           | 87  | 3      | 0               | 30    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |              |     |        |                 |       |
| Patienten  | 20           | 72  | 6      | 2               | 177   |
| Pårørende  | 21           | 79  | 0      | 0               | 14    |
| <b>Modersmål</b>   |              |     |        |                 |       |
| Dansk  | 20           | 72  | 6      | 2               | 189   |
| Ikke dansk   | -            | -   | -      | -               | 3     |
| <b>Indlæggelsesform</b>  |              |     |        |                 |       |
| Akut   | 24           | 70  | 4      | 2               | 96    |
| Planlagt   | 15           | 75  | 8      | 2               | 99    |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |              |     |        |                 |       |
| Sengeafsnit P5 øst   | 18           | 73  | 6      | 4               | 106   |
| Sengeafsnit P5 vest  | 20           | 73  | 7      | 0               | 81    |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                                   | 38           | 63  | 0      | 0               | 8     |
| <b>Diagnose</b>  |              |     |        |                 |       |
| Dm16.9   | 17           | 72  | 11     | 0               | 18    |
| Dm17.9   | 17           | 83  | 0      | 0               | 30    |
| Øvrige   | 20           | 70  | 7      | 3               | 147   |

**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  | 44            | 52   | 4       | 0                | 101   | 2                   | 102                    |
| <b>Køn</b>  |               |      |         |                  |       |                     |                        |
| Mand  | 50            | 48   | 2       | 0                | 42    | 1                   | 54                     |
| Kvinde  | 39            | 56   | 5       | 0                | 59    | 1                   | 48                     |
| <b>Aldersgruppe</b>   |               |      |         |                  |       |                     |                        |
| 0-19 år   | -             | -    | -       | -                | 1     | 0                   | 9                      |
| 20-39 år  | 50            | 50   | 0       | 0                | 6     | 0                   | 6                      |
| 40-59 år  | 58            | 42   | 0       | 0                | 19    | 2                   | 17                     |
| 60-79 år  | 42            | 55   | 3       | 0                | 69    | 0                   | 43                     |
| 80- år  | 17            | 67   | 17      | 0                | 6     | 0                   | 27                     |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |               |      |         |                  |       |                     |                        |
| Patienten   | 42            | 54   | 4       | 0                | 97    | 2                   | 83                     |
| Pårørende   | -             | -    | -       | -                | 2     | 0                   | 14                     |
| <b>Modersmål</b>  |               |      |         |                  |       |                     |                        |
| Dansk   | 44            | 52   | 4       | 0                | 100   | 1                   | 94                     |
| Ikke dansk  | -             | -    | -       | -                | 0     | 1                   | 3                      |
| <b>Indlæggelsesform</b>   |               |      |         |                  |       |                     |                        |
| Akut  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                   | 102                    |
| Planlagt  | 44            | 52   | 4       | 0                | 101   | 2                   | 0                      |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |               |      |         |                  |       |                     |                        |
| Sengeafsnit P5 øst  | 35            | 58   | 8       | 0                | 52    | 1                   | 57                     |
| Sengeafsnit P5 vest   | 53            | 47   | 0       | 0                | 47    | 1                   | 38                     |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | -             | -    | -       | -                | 2     | 0                   | 7                      |
| <b>Diagnose</b>   |               |      |         |                  |       |                     |                        |
| Dm16.9  | 56            | 44   | 0       | 0                | 18    | 0                   | 1                      |
| Dm17.9  | 41            | 56   | 3       | 0                | 32    | 0                   | 0                      |
| Øvrige  | 41            | 53   | 6       | 0                | 51    | 2                   | 101                    |

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? |              |     |        |                 |       |
|--|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
|  | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
|  | %            | %   | %      | %               | n     |
| Alle   | 53           | 45  | 2      | 0               | 202   |
| <b>Køn</b>                                     |              |     |        |                 |       |
| Mand   | 49           | 49  | 2      | 0               | 96    |
| Kvinde   | 57           | 41  | 3      | 0               | 106   |
| <b>Aldersgruppe</b>                            |              |     |        |                 |       |
| 0-19 år  | 40           | 60  | 0      | 0               | 10    |
| 20-39 år                                       | 23           | 77  | 0      | 0               | 13    |
| 40-59 år                                       | 55           | 42  | 3      | 0               | 38    |
| 60-79 år                                       | 57           | 39  | 4      | 0               | 112   |
| 80- år   | 52           | 48  | 0      | 0               | 29    |
| <b>Skema udfyldt af</b>                        |              |     |        |                 |       |
| Patienten                                      | 53           | 45  | 3      | 0               | 182   |
| Pårørende                                      | 53           | 47  | 0      | 0               | 15    |
| <b>Modersmål</b>                               |              |     |        |                 |       |
| Dansk  | 54           | 43  | 3      | 0               | 194   |
| Ikke dansk                                     | -            | -   | -      | -               | 4     |
| <b>Indlæggelsesform</b>                        |              |     |        |                 |       |
| Akut   | 52           | 46  | 2      | 0               | 98    |
| Planlagt                                       | 54           | 43  | 3      | 0               | 104   |
| <b>Afsnitsnavn</b>                             |              |     |        |                 |       |
| Sengeafsnit P5 øst                             | 48           | 51  | 1      | 0               | 111   |
| Sengeafsnit P5 vest                            | 59           | 36  | 5      | 0               | 83    |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                 | 63           | 38  | 0      | 0               | 8     |
| <b>Diagnose</b>                                |              |     |        |                 |       |
| Dm16.9   | 67           | 28  | 6      | 0               | 18    |
| Dm17.9   | 59           | 41  | 0      | 0               | 32    |
| Øvrige   | 50           | 47  | 3      | 0               | 152   |

**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   | 45             | 28               | 18                     | 10             | 94    | 10                  |
| <b>Køn</b>   |                |                  |                        |                |       |                     |
| Mand   | 41             | 33               | 18                     | 8              | 49    | 5                   |
| Kvinde   | 49             | 22               | 18                     | 11             | 45    | 5                   |
| <b>Aldersgruppe</b>  |                |                  |                        |                |       |                     |
| 0-19 år  | -              | -                | -                      | -              | 4     | 0                   |
| 20-39 år   | 44             | 33               | 22                     | 0              | 9     | 1                   |
| 40-59 år   | 50             | 25               | 20                     | 5              | 20    | 1                   |
| 60-79 år   | 45             | 26               | 17                     | 13             | 47    | 6                   |
| 80- år   | 43             | 29               | 14                     | 14             | 14    | 2                   |
| <b>Skema udfyldt af</b>                                      |                |                  |                        |                |       |                     |
| Patienten  | 43             | 28               | 20                     | 9              | 86    | 7                   |
| Pårørende  | 67             | 33               | 0                      | 0              | 6     | 2                   |
| <b>Modersmål</b>   |                |                  |                        |                |       |                     |
| Dansk  | 46             | 27               | 19                     | 9              | 90    | 9                   |
| Ikke dansk   | -              | -                | -                      | -              | 2     | 0                   |
| <b>Indlæggelsesform</b>                                      |                |                  |                        |                |       |                     |
| Akut   | 39             | 28               | 20                     | 13             | 46    | 6                   |
| Planlagt   | 50             | 27               | 17                     | 6              | 48    | 4                   |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |                |                  |                        |                |       |                     |
| Sengeafsnit P5 øst   | 44             | 28               | 19                     | 9              | 57    | 5                   |
| Sengeafsnit P5 vest  | 50             | 24               | 15                     | 12             | 34    | 5                   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                               | -              | -                | -                      | -              | 3     | 0                   |
| <b>Diagnose</b>  |                |                  |                        |                |       |                     |
| Dm16.9   | 80             | 20               | 0                      | 0              | 5     | 0                   |
| Dm17.9   | 53             | 33               | 7                      | 7              | 15    | 1                   |
| Øvrige   | 41             | 27               | 22                     | 11             | 74    | 9                   |

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  | 46                   | 43                        | 12  | 191   |
| <b>Køn</b>  |                      |                           |     |       |
| Mand  | 36                   | 53                        | 11  | 92    |
| Kvinde  | 55                   | 33                        | 12  | 99    |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                      |                           |     |       |
| 0-19 år   | 40                   | 50                        | 10  | 10    |
| 20-39 år  | 38                   | 54                        | 8   | 13    |
| 40-59 år  | 38                   | 51                        | 11  | 37    |
| 60-79 år  | 50                   | 37                        | 13  | 105   |
| 80- år  | 46                   | 46                        | 8   | 26    |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |                      |                           |     |       |
| Patienten   | 47                   | 42                        | 12  | 173   |
| Pårørende   | 29                   | 57                        | 14  | 14    |
| <b>Modersmål</b>  |                      |                           |     |       |
| Dansk   | 47                   | 41                        | 12  | 184   |
| Ikke dansk  | -                    | -                         | -   | 4     |
| <b>Indlæggelsesform</b>   |                      |                           |     |       |
| Akut  | 40                   | 43                        | 16  | 92    |
| Planlagt  | 51                   | 42                        | 7   | 99    |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                      |                           |     |       |
| Sengeafsnit P5 øst  | 50                   | 37                        | 13  | 109   |
| Sengeafsnit P5 vest   | 42                   | 49                        | 9   | 76    |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | 0                    | 83                        | 17  | 6     |
| <b>Diagnose</b>   |                      |                           |     |       |
| Dm16.9  | 31                   | 56                        | 13  | 16    |
| Dm17.9  | 52                   | 39                        | 10  | 31    |
| Øvrige  | 46                   | 42                        | 12  | 144   |

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?<br>(minimum indlagt to døgn) |                      |                           |     |       |
|--|----------------------|---------------------------|-----|-------|
|  | Ja, én kontaktperson | Ja, flere kontaktpersoner | Nej | Antal |
|  | %                    | %                         | %   | n     |
| Alle   | 40                   | 45                        | 14  | 97    |
| <b>Køn</b>   |                      |                           |     |       |
| Mand   | 34                   | 53                        | 13  | 47    |
| Kvinde   | 46                   | 38                        | 16  | 50    |
| <b>Aldersgruppe</b>  |                      |                           |     |       |
| 0-19 år  | -                    | -                         | -   | 4     |
| 20-39 år   | -                    | -                         | -   | 2     |
| 40-59 år   | 47                   | 47                        | 6   | 17    |
| 60-79 år   | 42                   | 40                        | 18  | 57    |
| 80- år   | 35                   | 53                        | 12  | 17    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |                      |                           |     |       |
| Patienten  | 41                   | 45                        | 14  | 83    |
| Pårørende  | 33                   | 50                        | 17  | 12    |
| <b>Modersmål</b>   |                      |                           |     |       |
| Dansk  | 41                   | 44                        | 15  | 94    |
| Ikke dansk   | -                    | -                         | -   | 1     |
| <b>Indlæggelsesform</b>  |                      |                           |     |       |
| Akut   | 37                   | 43                        | 20  | 51    |
| Planlagt   | 43                   | 48                        | 9   | 46    |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |                      |                           |     |       |
| Sengeafsnit P5 øst   | 44                   | 38                        | 17  | 52    |
| Sengeafsnit P5 vest  | 40                   | 50                        | 10  | 40    |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 0                    | 80                        | 20  | 5     |
| <b>Diagnose</b>  |                      |                           |     |       |
| Dm16.9   | 33                   | 58                        | 8   | 12    |
| Dm17.9   | 50                   | 35                        | 15  | 20    |
| Øvrige   | 38                   | 46                        | 15  | 65    |

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  | 41            | 55   | 4       | 0                | 78    | 3                        |
| <b>Køn</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Mand  | 42            | 55   | 3       | 0                | 38    | 2                        |
| Kvinde  | 40            | 55   | 5       | 0                | 40    | 1                        |
| <b>Aldersgruppe</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| 0-19 år   | -             | -    | -       | -                | 3     | 0                        |
| 20-39 år  | -             | -    | -       | -                | 1     | 1                        |
| 40-59 år  | 31            | 69   | 0       | 0                | 16    | 0                        |
| 60-79 år  | 48            | 50   | 2       | 0                | 44    | 1                        |
| 80- år  | 29            | 64   | 7       | 0                | 14    | 1                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Patienten   | 42            | 55   | 3       | 0                | 66    | 3                        |
| Pårørende   | 30            | 60   | 10      | 0                | 10    | 0                        |
| <b>Modersmål</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Dansk   | 41            | 55   | 4       | 0                | 75    | 3                        |
| Ikke dansk  | -             | -    | -       | -                | 1     | 0                        |
| <b>Indlæggelsesform</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Akut  | 38            | 57   | 5       | 0                | 37    | 2                        |
| Planlagt  | 44            | 54   | 2       | 0                | 41    | 1                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Sengeafsnit P5 øst  | 48            | 50   | 3       | 0                | 40    | 2                        |
| Sengeafsnit P5 vest   | 37            | 57   | 6       | 0                | 35    | 1                        |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | -             | -    | -       | -                | 3     | 0                        |
| <b>Diagnose</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Dm16.9  | 18            | 82   | 0       | 0                | 11    | 0                        |
| Dm17.9  | 59            | 41   | 0       | 0                | 17    | 0                        |
| Øvrige  | 40            | 54   | 6       | 0                | 50    | 3                        |



**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   | 36            | 61   | 3       | 0                | 168   | 29                       |
| <b>Køn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Mand   | 39            | 60   | 1       | 0                | 83    | 10                       |
| Kvinde   | 33            | 62   | 5       | 0                | 85    | 19                       |
| <b>Aldersgruppe</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| 0-19 år  | 50            | 33   | 17      | 0                | 6     | 3                        |
| 20-39 år   | 25            | 67   | 8       | 0                | 12    | 1                        |
| 40-59 år   | 29            | 69   | 3       | 0                | 35    | 3                        |
| 60-79 år   | 40            | 58   | 2       | 0                | 91    | 15                       |
| 80- år   | 33            | 67   | 0       | 0                | 24    | 7                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Patienten  | 35            | 62   | 3       | 0                | 150   | 28                       |
| Pårørende  | 43            | 57   | 0       | 0                | 14    | 0                        |
| <b>Modersmål</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Dansk  | 36            | 61   | 3       | 0                | 161   | 28                       |
| Ikke dansk   | -             | -    | -       | -                | 4     | 0                        |
| <b>Indlæggelsesform</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Akut   | 38            | 60   | 1       | 0                | 78    | 19                       |
| Planlagt   | 33            | 62   | 4       | 0                | 90    | 10                       |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Sengeafsnit P5 øst   | 34            | 62   | 3       | 0                | 90    | 16                       |
| Sengeafsnit P5 vest  | 36            | 61   | 3       | 0                | 72    | 12                       |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 50            | 50   | 0       | 0                | 6     | 1                        |
| <b>Diagnose</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Dm16.9   | 47            | 53   | 0       | 0                | 15    | 4                        |
| Dm17.9   | 44            | 56   | 0       | 0                | 27    | 3                        |
| Øvrige   | 33            | 63   | 4       | 0                | 126   | 22                       |

**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   | 1         | 94       | 6        | 198   |
| <b>Køn</b>   |           |          |          |       |
| Mand   | 1         | 94       | 5        | 94    |
| Kvinde   | 0         | 94       | 6        | 104   |
| <b>Aldersgruppe</b>  |           |          |          |       |
| 0-19 år  | 0         | 100      | 0        | 9     |
| 20-39 år   | 0         | 100      | 0        | 13    |
| 40-59 år   | 0         | 97       | 3        | 37    |
| 60-79 år   | 1         | 91       | 8        | 108   |
| 80- år   | 0         | 97       | 3        | 31    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |           |          |          |       |
| Patienten  | 1         | 93       | 6        | 180   |
| Pårørende  | 0         | 100      | 0        | 14    |
| <b>Modersmål</b>   |           |          |          |       |
| Dansk  | 1         | 94       | 6        | 191   |
| Ikke dansk   | -         | -        | -        | 4     |
| <b>Indlæggelsesform</b>  |           |          |          |       |
| Akut   | 1         | 94       | 5        | 95    |
| Planlagt   | 0         | 94       | 6        | 103   |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |           |          |          |       |
| Sengeafsnit P5 øst   | 1         | 93       | 6        | 109   |
| Sengeafsnit P5 vest  | 0         | 96       | 4        | 82    |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 0         | 86       | 14       | 7     |
| <b>Diagnose</b>  |           |          |          |       |
| Dm16.9   | 0         | 100      | 0        | 19    |
| Dm17.9   | 0         | 94       | 6        | 31    |
| Øvrige   | 1         | 93       | 6        | 148   |

**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         | 92       | 8        | 113   | 86                   |
| <b>Køn</b>   |           |          |          |       |                      |
| Mand   | 0         | 90       | 10       | 60    | 35                   |
| Kvinde   | 0         | 94       | 6        | 53    | 51                   |
| <b>Aldersgruppe</b>  |           |          |          |       |                      |
| 0-19 år  | 0         | 88       | 13       | 8     | 1                    |
| 20-39 år   | 0         | 100      | 0        | 7     | 6                    |
| 40-59 år   | 0         | 95       | 5        | 20    | 17                   |
| 60-79 år   | 0         | 89       | 11       | 56    | 54                   |
| 80- år   | 0         | 95       | 5        | 22    | 8                    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |           |          |          |       |                      |
| Patienten  | 0         | 92       | 8        | 96    | 84                   |
| Pårørende  | 0         | 93       | 7        | 15    | 0                    |
| <b>Modersmål</b>   |           |          |          |       |                      |
| Dansk  | 0         | 92       | 8        | 109   | 83                   |
| Ikke dansk   | -         | -        | -        | 2     | 2                    |
| <b>Indlæggelsesform</b>  |           |          |          |       |                      |
| Akut   | 0         | 93       | 7        | 57    | 39                   |
| Planlagt   | 0         | 91       | 9        | 56    | 47                   |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |           |          |          |       |                      |
| Sengeafsnit P5 øst   | 0         | 88       | 12       | 60    | 49                   |
| Sengeafsnit P5 vest  | 0         | 96       | 4        | 48    | 34                   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 0         | 100      | 0        | 5     | 3                    |
| <b>Diagnose</b>  |           |          |          |       |                      |
| Dm16.9   | 0         | 91       | 9        | 11    | 8                    |
| Dm17.9   | 0         | 95       | 5        | 20    | 11                   |
| Øvrige   | 0         | 91       | 9        | 82    | 67                   |

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   | 64             | 28               | 6                      | 2              | 194   | 6                        |
| <b>Køn</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand   | 65             | 30               | 3                      | 2              | 93    | 1                        |
| Kvinde   | 64             | 27               | 8                      | 1              | 101   | 5                        |
| <b>Aldersgruppe</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| 0-19 år  | 60             | 20               | 10                     | 10             | 10    | 0                        |
| 20-39 år   | 54             | 46               | 0                      | 0              | 13    | 0                        |
| 40-59 år   | 56             | 41               | 3                      | 0              | 34    | 3                        |
| 60-79 år   | 69             | 23               | 6                      | 1              | 108   | 2                        |
| 80- år   | 62             | 28               | 7                      | 3              | 29    | 1                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten  | 64             | 29               | 5                      | 2              | 174   | 6                        |
| Pårørende  | 69             | 25               | 6                      | 0              | 16    | 0                        |
| <b>Modersmål</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk  | 65             | 28               | 5                      | 2              | 188   | 5                        |
| Ikke dansk   | -              | -                | -                      | -              | 3     | 1                        |
| <b>Indlæggelsesform</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Akut   | 62             | 28               | 6                      | 3              | 95    | 2                        |
| Planlagt   | 67             | 28               | 5                      | 0              | 99    | 4                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Sengeafsnit P5 øst   | 63             | 28               | 8                      | 1              | 106   | 5                        |
| Sengeafsnit P5 vest  | 68             | 28               | 3                      | 3              | 80    | 1                        |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 50             | 38               | 13                     | 0              | 8     | 0                        |
| <b>Diagnose</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dm16.9   | 78             | 17               | 0                      | 6              | 18    | 1                        |
| Dm17.9   | 68             | 26               | 6                      | 0              | 31    | 1                        |
| Øvrige   | 62             | 30               | 6                      | 1              | 145   | 4                        |

**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   | 77             | 21               | 2                      | 0              | 192   | 10                       |
| <b>Køn</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand   | 79             | 18               | 3                      | 0              | 90    | 5                        |
| Kvinde   | 75             | 25               | 0                      | 0              | 102   | 5                        |
| <b>Aldersgruppe</b>                                      |                |                  |                        |                |       |                          |
| 0-19 år  | 60             | 40               | 0                      | 0              | 10    | 0                        |
| 20-39 år   | 69             | 23               | 8                      | 0              | 13    | 0                        |
| 40-59 år   | 81             | 19               | 0                      | 0              | 36    | 1                        |
| 60-79 år   | 82             | 16               | 2                      | 0              | 104   | 7                        |
| 80- år   | 66             | 34               | 0                      | 0              | 29    | 2                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>                                  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten  | 78             | 20               | 2                      | 0              | 173   | 9                        |
| Pårørende  | 73             | 27               | 0                      | 0              | 15    | 1                        |
| <b>Modersmål</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk  | 78             | 21               | 2                      | 0              | 185   | 10                       |
| Ikke dansk   | -              | -                | -                      | -              | 4     | 0                        |
| <b>Indlæggelsesform</b>                                  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Akut   | 77             | 22               | 1                      | 0              | 92    | 7                        |
| Planlagt   | 77             | 21               | 2                      | 0              | 100   | 3                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>                                       |                |                  |                        |                |       |                          |
| Sengeafsnit P5 øst                                       | 74             | 25               | 1                      | 0              | 108   | 3                        |
| Sengeafsnit P5 vest                                      | 80             | 17               | 3                      | 0              | 76    | 7                        |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                           | 88             | 13               | 0                      | 0              | 8     | 0                        |
| <b>Diagnose</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dm16.9   | 93             | 7                | 0                      | 0              | 15    | 3                        |
| Dm17.9   | 81             | 19               | 0                      | 0              | 32    | 0                        |
| Øvrige   | 74             | 23               | 2                      | 0              | 145   | 7                        |

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   | 66             | 29               | 4                      | 1              | 197   | 5                        |
| <b>Køn</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand   | 67             | 30               | 3                      | 0              | 93    | 2                        |
| Kvinde   | 66             | 28               | 5                      | 1              | 104   | 3                        |
| <b>Aldersgruppe</b>                                  |                |                  |                        |                |       |                          |
| 0-19 år  | 11             | 78               | 11                     | 0              | 9     | 0                        |
| 20-39 år   | 54             | 46               | 0                      | 0              | 13    | 0                        |
| 40-59 år   | 84             | 16               | 0                      | 0              | 37    | 0                        |
| 60-79 år   | 67             | 29               | 3                      | 1              | 110   | 2                        |
| 80- år   | 64             | 21               | 14                     | 0              | 28    | 3                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>                              |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten  | 67             | 29               | 3                      | 1              | 180   | 3                        |
| Pårørende  | 62             | 23               | 15                     | 0              | 13    | 2                        |
| <b>Modersmål</b>                                     |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk  | 66             | 29               | 4                      | 1              | 190   | 5                        |
| Ikke dansk   | -              | -                | -                      | -              | 4     | 0                        |
| <b>Indlæggelsesform</b>                              |                |                  |                        |                |       |                          |
| Akut   | 54             | 37               | 7                      | 1              | 94    | 4                        |
| Planlagt   | 78             | 21               | 1                      | 0              | 103   | 1                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>                                   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Sengeafsnit P5 øst                                   | 63             | 32               | 4                      | 1              | 108   | 2                        |
| Sengeafsnit P5 vest                                  | 73             | 22               | 5                      | 0              | 82    | 2                        |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                       | 43             | 57               | 0                      | 0              | 7     | 1                        |
| <b>Diagnose</b>                                      |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dm16.9   | 100            | 0                | 0                      | 0              | 18    | 1                        |
| Dm17.9   | 81             | 19               | 0                      | 0              | 32    | 0                        |
| Øvrige   | 59             | 35               | 5                      | 1              | 147   | 4                        |

**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   | 65             | 29               | 4                      | 2              | 191   | 10                       |
| <b>Køn</b>                                     |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand   | 63             | 29               | 4                      | 3              | 89    | 5                        |
| Kvinde   | 68             | 29               | 3                      | 0              | 102   | 5                        |
| <b>Aldersgruppe</b>                            |                |                  |                        |                |       |                          |
| 0-19 år  | 38             | 38               | 13                     | 13             | 8     | 1                        |
| 20-39 år                                       | 55             | 45               | 0                      | 0              | 11    | 2                        |
| 40-59 år                                       | 68             | 27               | 3                      | 3              | 37    | 0                        |
| 60-79 år                                       | 70             | 27               | 2                      | 1              | 108   | 3                        |
| 80- år   | 56             | 33               | 11                     | 0              | 27    | 4                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>                        |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten                                      | 64             | 30               | 3                      | 2              | 174   | 9                        |
| Pårørende                                      | 77             | 15               | 8                      | 0              | 13    | 1                        |
| <b>Modersmål</b>                               |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk  | 66             | 29               | 4                      | 2              | 184   | 10                       |
| Ikke dansk                                     | -              | -                | -                      | -              | 4     | 0                        |
| <b>Indlæggelsesform</b>                        |                |                  |                        |                |       |                          |
| Akut   | 59             | 34               | 4                      | 2              | 90    | 7                        |
| Planlagt                                       | 71             | 25               | 3                      | 1              | 101   | 3                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>                             |                |                  |                        |                |       |                          |
| Sengeafsnit P5 øst                             | 64             | 30               | 4                      | 2              | 102   | 8                        |
| Sengeafsnit P5 vest                            | 67             | 28               | 4                      | 1              | 82    | 1                        |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                 | 71             | 29               | 0                      | 0              | 7     | 1                        |
| <b>Diagnose</b>                                |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dm16.9   | 83             | 17               | 0                      | 0              | 18    | 1                        |
| Dm17.9   | 75             | 25               | 0                      | 0              | 32    | 0                        |
| Øvrige   | 61             | 32               | 5                      | 2              | 141   | 9                        |

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  | 56             | 40               | 3                      | 1              | 179   | 18                       |
| <b>Køn</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand  | 56             | 39               | 3                      | 2              | 88    | 7                        |
| Kvinde  | 56             | 42               | 2                      | 0              | 91    | 11                       |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| 0-19 år   | 33             | 56               | 11                     | 0              | 9     | 1                        |
| 20-39 år  | 50             | 42               | 8                      | 0              | 12    | 1                        |
| 40-59 år  | 64             | 36               | 0                      | 0              | 36    | 1                        |
| 60-79 år  | 59             | 37               | 2                      | 2              | 99    | 9                        |
| 80- år  | 43             | 52               | 4                      | 0              | 23    | 6                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten   | 56             | 40               | 3                      | 1              | 160   | 17                       |
| Pårørende   | 60             | 40               | 0                      | 0              | 15    | 1                        |
| <b>Modersmål</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk   | 56             | 40               | 3                      | 1              | 172   | 18                       |
| Ikke dansk  | -              | -                | -                      | -              | 4     | 0                        |
| <b>Indlæggelsesform</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Akut  | 56             | 38               | 5                      | 1              | 84    | 12                       |
| Planlagt  | 56             | 42               | 1                      | 1              | 95    | 6                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Sengeafsnit P5 øst  | 58             | 38               | 3                      | 1              | 100   | 10                       |
| Sengeafsnit P5 vest   | 53             | 43               | 3                      | 1              | 72    | 7                        |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | 57             | 43               | 0                      | 0              | 7     | 1                        |
| <b>Diagnose</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dm16.9  | 61             | 33               | 6                      | 0              | 18    | 1                        |
| Dm17.9  | 68             | 32               | 0                      | 0              | 31    | 1                        |
| Øvrige  | 52             | 43               | 3                      | 2              | 130   | 16                       |



**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? |     |    |       |
|--|-----|----|-------|
|  | Nej | Ja | Antal |
|  | %   | %  | n     |
| Alle   | 88  | 12 | 194   |
| <b>Køn</b>   |     |    |       |
| Mand   | 89  | 11 | 92    |
| Kvinde   | 87  | 13 | 102   |
| <b>Aldersgruppe</b>  |     |    |       |
| 0-19 år  | 90  | 10 | 10    |
| 20-39 år   | 69  | 31 | 13    |
| 40-59 år   | 81  | 19 | 37    |
| 60-79 år   | 91  | 9  | 106   |
| 80- år   | 96  | 4  | 28    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |     |    |       |
| Patienten  | 87  | 13 | 175   |
| Pårørende  | 100 | 0  | 15    |
| <b>Modersmål</b>   |     |    |       |
| Dansk  | 88  | 12 | 187   |
| Ikke dansk   | -   | -  | 4     |
| <b>Indlæggelsesform</b>  |     |    |       |
| Akut   | 91  | 9  | 95    |
| Planlagt   | 86  | 14 | 99    |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |     |    |       |
| Sengeafsnit P5 øst   | 85  | 15 | 107   |
| Sengeafsnit P5 vest  | 91  | 9  | 79    |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 100 | 0  | 8     |
| <b>Diagnose</b>  |     |    |       |
| Dm16.9   | 100 | 0  | 18    |
| Dm17.9   | 93  | 7  | 29    |
| Øvrige   | 86  | 14 | 147   |

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   | 21            | 42   | 32      | 5                | 19    | 3                                    |
| <b>Køn</b>   |               |      |         |                  |       |                                      |
| Mand   | 33            | 44   | 11      | 11               | 9     | 1                                    |
| Kvinde   | 10            | 40   | 50      | 0                | 10    | 2                                    |
| <b>Aldersgruppe</b>  |               |      |         |                  |       |                                      |
| 0-19 år  | -             | -    | -       | -                | 1     | 0                                    |
| 20-39 år   | -             | -    | -       | -                | 4     | 0                                    |
| 40-59 år   | 50            | 33   | 17      | 0                | 6     | 1                                    |
| 60-79 år   | 0             | 37   | 50      | 13               | 8     | 2                                    |
| 80- år   | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                                    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |               |      |         |                  |       |                                      |
| Patienten  | 21            | 42   | 32      | 5                | 19    | 3                                    |
| Pårørende  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                                    |
| <b>Modersmål</b>   |               |      |         |                  |       |                                      |
| Dansk  | 21            | 42   | 32      | 5                | 19    | 3                                    |
| Ikke dansk   | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                                    |
| <b>Indlæggelsesform</b>  |               |      |         |                  |       |                                      |
| Akut   | 14            | 57   | 29      | 0                | 7     | 1                                    |
| Planlagt   | 25            | 33   | 33      | 8                | 12    | 2                                    |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |               |      |         |                  |       |                                      |
| Sengeafsnit P5 øst   | 21            | 57   | 21      | 0                | 14    | 2                                    |
| Sengeafsnit P5 vest  | 20            | 0    | 60      | 20               | 5     | 1                                    |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                                    |
| <b>Diagnose</b>  |               |      |         |                  |       |                                      |
| Dm16.9   | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                                    |
| Dm17.9   | -             | -    | -       | -                | 2     | 0                                    |
| Øvrige   | 24            | 41   | 29      | 6                | 17    | 3                                    |

**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   | 72             | 18                     | 7                | 3              | 178   | 6                        |
| <b>Køn</b>   |                |                        |                  |                |       |                          |
| Mand   | 61             | 25                     | 9                | 5              | 87    | 3                        |
| Kvinde   | 82             | 11                     | 5                | 1              | 91    | 3                        |
| <b>Aldersgruppe</b>  |                |                        |                  |                |       |                          |
| 0-19 år  | 25             | 13                     | 50               | 13             | 8     | 0                        |
| 20-39 år   | 75             | 8                      | 8                | 8              | 12    | 1                        |
| 40-59 år   | 81             | 11                     | 6                | 3              | 36    | 1                        |
| 60-79 år   | 77             | 17                     | 4                | 2              | 95    | 3                        |
| 80- år   | 56             | 37                     | 7                | 0              | 27    | 1                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |                |                        |                  |                |       |                          |
| Patienten  | 73             | 17                     | 7                | 3              | 161   | 5                        |
| Pårørende  | 57             | 29                     | 14               | 0              | 14    | 0                        |
| <b>Modersmål</b>   |                |                        |                  |                |       |                          |
| Dansk  | 72             | 17                     | 8                | 3              | 172   | 5                        |
| Ikke dansk   | -              | -                      | -                | -              | 4     | 0                        |
| <b>Indlæggelsesform</b>  |                |                        |                  |                |       |                          |
| Akut   | 60             | 25                     | 13               | 2              | 85    | 4                        |
| Planlagt   | 83             | 12                     | 2                | 3              | 93    | 2                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |                |                        |                  |                |       |                          |
| Sengeafsnit P5 øst   | 65             | 22                     | 9                | 4              | 99    | 3                        |
| Sengeafsnit P5 vest  | 79             | 14                     | 5                | 1              | 73    | 3                        |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 100            | 0                      | 0                | 0              | 6     | 0                        |
| <b>Diagnose</b>  |                |                        |                  |                |       |                          |
| Dm16.9   | 76             | 18                     | 6                | 0              | 17    | 0                        |
| Dm17.9   | 86             | 14                     | 0                | 0              | 29    | 0                        |
| Øvrige   | 68             | 19                     | 9                | 4              | 132   | 6                        |

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   | 41            | 58   | 1       | 0                | 88    | 7                        | 92                        |
| <b>Køn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |                           |
| Mand   | 40            | 58   | 2       | 0                | 48    | 6                        | 36                        |
| Kvinde   | 43            | 57   | 0       | 0                | 40    | 1                        | 56                        |
| <b>Aldersgruppe</b>  |               |      |         |                  |       |                          |                           |
| 0-19 år  | 60            | 40   | 0       | 0                | 5     | 2                        | 2                         |
| 20-39 år   | 33            | 67   | 0       | 0                | 12    | 0                        | 1                         |
| 40-59 år   | 39            | 61   | 0       | 0                | 18    | 0                        | 18                        |
| 60-79 år   | 44            | 53   | 2       | 0                | 43    | 5                        | 52                        |
| 80- år   | 30            | 70   | 0       | 0                | 10    | 0                        | 19                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |               |      |         |                  |       |                          |                           |
| Patienten  | 40            | 59   | 1       | 0                | 80    | 7                        | 81                        |
| Pårørende  | 33            | 67   | 0       | 0                | 6     | 0                        | 9                         |
| <b>Modersmål</b>   |               |      |         |                  |       |                          |                           |
| Dansk  | 42            | 57   | 1       | 0                | 84    | 7                        | 89                        |
| Ikke dansk   | -             | -    | -       | -                | 3     | 0                        | 1                         |
| <b>Indlæggelsesform</b>  |               |      |         |                  |       |                          |                           |
| Akut   | 43            | 55   | 2       | 0                | 40    | 3                        | 49                        |
| Planlagt   | 40            | 60   | 0       | 0                | 48    | 4                        | 43                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |                           |
| Sengeafsnit P5 øst   | 35            | 63   | 2       | 0                | 48    | 6                        | 48                        |
| Sengeafsnit P5 vest  | 46            | 54   | 0       | 0                | 37    | 1                        | 41                        |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | -             | -    | -       | -                | 3     | 0                        | 3                         |
| <b>Diagnose</b>  |               |      |         |                  |       |                          |                           |
| Dm16.9   | 30            | 70   | 0       | 0                | 10    | 0                        | 9                         |
| Dm17.9   | 45            | 55   | 0       | 0                | 11    | 2                        | 14                        |
| Øvrige   | 42            | 57   | 1       | 0                | 67    | 5                        | 69                        |

**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  | 68             | 28               | 3                      | 1              | 192   |
| <b>Køn</b>  |                |                  |                        |                |       |
| Mand  | 63             | 33               | 3                      | 1              | 91    |
| Kvinde  | 72             | 24               | 3                      | 1              | 101   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                |                  |                        |                |       |
| 0-19 år   | 30             | 60               | 10                     | 0              | 10    |
| 20-39 år  | 62             | 31               | 8                      | 0              | 13    |
| 40-59 år  | 73             | 27               | 0                      | 0              | 37    |
| 60-79 år  | 73             | 23               | 2                      | 2              | 104   |
| 80- år  | 57             | 36               | 7                      | 0              | 28    |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |                |                  |                        |                |       |
| Patienten   | 69             | 28               | 2                      | 1              | 173   |
| Pårørende   | 53             | 33               | 13                     | 0              | 15    |
| <b>Modersmål</b>  |                |                  |                        |                |       |
| Dansk   | 68             | 28               | 3                      | 1              | 185   |
| Ikke dansk  | -              | -                | -                      | -              | 4     |
| <b>Indlæggelsesform</b>   |                |                  |                        |                |       |
| Akut  | 58             | 37               | 4                      | 1              | 93    |
| Planlagt  | 77             | 20               | 2                      | 1              | 99    |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                |                  |                        |                |       |
| Sengeafsnit P5 øst  | 64             | 32               | 3                      | 1              | 104   |
| Sengeafsnit P5 vest   | 70             | 25               | 4                      | 1              | 80    |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | 88             | 13               | 0                      | 0              | 8     |
| <b>Diagnose</b>   |                |                  |                        |                |       |
| Dm16.9  | 83             | 17               | 0                      | 0              | 18    |
| Dm17.9  | 81             | 19               | 0                      | 0              | 31    |
| Øvrige  | 63             | 31               | 4                      | 1              | 143   |

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  | 36                   | 37                       | 12           | 15                            | 151   | 36                                |
| <b>Køn</b>  |                      |                          |              |                               |       |                                   |
| Mand  | 38                   | 37                       | 7            | 18                            | 71    | 18                                |
| Kvinde  | 35                   | 37                       | 16           | 11                            | 80    | 18                                |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                      |                          |              |                               |       |                                   |
| 0-19 år   | 10                   | 60                       | 0            | 30                            | 10    | 0                                 |
| 20-39 år  | 27                   | 64                       | 0            | 9                             | 11    | 1                                 |
| 40-59 år  | 42                   | 31                       | 23           | 4                             | 26    | 10                                |
| 60-79 år  | 42                   | 34                       | 14           | 10                            | 86    | 18                                |
| 80- år  | 22                   | 33                       | 0            | 44                            | 18    | 7                                 |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |                      |                          |              |                               |       |                                   |
| Patienten   | 39                   | 36                       | 13           | 12                            | 135   | 34                                |
| Pårørende   | 17                   | 33                       | 0            | 50                            | 12    | 2                                 |
| <b>Modersmål</b>  |                      |                          |              |                               |       |                                   |
| Dansk   | 37                   | 37                       | 12           | 14                            | 145   | 35                                |
| Ikke dansk  | -                    | -                        | -            | -                             | 4     | 0                                 |
| <b>Indlæggelsesform</b>   |                      |                          |              |                               |       |                                   |
| Akut  | 10                   | 59                       | 0            | 31                            | 59    | 28                                |
| Planlagt  | 53                   | 23                       | 20           | 4                             | 92    | 8                                 |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                      |                          |              |                               |       |                                   |
| Sengeafsnit P5 øst  | 27                   | 45                       | 12           | 16                            | 89    | 13                                |
| Sengeafsnit P5 vest   | 52                   | 24                       | 12           | 12                            | 58    | 20                                |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | -                    | -                        | -            | -                             | 4     | 3                                 |
| <b>Diagnose</b>   |                      |                          |              |                               |       |                                   |
| Dm16.9  | 61                   | 6                        | 22           | 11                            | 18    | 0                                 |
| Dm17.9  | 59                   | 17                       | 21           | 3                             | 29    | 1                                 |
| Øvrige  | 26                   | 48                       | 8            | 18                            | 104   | 35                                |

**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  | 43           | 55  | 2      | 0               | 123   | 1                  |
| <b>Køn</b>  |              |     |        |                 |       |                    |
| Mand  | 38           | 58  | 4      | 0               | 55    | 1                  |
| Kvinde  | 47           | 53  | 0      | 0               | 68    | 0                  |
| <b>Aldersgruppe</b>   |              |     |        |                 |       |                    |
| 0-19 år   | 14           | 86  | 0      | 0               | 7     | 0                  |
| 20-39 år  | 50           | 50  | 0      | 0               | 10    | 0                  |
| 40-59 år  | 46           | 54  | 0      | 0               | 24    | 1                  |
| 60-79 år  | 46           | 51  | 3      | 0               | 74    | 0                  |
| 80- år  | 25           | 75  | 0      | 0               | 8     | 0                  |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |              |     |        |                 |       |                    |
| Patienten   | 43           | 55  | 2      | 0               | 114   | 1                  |
| Pårørende   | 40           | 60  | 0      | 0               | 5     | 0                  |
| <b>Modersmål</b>  |              |     |        |                 |       |                    |
| Dansk   | 44           | 54  | 2      | 0               | 118   | 1                  |
| Ikke dansk  | -            | -   | -      | -               | 3     | 0                  |
| <b>Indlæggelsesform</b>   |              |     |        |                 |       |                    |
| Akut  | 28           | 72  | 0      | 0               | 36    | 1                  |
| Planlagt  | 49           | 48  | 2      | 0               | 87    | 0                  |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |              |     |        |                 |       |                    |
| Sengeafsnit P5 øst  | 44           | 54  | 1      | 0               | 72    | 1                  |
| Sengeafsnit P5 vest   | 44           | 54  | 2      | 0               | 48    | 0                  |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                                    | -            | -   | -      | -               | 3     | 0                  |
| <b>Diagnose</b>   |              |     |        |                 |       |                    |
| Dm16.9  | 27           | 67  | 7      | 0               | 15    | 0                  |
| Dm17.9  | 61           | 39  | 0      | 0               | 28    | 0                  |
| Øvrige  | 40           | 59  | 1      | 0               | 80    | 1                  |

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  | 48           | 50  | 2      | 1               | 193   |
| <b>Køn</b>  |              |     |        |                 |       |
| Mand  | 48           | 49  | 1      | 1               | 89    |
| Kvinde  | 48           | 50  | 2      | 0               | 104   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |              |     |        |                 |       |
| 0-19 år   | 33           | 56  | 11     | 0               | 9     |
| 20-39 år  | 46           | 54  | 0      | 0               | 13    |
| 40-59 år  | 61           | 39  | 0      | 0               | 36    |
| 60-79 år  | 48           | 50  | 1      | 1               | 106   |
| 80- år  | 38           | 59  | 3      | 0               | 29    |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |              |     |        |                 |       |
| Patienten   | 48           | 50  | 1      | 1               | 174   |
| Pårørende   | 47           | 47  | 7      | 0               | 15    |
| <b>Modersmål</b>  |              |     |        |                 |       |
| Dansk   | 48           | 50  | 2      | 1               | 187   |
| Ikke dansk  | -            | -   | -      | -               | 3     |
| <b>Indlæggelsesform</b>   |              |     |        |                 |       |
| Akut  | 44           | 52  | 3      | 1               | 91    |
| Planlagt  | 52           | 48  | 0      | 0               | 102   |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |              |     |        |                 |       |
| Sengeafsnit P5 øst  | 44           | 54  | 2      | 0               | 104   |
| Sengeafsnit P5 vest   | 54           | 43  | 1      | 1               | 81    |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | 38           | 63  | 0      | 0               | 8     |
| <b>Diagnose</b>   |              |     |        |                 |       |
| Dm16.9  | 63           | 32  | 5      | 0               | 19    |
| Dm17.9  | 52           | 48  | 0      | 0               | 31    |
| Øvrige  | 45           | 52  | 1      | 1               | 143   |



**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   | 39         | 51   | 9     | 2           | 199   |
| <b>Køn</b>   |            |      |       |             |       |
| Mand   | 46         | 45   | 9     | 1           | 94    |
| Kvinde   | 33         | 56   | 9     | 2           | 105   |
| <b>Aldersgruppe</b>  |            |      |       |             |       |
| 0-19 år  | 40         | 60   | 0     | 0           | 10    |
| 20-39 år   | 38         | 54   | 0     | 8           | 13    |
| 40-59 år   | 57         | 35   | 8     | 0           | 37    |
| 60-79 år   | 40         | 51   | 9     | 0           | 108   |
| 80- år   | 16         | 65   | 13    | 6           | 31    |
| <b>Skema udfyldt af</b>                                    |            |      |       |             |       |
| Patienten  | 41         | 50   | 8     | 1           | 179   |
| Pårørende  | 31         | 56   | 12    | 0           | 16    |
| <b>Modersmål</b>   |            |      |       |             |       |
| Dansk  | 40         | 51   | 8     | 1           | 192   |
| Ikke dansk   | -          | -    | -     | -           | 4     |
| <b>Indlæggelsesform</b>                                    |            |      |       |             |       |
| Akut   | 40         | 49   | 8     | 3           | 96    |
| Planlagt   | 39         | 52   | 9     | 0           | 103   |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |            |      |       |             |       |
| Sengeafsnit P5 øst   | 39         | 52   | 8     | 1           | 108   |
| Sengeafsnit P5 vest  | 40         | 49   | 8     | 2           | 83    |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                             | 38         | 50   | 13    | 0           | 8     |
| <b>Diagnose</b>  |            |      |       |             |       |
| Dm16.9   | 39         | 56   | 6     | 0           | 18    |
| Dm17.9   | 47         | 47   | 6     | 0           | 32    |
| Øvrige   | 38         | 51   | 9     | 2           | 149   |

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  | 37            | 47   | 8       | 8                | 75    | 12                       | 111                  |
| <b>Køn</b>  |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| Mand  | 33            | 48   | 9       | 9                | 33    | 6                        | 56                   |
| Kvinde  | 40            | 45   | 7       | 7                | 42    | 6                        | 55                   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| 0-19 år   | -             | -    | -       | -                | 2     | 1                        | 7                    |
| 20-39 år  | -             | -    | -       | -                | 2     | 1                        | 10                   |
| 40-59 år  | 45            | 45   | 0       | 9                | 11    | 2                        | 24                   |
| 60-79 år  | 45            | 47   | 8       | 0                | 38    | 6                        | 64                   |
| 80- år  | 27            | 41   | 14      | 18               | 22    | 2                        | 6                    |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| Patienten   | 40            | 48   | 6       | 5                | 62    | 10                       | 107                  |
| Pårørende   | 25            | 42   | 17      | 17               | 12    | 1                        | 3                    |
| <b>Modersmål</b>  |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| Dansk   | 38            | 48   | 8       | 6                | 71    | 10                       | 110                  |
| Ikke dansk  | -             | -    | -       | -                | 2     | 1                        | 1                    |
| <b>Indlæggelsesform</b>   |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| Akut  | 40            | 43   | 8       | 9                | 53    | 9                        | 35                   |
| Planlagt  | 32            | 55   | 9       | 5                | 22    | 3                        | 76                   |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| Sengeafsnit P5 øst  | 31            | 53   | 8       | 8                | 36    | 9                        | 64                   |
| Sengeafsnit P5 vest   | 41            | 41   | 9       | 9                | 34    | 3                        | 44                   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | 60            | 40   | 0       | 0                | 5     | 0                        | 3                    |
| <b>Diagnose</b>   |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| Dm16.9  | 20            | 60   | 20      | 0                | 5     | 1                        | 13                   |
| Dm17.9  | 20            | 40   | 20      | 20               | 5     | 2                        | 25                   |
| Øvrige  | 40            | 46   | 6       | 8                | 65    | 9                        | 73                   |

**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   | 22            | 71   | 5       | 1                | 76    | 121                      |
| <b>Køn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Mand   | 21            | 73   | 6       | 0                | 33    | 58                       |
| Kvinde   | 23            | 70   | 5       | 2                | 43    | 63                       |
| <b>Aldersgruppe</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| 0-19 år  | -             | -    | -       | -                | 1     | 8                        |
| 20-39 år   | -             | -    | -       | -                | 4     | 9                        |
| 40-59 år   | 25            | 75   | 0       | 0                | 12    | 25                       |
| 60-79 år   | 20            | 75   | 5       | 0                | 44    | 65                       |
| 80- år   | 27            | 53   | 13      | 7                | 15    | 14                       |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Patienten  | 23            | 72   | 4       | 0                | 69    | 110                      |
| Pårørende  | 0             | 60   | 20      | 20               | 5     | 10                       |
| <b>Modersmål</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Dansk  | 23            | 70   | 6       | 1                | 71    | 119                      |
| Ikke dansk   | -             | -    | -       | -                | 2     | 2                        |
| <b>Indlæggelsesform</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Akut   | 24            | 68   | 5       | 3                | 38    | 56                       |
| Planlagt   | 21            | 74   | 5       | 0                | 38    | 65                       |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Sengeafsnit P5 øst   | 23            | 75   | 3       | 0                | 40    | 69                       |
| Sengeafsnit P5 vest  | 21            | 67   | 9       | 3                | 33    | 47                       |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | -             | -    | -       | -                | 3     | 5                        |
| <b>Diagnose</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Dm16.9   | 0             | 83   | 17      | 0                | 6     | 13                       |
| Dm17.9   | 23            | 77   | 0       | 0                | 13    | 19                       |
| Øvrige   | 25            | 68   | 5       | 2                | 57    | 89                       |

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  | 62             | 17                     | 16               | 5              | 139   | 56                   |
| <b>Køn</b>  |                |                        |                  |                |       |                      |
| Mand  | 60             | 20                     | 15               | 5              | 65    | 29                   |
| Kvinde  | 64             | 15                     | 16               | 5              | 74    | 27                   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                |                        |                  |                |       |                      |
| 0-19 år   | 50             | 17                     | 17               | 17             | 6     | 4                    |
| 20-39 år  | 64             | 18                     | 18               | 0              | 11    | 2                    |
| 40-59 år  | 83             | 13                     | 0                | 4              | 23    | 14                   |
| 60-79 år  | 58             | 19                     | 19               | 4              | 79    | 29                   |
| 80- år  | 55             | 15                     | 20               | 10             | 20    | 7                    |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |                |                        |                  |                |       |                      |
| Patienten   | 65             | 17                     | 14               | 4              | 125   | 51                   |
| Pårørende   | 42             | 25                     | 25               | 8              | 12    | 4                    |
| <b>Modersmål</b>  |                |                        |                  |                |       |                      |
| Dansk   | 64             | 16                     | 16               | 5              | 133   | 55                   |
| Ikke dansk  | -              | -                      | -                | -              | 3     | 1                    |
| <b>Indlæggelsesform</b>   |                |                        |                  |                |       |                      |
| Akut  | 57             | 20                     | 15               | 8              | 60    | 35                   |
| Planlagt  | 66             | 15                     | 16               | 3              | 79    | 21                   |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                |                        |                  |                |       |                      |
| Sengeafsnit P5 øst  | 61             | 16                     | 18               | 5              | 77    | 30                   |
| Sengeafsnit P5 vest   | 63             | 19                     | 12               | 5              | 57    | 23                   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | 60             | 20                     | 20               | 0              | 5     | 3                    |
| <b>Diagnose</b>   |                |                        |                  |                |       |                      |
| Dm16.9  | 67             | 22                     | 11               | 0              | 18    | 1                    |
| Dm17.9  | 63             | 7                      | 22               | 7              | 27    | 3                    |
| Øvrige  | 61             | 19                     | 15               | 5              | 94    | 52                   |

**Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? |                |                  |                        |                |       |                          |
|---|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
|   | 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  | 63             | 30               | 6                      | 1              | 178   | 11                       |
| <b>Køn</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand  | 58             | 33               | 8                      | 1              | 86    | 4                        |
| Kvinde  | 68             | 27               | 3                      | 1              | 92    | 7                        |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| 0-19 år   | 56             | 22               | 22                     | 0              | 9     | 1                        |
| 20-39 år  | 42             | 50               | 8                      | 0              | 12    | 0                        |
| 40-59 år  | 68             | 29               | 3                      | 0              | 34    | 1                        |
| 60-79 år  | 68             | 25               | 5                      | 2              | 102   | 5                        |
| 80- år  | 52             | 43               | 5                      | 0              | 21    | 4                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>                                       |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten   | 63             | 30               | 6                      | 1              | 161   | 10                       |
| Pårørende   | 69             | 23               | 8                      | 0              | 13    | 1                        |
| <b>Modersmål</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk   | 64             | 29               | 6                      | 1              | 171   | 11                       |
| Ikke dansk  | -              | -                | -                      | -              | 4     | 0                        |
| <b>Indlæggelsesform</b>                                       |                |                  |                        |                |       |                          |
| Akut  | 59             | 32               | 6                      | 3              | 79    | 9                        |
| Planlagt  | 67             | 28               | 5                      | 0              | 99    | 2                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Sengeafsnit P5 øst  | 61             | 29               | 9                      | 1              | 97    | 5                        |
| Sengeafsnit P5 vest   | 66             | 31               | 1                      | 1              | 74    | 5                        |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                                | 71             | 29               | 0                      | 0              | 7     | 1                        |
| <b>Diagnose</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dm16.9  | 76             | 24               | 0                      | 0              | 17    | 2                        |
| Dm17.9  | 70             | 20               | 10                     | 0              | 30    | 0                        |
| Øvrige  | 60             | 33               | 5                      | 2              | 131   | 9                        |



## Bilag 5: Kommentarsamling

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


















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

## Ortopædkirurgisk Afdeling

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

| ID | Kommentarer - Sengeafsnit P5 øst   | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 1  | Blev indlagt i forbindelse med besøg på anden afdeling.  | Godt           |
| 4  | Jeg blev modtaget i receptionen med smil og venlighed. Da jeg var meget nervøs over operationen, blev der taget godt hånd om mig fra første minut på afdelingen.   | Virkelig godt  |
| 9  | Ventetid på seks timer [på anden afdeling] for at blive henvist til indlæggelse er utrolig ringe. Ingen information om lang ventetid. Hverken skriftligt på tavlen eller mundtligt, selvom de vidste BESKED.   | Godt           |
| 12 | Blev indlagt før forventet.  | Virkelig godt  |
| 17 | Jeg var [som tidligere ansat i sundhedssystemet] noget duperet over effektiviteten i alt det indledende, så man var klar på selve dagen uden en hel masse aftaler forudgående.   | Virkelig godt  |
| 22 | Akut.  | Virkelig godt  |
| 24 | Kom fra egen læge til skadestuen [med særlig tilstand]. Fik straks noget for smerten. Derefter blev jeg indlagt på P5.   | Virkelig godt  |
| 27 | Desværre lang ventetid.  | Virkelig godt  |
| 30 | Jeg havde først været på skadestuen, hvor jeg blev behandlet, så jeg kunne overnatte hjemme og så møde til operation tidligt næste morgen.   | Virkelig godt  |
| 31 | Meget fint personale.  | Virkelig godt  |
| 33 | Ej brok, men lidt mere realistisk orientering om evt. sen operation. Kunne have hjulpet mig med at få planlagt mit fravær bedre!   | Virkelig godt  |
| 35 | Akut indlæggelse. Alt i det akutte forløb fungerede 100 procent, hvilket var med skadestue/modtagelse, narkose, operation og røntgen.  | Intet svar     |
| 36 | Jeg blev kørt til skadestuen med Falck. Både Falckfolkene og personalet på skadestuen var meget flinke og hjælpsomme.  | Virkelig godt  |
| 41 | Meget fin informationssamtale og fint informationsmateriale. Jeg følte mig velinformeret.  | Virkelig godt  |
| 42 | Blev akut indlagt efter besøg på skadestuen og røntgenfotoafsering.  | Godt           |
| 43 | Var indkaldt [om morgenen]. Da jeg kom, sagde en sygeplejerske, at hun desværre gav mig en forkert tid, hvorefter jeg blev plantet i forhallen hos frivillige for at vente til [omkring middag], det blev [en halv time senere end den sidst angivne tid]. | Godt           |
| 47 | Jeg fik mange og samme spørgsmål på skadestuen læge på ambulatoriet og to gange læge og sygeplejerske på ortopædkirurgisk afdeling, som blev nedskrevet med blyant alle gangene (og måske skrevet flere gange ind på PC bagefter?)                         | Godt           |
| 49 | Jeg blev indlagt akut.   | Virkelig godt  |
| 51 | Jeg blev indlagt med et forslået knæ og mange smerter. Ventetiden var seks timer fra [eftermiddag] til [sen aften].  | Godt           |
| 56 | God. Var indkaldt til informationsmøde.  | Virkelig godt  |
| 58 | Blev indkaldt pludseligt til operation [i efteråret], men blev ringet op af NN. Hun fortalte alt, hvad der skulle foregå, så alt var ok. Jeg var klar.   | Virkelig godt  |
| 59 | Jeg startede med indlæggelse på andet sygehus, MEN al den ros, som jeg kan give til Horsens Sygehus, giver jeg hermed.   | Virkelig godt  |









|   |           |   |                       |
|---|-----------|---|-----------------------|
|    | 60        | [ ] Jeg blev indlagt akut.  | Godt                  |
|    | 61        | Blev indlagt med [en skade].  | Godt                  |
|   | <b>ID</b> | <b>Kommentarer - Sengeafsnit P5 vest</b>  | <b>Samlet indtryk</b> |
|    | 1         | Lynhurtig behandling på skadestuen, super.  | Virkelig godt         |
|    | 4         | Det var akut indlæggelse [ ] [i sommer].  | Virkelig godt         |
|    | 6         | Overflyttet efter [nogle uger] til Horsens.   | Virkelig godt         |
|    | 10        | Udleveret materiale til [den ene] side. Det VAR [den anden side], der skulle opereres.  | Virkelig godt         |
|    | 11        | Det var en venlig person, der lyttede, og gav mig en god og klar besked om, hvordan og hvornår jeg skulle møde ind på sygehuset.  | Virkelig godt         |
|    | 19        | Sendt med ambulance [ ].  | Virkelig godt         |
|    | 20        | Det stod tydeligt og klart, hvad der skulle ske, og hvornår.  | Virkelig godt         |
|    | 24        | Blev indlagt akut.  | Godt                  |
|    | 26        | Der var ingen ventetid.   | Virkelig godt         |
|    | 32        | Den læge, jeg konsulterede [ ], mente ikke, at der var grund til at få taget røntgenbilleder, så jeg gik med smerterne i [et par uger], før jeg fik gennemtrumfet, at jeg kunne blive røntgenfotograferet på Horsens Sygehus. | Intet svar            |
|  | 34        | Fin service.  | Intet svar            |
|  | 37        | Akut indlagt.   | Godt                  |
|  | 40        | Jeg blev hasteindlagt og havde mange smerter, så jeg husker så lidt [ ].  | Intet svar            |
|   | <b>ID</b> | <b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>   | <b>Samlet indtryk</b> |
|  | 1         | Efter henvisning fra egen læge via skadestue, blev jeg indlagt akut pga. formodet betændelse.   | Virkelig godt         |
|  | 2         | Jeg kom med en meget kompliceret [legemsdel]. Så lægen ønskede en læge mere til operationen. Så indlæggelsen kom, da deres tider passede sammen. Meget godt.  | Virkelig godt         |

## Ortopædkirurgisk Afdeling



### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

| ID | Kommentarer - Sengeafsnit P5 øst  | Modtagelsen  |
|----|---|--------------|
| 4  | Min kontaktperson var der lige fra starten - perfekt.   | Virkelig god |
| 5  | Jeg ankom selv til skadestuen.  | Virkelig god |
| 6  | Lidt ventetid [om morgenen]. Det viste sig, at der ingen ledig seng var lige her og nu. Operation [et par timer efter].   | God          |
| 10 | Rar modtagelse. Super kontaktperson under hele indlæggelsen.  | Virkelig god |
| 17 | Man følte sig velkommen og menneskeligt og vedkommende modtaget.  | God          |
| 23 | Indlagt akut.   | Virkelig god |
| 24 | Kom med det samme og bød mig velkommen. Derefter kom der en af de frivillige hjælpere og fandt kaffe og kage til mig.   | Virkelig god |
| 27 | Venlig og behagelig.  | Virkelig god |
| 35 | Ok modtagelse på Ortopædkirurgisk Afdeling.   | God          |
| 39 | Følte mig tryk. Mærkede, trods personalets mange gøremål, en god samarbejdsvilje.   | Virkelig god |
| 40 | Super venlige da jeg først ankom [sent om aftenen]. Fik noget at spise, da jeg havde været undervejs [mange timer fra udlandet].  | Virkelig god |
| 41 | Alt var ok. Fornemt at jeg måtte komme aftenen før pga. rejsetid/muligheder.  | God          |
| 45 | De var rigtigt søde!  | Virkelig god |
| 52 | Dårlig, da der var uoverensstemmelse med det tidspunkt, jeg havde fået besked på at møde [tidligt om morgenen] og den faktiske tid [op af formiddagen]. Jeg blev tilbudt saft, men det kom aldrig. Og så var det for sent senere.   | Dårlig       |
| 54 | Følte mig velkommen og i gode hænder.   | Virkelig god |
| 57 | Da jeg sidst blev indlagt, blev jeg godt modtaget og ventede ikke længe, før jeg fik en seng. Første gang ([i foråret]) jeg blev indlagt, skulle jeg møde [om morgenen], blev venligt modtaget, men jeg sad og ventede i to timer, inden jeg fik en seng og kom videre - DET VAR LANG TID AT VENTE. | God          |
| 58 | Min kontaktperson NN havde fri [den pågældende dag], men andre tog over. Alt i orden.   | God          |
| 59 | Virkelig god.   | Virkelig god |
| 60 | Det var godt, at jeg hurtigt blev tilset af en læge.  | God          |
| ID | Kommentarer - Sengeafsnit P5 vest   | Modtagelsen  |
| 3  | Mødetid [tidligt om morgenen]. Urolig pga. vagtskifte, men effektive medarbejdere.  | God          |
| 4  | Kun en stor ros til hele personalet, jeg fik en fantastisk modtagelse.  | Virkelig god |
| 9  | Blev behandlet godt.  | Virkelig god |
| 10 | Alle var søde og venlige.   | Virkelig god |
| 19 | Patienten blev sendt alene af sted om aftenen og kunne efterfølgende ikke huske, hvad der var sket. Han var [gammel].   | Intet svar   |

|   |    |  |              |
|---|----|--|--------------|
|  | 20 | De var meget flinke og imødekommende, og gode til at forklare hvad der skulle ske og hvornår.  | Virkelig god |
|  | 23 | Supervenligt personale.  | Virkelig god |
|  | 29 | Blev mødt med smil og omsorg.  | Virkelig god |
|  | 30 | Ingen ventetid.  | Virkelig god |
|  | 32 | Først [et par] dage efter røntgenfotograferingen blev jeg opereret. Tidspunktet blev udskudt to gange, dvs. jeg blev skuffet to gange. | God          |
|  | 38 | Fin modtagelse.  | Virkelig god |

**ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

**Modtagelsen**

|   |   |  |              |
|---|---|--|--------------|
|  | 1 | Trods tre gange udspurgt omkring sygdomsforløb og medicinforbrug, blev der ikke noteret noget i journalen. | Virkelig god |
|  | 3 | Kan ikke huske det.  | Intet svar   |

## Ortopædkirurgisk Afdeling

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - Sengeafsnit P5 øst   | Fejlhåndtering                       |
|----|--|--------------------------------------|
| 1  | Vi oplevede, at jeg ikke kunne få insulin om morgenen, selvom mine forældre, inden de tog hjem, fik bekræftelse på, at det nok skulle skaffes. Jeg fik derfor først insulin, da mine forældre kom igen senere på eftermiddagen. Ikke rart, når man har diabetes [].  | Intet svar                           |
| 2  | At man skulle vente alt for længe, når man havde ringet efter personalet og ikke kunne komme ud af sengen.   | Intet svar                           |
| 9  | Man glemte at give en sygeplejerske besked om sårbehandling og den første sygeplejerske, der kom på besøg, tog hele frustrationen over forglemmelsen med! Hun havde en rigtig dårlig dag. De næste sygeplejersker var super søde.  | Godt                                 |
| 11 | Jeg skulle have et omslag [] lagt om mit [ben]. Jeg fik ved en fejl et omslag [beregnet til anden kropedel] i stedet. Det lå derfor ikke ordentligt om [benet], hvilket lægen syntes var for dårligt, da han opdagede det. Forklaringen var, at disse omslag bruges sjældent.  | Godt                                 |
| 13 | Medicin: Havde sagt, at jeg ikke kunne tåle morfin [], men fik klasket et smertepaster på.   | Dårligt                              |
| 15 | Der var besvær med rygmarvsbedøvelsen, der tog lang tid og var smertefuld.   | Godt                                 |
| 21 | Eventuelt på grund af personalemangel. To gange blev der ringet om natten på grund af stærke smerter. Men der kom INGEN.   | Dårligt                              |
| 26 | At sygeplejerske NN ikke vidste, hvordan det kateter, jeg havde i [kroppen], fungerede, da jeg havde smerter. Så jeg fik en pille, der ikke hjalp. Hun burde have vidst, at man skulle trykke på dosis. Også dårligt, at jeg heller ikke vidste det.   | Godt                                 |
| 29 | Jeg blev opereret ud fra fejlskøn af MR-scanning.  | Virkelig godt                        |
| 32 | Pga. [brud] under operationen blev det modsatte [ben] udsat for tryk, så [en] muskel måtte fjernes pga. ilt/blodmangel og medførte [forskellige problemer].  | Virkelig godt                        |
| 34 | For ringe smertestillelse. Ellers fint.  | Godt                                 |
| 35 | Personalet på afdelingen var presset med tid. Alt det akutte arbejde, smertestillende m.m. blev udført med det samme. Men der manglede tid til at få kontakt til et sygt barn. Og der manglede meget en SOCIALRÅDGIVER (eller at nogen hjalp os med at navigere rundt i systemerne). Vi blev på det punkt overladt til os selv.  | Intet svar                           |
| 37 | Jeg havde mange smerter og tabte mig. [Medicin] virkede ikke. [Anden medicin] virkede ikke. Min mave gik i stå. Maden er for salt på sygehuset, kunne ikke spise. Det var pillerne, jeg ikke kunne tåle.   | Intet svar                           |
| 38 | Da jeg var blevet kørt ned til operation, lå jeg og ventede på, at lægen skulle blive klar. Personalet gik og sagde, at det ville tage fem minutter. Jeg ved ikke, hvor længe jeg lå, men det var noget mere end fem minutter. Jeg havde meget ondt [], og det blev værre og værre. Jeg havde ikke nogen klokkesnor til at kalde på hjælp. Jeg måtte råbe på hjælp, men der var ingen reaktion, da døren var lukket (det var ikke personalet på P5, jeg snakker om). Efter operationen var jeg noget omtåget og fik ikke forhørt mig om det. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 50 | Ønskede mere smertestillende efter operationen.  | Intet svar                           |
| 52 | Jeg blev indkaldt til at møde fastende [] for at opereres/møde [tidligt om morgenen]. Jeg skulle have mødt [nogle timer senere] og blev opereret [om eftermiddagen], dvs. ingen væske [i ca. et halvt døgn]. Jeg fik oplyst, at det var en sekretærfejl. Den ene mente, at hendes kollega havde ringet til mig, og nu var det for sent at give mig væske.  | Dårligt                              |
| 53 | Aftalt, at jeg måtte støtte på foden efter operation. Det var en anden læge ved at lave om på :--( Men jeg opfattede, hvad der var ved at ske, og personalet lyttede til mig.  | Virkelig godt                        |

- ✎ 55 Tog et [organ]dræn for tidligt ud, hvorefter det næste sad forkert, så man måtte sætte det i en tredje gang. Godt
- ✎ 57 Personalet er forskellige, og nogle er helt klart bedre end andre. Og også mere lyttende end andre. Så det er svært at svare generelt. Jeg oplevede at komme op fra operationen [] ved middagstid, men jeg kunne ikke få andet tøj, end operationsskjorten (hvor knapperne ikke duede), på før end næste dag. Det var ubehageligt. Jeg blev dårlig af smertestillende medicin og fik det straks slettet på medicinlisten, men alligevel fik jeg den samme pille næste dag (jeg tog den ikke, jeg var kommet hjem). Personalet kendte ikke til fejlen(e)
- ✎ 62 Jeg følte afmagt og dyb frustration over at være klar til operation med faste og rent psykisk afklaret for så at få beskeden: "Kom igen i morgen, samme tid, samme sted, samme seng"! (Det skal med, at jeg kommer [langvejsfra]). Godt

**ID Kommentarer - Sengeafsnit P5 vest**

**Fejlhåndtering**

- ✎ 2 I forbindelse med opfølgning af læge og sygeplejerske blev snoren til tilkald af sygeplejerske fjernet og blev ikke sat op igen, så jeg i længere tid ikke kunne kalde på hjælp og måtte råbe, til patienten i stuen ved siden af hørte mig. Glemte at give blodfortyndende indsprøjtninger under indlæggelsen, og jeg blev ikke ordentligt informeret i at tage dem, inden jeg tog hjem. Dårligt
- ✎ 10 Der var flere gange snak om den højre hofte, hvor det altså VAR den venstre. Intet svar
- ✎ 15 Tabte min bedøvede [legemsdel] ved bedøvelsen. Dårligt
- ✎ 21 Jeg blev ignoreret. Det er jeg meget utilfreds med. Dårligt
- ✎ 22 Fejl ved bedøvelsen. Virkelig godt
- ✎ 27 Mener, jeg fik for stærk morfin, var dårlig i to-tre dage efter operationen. Personalet kendte ikke til fejlen(e)
- ✎ 31 Der var virkelig mange smerter forbundet med indsættelse af smertekateter, og det virkede ikke. Mange smerter ved rygbedøvelsen. [] Virkelig dårligt
- ✎ 32 Hvis jeg skulle sidde ned, havde jeg smerter. Når jeg skulle spise på hospitalet, klamrede jeg mig derfor til armlænene på stolen [] for ikke at komme rigtigt ned at sidde og få ondt []. Efter nogle minutters forløb kunne jeg så forsøge kun at hænge i højre armlæn. I den stilling forsøgte jeg så at få noget at spise ved hjælp af venstre hånd, men det var ret besværligt, så flere gange kunne jeg godt have spist noget mere. Intet svar

## Ortopædkirurgisk Afdeling

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - Sengeafsnit P5 øst   | Samlet indtryk                           |                       |
|----|--|--|-----------------------|
| 3  | Det har været en virkelig god oplevelse at være indlagt på P5. Hensynsfuldt og dygtigt personale som gav én tryghed i sygdomsforløbet.   | Virkelig godt                            |                       |
| 4  | Da det er anden [operation], vidste jeg jo, hvad jeg gik ind til. Det første [ben] var rigtig træls lige fra dag et. Så kunne det jo kun gå bedre. Det er bare til UG med den anden [operation]. Det går rigtig godt i det hele taget. Lækkert.  | Virkelig godt                            |                       |
| 5  | Det var første gang, jeg var indlagt på et hospital, og bortset fra det faktum at jeg var kommet til skade, var det en meget positiv oplevelse. Kompetent og venligt personale og hurtig behandling.   | Virkelig godt                            |                       |
| 14 | Blev overflyttet fra andet hospital.   | Virkelig godt                            |                       |
| 17 | Jeg følte mig godt behandlet i [det tidsrum], jeg var indlagt. Jeg havde flere smerter end forventet og fik god hjælp til at lette mig.  | Virkelig godt                            |                       |
| 18 | [Skade sket] fredag morgen []. Opereret mandag [formiddag]. Det er for lang tid.   | Virkelig godt                            |                       |
| 20 | Ind efterfølgende på skadestuen, overnattede. Virkelig dårlig service, også for mine pårørende.  | Virkelig godt                            |                       |
| 25 | Besøg af fysioterapeut første dag efter operation (på stuen) var ikke o.k. Overfladisk/ikke lyttende/provokerende. Havde direkte ondt i knæ/område omkring knæ og hofte efterfølgende. Personalet [fra anden afdeling] på anden og tredje dag helt anderledes. O.k., søde og kompetente.   | Godt                                     |                       |
| 30 | Jeg er meget tilfreds med forløbet og har kun positivt at sige om alle personer, som jeg var i kontakt med under mit ophold og til senere kontrol. Både min mand og jeg følte virkelig, at alle gjorde deres bedste for mig, og vi følte os "velkomne". Alle gjorde det godt.  | Virkelig godt                            |                       |
| 35 | Behandlingen fungerede super godt, men plejen var sparsom på grund af STORT TIDSPRES ved plejepersonalet, og ikke på grund af deres formåen eller vilje.   | Intet svar                               |                       |
| 43 | Mit behandlingsforløb efter det nye knæ har givet mig smerter. Så jeg føler mig helt nede i kælderens, deprimeret over at det trækker så langt ud med at komme sig igen. Når man spørger, siger de: "Giv tid".   | Godt                                     |                       |
| 46 | Har ikke brug for kontaktperson, har brug for kvalificeret lægelig og sygeplejefaglig behandling i hver vagt. Personalet, der uddelte mad, var ikke uddannet sundhedsfagligt og kunne overhovedet ikke hjælpe patienter, der blev dårlige i spisestuen. Personalet burde omgående erstattes med sundhedsfagligt uddannet personel. | Godt                                     |                       |
| 47 | Ventetiden fra indlæggelse til akutoperation varede fra [om morgenen] til [sent om aftenen]!   | Godt                                     |                       |
| 50 | Positiv oplevelse at være på P5.   | Virkelig godt                            |                       |
| 52 | Jeg er meget tilfreds med [operationerne], som læge NN har foretaget. Jeg havde fra tidligere patienter fået fortalt, hvor godt resultatet var, når læge NN havde opereret. Derfor valgte jeg selv Horsens sygehus og læge NN.   | Dårligt                                  |                       |
| 59 | Alt i alt kun godt til det danske sygehusvæsen i Horsens.  | Virkelig godt                            |                       |
| 60 | Behandlingen levede ikke op til mine forventninger, da jeg stadig har mange smerter hver dag.  | Godt                                     |                       |
| 62 | Et forløb, jeg selvfølgelig ikke ønsker at opleve igen.  | Godt                                     |                       |
|    | <b>ID</b>  | <b>Kommentarer - Sengeafsnit P5 vest</b> | <b>Samlet indtryk</b> |
| 3  | På opvågningen bad jeg indtil flere gange om et tæppe, fordi jeg frøs. Der gik mere end en   | Godt                                     |                       |

time, før der kom et varmetæppe pga. travlhed eller glemsel. Da jeg kom på afdelingen, var jeg flyttet til en anden stue, og her var der i forbindelse med en anden nyindlagt patient vældigt pres på. Jeg fik min aftensmad, men fra den tid [og et par timer frem] var der ingen kontakt til personalet. Ingen klokke på sengen, og da jeg omsider råbte, fordi toiletbesøg var nødvendigt, fik jeg at vide, at jeg bare kunne have ringet. Hvordan skal man det, når der ingen mulighed er for det? En nyopereret bør ikke have en sådan oplevelse af forladthed!

- |  |   |                       |
|--|---|-----------------------|
| ✎ 4  | Også stor ros til den behandling, jeg fik i den afdeling der ved fysioterapi.   | Virkelig godt         |
| ✎ 10   | Jeg havde betydeligt flere smerter i dagene efter operationen denne gang, end da jeg fik en ny hofte for [flere] år siden. (Den gang var jeg indlagt [næsten en uge]).  | Virkelig godt         |
| ✎ 17   | Omhyggelig. Jeg har været tryk under hele opholdet. Fik lov til at blive en dag længere, pga. min [ægtefælle] skulle indlægges på et andet sygehus dagen efter, så jeg [kunne nå] at blive næsten selvhjulpen. Tak!   | Virkelig godt         |
| ✎ 20   | Jeg siger tak for en meget omsorgsfuld behandling, den kunne ikke være bedre.   | Virkelig godt         |
| ✎ 26   | Det er indtil nu forløbet fuldstændig "efter bogen" med et ualmindeligt flinkt personale.   | Virkelig godt         |
| ✎ 32   | Fra de 14 dage jeg ventede, før jeg blev indlagt, vidste jeg, at jeg havde det bedst i liggende stilling eller i stående stilling, hvorimod det at sidde gav slemme smerter! På hospitalet ville man først have, at jeg skulle sidde på sengekanten, før jeg kom i stående stilling, og det medførte den mest ubehagelige situation, jeg mindes fra mit hospitalsophold. Jeg støttede mig til én af de ansatte for at komme op at stå, mens hun forsøgte at få mig ned at sidde. Jeg husker, at jeg sagde: "Det kan da ikke være rigtigt, at vi skal være modstandere!" | Intet svar            |
| ✎ 37   | <input type="checkbox"/> Jeg vurderer, at alt gik planmæssigt godt.   | Godt                  |
| ✎ 39   | Jeg blev flyttet fra tosengsstue til en firesengsstue, medens jeg var på operationsbordet. Dvs. at jeg ikke selv var klar over dette, da jeg blev ført tilbage til afdelingen. Der var ikke blevet flyttet alt mit tøj med, så det var lidt irriterende, at man ikke kunne vente med flytningen, til jeg kom tilbage på stuen.  | Godt                  |
| <b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> |   | <b>Samlet indtryk</b> |
| ✎ 1  | Under genoptræning efter [behandling] blev jeg på tredjedagen vurderet til at være klar til hjemsendelse dagen efter, af en læge, jeg ikke havde set før. Lægen beordrede <input type="checkbox"/> bedøvelsen fjernet (pumpen kunne jo ellers slukkes som forsøg?), hvilket bevirkede, at det samme aften blev nødvendig at lægge en ny bedøvelse <input type="checkbox"/> pga. smerter. Det skal bemærkes, at kontakten til behandlende læge er til ug.  | Virkelig godt         |

## Ortopædkirurgisk Afdeling

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

| ID | Kommentarer - Sengeafsnit P5 øst  | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 1  | Vi skulle selv opsøge noget information hos sygeplejerskerne.   | Godt           |
| 4  | Jeg havde fået en grim rift på benet []. De var OBS på det. Læge så på det og gav grønt lys for operation. Det blev jeg rigtig glad for. Nu var jeg jo klar både mentalt og fysisk. Under operation var jeg med hele tiden og snakkede med [flere personer] under hele forløbet. Det var dejligt.   | Virkelig godt  |
| 5  | Jeg blev løbende informeret og holdt underrettet om, hvad der skulle ske. Det virkede som om, der var meget styr på tingene og selv om fysioterapeuten havde givet mig en besked lige før udskrivelse (og som blev omgjort af operationslægen), ringede han dagen efter med den nye information til mig. God opfølgning! Indkaldelse til genoptræning og kontrol på sygehuset fulgte umiddelbart efter min udskrivelse. Fint. | Virkelig godt  |
| 7  | Manglende kontakt til kontaktperson.  | Virkelig godt  |
| 17 | Jeg synes, at det er imponerende (med al den ud- og ind-aktivitet), hvor meget information man får, inden man udskrives. Og så lige lidt medicin til at starte på osv.  | Virkelig godt  |
| 19 | Den skriftlige information til patienten skal ikke stå på lægesprog, men på et sprog som et almindeligt menneske, som jeg, kan forstå.  | Virkelig godt  |
| 27 | Ok. Fin, fin.   | Virkelig godt  |
| 31 | Super information.  | Virkelig godt  |
| 35 | Mange spørgsmål skulle der bruges socialrådgiver til, og en sådan var ikke på sygehuset. Eventuelt samarbejde med socialrådgiver fra andet sygehus?   | Intet svar     |
| 39 | Under hele forløbet under indlæggelsen befandt jeg mig godt. Tog oplevelsen som en ferie. Dog ikke derfor, jeg brækkede mit håndled. [] Jeg må affinde mig med at begrænse mine udfoldelser, kan endnu ikke skrive så godt, som førhen.   | Virkelig godt  |
| 43 | Ja, jeg er dybt skuffet. Fik nyt [knæ i sommer]. Efter træning af terapeut har jeg stadig ondt, meget ondt. Har fået kigget på det. De siger, det tager tid. Jeg har fået lavet [det andet] knæ, som der kort tid efter ikke var problemer med. Så ja, skuffet.   | Godt           |
| 46 | Meget fin information.  | Godt           |
| 47 | Alene ventetiden før operationen var generende, da jeg selv måtte rykke for besked.   | Godt           |
| 52 | Jeg bad selv om information og beskrivelse af operationsmetoden, da det havde min interesse, hvad der skete med min fod.  | Dårligt        |
| ID | Kommentarer - Sengeafsnit P5 vest   | Samlet indtryk |
| 1  | Det skriftlige materiale er måske mest henvendt til patienter noget ældre end mig.  | Virkelig godt  |
| 10 | Der var rod i papirerne, da der også var forældet materiale lagt ved. Det gav lidt forvirring.  | Virkelig godt  |
| 18 | De forklarede klart, hvad der skulle ske.   | Virkelig godt  |
| 19 | Da min [pårørende] ikke helt forstod, hvad der skete, fik vi som pårørende en virkelig god information, både når vi kom til hospitalet og via telefon.  | Virkelig godt  |






## Ortopædkirurgisk Afdeling

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

| ID | Kommentarer - Sengeafsnit P5 øst   | Samlet indtryk        |
|----|--|-----------------------|
| 4  | Jeg fik at vide, at jeg skulle støtte så meget, jeg kunne, på benet, ellers hvile. Jeg skulle huske at bruge mit nye knæ. Ved første besøg hos fysioterapeuten fik jeg et skulderklap, fordi jeg havde gjort, som man havde bedt mig om. Knæet helede helt fantastisk.   | Virkelig godt         |
| 7  | Ingen kontakt med kontaktpersonen ved udskrivelse.   | Virkelig godt         |
| 8  | Jeg blev akut indlagt med bækkenbrud og var kun indlagt i [nogle] dage. Følte mig godt og venligt behandlet, også af fysioterapeuten.  | Virkelig godt         |
| 19 | Jeg blev opereret i [den ene] skulder og regnede med, at jeg skulle til genoptræning. Det skulle jeg ikke.   | Virkelig godt         |
| 28 | Rigtig god og positiv vejledning fra fysioterapeut. Dårlig vejledning fra lægen, som sagde, at jeg "bare skulle finde en anden sport"!! []   | Virkelig godt         |
| 35 | God opfølgning i ambulatoriet bagefter.  | Intet svar            |
| 41 | Jeg tror ikke, at min læge har fået information. I så fald er det en fejl. Jeg savnede information fra læge NN om operationens forløb og resultatet inden udskrivning, samt nedtrapning af medicinering efter medicinplanens udløb ([få] dage).  | Virkelig godt         |
| 43 | Var indlagt akut [] med luftbesvær. Jeg havde da røget [i mange år]. Jeg lovede mig selv, at hvis jeg overlevede, ville jeg holde op med at ryge. Efter mange undersøgelser [viste min tilstand sig forbedret]. [Derefter] røg jeg ikke mere og har ikke gjort det siden. Karakterfast. Holdt uden hjælpemidler. | Godt                  |
| 44 | Jeg ville gerne have haft lidt at vide om, hvordan jeg skal forholde mig, når jeg kommer hjem. [] Må jeg stadig gøre det, jeg plejer?  | Godt                  |
| 46 | Man udskrives også i Horsens efter sædvanlig procedure på operationsdagen. Efter adskillige opkastninger. Der udskrives med to krykker og brækposer til offentlig transport []. Brækposen kom i anvendelse. Positivt: Der skulle ikke tigges for at få krykker.  | Godt                  |
| 57 | Ved udskrivelsen blev jeg godt orienteret af læge NN, sygeplejerske, ergoterapeut og fysioterapeut, og meddelelse til genoptræningscenteret har virket helt perfekt.   | Godt                  |
|    | <b>ID    Kommentarer - Sengeafsnit P5 vest</b>   | <b>Samlet indtryk</b> |
| 3  | Der var ingen samtale med lægen i forbindelse med udskrivelsen, men det var måske ikke nødvendigt.   | Godt                  |
| 10 | Jeg var tryk ved at komme hjem, da min kone også er hjemme, men jeg blev udskrevet [med feber], dog efter eget ønske. Set i bakspejlet ville en dag eller to mere på sygehuset nok [have været] bedre.   | Virkelig godt         |
| 13 | Det ville være rart at kunne kontakte den ene afdeling eller den anden afdeling direkte, hvis der opstår komplikationer. Jeg måtte via vagtlægen, der var godt i gang med at gøre mig til katebold mellem egen læge, den ene afdeling og vagtlægen.  | Godt                  |
| 18 | Ja, at jeg ikke kunne låne hjælpemidler i min kommune. Men sætter stor pris på, at sygehuset ville låne mig hjælpemidler i en måned.   | Virkelig godt         |
| 19 | Mit indtryk er, at hospitalet gjorde meget for, at udskrivelsen skulle foregå så nemt som muligt. Men efterfølgende skulle vi være meget opmærksomme på, om han fik den pleje, der var nødvendig.  | Virkelig godt         |
| 21 | Jeg har sagt til mig selv, at jeg skal holde op med at ryge.   | Godt                  |

## Bilag 5





















|   |   |  |                       |
|---|---|--|-----------------------|
|  | 28  | Meget dårlig og arrogant holdning hos en fysioterapeut og en dårlig vurdering af boligforhold. | Godt                  |
|  | 32  | Kommunikationen mellem sygehusene har fungeret meget dårligt.                                  | Intet svar            |
| <b>ID</b>   | <b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> |  | <b>Samlet indtryk</b> |
|  | 1   | Det har ikke været mulig at finde årsagen til det hævede knæ, det hæver stadig.                | Virkelig godt         |

## Ortopædkirurgisk Afdeling

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

| ID | Kommentarer - Sengeafsnit P5 øst  | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 1  | Burde kunne skaffe insulin til patient.   | Godt           |
| 3  | Det er ikke min oplevelse, at Afdeling P5 kunne gøre det bedre. Alt til ug.   | Virkelig godt  |
| 4  | Jeg havde det ret dårligt ved opvågning. Da vi fandt ud af, at det var [medicinen], der gjorde mig dårlig, fandt vi noget andet medicin, jeg kunne tåle. Jeg var meget sulten [midt om natten]. Da fik jeg et stykke natmad, det var dejligt. Maden var meget delikat og frisk, lige hvad man havde brug for efter en operation :-)   | Virkelig godt  |
| 5  | Det var min første (forhåbentlig sidste) indlæggelse på sygehus, og det var en rigtig positiv oplevelse. Jeg følte, at der blev taget hånd omkring mig, og at behandlingen var både kompetent og venlig. Også personalet på afdelingen var venlige og hjælpsomme. Selv mit ønske om et bad inden udskrivning blev fulgt. Også informationen til min hustru var fin. Det kan ikke gøres meget bedre!         | Virkelig godt  |
| 10 | Savner kontakt til opererende læge med opfølgning efter seks-otte uger, om hvorvidt alt er som forventet.   | Virkelig godt  |
| 11 | Fantastisk personale. Et problem, at der ikke var plads til en kørestol på toilettet på stuen. Meget støjende medpatienter på stuen. Måske personalet kunne fordele patienterne bedre på stuerne, så dem, der gerne vil have fred, ligger på samme stue.  | Virkelig godt  |
| 13 | Jeg ville ønske for andre, at aftenvagten var mere menneskelig, og at nattevagten måske ville PRÆSENTERE sig. Hvad hed nattevagten?   | Godt           |
| 16 | Der er problemer med at komme i bad, da badeværelset er låst af. Følte ubehag ved at få bad i et rodet rum.   | Godt           |
| 17 | Jeg har talt rosende om mine to ophold []. Samme afdeling, lignende operation. God ånd!   | Virkelig godt  |
| 26 | Der var intet fjernsyn på den stue, jeg lå på.  | Godt           |
| 27 | En venlig og behagelig oplevelse.   | Virkelig godt  |
| 30 | Alle var virkelig søde og gjorde deres bedste for, at jeg kunne have det godt. Der var stor travlhed i afdelingen, men det kunne ikke mærkes. Heller ikke da der kom en meget krævende (kværlant) person ind på stuen, dette blev også taklet meget flot. Utroligt hvad I bliver udsat for af uforkammethed. Håber at de fleste oplever en lige så positiv indlæggelse, som jeg har haft. Tak til jer alle. | Virkelig godt  |
| 32 | Jeg synes, at der blev taget ekstra hensyn til mig pga. min [] alder, smerter, utryghed m.m.  | Godt           |
| 33 | Dejlig positiv stemning og søde smil overalt.   | Virkelig godt  |
| 34 | Divergerende opfattelser blandt sygeplejerskerne vedrørende min smertestilling. Det gav anledning til unødigt frustration.  | Godt           |
| 35 | Socialrådgiver. Bedre ressourcer og fokus på plejen/patientkontakten.   | Intet svar     |
| 39 | Så ingen sure ansigter under opholdet. Men hvad med at starte dagen med en lille morgensang? Behøver jo ikke at være så højlydt. Jeg holder selv meget af at synge. Ved korsang har jeg lært at trække vejret med mavemusklene, modvirker åndedrætsbesvær.  | Virkelig godt  |
| 39 | Har kun godt at sige om [Hospitalsenheden Horsens]. Vil gerne sende en speciel hilsen.  | Virkelig godt  |
| 41 | Jeg fik rigtig god efterfølgende telefonisk vejledning i forbindelse med betændelse i såret. Stor trykthed, da jeg ikke har mulighed for daglige læge-/sygeplejerskebesøg. Jeg kunne vel, som alle andre, ønske enestue, så der er mere ro, men har naturligvis fuld forståelse for, at det har vi ikke råd til, og jeg har heller ikke behov for det. P.s. Jeg blev i øvrigt tilbudt ørepropper :-)        | Virkelig godt  |


## Bilag 5

|   |           |   |                       |
|---|-----------|---|-----------------------|
|    | 43        | Det er dejligt, når personalet tager sig god tid til de meget ældre patienter. Jeg ved, de kan vrøvle og vrisse. Jeg har passet nogle, så ved, at de er ensomme og bange. Det er svært at være syg og blive ældre. Familien svigter. Det koster da ikke noget at være blid og give dem lidt af sin tid. Gid mennesker kunne lære at tage sig kærligt af de kære ældre. Det er takket være dem, vi har det GODT. | Godt                  |
|    | 44        | Toilet og vaskeforhold, syntes jeg, var dårlige.  | Godt                  |
|    | 45        | Maden og plejen var sindssygt god. Rengøringen var også helt i top!   | Virkelig godt         |
|    | 46        | Afdelingen gjorde det bedste, de kunne, selvom personalet tydeligvis manglede tid. Synd for personalet, synd for patienterne. Meget dygtig læge NN.   | Godt                  |
|    | 47        | Sygeplejerskerne var særdeles venlige og hjælpsomme.  | Godt                  |
|    | 48        | Den en-sengsstue, jeg var indlagt på, havde ikke rengjort toilettet, der var totalt overskidt, hvilket medførte lugtgener på stuen hele første dag. Det blev først rengjort, da jeg gjorde opmærksom på det.  | Godt                  |
|    | 52        | Jeg lå på en firesengsstue, hvor [en medpatient] var meget urolig hele døgnet []. Denne ville have lyset tændt ved sengen hele natten, se tv hele dagen, og stod meget op. [Medpatienten] skulle have haft en enestue eller sove på gangen. Det var synd for [medpatienten], da denne selv havde været meget bekymret for sin adfærd.   | Dårligt               |
|    | 53        | Jeg synes, at der blev lyttet til mig og spurgt ind til smerter. Da jeg havde været meget syg om natten efter operationen, og de skulle bruge "min plads", blev jeg flyttet ind på anden stue, hvor der var MEGET larm - var ubehageligt, da jeg havde det dårligt.   | Godt                  |
|   | 54        | Utrolig søde piger alle sammen. Følte alle havde god tid til mig den korte tid, jeg var der. Har følt mig vældig godt behandlet. Tak!   | Virkelig godt         |
|  | 57        | Jeg synes, toiletforholdene på stuerne er meget dårlige. Men personalet skal have stor ros for den tålmodighed, de udviser i forbindelse med hygiejne og toiletbesøg for sengeliggende og deres kanten sig rundt mellem rumdelere, afskærmninger og kørestole. Stor ros.  | Godt                  |
|  | 59        | Manglende og dårlig rengøring med mange nullermænd og urent i toiletkummen.   | Virkelig godt         |
|   | <b>ID</b> | <b>Kommentarer - Sengeafsnit P5 vest</b>  | <b>Samlet indtryk</b> |
|  | 1         | Varme, engagerede medarbejdere.   | Virkelig godt         |
|  | 3         | Det var let at konstatere, at mennesker er meget forskellige og derfor også har forskellige måder at arbejde på inden for samme afd. Fysio- og ergoterapeut var rigtig gode til at vejlede. Og patienter er jo også forskellige, så der skal virkelige være dygtige folk på afdelingen, og det synes jeg generelt, de var.  | Godt                  |
|  | 5         | På orienteringsmødet inden operationen fik vi tildelt en kontaktperson. Hende hørte vi ikke mere til siden, og der var heller ikke nogen, der tilbød sig.   | Virkelig godt         |
|  | 6         | Da jeg var i karantæne, var det så som så med rengøring! Personalet kunne være hurtigere ved mig, når jeg skulle have bækken eller skulle tisse om natten!  | Virkelig godt         |
|  | 7         | De kom altid med et smil :-). Og jeg har haft læge NN [], som har gjort et godt stykke arbejde, og været der for mig i hele forløbet. Fulgt op på tingene :-). TAK (altså han har ikke bare sendt mig videre til en sygeplejerske).   | Virkelig godt         |
|  | 8         | Sød og rar pleje på afdelingen.   | Godt                  |
|  | 10        | Jeg var dybt imponeret over den gode pleje, personalet gav trods det, at alle havde mere end rigeligt at se til. Stor tak til både læger og sygeplejersker på P5 for god behandling.  | Virkelig godt         |
|  | 12        | Jeg oplever, at personalet generelt er meget omsorgsfulde, venlige og professionelle. Havde på intet tidspunkt oplevelse af, at de ikke tog sig tid til mig.  | Virkelig godt         |
|  | 13        | Lidt mere hygge i stuerne, måske lidt farver på væggene ville være godt. Træls, at der ikke er  | Godt                  |

fjernbetjeneringer til fjernsyn. Hvad med at opkræve depositum?

- |           |  |                       |
|-----------|--|-----------------------|
| ✎ 14      | Jeg har i den grad fået en god oplevelse, som var positiv fra første dag. Alle med smil og godt humør, så jeg kan ikke rose afdelingen for meget. Og nu, hvor jeg er smertefri, kan det jo ikke være bedre.  | Virkelig godt         |
| ✎ 16      | <input type="checkbox"/> Et positivt sygdomsforløb. [I foråret] fik jeg med minutters varsel min <input type="checkbox"/> hofte røntgenfoto-graferet <input type="checkbox"/> . [Patienten får først fortalt, at hoftefejl ikke fejler noget, men bliver ved senere undersøgelse indstillet til MR-scanning. Patienten får indkaldelse til scanning halvandet år senere]. Den tid var for mig fuldstændig uacceptabel og fik foretaget scanningen på [privathospital]. [Bliver sat i nyt behandlingsforløb med operation i efteråret], som det ser ud i dag med et vellykket resultat. Alle, jeg har mødt på sygehuset, har været positive og imødekommende. Den eneste anke, jeg har, er, at I indkalder mig til MR-scanning [halvandet år ude i fremtiden]. Der burde være koordination mellem sygehusets afdelinger, således at jeg straks fik at vide, at I ikke kunne foretage MR-scanning inden for en rimelig tid, men kunne foreslå andet privathospital som en løsning. Men en person, der er autoritetstro, venter måske [halvandet år]. Jeg vil kraftigt opfordre til, at der etableres en koordination mellem sygehusets afdelinger, så det udadtil fremstår som et samlet behandlingsforløb. Ét er sikkert, I sparer ikke penge ved at administrere, som I gør. | Godt                  |
| ✎ 19      | Ved efterfølgende spørgsmål via telefon fik vi en virkelig god behandling, selvom patienten var udskrevet. Det varmede meget og gjorde os mere trygge at få svar fra de kompetente medarbejdere.   | Virkelig godt         |
| ✎ 20      | Alle dem, jeg kom i forbindelse med, var meget søde og omsorgsfulde. Jeg tror ikke, tingene kunne gøres bedre. Jeg siger tak for den gode behandling.  | Virkelig godt         |
| ✎ 25      | Servicen var så god, at jeg næsten følte, jeg var den eneste patient på afdelingen. En stor, stor tak til alle for det fine forløb.  | Virkelig godt         |
| ✎ 26      | Jeg har været ude for en ualmindelig fin behandling med dygtigt og flinkt personale i hele forløbet inkl. efterbehandling/genoptræning.  | Virkelig godt         |
| ✎ 28      | Maden er dårlig. Alt smager af salt, man mister appetitten.  | Godt                  |
| ✎ 29      | Forny toilettet, der er på stuen.  | Virkelig godt         |
| ✎ 30      | Personalet er meget hensynsfuldt, og de vidste, hvad de havde med at gøre.   | Godt                  |
| ✎ 32      | De to armlæn på det forhøjede toiletsæde: kun det ene var polstret. Det andet var hårdt og ubehageligt.  | Intet svar            |
| ✎ 33      | NB: Da det var en hofteoperation, og jeg er en [høj person], savnede jeg, at toilettet var lidt højere. NB: Madordningen var fint tilrettelagt og maden god.   | Virkelig godt         |
| ✎ 34      | Fint.  | Intet svar            |
| ✎ 35      | De/dem, der ikke er tilfredse med ophold på Horsens Sygehus, fortjener slet ikke at få behandling. Jeg har været indlagt to gange, og kan ikke rose det nok. TAK!  | Virkelig godt         |
| ✎ 36      | Plus: Min oplevelse med personalet er, at de altid var der, når man ringede efter dem, og de havde altid et smil, ligegyldigt hvad de skulle hjælpe med/gøre :) Minus: Toilet- og badeforhold var ej optimale. Ved godt, at det er et spørgsmål om økonomi.  | Virkelig godt         |
| ✎ 37      | Alt i alt har vi været tilfreds med [patientens] sygehusophold med akut indlæggelse <input type="checkbox"/> .   | Godt                  |
| ✎ 39      | Jeg synes, toilettet var alt for lille til den patientgruppe, der lå på stuen. Vi havde alle enten rollator eller to krykker, som der ikke var megen plads til på toilettet. Det er virkelig godt med de store skærme, der hele tiden bliver sat op ved sengen, hvis der skal laves noget. Det er en god ting.   | Godt                  |
| <b>ID</b> | <b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>  | <b>Samlet indtryk</b> |
| ✎ 1       | Sygeplejersker og læger arbejder godt sammen, hvis fysioterapeuterne kunne inddrages heri, ville det være perfekt  | Virkelig godt         |

## Bilag 5

 2 Fik en fin behandling. Og kosten var rigtig god.

Virkelig 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.<sup>2</sup> 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.

---

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