

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Organkirurgisk Afdeling, Viborg
Hospitalsenheden Midt**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	101
	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:	589
Besvarelser fra afdelingens patienter:	369
Afdelingens svarprocent:	63%

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

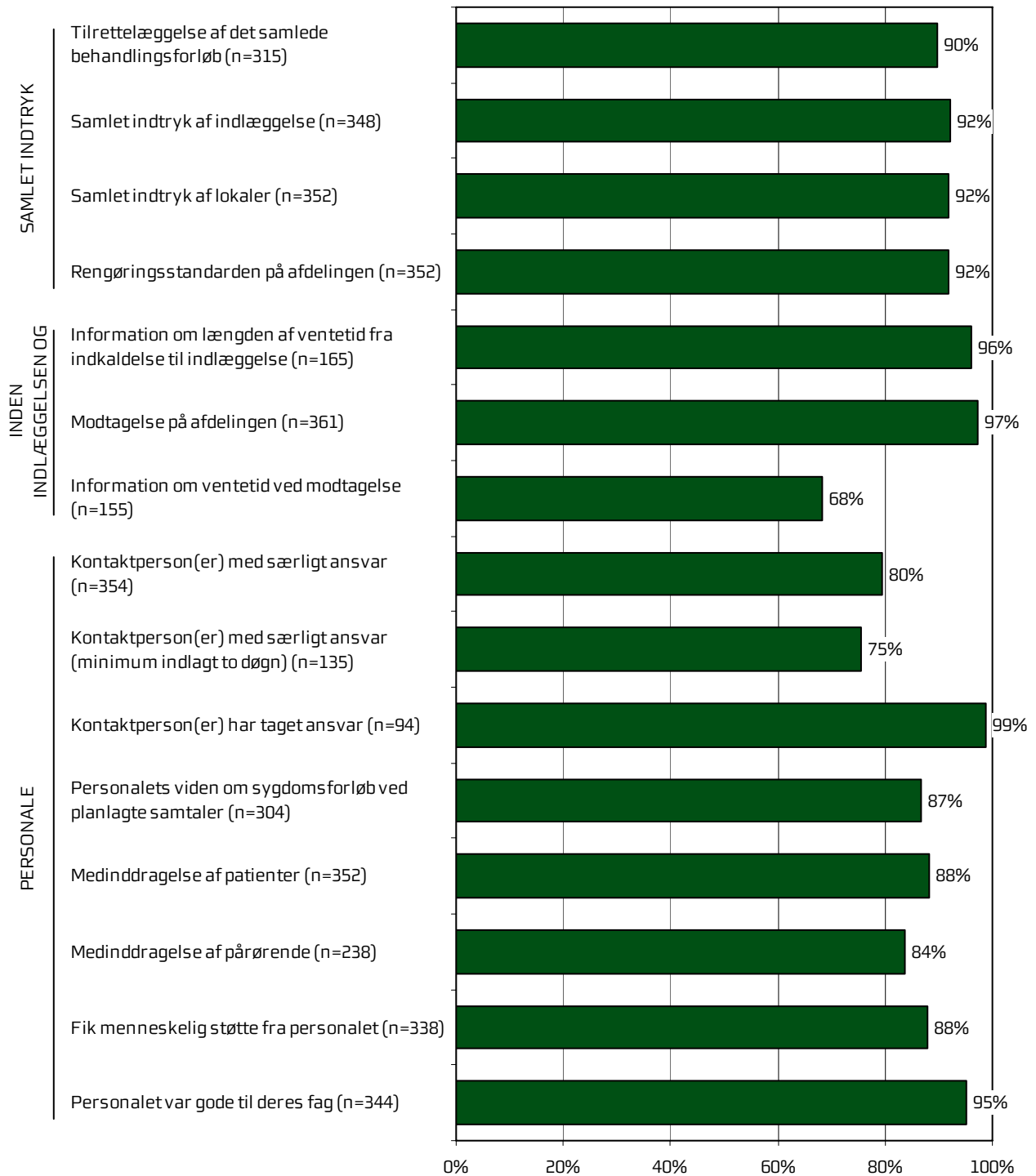
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

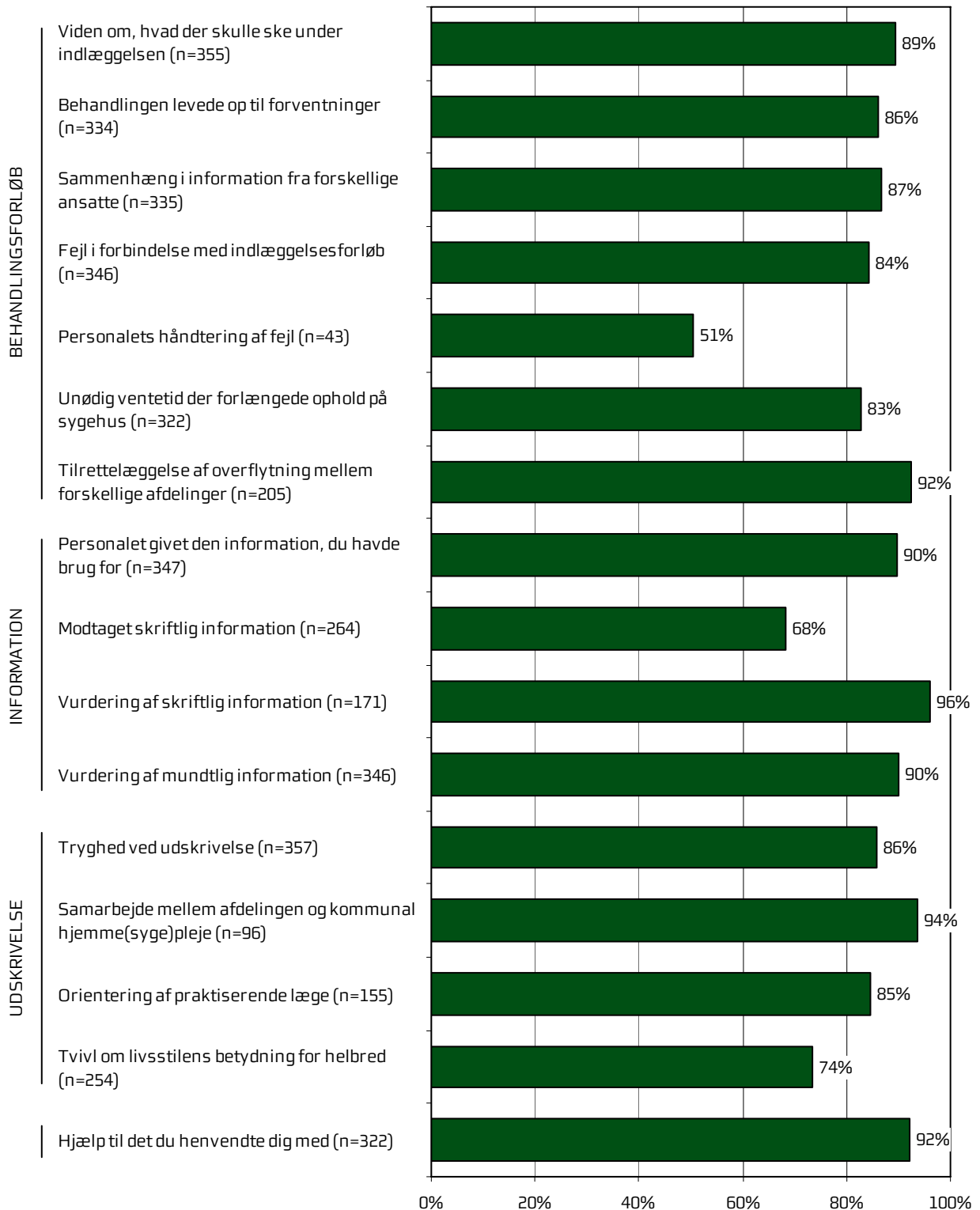
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 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: Organkirurgisk Afdeling

2009-tallet er for: Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup

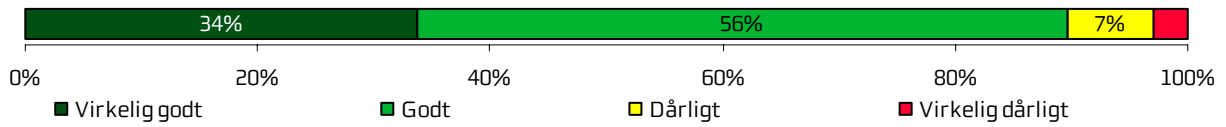
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

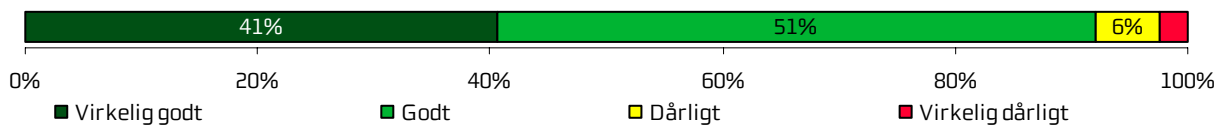
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

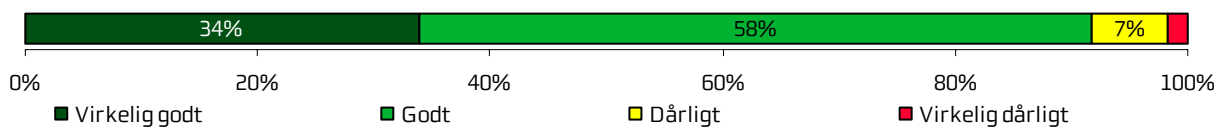
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=315)



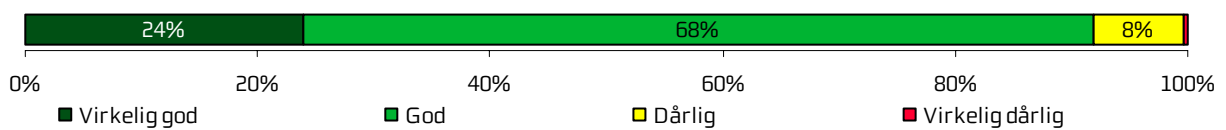
Samlet indtryk af indlæggelse (n=348)



Samlet indtryk af lokaler (n=352)



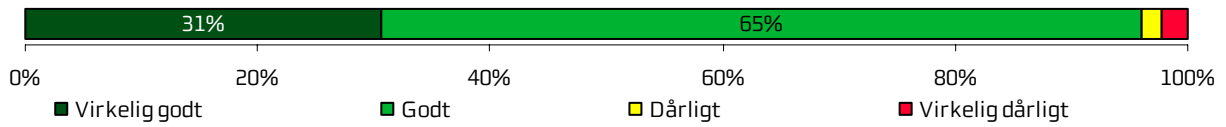
Rengøringsstandard på afdelingen (n=352)



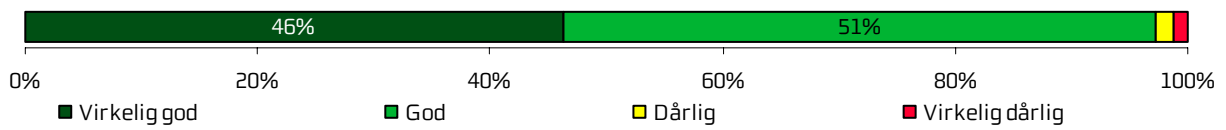
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	90 %	87 %	87 %	98 % *	88 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	92 %	92 %	88 % *	98 % *	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens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

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

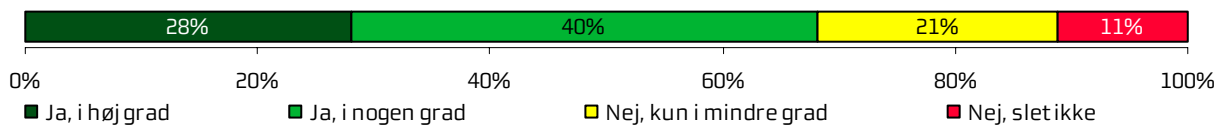
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=165)



Modtagelse på afdelingen (n=361)



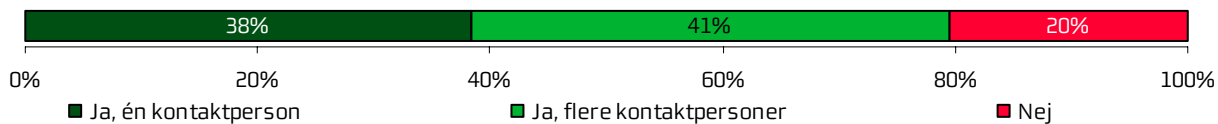
Information om ventetid ved modtagelse (n=155)



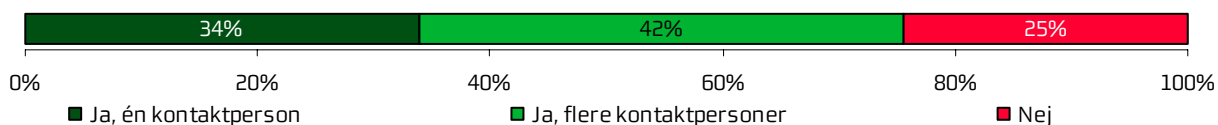
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	96 %	94 %	-	100 % *	89 % *	97 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	97 %	95 % *	99 % *	94 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	68 %	71 %	63 %	88 % *	69 %	74 %

Personale

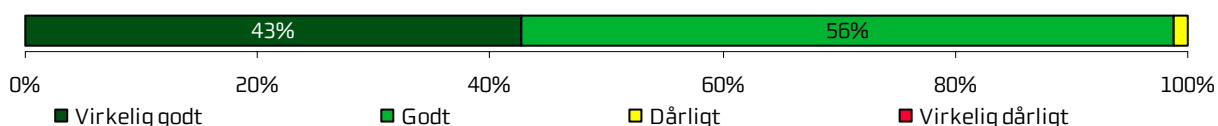
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=354)



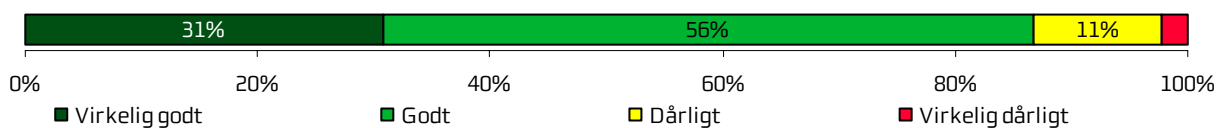
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=135)



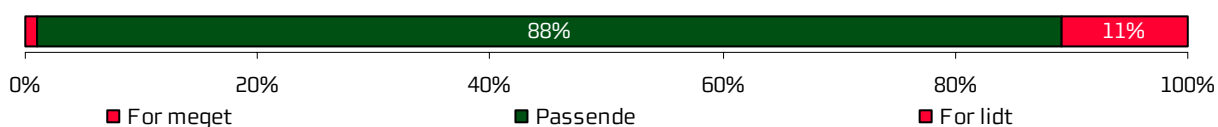
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=94)



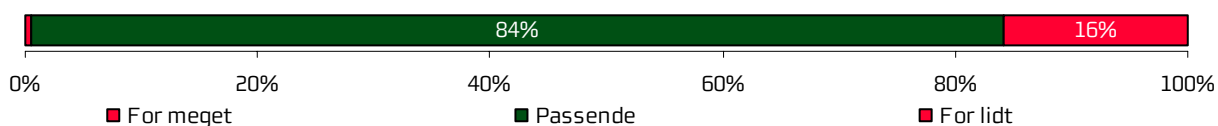
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=304)



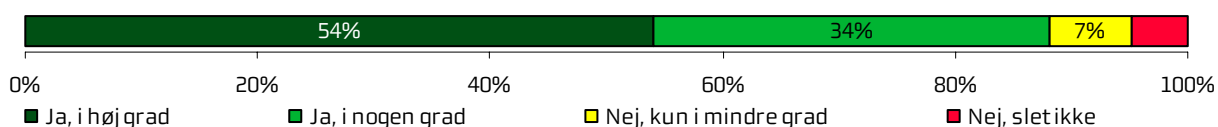
Medinddragelse af patienter (n=352)



Medinddragelse af pårørende (n=238)



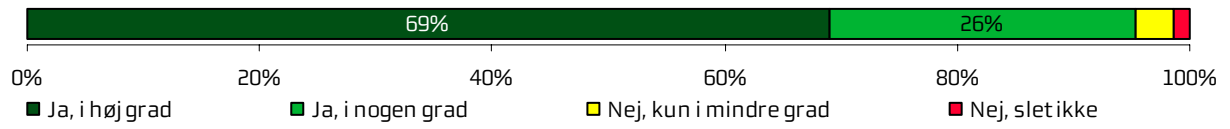
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=338)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	80 %	78 %	79 %	88 % *	78 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	75 %	74 %	-	85 % *	77 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	-	-	100 %	94 %	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	87 %	87 %	88 %	97 % *	89 %	91 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	86 %	86 %	95 % *	85 %	88 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	84 %	80 %	80 %	91 % *	77 %	82 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	88 %	93 %	87 %	97 % *	89 %	93 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=344)

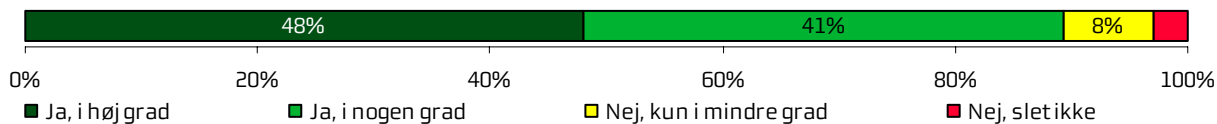


Sammenligning af afdelingens resultat

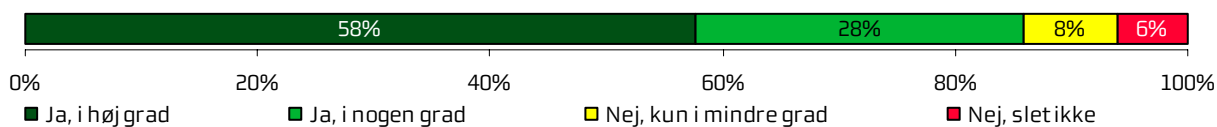
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	96 %	94 %	99 % *	93 %	97 %

Behandlingsforløb

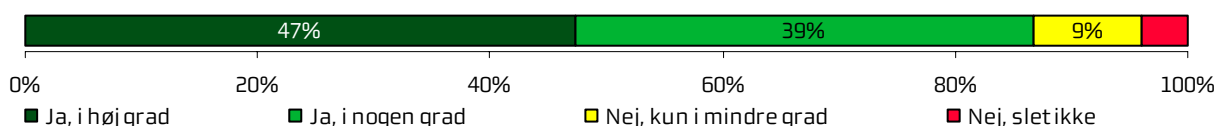
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=355)



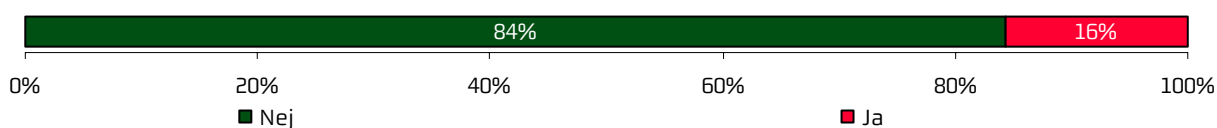
Behandlingen levede op til forventninger (n=334)



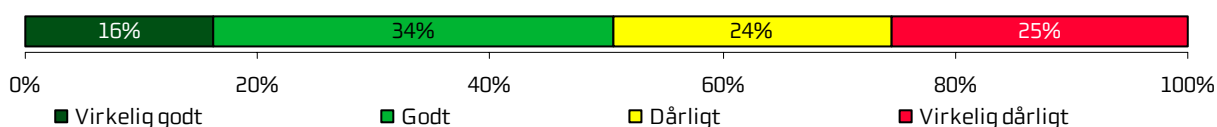
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=335)



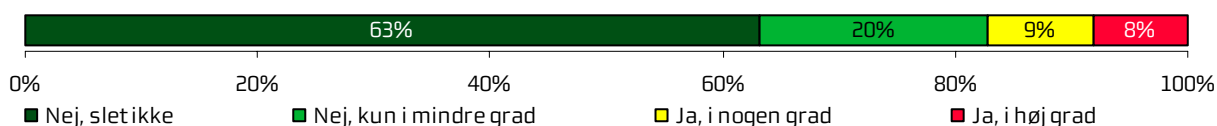
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=346)



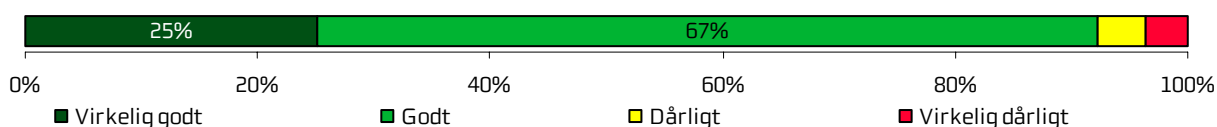
Personalets håndtering af fejl (n=43)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=322)



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=205)



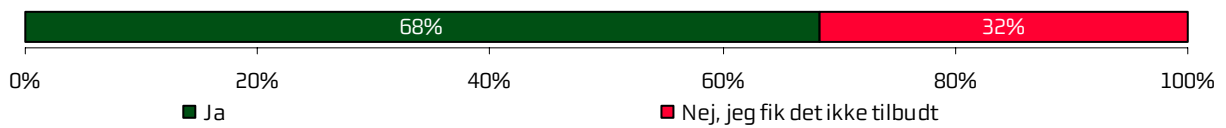
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	89 %	82 % *	89 %	96 % *	76 % *	84 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	86 %	86 %	84 %	97 % *	88 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	87 %	88 %	85 %	97 % *	85 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	84 %	84 %	-	90 % *	85 %	87 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	51 %	79 % *	-	82 % *	61 %	75 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	83 %	77 %	76 % *	94 % *	79 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	92 %	90 %	-	96 % *	88 %	92 % *

Information

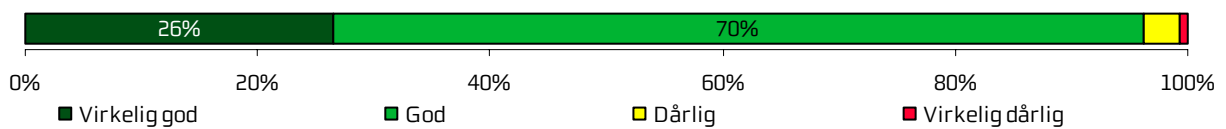
Personalet givet den information, du havde brug for (n=347)



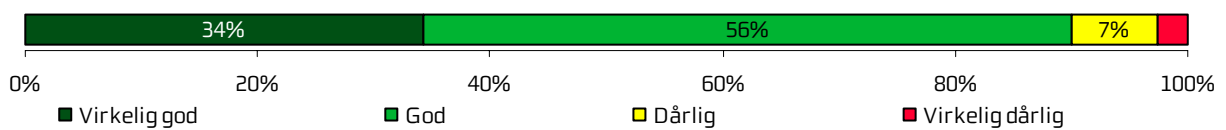
Modtaget skriftlig information (n=264)



Vurdering af skriftlig information (n=171)



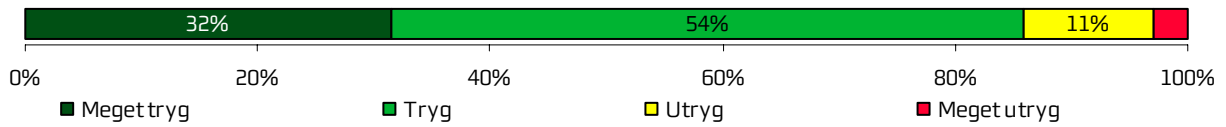
Vurdering af mundtlig information (n=346)



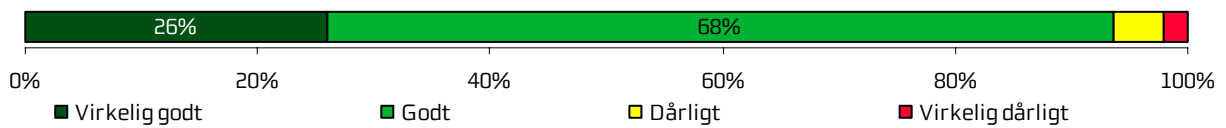
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	90 %	-	-	97 % *	86 %	90 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	68 %	63 %	-	92 % *	49 % *	65 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	96 %	98 %	97 %	99 %	95 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	90 %	92 %	86 % *	97 % *	91 %	93 %

Udskrivelse

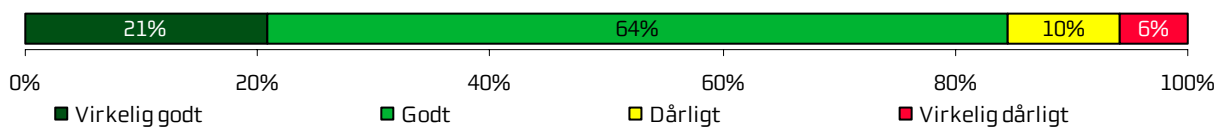
Tryghed ved udskrivelse (n=357)



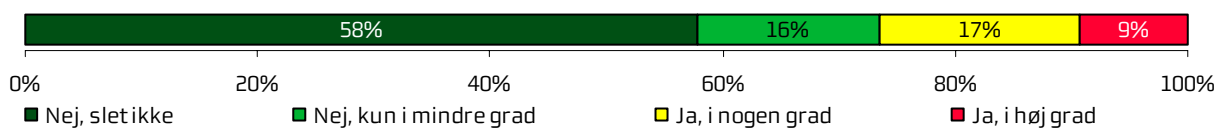
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=96)



Orientering af praktiserende læge (n=155)



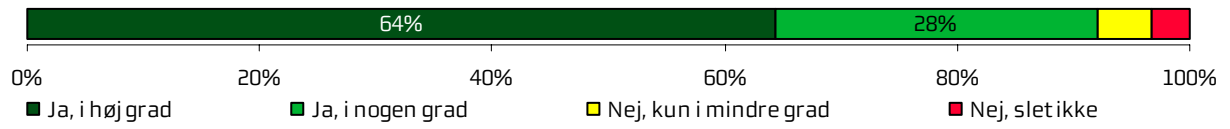
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=254)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	86 %	89 %	89 %	96 % *	84 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	94 %	91 %	87 % *	97 %	80 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	85 %	87 %	79 %	92 % *	80 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74 %	69 %	75 %	82 % *	69 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=322)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	92 %	93 %	93 %	98 % *	94 %	96 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

24. oktober 2011

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

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 9. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2011, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

1. Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?						
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?						
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke	
5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

6. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 8	
7. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		For meget	Passende	For lidt		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

27. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
28. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
29. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
30. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Porto 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) 63 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	63%	100%
Køn		
Mand	51%	53%
Kvinde	49%	47%
Aldersgruppe		
0-19 år	5%	7%
20-39 år	8%	9%
40-59 år	21%	24%
60-79 år	49%	44%
80- år	16%	16%

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

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

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

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Jeg læste den ikke"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2011. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		369		100%
Køn				
Mand		187		51%
Kvinde		182		49%
Aldersgruppe				
0-19 år		20		5%
20-39 år		29		8%
40-59 år		79		21%
60-79 år		181		49%
80- år		60		16%
Skema udfyldt af				
Patienten		321		91%
Pårørende		32		9%
Modersmål				
Dansk		350		98%
Ikke dansk		7		2%
Indlæggelsesform				
Akut		180		49%
Planlagt		189		51%
Afsnitsnavn				
Kirurgisk akutafd. A24		135		37%
Kirurgisk sengeafsnit K05		33		9%
Kirurgisk sengeafsnit K08		125		34%
Kirurgisk sengeafsnit K11-1		62		17%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		14		4%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	56	7	3	315	32
Køn						
Mand	34	58	7	1	161	14
Kvinde	34	53	7	5	154	18
Aldersgruppe						
0-19 år	18	76	6	0	17	2
20-39 år	18	69	5	8	23	3
40-59 år	24	61	11	4	72	4
60-79 år	41	51	6	2	150	19
80- år	39	51	7	2	53	4
Skema udfyldt af						
Patienten	36	55	7	3	282	26
Pårørende	15	65	16	4	26	4
Modersmål						
Dansk	34	56	7	3	304	31
Ikke dansk	38	62	0	0	5	1
Indlæggelsesform						
Akut	29	58	8	5	140	26
Planlagt	38	54	6	1	175	6
Afsnitsnavn						
Kirurgisk akutafd. A24	23	62	9	6	103	20
Kirurgisk sengeafsnit K05	63	34	0	3	32	0
Kirurgisk sengeafsnit K08	28	63	7	2	114	8
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	43	46	11	0	56	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	10	3

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	41	51	6	2	348
Køn					
Mand	43	51	5	1	174
Kvinde	38	51	6	4	174
Aldersgruppe					
0-19 år	36	47	17	0	19
20-39 år	23	65	4	7	26
40-59 år	41	47	6	5	77
60-79 år	44	51	4	1	172
80- år	40	54	6	0	54
Skema udfyldt af					
Patienten	43	50	5	3	310
Pårørende	28	58	14	0	29
Modersmål					
Dansk	41	51	6	2	336
Ikke dansk	51	49	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	37	53	8	2	165
Planlagt	44	50	3	2	183
Afsnitsnavn					
Kirurgisk akutafd. A24	35	53	9	3	124
Kirurgisk sengeafsnit K05	61	39	0	0	31
Kirurgisk sengeafsnit K08	41	54	3	2	119
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	43	47	7	3	60
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	64	0	0	14

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	58	7	2	352
Køn					
Mand	35	58	6	1	180
Kvinde	33	57	7	3	172
Aldersgruppe					
0-19 år	23	71	6	0	18
20-39 år	29	54	10	7	28
40-59 år	30	57	11	1	78
60-79 år	37	57	5	2	171
80- år	36	60	4	0	57
Skema udfyldt af					
Patienten	35	57	6	2	314
Pårørende	35	58	7	0	29
Modersmål					
Dansk	34	57	7	2	340
Ikke dansk	43	57	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	31	62	6	1	168
Planlagt	37	54	7	2	184
Afsnitsnavn					
Kirurgisk akutafd. A24	31	61	7	2	130
Kirurgisk sengeafsnit K05	48	48	3	0	31
Kirurgisk sengeafsnit K08	35	56	7	3	120
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	36	54	8	2	59
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	0	12

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	24	68	8	0	352
Køn					
Mand	23	72	5	1	178
Kvinde	25	64	11	0	174
Aldersgruppe					
0-19 år	43	57	0	0	19
20-39 år	32	61	7	0	28
40-59 år	22	68	10	0	78
60-79 år	21	70	8	1	170
80- år	24	70	6	0	57
Skema udfyldt af					
Patienten	26	65	9	0	312
Pårørende	9	87	4	0	31
Modersmål					
Dansk	23	68	8	0	340
Ikke dansk	56	44	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	23	68	9	0	171
Planlagt	25	68	7	1	181
Afsnitsnavn					
Kirurgisk akutafd. A24	23	66	10	0	128
Kirurgisk sengeafsnit K05	31	69	0	0	32
Kirurgisk sengeafsnit K08	23	72	5	0	120
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	22	64	12	2	58
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	71	7	0	14

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	31	65	2	2	165	8	180
Køn							
Mand	26	69	2	3	87	2	90
Kvinde	36	62	1	1	78	6	90
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	3	1	16
20-39 år	19	73	0	8	11	1	16
40-59 år	19	71	5	5	33	0	45
60-79 år	40	58	1	1	87	4	76
80- år	25	75	0	0	31	2	27
Skema udfyldt af							
Patienten	33	63	2	2	152	6	149
Pårørende	10	90	0	0	10	2	19
Modersmål							
Dansk	30	66	2	2	158	8	169
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	4
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	180
Planlagt	31	65	2	2	165	8	0
Afsnitsnavn							
Kirurgisk akutafd. A24	-	-	-	-	1	0	134
Kirurgisk sengeafsnit K05	61	39	0	0	31	0	1
Kirurgisk sengeafsnit K08	24	68	4	5	84	4	26
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	20	80	0	0	46	3	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1	9

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	46	51	2	1	361
Køn					
Mand	46	52	2	0	183
Kvinde	46	50	2	2	178
Aldersgruppe					
0-19 år	43	57	0	0	19
20-39 år	35	59	3	3	29
40-59 år	46	49	3	1	79
60-79 år	48	50	1	1	175
80- år	48	50	0	2	59
Skema udfyldt af					
Patienten	49	49	1	1	316
Pårørende	34	59	3	3	32
Modersmål					
Dansk	46	51	1	1	345
Ikke dansk	59	41	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	43	54	1	2	176
Planlagt	50	48	2	1	185
Afsnitsnavn					
Kirurgisk akutafd. A24	40	57	1	2	132
Kirurgisk sengeafsnit K05	69	31	0	0	32
Kirurgisk sengeafsnit K08	49	49	2	1	123
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	47	48	5	0	60
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	64	0	0	14

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	28	40	21	11	155	12
Køn						
Mand	34	39	15	13	83	5
Kvinde	22	41	27	10	72	7
Aldersgruppe						
0-19 år	30	47	15	8	13	0
20-39 år	6	64	12	18	17	0
40-59 år	16	44	31	9	36	3
60-79 år	34	34	21	11	65	7
80- år	45	29	13	13	24	2
Skema udfyldt af						
Patienten	29	40	21	10	131	11
Pårørende	30	38	19	13	16	1
Modersmål						
Dansk	28	39	21	12	147	12
Ikke dansk	20	62	18	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	20	40	27	12	74	6
Planlagt	36	40	14	10	81	6
Afsnitsnavn						
Kirurgisk akutafd. A24	18	38	31	13	55	4
Kirurgisk sengeafsnit K05	67	33	0	0	9	0
Kirurgisk sengeafsnit K08	42	37	14	7	57	5
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	13	53	17	17	30	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	38	41	20	354
Køn				
Mand	42	38	19	181
Kvinde	34	44	22	173
Aldersgruppe				
0-19 år	24	49	28	19
20-39 år	31	52	17	29
40-59 år	30	52	18	78
60-79 år	41	38	21	172
80-år	50	28	22	56
Skema udfyldt af				
Patienten	38	43	19	312
Pårørende	47	19	33	31
Modersmål				
Dansk	38	42	20	339
Ikke dansk	40	44	16	7
Indlæggelsesform				
Akut	31	42	28	171
Planlagt	46	41	13	183
Afsnitsnavn				
Kirurgisk akutafd. A24	28	44	28	127
Kirurgisk sengeafsnit K05	50	41	9	32
Kirurgisk sengeafsnit K08	48	36	16	122
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	39	44	17	59
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	43	29	14

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	34	42	25	135
Køn				
Mand	38	35	27	73
Kvinde	29	50	22	62
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	23	34	43	9
40-59 år	24	58	18	28
60-79 år	35	38	27	74
80- år	48	37	15	21
Skema udfyldt af				
Patienten	33	46	21	114
Pårørende	46	12	42	15
Modersmål				
Dansk	35	41	25	130
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	33	40	27	85
Planlagt	36	45	20	50
Afsnitsnavn				
Kirurgisk akutafd. A24	32	44	24	62
Kirurgisk sengeafsnit K05	-	-	-	4
Kirurgisk sengeafsnit K08	35	41	24	34
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	33	38	29	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	43	29	14

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	43	56	1	0	94	8
Køn						
Mand	49	49	2	0	52	1
Kvinde	35	65	0	0	42	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	3	2
40-59 år	35	65	0	0	20	3
60-79 år	46	52	2	0	52	2
80- år	42	58	0	0	17	1
Skema udfyldt af						
Patienten	42	57	1	0	83	7
Pårørende	46	54	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	42	56	1	0	90	8
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	43	55	2	0	56	6
Planlagt	42	58	0	0	38	2
Afsnitsnavn						
Kirurgisk akutafd. A24	43	55	2	0	42	5
Kirurgisk sengeafsnit K05	-	-	-	-	3	1
Kirurgisk sengeafsnit K08	36	64	0	0	25	1
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	53	47	0	0	15	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	9	1

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	31	56	11	2	304	51
Køn						
Mand	32	56	10	2	162	20
Kvinde	29	56	13	2	142	31
Aldersgruppe						
0-19 år	29	52	19	0	17	1
20-39 år	0	70	22	8	23	6
40-59 år	27	57	12	5	65	13
60-79 år	38	55	7	0	147	25
80- år	32	52	12	4	52	6
Skema udfyldt af						
Patienten	32	55	11	2	274	40
Pårørende	15	60	11	14	21	8
Modersmål						
Dansk	30	57	10	2	292	48
Ikke dansk	32	51	18	0	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	27	53	17	4	136	35
Planlagt	35	59	6	1	168	16
Afsnitsnavn						
Kirurgisk akutafd. A24	25	52	20	3	100	29
Kirurgisk sengeafsnit K05	46	54	0	0	28	3
Kirurgisk sengeafsnit K08	30	63	4	3	116	6
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	31	53	14	2	51	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	44	0	0	9	5

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	88	11	352
Køn				
Mand	2	90	8	181
Kvinde	1	86	13	171
Aldersgruppe				
0-19 år	0	100	0	18
20-39 år	0	82	18	28
40-59 år	0	82	18	76
60-79 år	2	91	7	173
80-år	0	87	13	57
Skema udfyldt af				
Patienten	1	89	10	310
Pårørende	0	87	13	31
Modersmål				
Dansk	1	88	10	337
Ikke dansk	0	72	28	7
Indlæggelsesform				
Akut	0	84	16	171
Planlagt	2	92	6	181
Afsnitsnavn				
Kirurgisk akutafd. A24	0	84	16	128
Kirurgisk sengeafsnit K05	3	94	3	31
Kirurgisk sengeafsnit K08	2	92	7	121
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	2	90	8	60
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	75	25	12

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	84	16	238	116
Køn					
Mand	1	82	17	124	57
Kvinde	0	86	14	114	59
Aldersgruppe					
0-19 år	0	94	6	19	0
20-39 år	6	72	22	18	11
40-59 år	0	76	24	49	29
60-79 år	0	85	15	116	57
80- år	0	91	9	36	19
Skema udfyldt af					
Patienten	0	84	16	201	111
Pårørende	0	90	10	29	1
Modersmål					
Dansk	0	84	16	227	111
Ikke dansk	0	85	15	6	1
Indlæggelsesform					
Akut	1	79	21	115	56
Planlagt	0	89	11	123	60
Afsnitsnavn					
Kirurgisk akutafd. A24	1	80	19	83	46
Kirurgisk sengeafsnit K05	0	93	7	30	2
Kirurgisk sengeafsnit K08	0	88	12	76	44
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	0	81	19	42	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	71	29	7	6

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	54	34	7	5	338	19
Køn						
Mand	58	33	6	2	171	13
Kvinde	50	34	8	7	167	6
Aldersgruppe						
0-19 år	56	38	7	0	16	2
20-39 år	22	53	7	18	27	2
40-59 år	50	36	7	8	75	4
60-79 år	59	32	6	3	167	7
80- år	62	26	10	2	53	4
Skema udfyldt af						
Patienten	56	32	7	5	296	17
Pårørende	49	34	11	7	29	2
Modersmål						
Dansk	55	33	7	5	324	17
Ikke dansk	51	49	0	0	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	46	38	10	5	169	5
Planlagt	63	29	4	4	169	14
Afsnitsnavn						
Kirurgisk akutafd. A24	44	38	12	6	127	5
Kirurgisk sengeafsnit K05	75	22	3	0	32	0
Kirurgisk sengeafsnit K08	64	30	3	3	112	10
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	46	37	7	9	54	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	38	0	0	13	1

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	69	26	3	1	344	14
Køn						
Mand	71	26	2	2	178	4
Kvinde	67	27	4	1	166	10
Aldersgruppe						
0-19 år	74	21	6	0	19	0
20-39 år	38	49	10	3	29	0
40-59 år	60	31	5	4	75	4
60-79 år	74	24	2	0	167	6
80- år	81	17	0	2	54	4
Skema udfyldt af						
Patienten	71	24	4	1	302	12
Pårørende	67	27	0	7	30	2
Modersmål						
Dansk	69	26	3	2	330	13
Ikke dansk	43	57	0	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	60	34	4	2	168	7
Planlagt	78	18	2	1	176	7
Afsnitsnavn						
Kirurgisk akutafd. A24	57	37	5	2	126	5
Kirurgisk sengeafsnit K05	91	9	0	0	32	0
Kirurgisk sengeafsnit K08	80	16	3	2	120	3
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	66	28	4	2	53	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	38	0	0	13	1

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	48	41	8	3	355	4
Køn						
Mand	48	44	6	2	179	3
Kvinde	48	39	9	4	176	1
Aldersgruppe						
0-19 år	26	57	11	6	19	0
20-39 år	21	59	17	3	29	0
40-59 år	41	46	8	5	79	0
60-79 år	55	35	8	2	174	4
80- år	59	37	2	2	54	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	40	7	3	314	2
Pårørende	44	39	10	7	29	2
Modersmål						
Dansk	48	42	8	3	340	4
Ikke dansk	59	13	28	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	31	52	11	5	170	4
Planlagt	65	30	4	1	185	0
Afsnitsnavn						
Kirurgisk akutafd. A24	31	50	13	6	126	4
Kirurgisk sengeafsnit K05	81	19	0	0	31	0
Kirurgisk sengeafsnit K08	60	32	6	1	124	0
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	52	42	5	2	60	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	14	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	28	8	6	334	22
Køn						
Mand	58	28	8	6	173	10
Kvinde	57	29	8	6	161	12
Aldersgruppe						
0-19 år	52	37	0	11	19	0
20-39 år	41	32	16	12	25	4
40-59 år	51	31	9	9	75	4
60-79 år	63	25	9	4	167	11
80- år	63	30	2	4	48	3
Skema udfyldt af						
Patienten	60	27	8	4	297	18
Pårørende	53	32	8	8	26	4
Modersmål						
Dansk	58	28	8	6	320	22
Ikke dansk	56	28	16	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	49	34	9	8	160	13
Planlagt	67	23	7	4	174	9
Afsnitsnavn						
Kirurgisk akutafd. A24	51	30	10	9	120	10
Kirurgisk sengeafsnit K05	90	7	0	3	30	1
Kirurgisk sengeafsnit K08	61	28	5	5	116	7
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	54	30	13	4	56	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	50	8	0	12	2

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	47	39	9	4	335	20
Køn						
Mand	49	40	8	3	175	10
Kvinde	46	39	10	5	160	10
Aldersgruppe						
0-19 år	47	36	11	6	19	0
20-39 år	24	47	18	10	28	1
40-59 år	41	41	12	6	76	3
60-79 år	53	38	8	2	164	10
80- år	54	40	4	2	48	6
Skema udfyldt af						
Patienten	50	38	8	4	298	15
Pårørende	29	52	11	7	27	4
Modersmål						
Dansk	48	39	10	4	322	19
Ikke dansk	40	44	0	16	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	38	45	13	4	164	10
Planlagt	58	33	6	4	171	10
Afsnitsnavn						
Kirurgisk akutafd. A24	34	49	12	5	123	7
Kirurgisk sengeafsnit K05	79	18	4	0	28	2
Kirurgisk sengeafsnit K08	57	35	4	3	116	7
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	45	39	11	5	56	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	25	25	0	12	2

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	84	16	346
Køn			
Mand	85	15	178
Kvinde	84	16	168
Aldersgruppe			
0-19 år	100	0	19
20-39 år	72	28	29
40-59 år	78	22	77
60-79 år	87	13	168
80- år	87	13	53
Skema udfyldt af			
Patienten	86	14	303
Pårørende	78	22	31
Modersmål			
Dansk	85	15	331
Ikke dansk	69	31	7
Indlæggelsesform			
Akut	84	16	170
Planlagt	84	16	176
Afsnitsnavn			
Kirurgisk akutafd. A24	83	17	127
Kirurgisk sengeafsnit K05	83	17	30
Kirurgisk sengeafsnit K08	86	14	117
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	83	17	58
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	14

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	16	34	24	25	43	5
Køn						
Mand	28	34	12	27	18	3
Kvinde	8	35	32	25	25	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	0	15	29	56	7	1
40-59 år	8	22	43	27	14	2
60-79 år	24	52	12	12	17	2
80- år	38	40	0	22	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	12	42	26	20	35	4
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	17	34	23	25	40	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	18	36	24	22	22	3
Planlagt	14	33	24	29	21	2
Afsnitsnavn						
Kirurgisk akutafd. A24	18	35	29	18	17	2
Kirurgisk sengeafsnit K05	20	60	0	20	5	0
Kirurgisk sengeafsnit K08	18	45	9	27	11	2
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	13	0	50	38	8	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	20	9	8	322	23
Køn						
Mand	66	18	9	7	165	11
Kvinde	61	21	9	9	157	12
Aldersgruppe						
0-19 år	48	23	23	6	18	1
20-39 år	51	13	14	21	28	1
40-59 år	61	22	7	10	71	7
60-79 år	68	19	8	6	157	10
80- år	66	18	9	6	48	4
Skema udfyldt af						
Patienten	64	19	9	8	283	20
Pårørende	66	22	8	4	28	2
Modersmål						
Dansk	64	20	8	8	309	21
Ikke dansk	36	15	34	15	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	56	20	11	13	153	19
Planlagt	70	19	8	3	169	4
Afsnitsnavn						
Kirurgisk akutafd. A24	56	17	12	15	112	16
Kirurgisk sengeafsnit K05	86	10	0	3	29	0
Kirurgisk sengeafsnit K08	63	26	9	3	112	5
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	67	20	7	5	55	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	14	14	7	14	0

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	25	67	4	4	205	13	128
Køn							
Mand	29	68	2	1	101	5	71
Kvinde	22	66	6	6	104	8	57
Aldersgruppe							
0-19 år	34	59	7	0	15	0	4
20-39 år	20	80	0	0	25	1	3
40-59 år	22	65	7	7	47	4	27
60-79 år	28	67	2	2	88	6	71
80- år	23	63	7	7	30	2	23
Skema udfyldt af							
Patienten	27	66	4	2	179	12	112
Pårørende	17	71	6	6	18	1	12
Modersmål							
Dansk	24	68	4	4	197	13	121
Ikke dansk	63	37	0	0	5	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	23	66	5	6	123	8	43
Planlagt	28	69	3	0	82	5	85
Afsnitsnavn							
Kirurgisk akutafd. A24	22	67	7	5	88	8	34
Kirurgisk sengeafsnit K05	32	59	5	5	22	1	7
Kirurgisk sengeafsnit K08	28	72	0	0	54	3	60
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	26	74	0	0	31	1	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	40	10	20	10	0	4

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	52	38	9	2	347
Køn					
Mand	52	42	6	1	178
Kvinde	52	34	12	2	169
Aldersgruppe					
0-19 år	35	59	6	0	19
20-39 år	27	59	11	3	29
40-59 år	40	42	15	3	76
60-79 år	59	34	5	1	171
80- år	64	23	10	2	52
Skema udfyldt af					
Patienten	53	36	9	1	303
Pårørende	47	44	6	3	31
Modersmål					
Dansk	52	38	9	1	332
Ikke dansk	56	28	16	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	40	44	13	2	168
Planlagt	63	31	4	1	179
Afsnitsnavn					
Kirurgisk akutafd. A24	36	48	13	2	126
Kirurgisk sengeafsnit K05	74	23	3	0	31
Kirurgisk sengeafsnit K08	69	25	3	3	118
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	43	50	7	0	58
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	21	21	0	14

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	38	23	8	32	264	65
Køn						
Mand	36	25	9	30	129	40
Kvinde	39	21	7	33	135	25
Aldersgruppe						
0-19 år	6	38	6	50	14	5
20-39 år	35	28	0	37	22	4
40-59 år	38	21	3	38	58	13
60-79 år	40	24	9	27	135	32
80- år	42	12	19	27	35	11
Skema udfyldt af						
Patienten	38	24	8	30	230	56
Pårørende	40	19	4	37	22	8
Modersmål						
Dansk	39	22	8	31	252	63
Ikke dansk	34	15	17	34	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	12	35	2	50	114	43
Planlagt	59	13	13	16	150	22
Afsnitsnavn						
Kirurgisk akutafd. A24	7	39	1	53	83	37
Kirurgisk sengeafsnit K05	48	14	21	17	29	1
Kirurgisk sengeafsnit K08	50	17	12	20	98	18
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	66	9	6	19	47	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	29	0	43	7	3

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	26	70	3	1	171	2
Køn						
Mand	22	74	3	1	85	2
Kvinde	31	66	4	0	86	0
Aldersgruppe						
0-19 år	34	66	0	0	6	0
20-39 år	16	76	8	0	13	0
40-59 år	35	56	6	3	35	0
60-79 år	27	72	1	0	94	0
80- år	16	79	5	0	23	2
Skema udfyldt af						
Patienten	28	68	3	1	156	1
Pårørende	9	82	9	0	12	0
Modersmål						
Dansk	26	70	3	1	165	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	18	76	4	2	51	1
Planlagt	30	67	3	0	120	1
Afsnitsnavn						
Kirurgisk akutafd. A24	18	76	3	3	34	1
Kirurgisk sengeafsnit K05	43	57	0	0	23	0
Kirurgisk sengeafsnit K08	23	77	0	0	74	1
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	28	67	6	0	36	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	56	7	3	346
Køn					
Mand	32	60	5	3	177
Kvinde	36	51	10	2	169
Aldersgruppe					
0-19 år	43	45	12	0	18
20-39 år	15	71	7	7	28
40-59 år	30	51	13	5	76
60-79 år	36	58	4	2	169
80- år	40	50	9	0	55
Skema udfyldt af					
Patienten	35	54	7	3	303
Pårørende	30	60	10	0	32
Modersmål					
Dansk	34	56	7	3	332
Ikke dansk	43	41	16	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	28	59	11	2	168
Planlagt	41	53	4	3	178
Afsnitsnavn					
Kirurgisk akutafd. A24	24	61	12	3	125
Kirurgisk sengeafsnit K05	65	35	0	0	31
Kirurgisk sengeafsnit K08	39	53	5	3	121
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	32	61	5	2	56
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	54	8	0	13

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	32	54	11	3	357
Køn					
Mand	34	53	11	2	181
Kvinde	29	56	11	4	176
Aldersgruppe					
0-19 år	52	43	6	0	19
20-39 år	34	56	7	3	29
40-59 år	25	50	20	4	78
60-79 år	32	56	10	2	175
80- år	31	58	7	4	56
Skema udfyldt af					
Patienten	33	53	12	3	314
Pårørende	27	61	9	4	30
Modersmål					
Dansk	32	54	11	3	341
Ikke dansk	27	57	16	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	27	54	15	4	174
Planlagt	36	54	7	2	183
Afsnitsnavn					
Kirurgisk akutafd. A24	25	56	15	4	131
Kirurgisk sengeafsnit K05	35	55	3	6	31
Kirurgisk sengeafsnit K08	38	49	12	2	121
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	33	58	7	2	60
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	57	14	0	14

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	26	68	4	2	96	14	225
Køn							
Mand	35	59	4	2	49	7	112
Kvinde	17	76	4	2	47	7	113
Aldersgruppe							
0-19 år	16	84	0	0	6	1	11
20-39 år	0	79	21	0	5	2	21
40-59 år	26	74	0	0	12	3	56
60-79 år	32	65	3	0	41	4	115
80- år	24	63	7	6	32	4	22
Skema udfyldt af							
Patienten	27	70	3	0	78	12	205
Pårørende	22	63	0	15	13	2	14
Modersmål							
Dansk	25	68	5	2	91	13	216
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	4
Indlæggelsesform							
Akut	31	56	9	4	48	8	104
Planlagt	20	80	0	0	48	6	121
Afsnitsnavn							
Kirurgisk akutafd. A24	28	63	9	0	32	5	80
Kirurgisk sengeafsnit K05	9	82	9	0	11	1	18
Kirurgisk sengeafsnit K08	30	67	0	3	30	6	80
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	24	76	0	0	17	1	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	0	17	6	1	6

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	21	64	10	6	155	193
Køn						
Mand	25	61	11	4	82	96
Kvinde	16	67	8	8	73	97
Aldersgruppe						
0-19 år	41	44	15	0	7	12
20-39 år	0	69	24	7	13	15
40-59 år	14	62	10	13	37	41
60-79 år	22	64	9	5	66	101
80- år	30	67	3	0	32	24
Skema udfyldt af						
Patienten	22	62	10	7	137	169
Pårørende	14	86	0	0	13	16
Modersmål						
Dansk	19	65	9	6	146	186
Ikke dansk	63	18	0	18	5	2
Indlæggelsesform						
Akut	18	62	11	9	74	96
Planlagt	24	65	8	3	81	97
Afsnitsnavn						
Kirurgisk akutafd. A24	18	60	12	10	50	76
Kirurgisk sengeafsnit K05	0	100	0	0	14	15
Kirurgisk sengeafsnit K08	29	53	13	5	55	65
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	25	68	7	0	28	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	75	0	13	8	6

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	58	16	17	9	254	100
Køn						
Mand	57	16	18	10	129	52
Kvinde	59	15	17	9	125	48
Aldersgruppe						
0-19 år	65	12	12	12	9	10
20-39 år	50	13	25	12	24	4
40-59 år	54	19	19	8	64	13
60-79 år	61	15	15	9	124	49
80- år	55	15	18	11	33	24
Skema udfyldt af						
Patienten	57	16	17	10	225	85
Pårørende	65	16	15	5	20	11
Modersmål						
Dansk	60	15	15	10	241	97
Ikke dansk	27	31	41	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	53	19	20	8	122	48
Planlagt	63	12	15	10	132	52
Afsnitsnavn						
Kirurgisk akutafd. A24	50	22	20	8	96	32
Kirurgisk sengeafsnit K05	79	11	7	4	28	3
Kirurgisk sengeafsnit K08	55	10	22	13	78	43
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	64	13	11	11	45	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	14	14	0	7	6

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	28	5	3	322	10
Køn						
Mand	69	26	3	1	167	4
Kvinde	59	30	6	5	155	6
Aldersgruppe						
0-19 år	65	23	6	6	18	0
20-39 år	37	49	11	3	27	0
40-59 år	56	36	2	6	73	1
60-79 år	74	22	3	2	154	7
80- år	63	24	10	2	50	2
Skema udfyldt af						
Patienten	66	28	4	3	283	8
Pårørende	59	24	17	0	30	1
Modersmål						
Dansk	65	27	5	3	310	10
Ikke dansk	51	49	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	60	32	4	5	157	5
Planlagt	69	23	6	2	165	5
Afsnitsnavn						
Kirurgisk akutafd. A24	58	33	3	6	120	2
Kirurgisk sengeafsnit K05	83	17	0	0	29	0
Kirurgisk sengeafsnit K08	72	22	5	1	109	4
Kirurgisk sengeafsnit K11-1	55	30	11	4	53	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	27	0	0	11	2

Bilag 5: Kommentarsamling

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


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


Organkirurgisk Afdeling, Viborg**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - Kirurgisk akutafd. A24	Samlet indtryk
1	Jeg blev indlagt akut.	Godt
3	Blev akut indlagt.	Godt
6	Jeg blev indlagt akut pga. tarmslyng.	Dårligt
7	Jeg blev indlagt akut.	Godt
9	Informationen om indlæggelsen havde nok en rimelig tid, ca. 3 uger.	Virkelig godt
10	Kun godt.	Virkelig godt
11	Jeg henvendte mig selv til egen læge, som med det samme henviste mig til operation på Viborg Sygehus.	Godt
13	Akut indlagt.	Godt
14	Stort set ingen informationer.	Dårligt
15	Indlagt akut at vagtlægen.	Godt
16	Indlagt direkte af vagtlægen.	Godt
18	Havde det skidt, så jeg husker det ikke.	Godt
20	Jeg blev akut indlagt med [sprængt blindtarm].	Virkelig godt
21	Blev pludselig indlagt efter en tarmundersøgelse om formiddagen, hvorved tarmen blev [beskadiget].	Virkelig godt
22	Der er gået ca. et år fra min henvendelse til lægen og med ventetid i mellem de forskellige undersøgelser, til han endelig indlagde mig, da jeg havde mange smerter, med håb om, at de sendte mig til den rette afdeling.	Virkelig dårligt
23	Blev indlagt akut af vagtlæge.	Godt
24	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
25	Jeg synes, at det var okay information om ventetiden.	Godt
30	Jeg blev akut indlagt. Og GODT modtaget.	Dårligt
31	Akut indlæggelse.	Godt
32	Blev indlagt med det samme.	Virkelig godt
34	Blev akut indlagt.	Godt
36	Min læge ringede til Viborg, og jeg kunne komme med det samme.	Godt
45	Jeg er blevet godt behandlet på Viborg Sygehus.	Virkelig godt
50	Blicher akut indlagt på ét hospital, fordi et andet hospital ikke var i stand til at finde den rigtige diagnose og sendte mig hjem efter [nogle dages] indlæggelse.	Godt
51	Kom ind med ambulance.	Dårligt
55	Akut indlæggelse.	Godt

✎ 58	Der blev taget godt imod mig på afdelingen.	Godt
✎ 59	Jeg blev akut indlagt med voldsomme smerter i [] maven. Kom direkte ind og fik væskedrop og smertestillende.	Intet svar
✎ 60	Jeg blev flyttet fra et andet sygehus, så der var ingen ventetid.	Dårligt
✎ 61	Jeg mødte ved vagtlægen og blev indlagt.	Godt
✎ 62	Det var egen læge, som ringede, og der var optaget/blev stillet i kø flere gange i omstillingen/informationen. Da der var forbindelse, blev han stillet om til en bagvagt, som ikke var til stede. Derefter måtte han ringe op igen og vente, da der var optaget i omstillingen. Denne procedure gentog sig tre gange. Lægen nævnte over for omstillingen, at han også havde andre patienter.	Virkelig godt
✎ 63	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
✎ 64	Akut afdeling.	Virkelig godt
✎ 66	Indlagt fra vagtlægen []. [Blev opereret].	Virkelig godt
✎ 67	Der var ikke var en stue/"lægegang" efter min [operation] på K11 med information om forløbet og eventuelle komplikationer. Jeg blev sendt hjem [i weekenden] med seks stk. [mild smertestillende] og to stk. [receptpligtig medicin]. Meget stærke smerter [dagen efter]. Vagtlægen ordinerer smertestillende. Stærke smerter [de næste dage]. Efter konsultation med egen læge blev jeg indlagt på anden afdeling på grund af, at maven er gået i "stå".	Intet svar
✎ 70	Kom akut med meget stærke mavesmerter.	Godt
✎ 71	Jeg var ved [middagstid] hos praktiserende læge, som efter en blodprøve med [høje] infektionstal ringede til Viborg Sygehus for indlæggelse. Jeg kørte hjem efter tandbørste og kørte selv til sygehuset, hvor jeg spadserede ind på A24 kun ca. halvanden time efter, at jeg var ved egen læge. Jeg kunne gå ind uden at vise sygesikringsbevis, de [så] bare en seddel med mit navn. IMPONERENDE, at dette lader sig gøre. En flot behandling, venlig, fik straks enestue og drop.	Virkelig godt
✎ 72	Indlæggelsen var direkte fra vagtlægen.	Virkelig godt
✎ 75	Akut [].	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K05	Samlet indtryk
✎ 5	Blev informeret om ventetiden på et andet sygehus. Var vist første patient fra det andet sygehus.	Godt
✎ 8	Efter de obligatoriske undersøgelser og svar på disse fik jeg datoen for operationen, så jeg vidste præcis, hvornår det skulle ske. Der var ikke lang ventetid.	Godt
✎ 16	Har egentlig ikke været indlagt, men sovet to nætter på patienthotellet.	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K08	Samlet indtryk
✎ 1	Akut indlæggelse.	Godt
✎ 8	På afdelingen er der kun super sygeplejersker. De findes ikke BEDRE.	Virkelig godt
✎ 9	Meget forvirrende, inkompetente og arrogante læger, som under ingen omstændigheder ville lytte til andre fagfolk eller mig.	Virkelig dårligt
✎ 11	Dårlig information pr. brev, men god/rigtig god forklaring ved indlæggelse.	Godt
✎ 12	Overraskende lang ventetid. Henvisningen blev sendt primo [efteråret] 2010 og Emil blev indlagt den [et år efter].	Virkelig godt
✎ 14	Informationen var ok, men ventetiden utrolig lang [vinter til efterår].	Virkelig godt

Bilag 5

	20	Jeg blev indlagt hurtigt og har fået en hurtig behandling [af problem]. Men der var bagefter alt for lang ventetid [på en bestemt operation]. Ved mig var det cirka tre måneder. Det, synes jeg, er alt for lang tid.	Godt
	21	Ventetiden blev ekstra lang, da papirerne ikke var sendt videre.	Godt
	23	Indlagt subakut og akut.	Godt
	24	Akut indlæggelse.	Godt
	27	Akut indlæggelse [].	Godt
	29	Der har på intet tidspunkt været talt om ventetiden.	Godt
	32	Blev indlagt af vagtlægen.	Godt
	35	Indlagt akut.	Virkelig godt
	38	Fik bl.a. undersøgt andre organer i ventetiden.	Virkelig godt
	45	Der gik for lang tid, inden man kunne få anvist plads på en stue.	Virkelig godt
	46	Patientens operation blev i første omgang aflyst per brev seks dage før planlagt operation. Det måtte gerne have foregået telefonisk og samtidig [aftalt] ny tid, så man derved havde mulighed for at begynde at planlægge familielivet omkring ny operationsdato.	Godt
	47	Indlæggelsestidspunktet var afhængig af anden færdigbehandling.	Godt
	55	Jeg havde brug for hjælp [til personlig pleje] på grund af [sygdom], og kan kun rose læger og sygeplejersker for behandling. Jeg er meget taknemmelig for hjælpen.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K11-1		Samlet indtryk
	3	Jeg blev indlagt på børneafdelingen via lægevagten.	Virkelig godt
	8	Til informationsmødet et par uger inden indlæggelsen var der kaos, og det virkede meget ustruktureret. De sagde godt nok, at det var en enkeltgangsforestilling. Ligeledes synes jeg, at sygeplejerske NN var rigtig dårlig og overfladisk.	Virkelig godt
	14	Men lang ventetid.	Godt
	15	Jeg har ikke været knyttet til afdelingen inden indlæggelse, men gået i ambulatoriet, hvilket var fantastisk.	Virkelig dårligt
	21	Fremhæv tydeligere, at det er ok at gå til læge ved tiltagende smerter, samt hvad det kan betyde, når brokket ikke kan skubbes på plads. Jeg havde ikke kvalme, opkast eller diarré, men kraftige smerter i [flere] måneder, men ventede trofast på operationsdatoen. Det gør jeg ikke, hvis det skulle ske igen.	Godt
	24	Jeg blev indlagt akut.	Godt
	25	Godt med koordinator. Godt forløb [omkring forundersøgelse].	Virkelig godt
	26	Der var lidt kommunikationsforviklinger, da Hals-øre-næse-Afdelingens operationer for en stor del (vist nok) [for nylig] er flyttet til et andet sygehus. Så jeg blev først informeret om indlæggelsestid efter operation dagen før (fra ambulatoriebehandling / hjemsendelsesdag) til tre til fire dages indlæggelse. Men forståeligt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	4	Akut indlæggelse [].	Virkelig godt
	5	Akut indlagt.	Godt
	6	Blev indlagt akut.	Virkelig godt

 7 Blev indlagt akut.

Godt

Organkirurgisk Afdeling, Viborg

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Kirurgisk akutafd. A24	Modtagelsen
1	Der blev efter 5 minutter påbegyndt undersøgelse.	Virkelig god
4	Kom ind på en stue [om eftermiddagen]. En sygeplejerske spurgte mig ud i ca. ti minutter. Blev efter ca. en time flyttet til en anden stue. Så først en læge [om natten]. Hun sagde, at jeg ikke havde smerter nok. Efter ca. to minutter gik hun. Efter [over et døgn indlæggelse] udskrev jeg mig selv og kontaktede min egen læge og klagede over indlæggelsen.	Virkelig dårlig
6	Kan ikke huske det hele, da jeg havde det dårligt.	God
9	Særdeles god. Jeg blev modtaget af en smilende og venlig sygeplejerske, der gjorde sit bedste på en rolig og tryk måde.	God
14	Der var relativ lang ventetid på en læge, ca. halvanden time.	God
18	[] Første sygeplejerske var meget venlig og professionel. Hjalp mig på toilet, gav væske med sukker. Lige før jeg skulle scannes, skulle jeg på toilet igen. Ny sygeplejerske. Jeg bad om hjælp ind på toilettet. "Det kunne jeg selv klare".	Intet svar
19	Venligt personale, men meget forvirrende. Blev første dag flyttet til tre forskellige stuer og fik først hospitalstøj sidst på aftenen efter at have været til flere undersøgelser.	God
20	Den var yderst tilfredsstillende.	Virkelig god
22	Ankom [om morgenen] fastende til en firemandsstue. Efter [et par] timer kom en kontaktperson og spurgte om mine problemer. [Sent på eftermiddagen] kom en læge og undersøgte mig, men kunne ikke give et svar. Sagde, at der senere ville komme en anden læge. Først [efter midnat] kom en nattevagt og sagde, at nu måtte jeg få noget mad, da de desværre ikke nåede mig i dag.	Virkelig dårlig
24	Dygtigt personale og opmærksomt.	Virkelig god
25	Jeg skulle scannes, og jeg synes, at de var gode til at komme og informere om tid.	Virkelig god
26	Man føler sig så velkommen.	God
29	Det var mere nødvendigt at spørge, om jeg boede i hus eller lejlighed, end at behandle mig. Og om hvor mange trapper, der var op til min lejlighed osv.	Dårlig
30	Lidt forvirret.	God
36	Taget godt imod, og der kom en læge og undersøgte mig kort efter.	Virkelig god
39	Jeg blev akut indlagt, og kom først på modtagelsesafdeling, hvor jeg var den første nat. Her var der både omsorg og empati. Dagen efter blev jeg flyttet til Kirurgisk Afdeling A24. Det var ikke nogen god oplevelse.	God
40	Overfyldt. Forvirret personalet. Kom i en seng.	God
42	Den var helt ok.	Virkelig god
43	Der blev ikke spurgt til patientens daglige medicinforbrug. Og ringe interesse for at sikre, at patienten fik det. Virkede som om, det var patientens eget ansvar. Patienten var meget syg og havde stærke smerter. Ankom med ambulance.	God
44	Der var travlhed på afdelingen. Lå [over et døgn] i akutstue med megen støj.	God
47	I skal bare fortsætte den gode linje.	Virkelig god
49	Modtagelsen var god, men den sygeplejerske, der tog imod, stod for at skulle have fri, og det	God

var meget tydeligt!

- ✎ 50 Kun: Ikke har været bedre. Hurtig diagnose af akut [betændelsestilstand]. Virkelig god
- ✎ 57 Alle var søde og rare. Forsøge virkelig, at [sørge for, at] jeg havde det godt []. Virkelig god
- ✎ 59 Sygeplejersker og SOSU-personale var hensynsfulde og omsorgsfulde, men [flere] forskellige lægers undersøgelser virkede diffuse og uklare med manglende information. Sidste læge meddelte, at nu var jeg undersøgt. Scanning og blodprøve viste ikke noget, så jeg kunne tage hjem stadig med stærke smerter. Intet svar
- ✎ 67 Sygeplejerske giver professionelt indtryk. En læge tilser mig og ordinerer smertestillende på morfinbasis og scanning. Efter [nogen tid] kommer en anden læge og ordinerer i stedet [anden smertestillende medicin] og ingen scanning. Hvad skal man tro på? God
- ✎ 75 "Flot modtagelse". Der skete noget. Virkelig god

ID Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K05

Modtagelsen

- ✎ 4 Jeg blev mødt med venlighed fra alle. Virkelig god
- ✎ 7 En god personlig modtagelse, hvor man virkelig følte, at der var styr på forløbet, og at man var dagens centrum. Trods en kæmpe travlhed et smil. Virkelig god
- ✎ 8 Alle var venlige og imødekommende. Virkelig god

ID Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K08

Modtagelsen







- ✎ 11 Forventede lang ventetid, men blev positivt overrasket. God
- ✎ 12 Meget kort ventetid. Flinke læger og personale. Virkelig god
- ✎ 17 Alle var venlige og besvarede alle mine spørgsmål. God
- ✎ 19 Ventetiden blev lidt for lang! God
- ✎ 22 Venlig. God
- ✎ 29 Alt var nøje planlagt. Virkelig god
- ✎ 31 Det var meget godt. God
- ✎ 38 Gode informationer om, hvad der skulle foregå. Virkelig god
- ✎ 39 Den var ok. God
- ✎ 41 Kan journalskrivning "strammes op" og evt. forkortes, når en patient som jeg kommer i gang igen i et forløb? God
- ✎ 42 En meget stor imødekommenhed og stor venlighed og indlevelse. Virkelig god
- ✎ 44 Fin og informativ modtagelse. Virkelig god
- ✎ 45 Meget god. Virkelig god
- ✎ 54 Behageligt og venligt personale. Virkelig god
- ✎ 57 Manglende kommunikation mellem personalet var et stort problem. Dårlig

ID Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K11-1

Modtagelsen

- ✎ 1 Kan ikke huske. Intet svar
- ✎ 4 Der var nogle småting, som ikke var i orden. For mig synes det, at sygepersonalet havde for travlt. For mange opgaver på én gang. Ventetid fra indlæggelse (i seng) til operation! God

Bilag 5

- | | | |
|--|---|--------------|
|  15 | Var blevet bedt om at komme til [tidligt] om morgenen, så havde pga. afstand overnattet på patienthotellet. Men ingen tog sig af, at jeg ankom til afdelingen, de havde travlt med at måle værdier. | Dårlig |
|  17 | Der var ikke gjort klar. Ingen seng (det virkede som en overraskelse). Selv barbere hår af. Fik hurtigt støttestrømper. Ventede trekvart time uden for operationsstue (lægen til møde). | Dårlig |
|  26 | Blev indlagt om morgenen til efterfølgende operation []. | Virkelig god |
|  27 | Alle var søde, og de kunne godt mærke, at jeg var nervøs, og de gjorde en indsats for, at jeg følte mig tilpas. Både sygeplejersker og læger gav en god forklaring. | Virkelig god |
|  28 | Sygeplejersken var dårligt forberedt. Jeg var fastende men skulle have haft drop, da operationen var forsinket. | Dårlig |
|  31 | Blev modtaget af en meget sød pige, der viste mig alt, hvad jeg skulle. Virkelig godt. | Virkelig god |

Organkirurgisk Afdeling, Viborg

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Kirurgisk akutafd. A24	Fejlhåndtering
4	Jeg oplevede, at de ikke var klar over, at jeg var indlagt. Følte mig "glemt".	Dårligt
8	Læge NN virkede komplet ligeglad og useriøs.	Intet svar
14	Jeg fik betændelse i maven under indlæggelsen, men blev behandlet for manglende afføring med piller og lavement.	Dårligt
18	[Pårørende] afleverede min medicin hjemmefra i sportstaske med tydelig navn, adresse og telefonnummer. Den var blevet fejlplaceret. Dukkede først op den følgende dag. Skulle have ligget på [bestemt] stue, men var blevet anbragt på [en anden] stue. Havde for flere år siden fået at vide af læge NN på andet sygehus, at jeg skulle undlade [visse smertestillende] præparater og bruge [andre smertestillende] i påkommende tilfælde. Den næstsidste dag ringede man så over på anden afdeling. Konfererede med lægerne NN. Hvorfor ikke hurtigt spørge, når man har specialisten, i stedet for selv at slå op i bogen for så til sidst at spørge.	Godt
22	På grund af travlhed havde de ikke givet besked til [den anden afdeling] om den undersøgelse, jeg skulle have foretaget [flere uger senere].	Intet svar
28	Jeg oplever, at det er systemet frem for mennesket.	Virkelig dårligt
30	Jeg ved ikke, om det var en fejl, at jeg blev undersøgt [sent om aftenen]. Det gjorde ondt, og undersøgeren sagde: "Så holder vi. Og så kan [dine problemer fortsætte]. Det er vel det, du vil?". Jeg svarede "selvfølgelig ikke".	Intet svar
34	Operationssåret sprang op og måtte sys igen.	Virkelig godt
38	Da jeg oplyste, at jeg ikke spiser kød, lød svaret: "Jamen her er der ikke særbehandling, vi laver kun en slags mad".	Virkelig dårligt
39	Den undersøgelse jeg var til, [] viste sig senere ikke at være noget værd, idet der ikke var taget prøver af noget væv, som kunne bruges til noget.	Dårligt
40	Blev indlagt akut [om morgenen] og først [om aftenen] kontakt med en læge.	Intet svar
43	Sikrede ikke, at patienten fik/drak væske. Eksempel: Kunne ikke løfte hovedet og væsken var ikke i "tudekop". Ingen statistik på væskeindtagelse. Patienten fik svamp i munden, som pårørende måtte pointere, og pårørende måtte sikre behandlingen!	Intet svar
46	Fejl: Informationer vedrørende operationen stemmer ikke overens! Dette har påvirket mig negativt siden. Så må lægerne og sygeplejerskerne kommunikere bedre med hinanden!	Dårligt
50	Der var et par gange, når en af personalet ikke har læst min journal inden de kommer til mig, og så skete en fejl. F.eks. jeg skulle faste, men fik morgenmad.	Godt
51	Snakkede med tre forskellige læger, som havde hver deres vurdering af situationen, og ingen af dem ville tage ansvar.	Virkelig dårligt
52	Jeg fik ikke nok smertestillende, og jeg skulle selv minde dem om de ting, der blev aftalt ved stuegang. Jeg kunne ikke sove om natten for smerter.	Godt
56	De anede ikke, hvad der var galt med mig. Stolede blindt på maskinen. Blev da først rask, da jeg selv opsøgte en kiropraktor. Selvom jeg og min [pårørende] flere gange havde spurgt, om det kunne komme fra ryggen af, hvilket vi flere gange fik at vide, at det ikke var!	Dårligt
57	Jeg blev indlagt med forstoppelse, og der skulle først findes ud af, hvorfor jeg havde det, så der var flere ting, som skulle afvikles først, før at den egentlige diagnose blev stillet, som desværre for mig var [alvorlig sygdom]. Men en meget stor tak til alle på afdelingen. Jeg fik en rigtig flot behandling og følte virkelig, at jeg var i trygge hænder.	Intet svar

Bilag 5

- ✎ 59 Lægen, der ville sende mig hjem med fortsatte stærke smerter, tilbyder ikke videre undersøgelse, og vil ikke give fortsat stærk smertestillende medicin med hjem. Hans forslag er indkaldelse til senere [undersøgelse]. (En undersøgelse, han ikke har set i journalen, er foretaget). Da jeg protesterer mod hans tilbud, ender det med, at jeg kan blive på sengeafdelingen til observation i et døgn. Næste dag udskrives jeg medbringende smertestillende. Intet svar
- ✎ 63 I modtagelsen forsøgte lægen i en time at presse [] brok på plads, selvom der skulle en operation til alligevel. Det er bare ikke i orden med de smerter, der var forbundet med det. Personalet kendte ikke til fejlen(e)
- ✎ 67 Bliver glemt til morgenmad. Føler mig som en glemt genstand på en togstation. Ved ikke hvilken læge, der har tilsyn med mig. Intet svar
- ✎ 68 Jeg fik at vide af en læge, at jeg ikke behøvede at faste mere, hvorefter jeg fik frokost og var kun lige færdig med at spise for at få at vide, at det var en fejl af en sygeplejerske, der udtrykte sin frustration over lægens beslutning og måtte derefter faste i [mange] timer, før jeg kunne scannes. En sygeplejerske fandt en stikpille på mit bord ved middagstid, som jeg skulle have taget om morgenen, men det var jeg ikke blevet informeret om. Jeg synes, at der er alt for mange forskellige personer indblandet i forløbet, men jeg har selvfølgelig forståelse for vagtskiftet, set over et døgn. Virkelig godt
- ✎ 69 Medicininformation. Godt
- ✎ 70 Jeg var indlagt godt og vel halvandet døgn, jeg havde kontakt med tre læger, alle var ikke fra Danmark. Jeg følte mig ikke tryk, da de havde hver deres konklusion på sygdommen. Personalet kendte ikke til fejlen(e)
- ✎ 71 Det var ikke alvorligt for mit vedkommende. Hvis jeg havde haft STÆRKE smerter ville jeg have ringet og spurgt til, hvorfor der ingen læge kom. To vagters sygeplejersker (før samt efter [eftermiddag]) spurgte efter indlæggelse [], om jeg var set af en læge. Igen [aften] tiden. "Der er givet besked" var deres undrende kommentar. Ikke før [sen aften] dukker pludselig en læge op med MANGE undskyldninger, og en sygeplejerske med. Der var "vinget af" VED EN FEJL tidligere på dagen, ud for mig i rubrikken lægetilsyn. Så hele systemet regnede med, at jeg for længst var undersøgt (undtagen de sygeplejersker/hjælpere der havde spurgt til mig). Lægen var meget tøvende, derfor kan jeg kun kalde lægen i mindre grad kompetent. Lægen var flink at give mig en ultralydsscanning i rummet to døre fra stuen, da vi også havde en teori omkring noget med æggestokkene. Den scanning var jeg meget taknemlig for at få lejlighed til. Efter første læge kom [senere] en mere håndfast læge, der for første gang nævnte noget med tyktarmen og [lidelser]. Lægen ville ikke sætte en CT-scanning i gang på det tidspunkt, men ville da beholde mig til næste dag. Jeg kom ind på en firesengsstue på A24, fint. På det tidspunkt kunne jeg ikke vurdere forplejningen, da jeg var fastende med drop til væsken, i fald jeg skulle opereres. Næste formiddags stuegang kom en i høj grad kompetent dame (specialist), der bevilligede en CT-scanning på grund af infektionstillene, der fortsat var [høje]. Denne læge skal have højeste karakter. Jeg kom i CT-scanneren sidst på eftermiddagen. Jeg var imponeret over, at der blev ofret de ressourcer på mig. Jeg ville, med en almindelig henvisning fra egen læge, havde ventet i flere måneder på at komme til den undersøgelse. Om aftenen, samme dag, var den udskrivende læge lige så præcis og kompetent. Virkelig godt
- ✎ 74 Kateter taget for hurtigt af :-)
- ID Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K05**
- ✎ 1 Kom fejlagtigt på patienthotel. Godt
- ✎ 6 Vi skulle have talt med læge NN inden operationen. Det troede de, vi havde gjort, men det havde vi altså ikke. Der kom så en lige inden operationen. Godt
- ✎ 8 Der var en lille bitte fejl med hensyn til nogle tabletter, som jeg ikke tålte, hvilket gav mig en ubehagelig dag med kvalme og utilpashed! Godt
- ✎ 10 [] Forløbet er gået skævt efter anden dag efter operationen på grund af randnekrose langs hele arret, som er sort og dødt. Det har været, og er, et smertefuldt forløb. Jeg er ikke afsluttet hos NN, som jeg stadig går i behandling hos. Virkelig dårligt
- ✎ 11 Fik en [behandling], som jeg overhovedet ikke kunne tåle og fik en voldsom allergisk reaktion, som krævede indlæggelse. Men det kunne man jo ikke vide på forhånd, hvordan jeg ville reagere. Intet svar

✎	15 Skulle ikke have været på patienthotel, var for dårlig.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K08		Fejlhåndtering
✎	1 Personalet glemte [flere] gange at give vigtig medicin om morgenen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎	9 Pga. anden sygdom var det blevet sagt til dem, at jeg ikke kunne komme ind dagen før operation. De sagde, at det skulle jeg, da jeg skulle have antibiotika, men da jeg ankommer dagen før, skal jeg intet have, og ingen kan finde noget om det i min journal. Jeg skulle kun have oplysninger, jeg havde fået. Lægerne sendte mig [til undersøgelse], selvom teknikerne, som betjener maskinen, havde sagt udtrykkeligt, at det ville gøre mere skade end gavn, da de havde forsøgt alt, hvad de kunne, mod min nyresten.	Virkelig dårligt
✎	10 Personligt er jeg blevet behandlet meget godt. Men synes, det er meget dårligt, når nærmeste pårørende bliver vist af med "VED IKKE", når de henvender sig i afdelingens reception og spørger efter patienten, som skulle opereres samme dag og burde være tilbage for længst. Jeg synes da selv, at den som sidder ved telefonen er den, som lettest kunne finde ud af det. Pårørende kunne jo frygte, noget var gået galt med operationen.	Intet svar
✎	15 Jeg fik taget en [biopsi], som oven i købet var meget smertefuld, og som ikke var ordineret.	Dårligt
✎	17 Sygehuset måtte ringe til mig, idet jeg havde fået oplyst, at jeg skulle møde dagen efter, men jeg nåede derop sidst på dagen og nåede det, jeg skulle. MEGET FINT at sygehuset ikke bare udsatte undersøgelsen, men ringede mig op.	Virkelig godt
✎	25 Der skete jo en kedelig fejl.	Godt
✎	28 I første undersøgelse fik jeg at vide, at der var celleforandringer. Efter to [andre undersøgelser] fik jeg at vide, at der ikke var noget.	Intet svar
✎	31 At [patienten] blev sendt hjem alt for hurtigt, mens han havde det dårligt.	Virkelig godt
✎	34 Mistede en tand under narkosen!	Intet svar
✎	40 Var indstillet til operation, men fik en anden behandling, som ikke hjalp.	Virkelig dårligt
✎	43 Manglende information om []behandling.	Godt
✎	44 Operation mislykkedes af forskellige årsager.	Intet svar
✎	47 Blev hjemsendt den dag, jeg skulle opereres. [].	Godt
✎	49 I stedet for de planlagte [par] dage, gik der noget galt under operationen, så jeg var indlagt i [nogle] uger. Jeg havde det rigtig dårligt i flere uger efter hjemkomst, bl.a. med feber og smerter.	Godt
✎	51 Manglende forplejning efter at have fastet og været til undersøgelse om formiddagen. Blev efter undersøgelse ikke tilbudt middagsmad, men var overladt til ham selv. Måtte selv bede om kaffe og noget at spise [om eftermiddagen], da de heller ikke opsøgte ham for at tilbyde ham noget. Der blev vrissent svaret, at nu måtte hun se, hvad han kunne finde. Vendte tilbage med en kop kaffe og en tør muffin. Det er ikke ok taget i betragtning, at han ikke selv kunne komme ud efter noget.	Virkelig dårligt
✎	57 Personalet glemte at give smertestillende, da jeg skulle tisse første gang efter, at kateter blev fjernet. Dette resulterede i voldsomme smerter, og et nyt kateter blev herefter lagt. Skulle have [medicin] ved hjemsendelse. Sosu-assistenten, der gav det, virkede inkompetent. [Hun] blev korrigeret af sygeplejerske (havde åbenbart forsøgt at "knække" beholderen forkerte steder).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K11-1		Fejlhåndtering
✎	2 Fejlinformation og udlevering af proteindrik.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎	4 Jeg blev opereret [] og dagen efter opdagede man, at der var gået hul på tyndtarmen. Jeg	Virkelig godt

Bilag 5

havde det dårligt, smerter og feber, og blev akut opereret. [Der var opstået problemer], og det kostede ekstra dage på intensiv []. Desuden glemte man at ordinere og give mig min smertestillende [og anden form for] medicin i en uge. Trods vi påtalte dette, fik jeg begyndende [problemer]. Jeg afleverede min [medicinliste] til fire personer, tre læger NN og sygeplejerske NN!

- | | | |
|---|---|-----------------------|
| ✎ 12 | Da jeg skulle have taget blodprøver dagen forinden, havde afdelingen ikke bestilt hvilke blodprøver, der skulle tages. Jeg var til nogle undersøgelser på et andet sygehus forud for operation i Viborg. Der var der også kludder i oplysningerne fra det ene til det andet sygehus. Man skulle selv sørge for at ringe. | Dårligt |
| ✎ 15 | Jeg oplevede, at personalet ikke var opdateret omkring den operation jeg havde fået. Blev tre gange tilbudt mad, selvom jeg ikke måtte spise. Fik forkert doseret medicin. Man skal godt nok selv være vågen. Når jeg bad om smertestillende, som var en del af den forkerte medicin, gik der så lang tid, at jeg tilsidst var helt ør i hovedet. | Dårligt |
| ✎ 17 | Ingen aftensmad efter operation. Ingen smertestillende inden sengetid. Man skulle selv forlange dette, men havde ikke fået noget at vide. [Tidligt om morgenen] vågnede jeg med smerter og sult. Væltede ud på gangen, jeg møder en nattevagt, som sørgede for smertestillende og mad. | Dårligt |
| ✎ 20 | Jeg blev opereret for [brok] og havde mange gange fået at vide af sygeplejerskerne, at de efterfølgende dage måtte jeg kun spise "blød" mad som f.eks. suppe og yoghurt. Dagen efter operationen til middagsmaden blev det anbefalet, at jeg tog en skive rugbrød med pålæg, fordi jeg havde halsbrand, og de mente ikke, at den varme mad var godt dertil. Jeg nævnte, at jeg udtrykkeligt havde fået at vide, at jeg ikke måtte spise groft mad i begyndelsen som f.eks. rugbrød og kødvarer. Det var der ikke nogen respons på, og jeg fik serveret et stykke rugbrød, som jeg spiste med skepsis. Det resulterede i en helt enorm mavepine. Nok den mest smertefulde oplevelse, jeg har oplevet i mit liv. Jeg snakkede med sygeplejersken om det, som kortfattet vrissede tilbage: "Jeg sagde jo, at rugbrød var en dårlig idé". Jeg blev rasende, men sagde ingenting, for hun havde netop stået og sagt det modsatte, hvilket heller ikke stemmer helt overens med, hvad jeg tidligere var blevet oplyst om angående madvarer og spisning de efterfølgende dage efter operationen. Jeg bad akkurat om ikke at få rugbrød på grund af disse oplysninger. Jeg spurgte, om jeg i stedet kunne få en portion yoghurt, men fik et nej. Denne situation er jeg meget, meget utilfreds med! | Virkelig dårligt |
| ✎ 25 | Inden indlæggelse fik jeg besked om min kontaktsygeplejerskes navn. Der var mange søde sygeplejersker, men ingen havde dette navn. Den sidste dag fik jeg en seddel om en ny kontaktsygeplejerske. Angiveligt én jeg havde mødt den første dag. Hold dog op med det kontaktpersonvrøvl! Det giver ingen mening, måske falske håb. Sig det som det er: Her er vi mange, der alle prøver at hjælpe. | Intet svar |
| ✎ 29 | Jeg fik ikke det rigtige MAD. F.eks. Peach Melba yoghurt med klumper i. "Ja", sagde en sygeplejerske, "det er det vi har, så du må spise det". | Virkelig dårligt |
| ✎ 30 | Smertebehandling kunne godt være bedre (fik kun to Panodil. Dette var for lidt i forhold til smerterne efter operationen. Kontra at læge havde doseret [anden smertestillende] og Panodil [højere dosering] efter udskrivelsen fra hospital/sygehus). | Dårligt |
| ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | | Fejlhåndtering |
| ✎ 1 | Der blev ved et uheld lavet en stor rift [], så jeg blev akut opereret. En menneskefejl. I forbindelse med operationen blev jeg flyttet [mange] gange. | Godt |
| ✎ 3 | Fejlopereret. Skulle have [] bypass. Fik jeg også, plus [komplikation]. | Virkelig dårligt |

Organkirurgisk Afdeling, Viborg

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Kirurgisk akutafd. A24	Samlet indtryk
1	To gange oplevede jeg, at lægen ikke havde oplyst sygeplejersken om, at jeg skulle være fastende.	Godt
5	Hvis jeg havde fået blodtransfusion noget før, havde jeg måske været hurtigere oppe igen, da jeg havde mistet en del blod. Foruden dette var der en sygeplejerske der ikke var særlig sympatisk, men alt i alt nogenlunde tilfredsstillende :-)	Godt
6	Jeg ventede [over et døgn] efter [scanning], før der kom en læge og fortalte mig, hvad jeg fejlede.	Dårligt
8	Forfærdeligt at ligge på en gang, hvor en masse mennesker susede forbi, når man har blindtarmsbetændelse.	Dårligt
11	Ni timers ventetid liggende i en hospitalsseng med smerter var ikke sjovt. Jeg blev ikke informeret konkret om, hvor længe jeg skulle ligge der, så det kunne de godt blive bedre til. Ellers går tiden ufatteligt langsomt, og det er ikke rart, hvis man i forvejen er nervøs.	Godt
13	Blev flyttet til andet sted [sent om aftenen], hvor man lige var ved at sove.	Godt
14	J	Dårligt
19	Det er trættende, når man inden for det første døgn skal forklare symptomerne på ens smerter til tre forskellige læger og sygeplejersker. Det blev jo skrevet ind i min journal ved indlæggelsen, men de havde åbenbart ikke læst den.	Godt
22	Jeg havde forventet at blive på sygehuset, til de havde fundet en løsning på mine konstante smerter og ikke bare blive sendt hjem med besked om, at de først havde tid til at undersøge mig om en måned.	Virkelig dårligt
24	Intensivafdelingen skal også have en stor ros for deres gode behandling.	Virkelig godt
25	Jeg ventede meget lang tid på svar fra scanningen. Det tog næsten tre timer, hvor jeg havde fået lidt svar til scanning, men den endelige var meget lang tid undervejs.	Godt
30	Jeg følte mig overset. Sikkert grundet TRAVLHED. Ingen havde TID.	Dårligt
37	Blev indlagt [i sensommeren om eftermiddagen]. Blev undersøgt, skulle faste indtil anden læge havde undersøgt mig, hvilket først skete næste dag [om formiddagen], hvilket jeg synes, var en meget lang ventetid. Efterfølgende god orientering af lægen.	Godt
38	Alt i alt er A24 en nogenlunde afdeling. Det er straks værre med mit forløb på anden afdeling. Det var et forløb fyldt med fejl! Men den klart største fejl er den mad, der serveres. Det er ekstremt ringe og under al kritik. Det er så dødt og smagsforladt, at man tror det er løgn!	Intet svar
39	Jeg fik først i forbindelse med min udskrivning besked om, at jeg åbenbart havde haft en kontaktperson under forløbet. Det var ikke et forløb, jeg kunne genkende. Fejlen, eller manglen i forbindelse med undersøgelsen blev jeg først bevidst om, efter udskrivning, hvor jeg blev henvist til anden afdeling. Også her sker der kun noget i det videre forløb, hvis jeg hele tiden sørger for, at der holdes kontakt.	Virkelig dårligt
41	Jeg blev smidt rundt med som en kasterbold. Der var ingen, der rigtig mente, at det var deres afdelinger, som skulle tage sig af mig.	Dårligt
50	De virkede virkelig interesserede i min sygdom. Der var mange patienter, som skulle passes, og de var ikke så mange sygeplejersker. Meget roligt.	Godt
51	Følte, der var en kamp om, hvorvidt den ene eller anden afdeling skulle have mig, og ingen af dem havde lyst, da de var overbelagt begge to.	Dårligt

Bilag 5

56	Er meget ked af at blive sendt hjem to gange, efter voldsomme mavesmerter, uden at man egentlig ved hvad der er galt. Det er jo ikke for sjov, man kommer ind. Der var heller ikke nogle forslag fra lægerne om evt. andre behandlinger. Trist, at jeg selv skal finde ud af, hvad der er galt med mig. Synes, at lægerne var ved at være irriteret på mig til sidst.	Godt
58	Ved modtagelsen blev der taget godt imod mig. Derfra var min oplevelse, at der ikke var nogen, der tog sig af mig. Jeg lå med et drop, der løb tør og ikke blev skiftet eller fjernet. Der blev ikke spurgt til min smerte, så jeg blev ikke smertedækket.	Godt
59	Efter en uge hjemme kontakter jeg egen læge, der henviser til forskellige yderligere ambulante undersøgelser, blandt andet på Urologisk Afdeling. Her undersøges grundigt og informeres godt.	Intet svar
70	Jeg var meget dårlig. Kastede meget op så det var ikke særlig rart at komme på firemandsstue og deres pårørende.	Godt
73	Jeg kom på en forkert stue i første omgang, men det blev der hurtigt taget hånd om.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K05	Samlet indtryk
3	Jeg fik første operation på ét sygehus og den efterfølgende operation på et andet sygehus, men blev opereret af den samme læge (NN). For mig en UTROLIG tryk oplevelse i en, for mig, UTROLIG svær tid.	Virkelig godt
7	Hurtigt, velinformeret fra første dag, med unødigt ventetid.	Virkelig godt
8	Jeg havde en meget god oplevelse af mit behandlingsforløb lige fra de første indledende undersøgelser til den afsluttende operation samt efterbearbejdning.	Godt
9	Forstår ikke, det man hører og læser om VENTETID på kræftbehandling. Den dag, jeg fik at vide, det var kræft, var behandlingen sat i gang. FLOT.	Virkelig godt
10	Som NN beklager, er dette forløb ikke noget, man har oplevet før, og det medførte, at personalet ikke vidste nok om behandling osv.	Intet svar
11	Kan kun sige, at jeg har været yderst tilfreds med det ene sygehus. Håber, jeg bliver lige så tilfreds med det andet sygehus.	Virkelig godt
16	Blev bedt om at møde [tidlig morgen] fastende på afdelingen. Har [mange] km. Det ville betyde, at jeg skulle op [meget tidligt] (jeg er handicappet). Ikke nogen optimal begyndelse på en rimelig stor operation/amputation.	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K08	Samlet indtryk
1	Ved første indlæggelse blev der virkelig taget hånd om patientens sygdom, det var virkelig kompetent behandling af dygtige læger.	Godt
4	Behandlingen var god.	Godt
9	Et forløb som skulle tage ca. to uger har pt. taget [flere] uger uden udsigt til forandring, da alle læger på afdelingen siger, det er en bestemt læge NN, der skal sige a eller b. Og at det er ham som skal informere mig, men indtil videre har jeg ikke set nogle beviser for, at denne læge overhovedet eksisterer.	Virkelig dårligt
12	Godt forløb. Godt samarbejde mellem [afdelingerne] og lægerne NN.	Virkelig godt
14	Min oplevelse af behandlingsforløbet er utrolig positiv. Jeg oplevede stor faglighed i alle berørte afdelinger. Forløbet var planlagt ned i mindste detalje, og der blev taget hånd om patienten (mig).	Virkelig godt
15	Den kontaktperson, jeg ved indlæggelsessamtalen fik navnet på, mødte jeg ikke under indlæggelsen. Hvad er så ideen med en kontaktperson, specielt hvis behandlingsforløbet er kort?	Dårligt
22	Min operation mislykkedes, og det fik jeg først at vide dagen efter. Det var som at få en spand koldt vand i hovedet.	Godt

- | | | |
|------|---|------------------|
| ✎ 37 | Det viste sig, at nyrestenen ikke var der alligevel. Jeg skulle have foretaget knusningen næsten tre måneder efter at jeg fik det gjort første gang. Måske man skulle have taget en scanning eller et eller andet for at sikre sig. Brugte to dage på noget, der ikke var nødvendigt! | Godt |
| ✎ 42 | Et meget kompetent personale hele vejen rundt. | Virkelig godt |
| ✎ 45 | Tilfreds. | Virkelig godt |
| ✎ 50 | Med hensyn til personalet kan den venlighed, man møder, ikke beskrives. Men jeg synes, at De som sundhedsdirektør bør give afdelingen ros for deres måde at behandle patienter på. | Virkelig godt |
| ✎ 56 | Blev efterfølgende indlagt på en anden afdeling på grund af kræft. | Godt |
| ✎ 57 | Er dybt rystet over forløbet. Det virkede som om, personalet ikke kommunikerede. Så næsten kun sosu'er. Følte, at personalet ganske enkelt ikke havde de fornødne kompetencer. | Virkelig dårligt |

ID Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K11-1

Samlet indtryk

- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 4 | Det er anden gang, jeg oplever så alvorlige fejl/utilsigtede hændelser eller uheld. Det er klart, at man mister tilliden til at blive opereret! Det er meget svært at generalisere personalet. Mange gør det virkelig godt, men JEG fornemmer, at der mangler personale, og samtidig skal man som personale lave det samme! KONKLUSION: sygeplejerskerne har for mange opgaver, og det gør arbejdet ukonstruktivt. | Godt |
| ✎ 5 | I betragtning af det store arbejdspress, der er på personalet, var alt udmærket. | Godt |
| ✎ 10 | Mødte fastende [morgen]. Blev undersøgt under fuld narkose [eftermiddag]. | Dårligt |
| ✎ 16 | Jeg har kun ros til læge NN og hans stab. | Godt |
| ✎ 18 | Stor ros til []koordinator NN og NN. | Virkelig godt |
| ✎ 19 | Fik virkelig en god behandling under forløbet, som var kort. | Virkelig godt |
| ✎ 22 | Kom ind [tidligt om morgenen]. Kom først under behandling [om eftermiddagen]. | Dårligt |
| ✎ 27 | Jeg har været på mange sygehuse, og jeg synes, Viborg Sygehus er et af de bedste, hvor der er en smilende og venlig imødekommenhed, så man kan se stort på mindre fejl og lidt ventetid. | Godt |
| ✎ 29 | Jeg var til to samtaler. Den første var god, det næste møde var [kort], og han vidste ingenting. Vores informationsdag på sygehuset var helt til grin. Bl.a. så vi ikke lægerne, der skulle operere, og ingen vidste noget, så vi ventede lang tid. | Dårligt |
| ✎ 32 | Synes, der var alt for lang ventetid. Blev scannet [om aftenen] og fik først at vide fire timer senere, at jeg måtte spise (efter en hel dag uden mad og drikke). Synes godt, man kunne tænke på, at vi ligger og venter. Ved godt, I har travlt. | Godt |













Organkirurgisk Afdeling, Viborg

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk akutafd. A24	Samlet indtryk
4	Der var INGEN, der havde tid, hverken sygeplejersker eller læge.	Virkelig dårligt
6	Jeg oplevede, at en del af personalet havde mere brug for at klage over nedskæringer og fortælle, hvor travlt de havde, end at passe deres arbejde.	Dårligt
8	Lægerne var meget uenige! NN var ikke særlig kompetent.	Dårligt
9	Det var virkelig en god information af både sygeplejerske og læge.	Virkelig godt
13	Oplysningerne passede ikke til, hvornår det skete.	Godt
17	Jeg fik slet ingen information omkring bivirkningerne i forhold til, hvad [behandlingen] gjorde ved kroppen. Jeg havde det utrolig dårligt halvanden uge efter operation, og blev nødsaget til at tage til egen læge, og først der få forklaring på, hvorfor jeg fortsat havde det dårligt, nemlig at [medicinen] er som gift for kroppen. Det burde være en selvfølge at informere omkring evt. bivirkninger efter en operation, da det kan spare en for unødvendige bekymringer.	Godt
18	Skulle henvende mig til egen læge to dage efter udskrivning. Han fik først beskrivelse fire-fem dage senere. Det var forvirrende for os begge. To dage før jeg blev udskrevet, havde jeg underskrevet, at han gerne måtte få alle oplysninger om mit forløb. Jeg var blevet forevist, hvad man ville skrive til ham.	Godt
22	Jeg fik at vide, at det nok var fordi, jeg havde ekstremt meget mavesyre, og at jeg skulle tage dobbelt dosis medicin i en måned. Men ikke et ord om, hvad jeg kunne gøre ved kosten.	Virkelig dårligt
29	Jeg bad om sovepiller, men dem fik jeg ikke.	Intet svar
30	Jeg fik meget lidt information. Men min læge fik det. Tilbud om senere undersøgelse.	Dårligt
34	Ifølge mine hjemsendelsespapirer fremgik det, at jeg ville blive indkaldt til en kikkertundersøgelse inden for [nogle] uger. Da det ikke var opført i min journal, skete der ingenting fra sygehusets side, før jeg henvendte mig.	Godt
39	Efter indlæggelsen blev jeg henvist til ultralydsscanning []. Der var lang ventetid, men jeg tog til et andet sygehus, hvor ventetiden ikke var så lang. Der fik jeg imidlertid at vide, at man ikke kunne se noget vedrørende tarmen på en sådan scanning. Altså spild af både min tid, men også sygehustid. Da jeg konfronterede læge NN, der havde henvist mig med dette, fik jeg faktisk ingen forklaring, blot et arrogant udenomssvar.	Virkelig dårligt
42	Var der noget, jeg ikke havde fået helt fat på, kunne jeg altid spørge en sygeplejerske.	Virkelig godt
45	Jeg blev sendt på sygehuset af min læge [over middag], men først til midnat fik jeg besked på, at jeg skulle have gips på armen. Det var længe at vente.	Virkelig godt
46	For mange forskellige informationer og mangel på information. Og ekstrem lang ventetid! (Det er virkelig skuffende).	Virkelig dårligt
49	Jeg var indlagt med stærke mavesmerter, og blev informeret om, at det var blindtarmsbetændelse, og at man ville fjerne blindtarmen. Blev derfor noget overrasket over, at den ikke var fjernet alligevel, og at jeg blev sendt hjem lige efter operationen, stadig med mange smerter, som stod på længe efter hjemsendelse. Jeg var noget frustreret over ikke at få mere at vide, end at det nok skulle gå over.	Godt
50	De læger, som besøgte mig, gav de nødvendige oplysninger, jeg havde behov for.	Godt
51	Fik kun modstridende oplysninger og forskellige informationer.	Dårligt
53	Da jeg spurgte om hvor lang tid, jeg skulle hvile mig efter operationen, var det altid et nyt svar, jeg fik, og det var meget forvirrende.	Virkelig godt

✎ 58	Jeg fik meget lidt information på afdelingen, men god information på Røntgenafdelingen.	Godt
✎ 59	Jeg har oplevet en meget forskellig behandling i forbindelse med min sygdom. På akutafdelingen var den lægelige undersøgelse, information og behandlingsforslag meget utilfredsstillende. Ved egen læge og på Urologisk Afdeling har undersøgelse, information og behandlingsforslag været ok.	Intet svar
✎ 61	Efter min indlæggelse ringede jeg [flere uger] efter op, for at høre, hvornår jeg kunne komme til samtale. Jeg snakkede med en sygeplejerske på afdelingen. Hun fortalte så, at jeg kunne komme [først på ugen]. Det var om fredagen jeg ringede. Hun spurgte så, om jeg ville høre resultatet af prøverne og CT-scanningen og fortalte så, at det var kræft jeg havde. Jeg/vi gik så hele weekenden og tænkte på, hvad der skulle ske, når jeg kom til samtale [først på ugen]. Det var ikke godt at fortælle i telefonen. Så kommer vi op om tirsdagen og får at vide, at det ikke var kræft. Jeg syntes ikke, at de skulle informere om så alvorlig en sygdom pr telefon.	Godt
✎ 65	Blev indlagt akut med blindtarmsbetændelse.	Intet svar
✎ 69	Personalet lovede hver gang at gå ud og undersøge, hvad de skulle svare, men vendte pga. travlhed sjældent tilbage med svar.	Godt
✎ 70	Det er kun lægerne, jeg er utilfreds med.	Godt
✎ 71	Bortset fra de [mange] timers forsinkelse af lægetilsynet, blev jeg bedst muligt informeret i forhold til de undersøgelser, der blev gjort. Da jeg havde været i CT-scanning var der ganske vist to forskellige udmeldinger fra sygeplejerskerne. Først fik jeg at vide, at nu kunne jeg spise noget aftensmad, men så kom der kontraordre fra en anden. De skulle have den foreløbige vurdering af scanningsbilledet, førend jeg kunne slutte fasten.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K05	Samlet indtryk
✎ 2	En virkelig god information fra første dag. Mappen, man fik med hjem, har været til stor hjælp for os.	Virkelig godt
✎ 5	Fik skriftlig information, både fra det ene og det andet sygehus.	Godt
✎ 7	En grundig og forståelig snak om de forhold, der kunne dukke op under operation og hvad, det i værste fald ville indebære. God og konstruktiv samtale.	Virkelig godt
✎ 8	Jeg har været fuldt ud tilfreds.	Godt
✎ 13	Jeg har ikke været i kontakt med hjemmeplejen/hjemmesygeplejersken.	Virkelig godt
✎ 16	Informationen er sikkert ok, men svært at kapere så kort tid efter operationen. Meget information på meget kort tid.	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K08	Samlet indtryk
✎ 6	Jeg skulle selv tage standpunkt til, om det var nødvendigt med en operation (men jeg er jo ikke læge). P.S. Jeg blev ikke opereret.	Intet svar
✎ 9	Lægerne ønskede ikke at snakke med mig, efter jeg var blevet meget frustreret over, at de nægtede at lytte til mig. De gjorde som det passede dem, uden hensyn til mig.	Virkelig dårligt
✎ 11	Vidste, at [patienten] skulle opereres, men selve brevet før indlæggelsen var mangelfuldt. Men tidligere breve og undersøgelser har været gode.	Godt
✎ 33	Jeg havde nogle spørgsmål imellem jeg blev undersøgt i Viborg første gang, og det senere operationsforløb. De blev kun delvist, og sent besvarede. Det skriftlige materiale (herunder orientering om en MR-skanning på andet sygehus), kom også meget sent.	Godt
✎ 40	Var [] meget svær at forstå.	Dårligt
✎ 42	Et meget kompetent personale hele vejen igennem.	Virkelig godt
✎ 45	Tilfreds.	Virkelig godt

Bilag 5

	50	Der stod, at efter operationen ville jeg ofte skulle tisse. I et andet afsnit stod der, at jeg skulle holde på vandet i op til to timer. Det sidste kan ikke lade sig gøre.	Virkelig godt
	51	Min [pårørende] skulle selv opsøge information, og hvad der eventuelt ville/skulle ske.	Dårligt
	54	Alle var fantastiske. Lægen, der udskrev mig, orienterede mig om alt, hvad der var foregået under operationen (brugte en skabelon).	Virkelig godt
	57	Information ved hjemsendelse var meget mangelfuld. Vidste intet om smerternes varighed, blødning osv.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K11-1		Samlet indtryk
	4	Jeg oplevede personaler, som virkelig var dygtige og engagerede i deres fag og arbejde. Men jeg oplevede et par personaler, som glemte/overså sundhedsfaglige ting/salte. Det blev jeg chokeret over. For eksempel at jeg ikke fik min [medicin] i en uge. Jeg påtalte det gentagne gange over for personalet. Og der var specielt én sygeplejerske, som ikke hørte mit "nødråb".	Godt
	15	Jeg fik virkelig godt info inden indlæggelsen og en super dag med masser af informationer. Det var selve afdelingen, der ikke var gearret til bypassoperationer. Ved for lidt besked. Alt forarbejdet har været fantastisk og fin opfølgning.	Virkelig dårligt
	16	Det er helt fint, at man får en mappe med god information om hele ens sygdomsforløb med opfølgning efter hjemsendelse, men meget skuffende, at ingen af de to opringninger, der blev lovet, henholdsvis en og 30 dage efter, blev udført.	Godt
	21	Mangler information om, hvad der skal/kan ske efter operation og indlæggelse. Får kun at vide, at jeg skal passe på med tunge løft op til otte uger. Men hvad så ud over det? Jeg er opereret [flere] gange for bugvægsbrok [] og meget bange for, at nettet skal gå løs igen. Kan ikke selv vurdere, hvilke bevægelser og aktiviteter jeg må/kan. Må jeg løbe, cykle, lave maveøvelser m.m.? Hvad kan maven/nettet holde til? Det gør f.eks. ondt i maven, hvis jeg læner mig mod en bordkant. Mine bukser skal være løse/elastiske, det føles som om, de skærer i maven midt på nettet og giver mavepine. Må man læne sig forover i yderstillinger? F.eks. til siden for at samle noget op. Må jeg løfte tunge ting efter de otte uger? Hofteopererede har træningsprogrammer og restriktioner, jeg føler mig overladt til mig selv med min skræk og manglende viden om, hvad jeg kan/må. Spurgte lidt på afdelingen, men kunne intet brugbart svar få. Hvad er risikoen for at skulle opereres igen? Findes der statistikker for bugvægsbrok? Så mere information om livet efter operationen.	Godt
	27	Jeg måtte selv fortælle om mit sygdomsforløb fra læge til læge, så jeg følte ikke, de kommunikerede særlig godt indbyrdes. Men alle var flinke og søde.	Godt
	32	Jeg fik ingenting at vide kost (skånekost) efter operationen. Fik heller ikke noget at vide om, at jeg skulle undgå tunge løft. Fik meget lidt information om, hvad jeg skulle tage hensyn til efter operationen. Mit forløb gik meget hurtigt, så nåede ikke at tænke over disse spørgsmål.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	2	Skriftlig information ved udskrivelse.	Virkelig godt
	7	Den skriftlige information var lidt uforståelig. For mange fagudtryk.	Godt

Organkirurgisk Afdeling, Viborg

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Kirurgisk akutafd. A24	Samlet indtryk
2	Jeg var utryk ved udskrivelsen, pga. jeg ikke følte mig rask. en lille uge efter jeg var udskrevet, blev jeg indlagt igen og yderlig undersøgt og fik ekstra antibiotika. Nu har jeg været udskrevet i en måned og føler mig rask.	Godt
4	Jeg udskrev mig selv, men jeg var MEGET UTRYG ved afdelingen. Jeg klagede til egen læge.	Virkelig dårligt
13	Jeg havde min mand at komme hjem til og diverse hjælpemidler, da jeg [ikke selv kan gå].	Godt
18	Da jeg var bekymret over, om jeg kunne klare mig, når jeg kom hjem, og gav udtryk for det, skaffede kontaktsygeplejersken mig en fysioterapeut som instruktør og en rollator til låns i en måned. Det var jeg MEGET, meget glad for, og det hjælp mig godt i gang. En anden fysioterapeut lærte mig brug af pepfløjte og korrekt vejtrækning. Det var RIGTIG godt.	Godt
22	Fik at vide, jeg ville blive indkaldt til en [undersøgelse] om fire uger. Da der var gået tre uger, havde jeg stadig ingenting hørt og måtte selv ringe og høre. En sød sygeplejerske ville undersøge hvorfor. Senere ringede de så tilbage og tilbød en tid dagen efter, da de havde fået et afbud. Har stadigvæk mange smerter og venter igen på næste undersøgelse.	Virkelig dårligt
30	Jeg fik sent om aftenen at vide, jeg skulle hjem. Jeg havde mange smerter og kramper i benene, og kunne ikke ligge i sengen. Ingen tog notits af det.	Dårligt
37	Var efterfølgende til forundersøgelse [kikkertundersøgelse] [om efteråret]. Kom til på aftalte tidspunkt. God behandling af afdelingens personale. Den kvindelige læge var "ude af døren", inden jeg fik vendt mig fra siden og om på ryggen. Jeg følte ikke, at jeg fik mulighed for at tale med hende efter/under selve indlæggelsen. Følte ikke, at vi havde kontakt med hinanden.	Godt
39	Jeg oplever ikke, at der er særlig god kommunikation mellem den afdeling, jeg var indlagt på, og den afdeling, hvor jeg nu er tilknyttet. Hvis Viborg Sygehus var en privat virksomhed, var den gået konkurs for længst, det er gennemsyret af dårlig ledelse, der smitter af på dårlig planlægning, kommunikation mv.	Virkelig dårligt
49	Det gik stærkt med at udskrive mig, og det havde jeg lidt svært ved at forstå, når jeg stadigvæk havde mange smerter.	Godt
56	Måske lidt opfølgning på, om man egentlig havde fået det bedre!	Godt
57	Var ikke i tvivl om, at jeg skulle videre i systemet og fik samme dag besked om, hvornår jeg skulle møde [] til forundersøgelse. Flot service, så jeg ikke bare skulle vente på et brev med posten. Alt i alt en positiv oplevelse, når det alligevel skulle ske. Har ændret syn på sygehusvæsnet. I trådte i kraft, da det gjaldt. Kun hørt mange af dårlige historier.	Virkelig godt
58	Jeg er glad for, at min [pårørende] er ansat på et sygehus, så jeg kunne spørge hende til råd. Jeg havde slet ikke nogen fornemmelse af, hvor længe mine symptomer efter operationen ville vare.	Godt
59	Det er ikke tilfredsstillende at blive udskrevet med beskeden: "Vi kan ikke finde noget (og det er ikke usædvanligt), men du kan få smertestillende medicin, og så håber vi, det forsvinder. Inden for det kommende døgn kan du ringe til os på afdelingen, derefter må du henvende dig til din egen læge."	Intet svar
60	Jeg blev overflyttet til andet hospital og udskrevet derfra.	Dårligt
67	Timen inden udskrivelse møder jeg rent tilfældigt en kvindelig læge, som genkender mig, da hun havde set mig ved operationen. Endelig får jeg svar om operationsforløbet og om eventuelle gener efter operation.	Intet svar
71	Den udskrivende læge på andendagen [om aftenen] tilbød mig, at jeg kunne blive til næste dag, hvis jeg ønskede det. Men jeg foretrak at tage hjem, da jeg ellers skulle flyttes til en anden afdeling, som jeg gennem andre ikke har så gode forhåndsforventninger til ([jeg har hørt fra	Virkelig godt

flere], der siger uafhængigt af hinanden, at tonen er/har været dårlig på den anden afdeling, især på grund af en enkelt eller to uforskammede sygehjælpere). Min udskrivende læge var meget god og direkte og forklarede CT-scanningens resultat. Det var betændelse []. Lægen svarede bedst muligt på mine spørgsmål om, jeg ville kunne blive rask til en planlagt [begivenhed]. Der skulle kun ro og sofaleje til (ingen penicillin). Lægen gav mig rådet at spise [] og informerede om, at jeg ville blive indkaldt til [undersøgelse] (den har jeg netop været til i går, og undersøgelsens resultat gav intet alvorligt at anmærke). Jeg gik ned i min parkerede bil, efter en fin oplevelse på A24, og kørte hjem imponeret over vores danske sundhedssystem [].

ID Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K05		Samlet indtryk
2	Fik godt med information inden afrejse fra sygehuset, så jeg følte mig tryk. Fik at vide, man bare skulle ringe, hvis man havde brug for at få svar på mine spørgsmål.	Virkelig godt
8	Jeg blev hjemsendt med dræn og pose, som jeg selv skulle tømme, men der blev givet en VIRKELIG grundig information desangående.	Godt
10	Jeg måtte selv kontakte hjemmeplejen flere gange, da de aldrig mødte op.	Intet svar
12	Ingen har talt om, hvordan jeg skal leve. Har søgt råd hos Kræftens Bekæmpelse.	Godt
16	[En pårørende] er læge. Kun derfor var jeg tryk ved udskrivelsen.	Godt
ID Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K08		Samlet indtryk
9	Jeg skulle bare sparkes ud af døren hurtigst muligt.	Virkelig dårligt
16	Min udskrivelse til genoptræningscentret [] var betryggende, da jeg tidligere på året har haft et længerevarende ophold [].	Godt
29	For tidlig udskrivelse med efterfølgende infektion i urinveje, der burde være taget hånd om inden udskrivelse.	Godt
44	Med risiko for temperaturforhøjelse, ville det være rart at kunne komme direkte under behandling på sygehuset uden om egen læge eller vagtlæge.	Godt
45	Ok.	Virkelig godt
52	Det var virkelig godt at vide, jeg bare kunne blive indlagt igen, hvis der skulle blive noget, og dét uden om lægevagten.	Godt
53	På grund af dårlig kommunikation med sygeplejersken var patienten ved at dø i løbet af [de få dage] han var på plejehjem, og endte derfor akut hos jer igen.	Godt
ID Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K11-1		Samlet indtryk
13	Var kun indlagt et døgn.	Virkelig godt
16	Det er meget hurtigt at blive hjemsendt allerede anden dag efter en forholdsvis stor operation, derfor bør det være en selvfølge at blive tilbudt hjemtransport. Det var lige før, jeg blev nødt til at tage tog og bus, trods jeg havde det rigtig skidt, det gav en nedtur at være nødt til at slås for det.	Godt
17	Jeg og [en pårørende] ville gerne tale med lægen, som opererede mig (havde spurgt dagen før), men det kunne ikke lade sig gøre. [Min pårørende] fik at vide, at han kunne tage mig med hjem dagen efter operationen [omkring middag], uden at jeg var kommet af med afføring.	Virkelig dårligt
18	Læge NN gav mig en virkelig god beskrivelse af forløbet og gav gode råd om madindtagelse i fremtiden.	Virkelig godt
27	Jeg fik ikke den store information, da jeg skulle hjem. Jeg fik godt nok et brev med til hjemmeplejen, men de var meget i tvivl om, hvad jeg skulle have af hjælp. Jeg ved ikke, hvad der stod i brevet, men det var vist ikke særlig fyldestgørende, men vi fandt da ud af det. Det kunne også være hjemmeplejens fejl.	Godt
28	Yderligere kontrol efter udskrivelse.	Godt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 6	Jeg følte virkelig, jeg blev undersøgt for alt, der kunne være tale om, før jeg blev udskrevet.	Virkelig godt

Organkirurgisk Afdeling, Viborg

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk akutafd. A24	Samlet indtryk
4	Bedre samarbejde mellem personale og kommunikation (læger/sygeplejersker). Arbejdsplanlægning. Læger/sygeplejersker sidder meget af tiden foran pc. Oplevede, at i [det døgnstid], jeg var der, sad der cirka otte til tolv læger foran pc. På den anden side seks til otte sygeplejersker. Da min datter ankom til afdelingen, vidste de ikke, hvad stue jeg var på.	Virkelig dårligt
6	Jeg var på firemandsstue, hvor der var to ældre damer, som havde problemer med at styre toiletbesøgene. Toilettet blev ikke rengjort trods henvendelse til personalet.	Dårligt
7	Fint, at de kom med ørepropper, når medpatienterne "snorkede".	Godt
9	Det var mit indtryk, at rengøringen på stuerne var god. Det var omvendt på toiletterne, de var ikke holdt godt nok.	Virkelig godt
10	Alt sammen var godt.	Virkelig godt
11	Jeg synes, at afdelingen havde nogle rigtig søde og gode sygeplejersker. Dog må jeg indrømme, at jeg var mindre tilfreds med, at det ikke var den læge, som havde opereret mig, som efterfølgende skulle tilse mit sår. Ham, som skulle tilse mig, var dårligt informeret og svær at forstå, hvilket gjorde mig en smule forvirret og utryg.	Godt
12	BEDRE sengetøj.	Godt
13	Skiftede sengetøj straks, da der kom et par stænk blod på.	Godt
14	Jeg synes, at der var alt for meget støj, stort set hele døgnst, specielt af alarmer og personalet, der lige skulle det ene og andet, som efter min mening kunne være bedre planlagt.	Dårligt
17	Personalet er enormt imødekommende, venlige og behagelige at blive behandlet af. Man føler sig godt tilpas. [Pårørende] fik lov at være/sove hos mig, og det gjorde en stor forskel for mig.	Godt
18	[] Alt i alt synes jeg, at jeg fik god hjælp [].	Godt
19	Toilet meget beskidt.	Godt
22	Jeg følte, jeg var kommet ind på Københavns Hovedbanegård. Senge blev kørt ud og ind konstant for at give plads til den næste, og så alle de undersøgelser, alle skulle igennem. Rent kaos. Personalet havde alt for travlt. En meget dårlig oplevelse, når man er syg.	Virkelig dårligt
23	Har et godt indtryk af alle personalegrupper. Alle var søde og hjælpsomme.	Godt
24	Der var et godt team.	Virkelig godt
27	Baderummet havde sort mug på væggene.	Virkelig godt
30	Jeg følte mig overset. Næsten ingen talte til mig. Jeg fik ingen oplysninger om, hvad, hvordan eller hvornår jeg skulle undersøges. Det blev meget sent OG DÅRLIGT.	Dårligt
33	Jeg syntes, at personalet havde for travlt. Man brød sig ikke om at skulle ringe efter dem. Kedelig mad.	Godt
35	Jeg er så tilfreds med måden, jeg er blevet behandlet på og vil gerne rette en stor TAK til afdelingen.	Virkelig godt
40	Personalet bliver forvirret af, at der er overfyldt med patienter og alt for travlt.	Intet svar
41	Toilettet var MEGET beskidt og ulækkert de gange, jeg var derude.	Dårligt
42	Alt i alt fuld tilfreds med indlæggelse. Det eneste lille men er de undersøgelser, jeg skulle have på anden afdeling, hvor jeg (tror jeg) ved en fejl røg bag i køen med [flere måneder]. Dette blev	Virkelig godt

dog fremskyndt betydeligt ved personlig henvendelse.









- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 43 | Først og fremmest sikre sig, at syge mennesker, der ikke kan løfte sig fra puden/sengelejet, får VÆSKE (evt. vand/saft af en TUDEKOP!). Det kan ikke være op til de pårørende! Og hjælpe patienten I BAD, hvis patienten ikke kan stå sikkert på egne ben! | Godt |
| ✎ 48 | Blodprocenten var [lav] ved udskrivelsen. Det burde der være gjort noget ved. | Godt |
| ✎ 49 | Samlet set var alt okay. Den første læge, der undersøgte mig, var meget kold og virkede som om, han var træt af patienterne. Derimod var nummer to læge utrolig rar og meget behagelig og tog sig tid til at snakke. | Godt |
| ✎ 50 | Der var fire rengøringsdamer på én gang, og hver vidste lige nøjagtigt, hvad der skulle laves. Flere sygeplejersker ville have været bedre, pga. flere opringninger fra patienter, som må vente på hjælp i for lang tid. | Godt |
| ✎ 51 | Alle, der bliver indlagt på den afdeling, skal have en bestemt kontaktperson og ikke ti forskellige, som ikke ved, hvad de andre gør. | Dårligt |
| ✎ 54 | Jeg synes, at toiletbræt skal være automatisk, dvs. at det skal kunne hæve af sig selv efter hvert brug for hygiejnens skyld. | Virkelig godt |
| ✎ 56 | Der var ikke noget galt med afdelingen. Super service fra sygeplejersker, gode til at smertestille mig. | Godt |
| ✎ 57 | Jeg kom på en firemandsstue på anden dagen i forbindelse med indlæggelse. Det er for mange på en stue, når de tre af dem har det værre end én selv. Jeg fik ikke sovet meget disse nætter. Men ok med personligt lille TV ved hver seng, godt initiativ, så forstyrrer man ikke, hvis man får hovedtelefoner på. | Virkelig godt |
| ✎ 58 | Jeg lå længe og ventede efter min første samtale ved modtagelsen. Lå alene på en meget kold modtagelsestue, hvor jeg kunne høre alt, hvad der forgik på gangen. Havde meget ondt i maven og blev ikke smertedækket. Fik at vide, jeg var heldig da de ikke havde travlt den dag jeg blev indlagt, men jeg synes ikke, der var meget kontakt med personalet. | Godt |
| ✎ 59 | Kunne gøres bedre: Informere om, hvad der undersøges - hvordan og resultat. Koordinering mellem det undersøgende personale og journalen. Ikke opgive/afslutte, før behandlingen virker. Inddrage andet fagligt personale, når man ikke selv kan finde forklaring/løsning/behandling. | Intet svar |
| ✎ 60 | Der var ikke rent tøj og sengetøj. | Dårligt |
| ✎ 66 | De gjorde det godt. | Virkelig godt |
| ✎ 67 | Bedre kommunikation mellem læge til læge [og læge] til patient. | Intet svar |

ID Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K05

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|---|---------------|
| ✎ 2 | Jeg synes, at alle har været med til, at mit sygdomsforløb er blevet mindre kaotisk, fordi alle havde svar på mine mange spørgsmål. | Virkelig godt |
| ✎ 5 | Værelset havde vist ikke været i brug før. Hver gang noget skulle bruges, skulle det hentes. Det var lidt dårligt. | Godt |
| ✎ 7 | Overnatning efter operationen på patienthotel hvor alt fungerede og var tilrettelagt. Man følte ikke et øjeblik, at man var overladt til sig selv. Et rent og pænt sted. | Virkelig godt |
| ✎ 8 | Jeg mener, at man på afdelingen gjorde alt, hvad man kunne ud fra de muligheder og fysiske rammer, som var på stedet. Ved henvendelse til personalet fik man hjælp til det, man spurgte om, og jeg mødte ingen sure miner, tværtimod! | Godt |
| ✎ 9 | På patienthotellet var det stressende, når sygeplejersken behandlede mig. Mobilen ringede, og hun måtte afbryde min behandling! Enkelt gang følte de, det var akut. Jeg led ingen nød, og mit forløb var fint. Jeg følte stor trykthed ved [lægen] og var heldig, at det var ham, der opererede mig [hver] gang. TAK. | Virkelig godt |

Bilag 5

	10	Da jeg talte med en anden læge inden operation, læge NN, og skulle opereres af læge NN, havde de tydeligvis ikke samme mening omkring min operation. [Den ikke-opererende] syntes IKKE, at [operationen skulle udføres, som den blev]. Det ville være bedre, at det var den samme læge, som man konsulterer og som skal operere.	Intet svar
	14	Jeg syntes, at alle var søde imod mig, både sygeplejersker og læger. Jeg har kun godt at sige.	Virkelig godt
	16	Hvis man indkalder patient, der bor meget langt væk, til at møde [tidlig morgen], bør de give mulighed for at overnatte på patienthotellet uden at betale overpris herfor.	Godt
ID		Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K08	Samlet indtryk
	1	Al personale var utroligt flinke og hjælpsomme.	Godt
	2	1. Toiletterne var misfarvede i bunden, hvilket gjorde det umuligt at se, hvorvidt der var blod i urinen! 2. Personalet er meget imødekommende og søde. De er kompetente og lydhøre. Meget positiv oplevelse!	Virkelig godt
	3	At der kunne være mere ro om natten. Det larmer meget, synes jeg, og de andre patienter snakkede også om det. Så hvis det er muligt, vil det blive godt.	Godt
	5	Sunder mad (mere vegetabilsk). Bedre igangsætning af mave efter operation.	Intet svar
	7	Personalet er altid søde og imødekommende, når man henvender sig til dem.	Virkelig godt
	9	LYTTE TIL PATIENTERNE! Og komme ned fra deres høje troner.	Virkelig dårligt
	10	Mangler et sted (hylde) på toilettet at sætte toilettaske.	Godt
	13	Alt for lang ventetid fra konstateret sygdom til indlæggelse.	Virkelig godt
	15	Jeg havde rigtig mange smerter efter operationen og synes ikke, at jeg blev ordentligt smertebehandlet. Fik at vide, at det var meget usædvanligt og mærkeligt, at jeg havde så mange smerter. Jeg blev først ordentligt smertedækket, da jeg efter udskrivelsen fik sufficient behandling af min egen læge.	Dårligt
	18	Toiletforhold er ringe og nedslidt, er kalkbelagt i kummen. Har oplevet blod på gulv foran kummen og på selve toiletbræt. Fare for krydsinfektion.	Virkelig godt
	23	Var indlagt [en uge]. Kun rengøring på stue og bad én gang, som kun var en moppe rundt på gulvet.	Godt
	25	Jeg finder det urimeligt, at jeg efter fejloperation skulle vente FEM MÅNEDER på en ny operation.	Godt
	26	Det er nogle gamle senge, nogle flade hovedpuder, der bør udskiftes. Skal man ligge der i længere tid, er en flad hovedpude noget møg.	Godt
	27	Toiletkummer er uhygiejniske.	Godt
	29	Burde fortælle om muligheden for infektion efter udskrivelse, og hvordan jeg skulle forholde mig.	Godt
	30	Toiletkummen var sort indvendigt. Den var sikkert ren, men det så ulækkert ud.	Godt
	34	Stor ros til afdelingens læge, der opfordrede mig til at kontakte min læge efter udskrivning fra sygehuset med henblik på genoptræning. Tak.	Godt
	36	Et godt, dygtigt og kvikt personale overalt. Jeg har været indlagt flere gange. Kan hver gang gå derfra med en stor tak for en rigtig god behandling.	Virkelig godt
	41	Personalet optræder altid yderst venligt.	Godt
	45	At der er en sengestue, når man kommer.	Virkelig godt
	47	Toilettet var ikke ordentligt rengjort på det stykke, der var under kummen. Der var pletter fra	Godt

den forrige patients udrensning. Jeg gjorde det selv rent, men påtalte det ikke.

- | | | |
|------|---|------------------|
| ✎ 48 | Nye toiletter. | Virkelig godt |
| ✎ 49 | Jeg blev behandlet rigtig godt af især nogle dygtige sygeplejersker, men manglede information fra lægen, der opererede mig. | Intet svar |
| ✎ 50 | Nu har jeg været på afdelingen [flere] gange, og de gange jeg har "boet" på [en stue], må jeg sige, at I mangler en blikkenslager til at udskifte toilettet, der er sort i bunden fra rust fra ci-sternen, og det "ser" ikke rart ud, og det kan personalet jo ikke gøre noget ved. | Virkelig godt |
| ✎ 51 | Tage vare på patienter, der ikke umiddelbart kan hjælpe sig selv. Det skete ikke efter vores mening. | Dårligt |
| ✎ 53 | Bedre musik til de syge. F.eks. musikafspiller. Det manglede vi ved patientens indlæggelse. | Godt |
| ✎ 54 | Alle var venlige og rare. Altid med smil på. Tv var alt for ringe, få programmer. | Virkelig godt |
| ✎ 57 | Mødte et venligt og imødekommende personale. Dog følte jeg, at de ikke havde den fornødne viden på området. Desuden følte jeg, at jeg selv skulle have styr på og fortælle min "historie", da kommunikationen personalet imellem var alt for ringe. | Virkelig dårligt |



ID Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K11-1

Samlet indtryk

- | | | |
|------|--|------------------|
| ✎ 3 | Sygeplejersken gjorde meget for at finde noget lækkert aftensmad til mig, og det fandt hun. Og hun "kræsedede" meget for mig. Jeg fik is, sodavand og chips. | Virkelig godt |
| ✎ 4 | Jeg beundrer, at nogle af personalerne kan bevare arbejdsglæde og moral, for som patient kan man se og mærke, at der bliver sparet og "skåret til benet". Dårlig ventilation på afdelingen K2. EKSEMPEL: Toiletterne i FØTEX er mere hygiejniske end toiletterne på afdeling K2 (afføring og urin på bræt og gulv og ildelugt). Blodplamager på væggen under hele min indlæggelse, og pletterne var der, da jeg blev indlagt! | Godt |
| ✎ 5 | Toilet til hver stue og ikke ovre på den modsatte side af gangen. | Godt |
| ✎ 6 | Jeg er lidt i tvivl om, hvor meget operationen har hjulpet. Det er [ligesom] før, og det spænder og gør sommetider ondt, men jeg håber, det har hjulpet. | Godt |
| ✎ 7 | Angående Viborg Sygehus er jeg meget utilfreds med forholdene, og når jeg er i gang, skal det hele med. Det er angående læge NN, han har fejlopereret mig to gange. Så det er mit syn på Viborg Sygehus. | Dårligt |
| ✎ 9 | Toiletforhold er for ringe. | Godt |
| ✎ 11 | Jeg syntes, jeg fik en god behandling. | Godt |
| ✎ 12 | Forløbet var meget langt (afdelingen var lukket ned [i sommer]). Meget afhængig af EN læge. | Godt |
| ✎ 15 | Selve afdelingen var ok rent, men toiletforholdene mindede mest af alt om et offentligt toilet. Beskidt og ildelugtende. Og den gammeldags facon med at alt skal foregå om morgenen efter en snor, så personalet kan blive færdige, virker oldnordisk. Når vi som patienter skal bevæge os og klare os selv så meget som muligt, synes jeg, at det er vigtigt, at afdelingen også åbner mulighed for det. Bare det selv at kunne tage et håndklæde osv. Jeg synes, at afdelingen er for blandet, og personalet har sat sig for lidt ind i patienterne. | Virkelig dårligt |
| ✎ 18 | Cirka 10 dage efter udskrivelse: God samtale med læge NN om mit behandlingsforløb og resultat. Cirka 14 dage efter udskrivelse: God samtale med en anden læge NN om selve operationen, som var meget vellykket, efter min opfattelse. Stor ros til Viborg Sygehus! | Virkelig godt |
| ✎ 20 | En ting, der er særlig godt, er, at til stuegang fortalte jeg en overlæge, hvad jeg skrev tidligere om min madoplevelse. Jeg fortalte samtidigt, at jeg ikke følte, jeg fik det smertestillende, jeg havde brug for, og det gjorde jeg, imens den førnævnte sygeplejerske hørte på, som var hende der gav mig rugbrød, som hun ikke skulle, og som var ekstrem sparsommelig med smertestillende. Overlægen konfronterede det med hende, imens jeg var tilstede, hvor der imellem linjerne blev sagt, at det bare ikke var godt nok, på en fornuftig og ordentlig måde. Det blev jeg glad for, at overlægen ikke bare lyttede til hvad jeg sagde, men også troede på det, tog det til | Godt |

Bilag 5

sig og gjorde noget ved det!

- | | | |
|---|--|-----------------------|
|  21 | Synes generelt ok om afdelingen. Venlige alle sammen. Var heldig denne gang at have ene-stue. Men de kunne ikke respektere, når man gerne vil have døren til stuen lukket for at undgå larmen fra gangen (der var kighul i døren, så det var ikke nødvendigt, den stod åben). Ligeledes synes jeg, der manglede personale i spisestuen. Jeg fik at vide, jeg skulle gå derop og få serveret mad, men måtte ofte vente længe (5-10 minutter) inden der var personale. Personalet stod længere nede ad gangen og serverede ved et andet "madbord". Skal der være to serveringssteder, bør der være personale begge steder! Føltes lidt som om sygeplejerskerne kun måtte servere for egne patienter, men generelt hjalp de også andre patienter. | Godt |
|  22 | Kunne godt hjælpe svagtseende bedre om natten. | Dårligt |
|  23 | Jeg synes, de var søde mod folk. | Virkelig godt |
|  27 | Jeg synes alt i alt, at min operation blev behandlet seriøst. Jeg var glad for den respekt, jeg fik i forbindelse med, at [jeg tog et personligt valg]. Det takker jeg både lægerne for og læger NN, som var meget grundige. | Godt |
|  29 | De skal have MEGET mere styr på kosten, også have noget, man må spise efter en [operation]. Intensiv var en rigtig god afdeling på alle punkter. | Dårligt |
|  30 | Undgå overlægning af patienter. Jeg lå som nummer tre patient på en topersoners stue. Så var der ikke mulighed for, at jeg kunne sove med iltapparat, hvilket jeg havde fået at vide, var vigtigt for helingsprocessen i operationsarret inde i kroppen. | Godt |
|  31 | Jeg blev udskrevet dagen efter operationen. Hvor var de flinke, da de ville bestille en bil til mig. Jeg sagde, at det kunne vente lidt, for min nabo var indlagt på [en anden etage] og jeg ville gerne besøge vedkommende først. Det synes de var en god ide. Jeg kunne bare sige til, når jeg kom tilbage. Da var [det middagstid], og så bestilte de bil og kom med frokost til mig. Meget sødt af dem. | Intet svar |
| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Samlet indtryk |
|  6 | Men måske skulle der vaskes gulv noget mere samt vinduespudsning. | Virkelig godt |
|  8 | Stor ros til afdelingen og til hele forløbet. | 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.² Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

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

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

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

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