

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Ortopædkirurgisk 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](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen .....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	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.....	95
	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:	396
Besvarelser fra afdelingens patienter:	249
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).



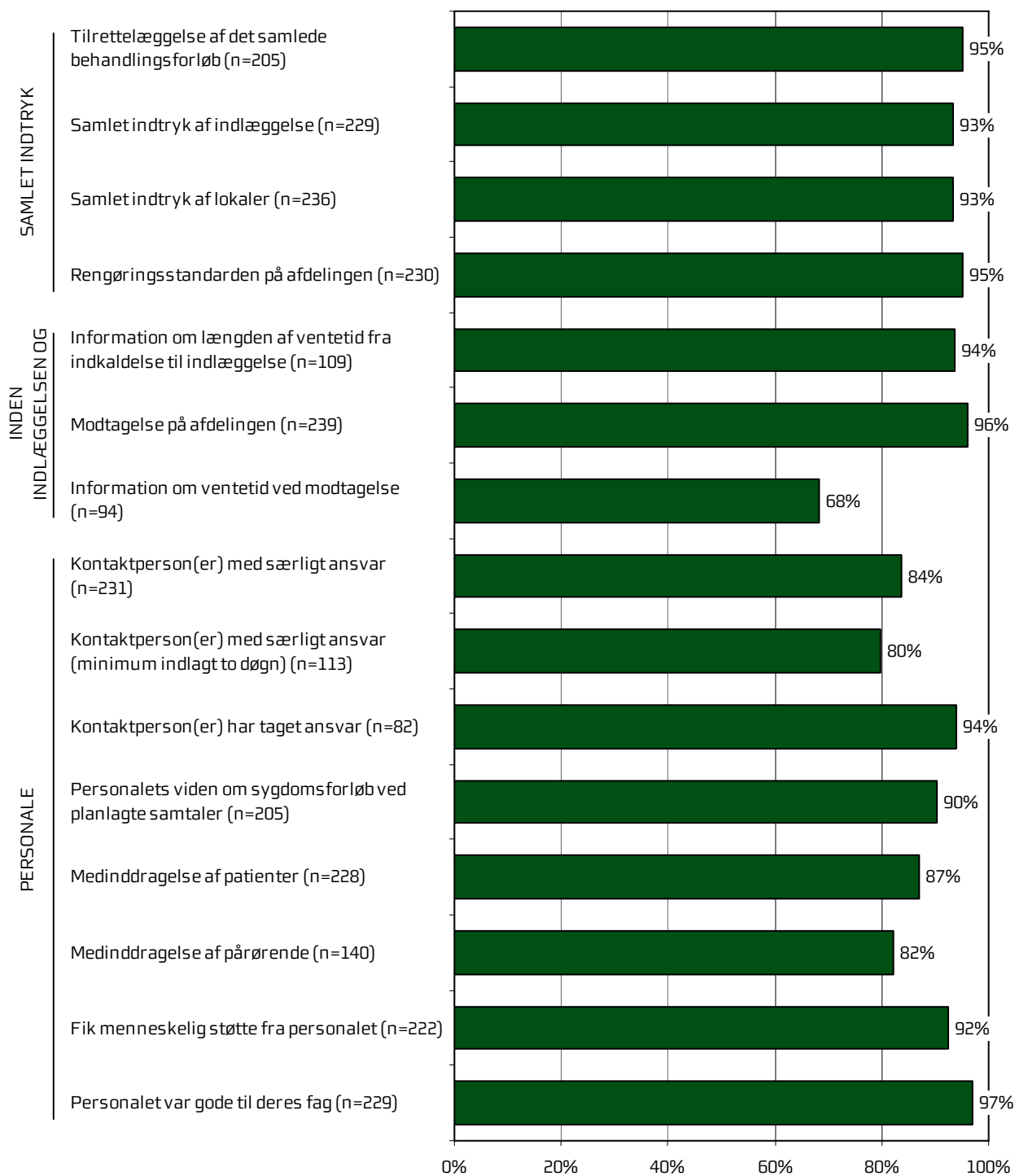


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

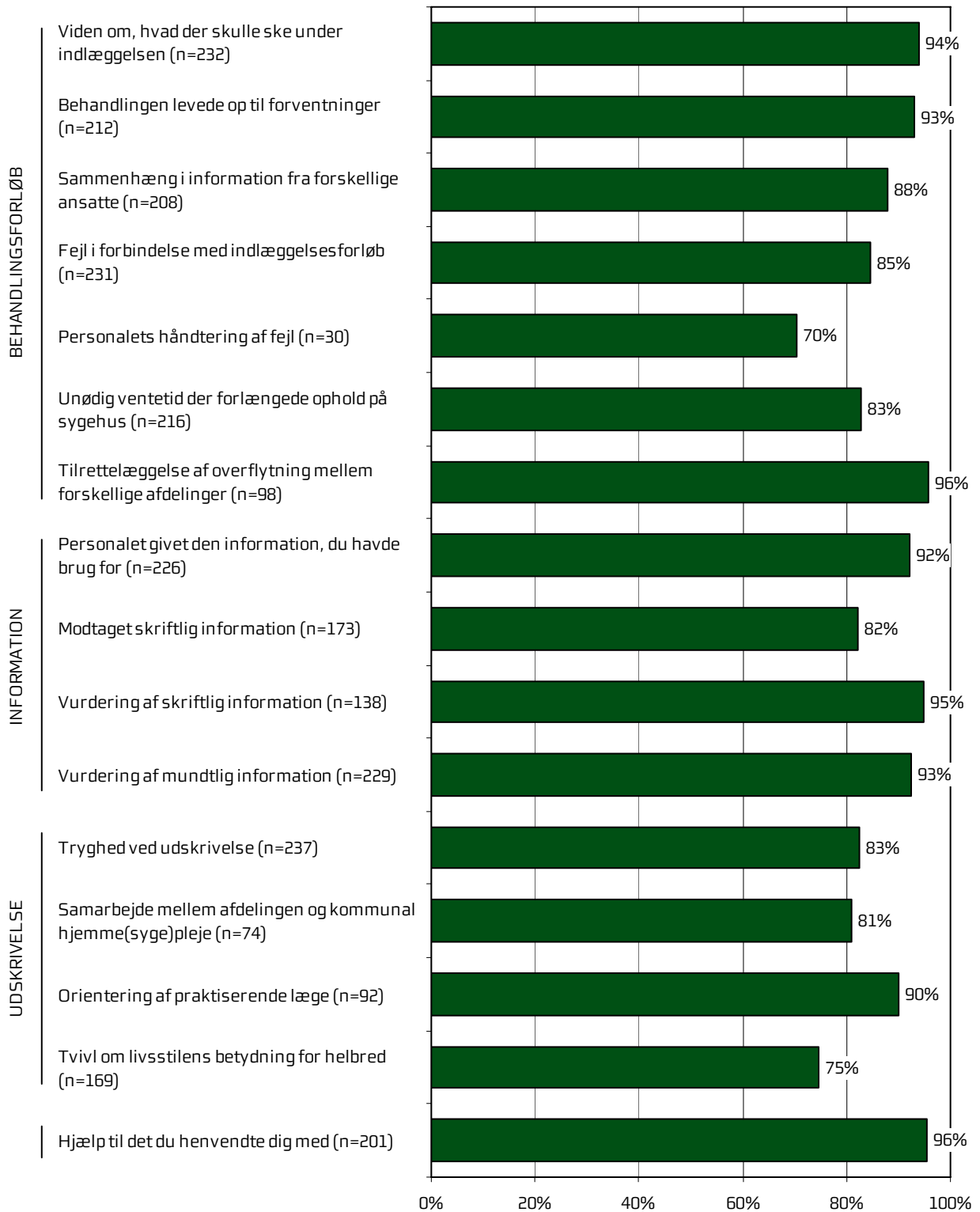
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

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

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

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

2010-tallet er for: Ortopædkirurgisk Afdeling

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

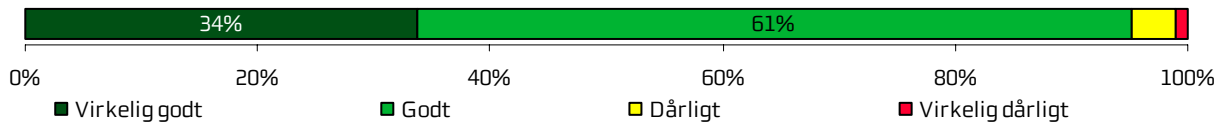
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

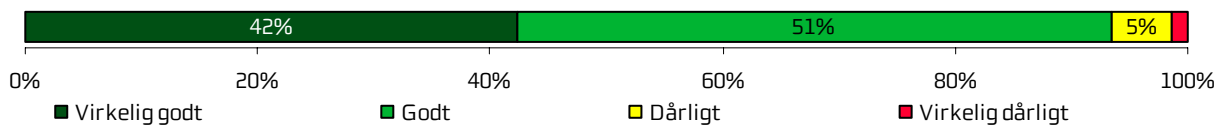
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

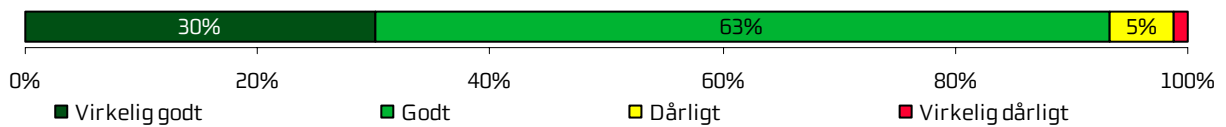
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=205)



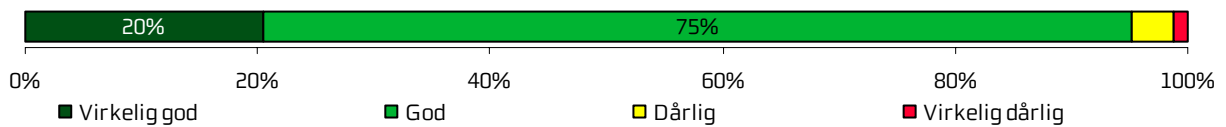
Samlet indtryk af indlæggelse (n=229)



Samlet indtryk af lokaler (n=236)



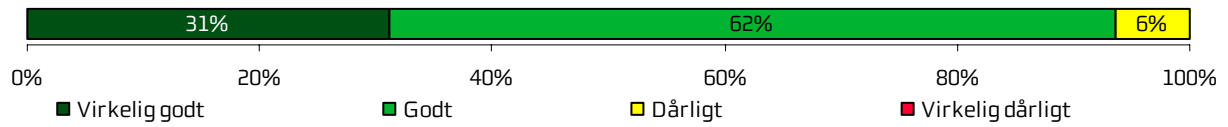
Rengøringsstandard på afdelingen (n=230)



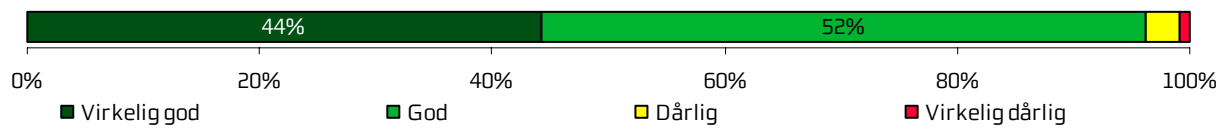
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	90 %	92 %	98 %	89 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	93 %	94 %	92 %	98 % *	90 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93 %	94 %	93 %	97 % *	90 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	95 %	-	-	97 %	92 % *	94 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

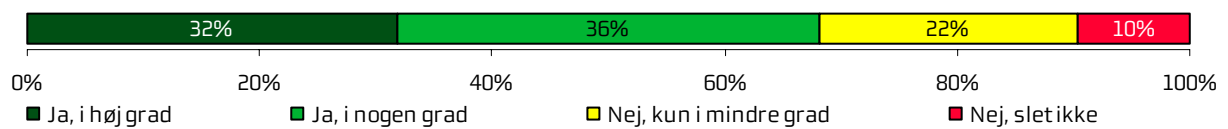
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=109)



Modtagelse på afdelingen (n=239)



Information om ventetid ved modtagelse (n=94)

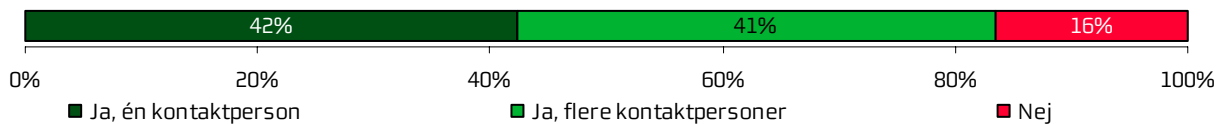




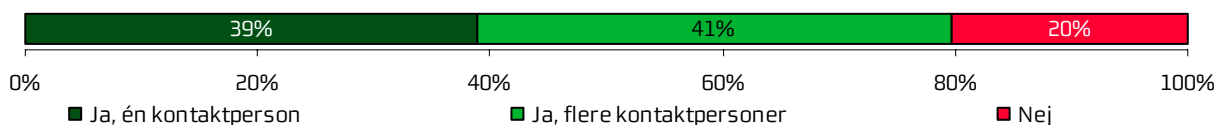
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	94 %	100 %	-	100 %	89 %	97 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96 %	97 %	99 % *	99 % *	93 %	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	68 %	71 %	66 %	88 % *	69 %	73 %

## Personale

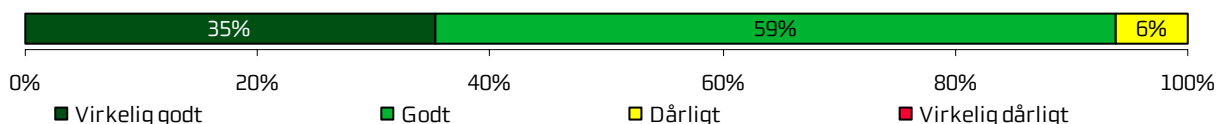
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=231)



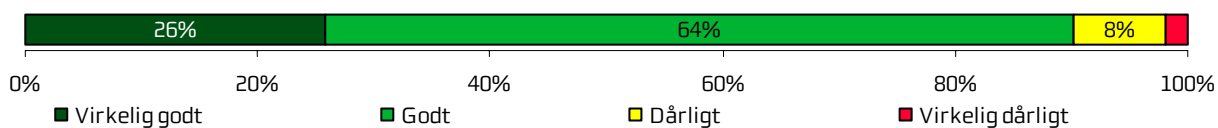
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=113)



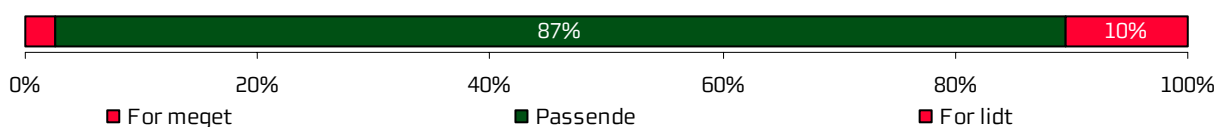
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=82)



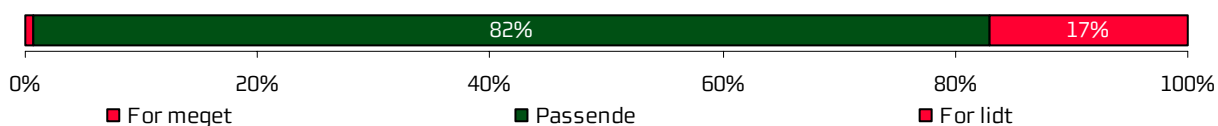
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=205)



Medinddragelse af patienter (n=228)



Medinddragelse af pårørende (n=140)



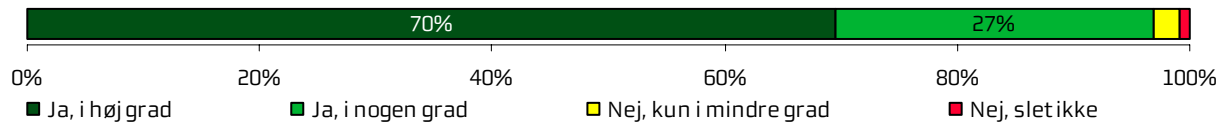
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=222)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	84 %	75 % *	77 % *	88 %	78 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	80 %	76 %	-	85 %	75 %	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	94 %	-	-	100 % *	96 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	92 %	91 %	97 % *	87 %	91 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	87 %	87 %	86 %	95 % *	85 %	88 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	82 %	84 %	80 %	91 % *	77 %	83 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	92 %	88 %	90 %	97 % *	87 % *	92 % *

## *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=229)

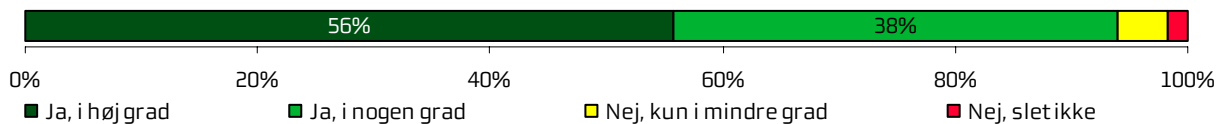


Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	98 %	97 %	99 %	94 %	97 % *

## Behandlingsforløb

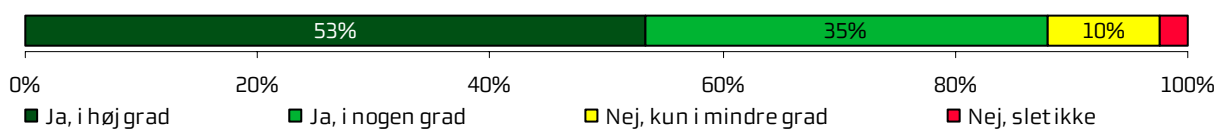
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=232)



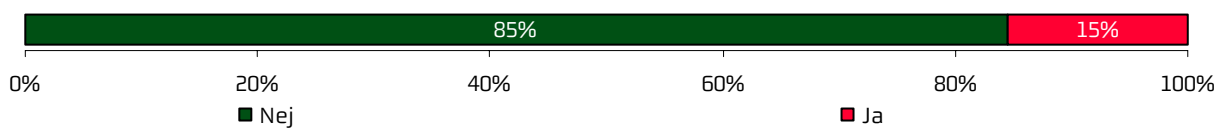
Behandlingen levede op til forventninger (n=212)



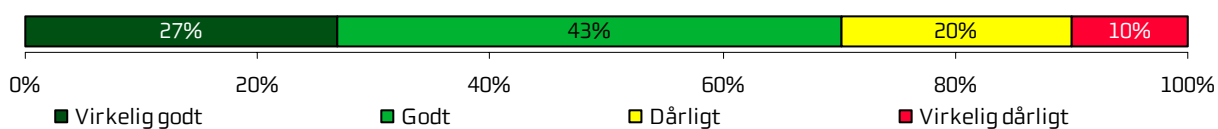
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=208)



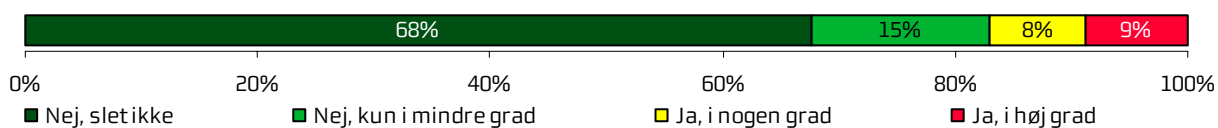
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=231)



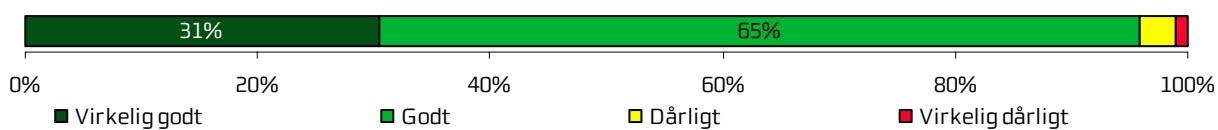
Personalets håndtering af fejl (n=30)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=216)



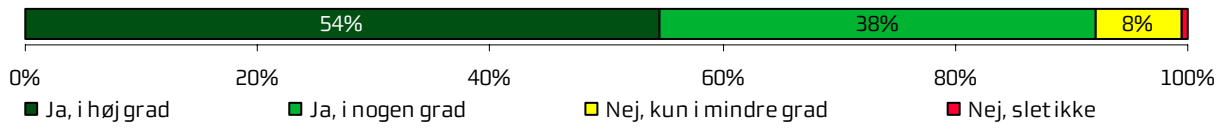
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=98)



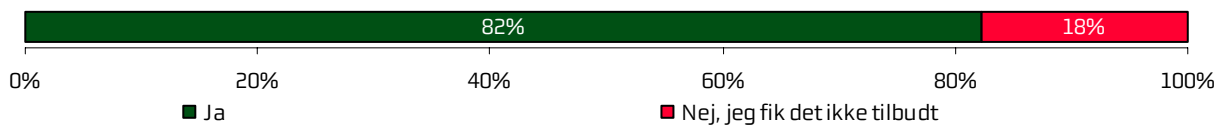
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	94 %	88 % *	92 %	96 %	76 % *	84 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	90 %	89 % *	97 %	85 % *	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	88 %	89 %	89 %	97 % *	85 %	88 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	85 %	86 %	-	90 %	85 %	87 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	70 %	55 %	-	82 %	48 % *	69 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	83 %	78 %	84 %	94 % *	79 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	96 %	91 %	-	96 %	88 % *	91 % *

## Information

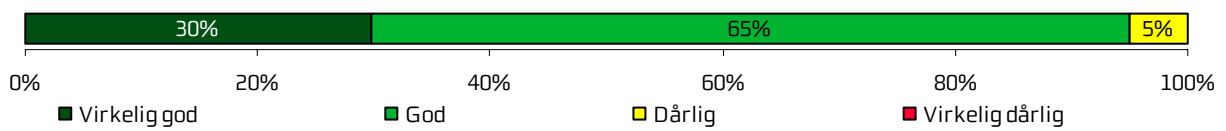
Personalet givet den information, du havde brug for (n=226)



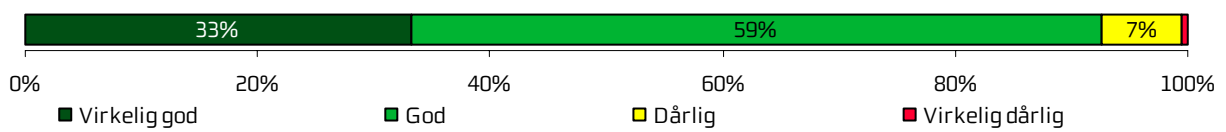
Modtaget skriftlig information (n=173)



Vurdering af skriftlig information (n=138)



Vurdering af mundtlig information (n=229)

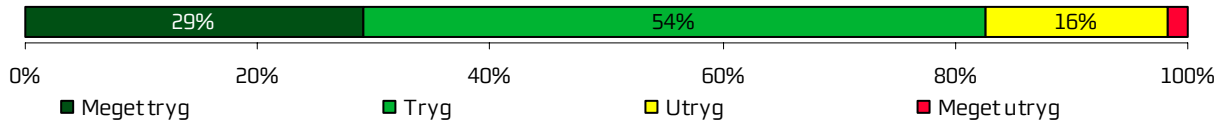




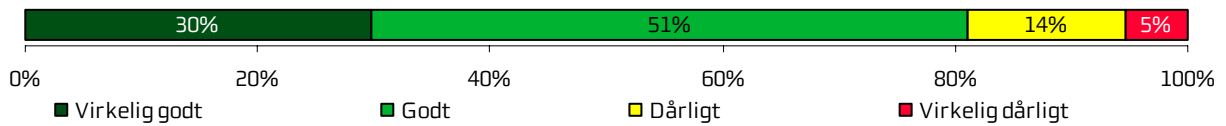
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	92 %	-	-	97 % *	86 % *	90 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	82 %	74 %	-	92 % *	49 % *	63 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	95 %	98 %	98 %	99 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	93 %	92 %	91 %	97 % *	90 %	92 %

## Udskrivelse

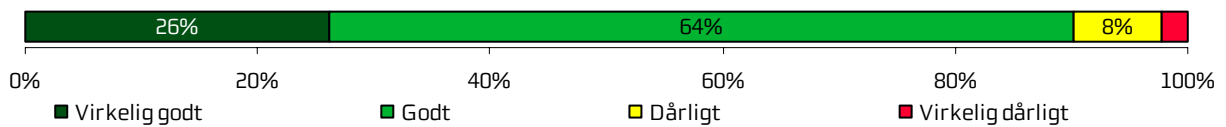
Tryghed ved udskrivelse (n=237)



Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=74)



Orientering af praktiserende læge (n=92)



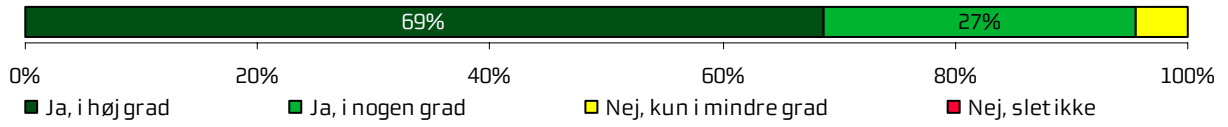
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=169)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	83 %	86 %	85 %	96 % *	85 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	81 %	85 %	88 %	97 % *	80 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	90 %	92 %	91 %	90 %	80 % *	87 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75 %	67 %	74 %	82 %	69 %	73 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=201)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	96 %	96 %	95 %	98 %	92 %	95 % *



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

24. oktober 2011

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

### Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Om undersøgelsen

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

#### Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

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

**INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN**

<b>1. Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?</b>	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"/>
<b>2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?</b>						
<b>3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?</b>	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?</b>						
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	
<b>5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**PERSONALE**

<b>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)</b>		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 8	
<b>7. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?</b>	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"/>	
<b>8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>	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"/>	
<b>9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>		For meget	Passende	For lidt		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>		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"/>

<b>21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?</b>

**INFORMATION**

<b>22. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?</b>	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"/>	
<b>23. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b> (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
<b>24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?</b>	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"/>
<b>25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?</b>					

**UDSKRIVELSE**

<b>27. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>28. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?</b>	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"/>
<b>29. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>	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"/>	
<b>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)?</b>	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 <b>samlede</b> behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
33. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
34. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
35. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

18. november 2011

### Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 2. december 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken indlæggelse det handlede om, hvis de havde flere indlæggelser på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden indlæggelse og ved modtagelsen på afdelingen
- Personale
- Behandlingsforløb
- Information
- Udskrivelse
- Samlet indtryk

### **Validering af spørgeskema**

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2011.

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

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 8. august-30. oktober 2011 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelin-

gerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere indlæggelser i inklusionsperioden, er det den seneste indlæggelse, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 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%
<b>Køn</b>		
Mand	47%	47%
Kvinde	53%	53%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	3%	5%
20-39 år	8%	11%
40-59 år	28%	26%
60-79 år	47%	40%
80- år	14%	17%

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

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

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

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



## Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

**Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale**

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Jeg læste den ikke"

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

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

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

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

### Beregningsmetode

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

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

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

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

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

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

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

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

**Kan resultaterne sammenlignes?**

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

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

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



## **Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika**

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	249		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	116		47%	
Kvinde	133		53%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	8		3%	
20-39 år	20		8%	
40-59 år	70		28%	
60-79 år	117		47%	
80- år	34		14%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	221		92%	
Pårørende	18		8%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	233		97%	
Ikke dansk	7		3%	
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	125		50%	
Planlagt	124		50%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	142		57%	
Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	84		34%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23		9%	

**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	61	4	1	205	20
<b>Køn</b>						
Mand	33	60	7	0	99	12
Kvinde	34	63	1	2	106	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	80	20	0	0	5	1
20-39 år	37	53	10	0	19	0
40-59 år	26	64	6	3	61	5
60-79 år	34	64	2	0	99	10
80- år	38	62	0	0	21	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	31	64	4	1	190	17
Pårørende	66	34	0	0	12	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	62	3	1	199	19
Ikke dansk	33	50	17	0	6	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	34	56	8	2	90	16
Planlagt	33	66	1	0	115	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	35	62	2	1	119	11
Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	32	59	9	0	69	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	65	0	6	17	2

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	51	5	1	229
<b>Køn</b>					
Mand	41	50	8	1	111
Kvinde	43	53	3	2	118
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	66	17	17	0	6
20-39 år	50	45	5	0	18
40-59 år	40	50	7	3	68
60-79 år	42	53	4	1	111
80- år	42	58	0	0	26
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	42	51	6	1	211
Pårørende	46	54	0	0	15
<b>Modersmål</b>					
Dansk	43	51	5	1	223
Ikke dansk	33	50	17	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	36	54	7	3	109
Planlagt	48	48	3	0	120
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	45	50	4	1	131
Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	42	48	9	1	79
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	68	0	5	19



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

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	63	5	1	236
<b>Køn</b>					
Mand	33	61	6	0	113
Kvinde	28	65	5	2	123
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	29	71	0	0	7
20-39 år	45	40	15	0	20
40-59 år	32	59	7	1	69
60-79 år	28	66	4	2	113
80- år	22	74	4	0	27
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	28	65	6	1	217
Pårørende	63	37	0	0	16
<b>Modersmål</b>					
Dansk	30	64	5	1	228
Ikke dansk	43	43	14	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	29	61	8	2	113
Planlagt	31	65	3	1	123
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	32	62	5	1	136
Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	25	68	6	1	80
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	55	5	5	20

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	20	75	4	1	230
<b>Køn</b>					
Mand	27	70	4	0	109
Kvinde	15	79	3	2	121
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	29	71	0	0	7
20-39 år	40	60	0	0	20
40-59 år	17	75	6	1	69
60-79 år	19	76	3	2	108
80- år	16	81	4	0	26
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	19	75	4	1	211
Pårørende	38	62	0	0	16
<b>Modersmål</b>					
Dansk	20	75	4	1	222
Ikke dansk	28	72	0	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	21	74	4	2	111
Planlagt	20	76	3	1	119
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	21	73	5	1	131
Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	21	75	1	3	80
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	84	5	0	19

**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	62	6	0	109	2	125
<b>Køn</b>							
Mand	39	55	6	0	51	2	59
Kvinde	24	69	7	0	58	0	66
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	8
20-39 år	40	60	0	0	5	0	12
40-59 år	33	60	7	0	30	1	36
60-79 år	32	61	7	0	66	1	43
80- år	13	87	0	0	8	0	26
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	32	62	7	0	104	2	102
Pårørende	-	-	-	-	4	0	14
<b>Modersmål</b>							
Dansk	32	62	7	0	107	2	112
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	125
Planlagt	31	62	6	0	109	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	32	63	5	0	92	1	42
Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	31	54	15	0	13	1	64
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0	19

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	52	3	1	239
<b>Køn</b>					
Mand	44	51	4	1	111
Kvinde	45	52	2	1	128
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	57	43	0	0	7
20-39 år	45	45	10	0	20
40-59 år	36	58	4	1	69
60-79 år	47	50	2	1	115
80- år	50	50	0	0	28
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	44	52	3	1	217
Pårørende	44	56	0	0	16
<b>Modersmål</b>					
Dansk	45	52	3	1	229
Ikke dansk	33	67	0	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	43	52	4	1	115
Planlagt	45	52	2	1	124
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	43	53	4	1	139
Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	48	50	1	1	80
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	55	5	0	20

**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	32	36	22	10	94	8
<b>Køn</b>						
Mand	40	36	19	5	42	3
Kvinde	25	37	25	14	52	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	33	34	33	0	12	0
40-59 år	31	42	14	14	29	1
60-79 år	29	34	26	11	38	4
80- år	50	17	25	8	12	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	34	24	10	83	5
Pårørende	22	55	11	11	9	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	34	23	10	90	7
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	33	36	24	7	42	5
Planlagt	31	37	21	12	52	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	30	42	19	9	57	5
Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	32	26	32	10	31	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	33	0	17	6	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	42	41	16	231
<b>Køn</b>				
Mand	31	50	19	111
Kvinde	52	33	14	120
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	28	72	0	7
20-39 år	30	50	20	20
40-59 år	40	37	24	68
60-79 år	44	44	13	110
80- år	58	27	15	26
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	43	39	18	211
Pårørende	37	56	6	16
<b>Modersmål</b>				
Dansk	43	41	17	223
Ikke dansk	43	43	14	7
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	41	40	19	108
Planlagt	44	42	14	123
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	38	45	17	131
Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	46	38	16	79
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	29	14	21

**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	39	41	20	113
<b>Køn</b>				
Mand	26	54	20	50
Kvinde	49	30	21	63
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	0	63	37	8
40-59 år	27	42	31	29
60-79 år	49	35	16	57
80- år	50	38	12	16
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	39	39	22	102
Pårørende	44	44	11	9
<b>Modersmål</b>				
Dansk	39	40	20	112
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	38	43	19	63
Planlagt	40	38	22	50
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	36	45	20	56
Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	35	41	24	37
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	30	15	20

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	35	59	6	0	82	7
<b>Køn</b>						
Mand	36	59	5	0	39	1
Kvinde	35	58	7	0	43	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	60	40	0	0	5	0
40-59 år	21	68	11	0	19	1
60-79 år	39	55	7	0	44	4
80- år	45	55	0	0	11	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	59	7	0	73	6
Pårørende	29	71	0	0	7	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	59	6	0	81	7
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	32	66	2	0	47	3
Planlagt	40	49	11	0	35	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	34	57	9	0	44	1
Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	43	52	4	0	23	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	73	0	0	15	2



**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	64	8	2	205	29
<b>Køn</b>						
Mand	22	68	9	1	97	14
Kvinde	30	61	7	3	108	15
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	14	86	0	0	7	0
20-39 år	22	55	22	0	18	2
40-59 år	21	64	12	3	61	7
60-79 år	29	65	4	2	94	17
80- år	32	64	4	0	25	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	64	8	2	185	27
Pårørende	20	80	0	0	15	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	65	8	2	195	29
Ikke dansk	28	57	14	0	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	22	66	8	3	98	17
Planlagt	29	63	8	1	107	12
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	28	62	8	2	122	14
Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	25	66	6	3	64	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	16	74	11	0	19	2

**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	3	87	10	228
<b>Køn</b>				
Mand	4	86	10	107
Kvinde	2	88	11	121
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	100	0	7
20-39 år	5	95	0	19
40-59 år	1	81	18	67
60-79 år	4	86	10	110
80- år	0	96	4	25
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	3	86	11	209
Pårørende	0	100	0	14
<b>Modersmål</b>				
Dansk	3	87	10	218
Ikke dansk	0	86	14	7
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	3	84	13	105
Planlagt	2	89	8	123
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	4	89	8	132
Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	1	84	14	76
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	85	15	20

**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	1	82	17	140	96
<b>Køn</b>					
Mand	0	86	14	64	48
Kvinde	1	79	20	76	48
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	100	0	7	0
20-39 år	0	91	9	11	9
40-59 år	0	73	27	34	34
60-79 år	1	84	14	69	45
80- år	0	79	21	19	8
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	83	16	121	93
Pårørende	0	80	20	15	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	82	17	135	92
Ikke dansk	-	-	-	3	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	0	80	20	70	45
Planlagt	1	84	14	70	51
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	1	85	14	84	53
Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	0	81	19	42	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	71	29	14	7

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	60	33	5	3	222	16
<b>Køn</b>						
Mand	62	31	5	2	102	9
Kvinde	58	34	4	4	120	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	57	43	0	0	7	0
20-39 år	55	40	5	0	20	0
40-59 år	52	36	5	6	63	5
60-79 år	64	29	5	3	107	9
80- år	64	32	4	0	25	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	58	34	5	3	201	15
Pårørende	69	31	0	0	16	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	33	5	3	212	16
Ikke dansk	43	57	0	0	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	57	35	4	5	107	10
Planlagt	62	31	5	2	115	6
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	62	31	5	2	127	9
Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	55	37	4	4	75	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	30	5	5	20	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	70	27	2	1	229	10
<b>Køn</b>						
Mand	72	25	3	1	106	5
Kvinde	68	30	2	1	123	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	57	43	0	0	7	0
20-39 år	70	25	5	0	20	0
40-59 år	65	31	3	2	65	2
60-79 år	69	28	2	1	110	6
80- år	85	15	0	0	27	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	28	2	1	208	9
Pårørende	75	25	0	0	16	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	71	26	2	1	220	9
Ikke dansk	33	67	0	0	6	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	64	32	3	2	111	6
Planlagt	75	24	2	0	118	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	74	24	2	1	133	4
Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	61	33	4	1	75	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	21	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	38	4	2	232	8
<b>Køn</b>						
Mand	54	38	6	2	107	5
Kvinde	57	38	3	2	125	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	71	14	0	14	7	0
20-39 år	40	55	5	0	20	0
40-59 år	49	38	9	3	65	4
60-79 år	63	36	1	0	112	4
80- år	46	43	7	4	28	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	36	4	1	211	7
Pårørende	25	56	13	6	16	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	57	37	4	2	223	7
Ikke dansk	33	50	17	0	6	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	38	50	8	4	109	8
Planlagt	71	28	1	0	123	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	61	34	4	1	134	3
Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	48	44	6	1	77	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	43	0	10	21	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	64	29	5	2	212	17
<b>Køn</b>						
Mand	63	31	3	3	98	11
Kvinde	64	28	6	2	114	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	57	43	0	0	7	0
20-39 år	50	50	0	0	18	1
40-59 år	56	30	11	3	63	4
60-79 år	69	26	2	3	100	11
80- år	75	21	4	0	24	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	28	5	3	192	15
Pårørende	53	47	0	0	15	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	29	4	2	205	15
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	57	33	5	5	100	11
Planlagt	70	26	4	0	112	6
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	69	25	4	2	124	8
Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	57	34	4	4	68	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	40	10	0	20	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	35	10	2	208	22
<b>Køn</b>						
Mand	52	35	10	2	99	12
Kvinde	54	34	9	3	109	10
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	57	29	14	0	7	0
20-39 år	50	45	5	0	20	0
40-59 år	52	31	16	2	62	5
60-79 år	55	35	7	3	98	12
80- år	52	38	5	5	21	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	56	31	10	3	188	20
Pårørende	33	60	7	0	15	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	54	34	9	2	202	20
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	48	35	13	4	98	14
Planlagt	58	35	6	1	110	8
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	53	37	7	2	123	9
Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	54	31	12	3	68	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	29	18	0	17	4



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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	85	15	231
<b>Køn</b>			
Mand	85	15	107
Kvinde	84	16	124
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	57	43	7
20-39 år	84	16	18
40-59 år	75	25	68
60-79 år	90	10	111
80- år	93	7	27
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	85	15	211
Pårørende	88	12	16
<b>Modersmål</b>			
Dansk	84	16	222
Ikke dansk	100	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	82	18	111
Planlagt	87	13	120
<b>Afsnitsnavn</b>			
Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	89	11	134
Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	78	22	76
Øvrige/ikke placeret på afsnit	81	19	21

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	27	43	20	10	30	4
<b>Køn</b>						
Mand	29	43	21	7	14	2
Kvinde	25	44	18	13	16	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	31	44	12	12	16	0
60-79 år	13	62	13	12	8	2
80- år	-	-	-	-	1	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	45	22	11	27	3
Pårørende	-	-	-	-	1	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	43	20	10	30	4
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	12	47	29	12	17	2
Planlagt	46	39	7	7	13	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	42	42	8	8	12	2
Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	19	38	31	13	16	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	2

**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	68	15	8	9	216	15
<b>Køn</b>						
Mand	66	16	9	9	104	6
Kvinde	69	14	8	9	112	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	60	20	20	5	2
20-39 år	55	11	11	22	18	2
40-59 år	61	20	6	13	64	4
60-79 år	80	10	8	3	103	6
80- år	58	19	12	11	26	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	70	15	7	8	197	13
Pårørende	44	12	25	19	16	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	68	15	8	9	209	15
Ikke dansk	66	17	17	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	60	18	9	13	102	11
Planlagt	75	12	8	5	114	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	71	13	10	6	126	5
Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	61	21	4	13	70	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	10	15	10	20	1

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	31	65	3	1	98	12	117
<b>Køn</b>							
Mand	35	63	2	0	48	8	52
Kvinde	26	68	4	2	50	4	65
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	20	80	0	0	5	0	1
20-39 år	64	36	0	0	11	1	8
40-59 år	41	53	3	3	32	3	32
60-79 år	22	73	5	0	41	5	61
80-år	0	100	0	0	9	3	15
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	32	63	3	1	87	10	110
Pårørende	0	100	0	0	7	2	7
<b>Modersmål</b>							
Dansk	30	66	3	1	93	11	116
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1	1
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	29	67	2	2	51	11	48
Planlagt	32	64	4	0	47	1	69
<b>Afsnitsnavn</b>							
Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	29	65	4	2	49	6	74
Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	38	60	2	0	42	4	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	7	2	11

**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	54	38	8	0	226
<b>Køn</b>					
Mand	56	36	7	1	107
Kvinde	53	39	8	0	119
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	28	57	14	0	7
20-39 år	42	58	0	0	19
40-59 år	51	37	12	0	67
60-79 år	58	35	6	1	111
80- år	68	27	4	0	22
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	54	38	8	0	206
Pårørende	53	40	7	0	15
<b>Modersmål</b>					
Dansk	54	38	7	0	217
Ikke dansk	50	34	17	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	49	43	9	0	105
Planlagt	60	33	7	1	121
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	58	36	6	0	131
Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	50	41	8	1	76
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	37	16	0	19

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	35	35	13	18	173	45
<b>Køn</b>						
Mand	29	38	17	16	82	25
Kvinde	40	32	9	20	91	20
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	71	0	29	7	0
20-39 år	39	46	0	15	13	7
40-59 år	29	38	14	19	52	15
60-79 år	44	26	17	13	86	17
80- år	13	47	0	40	15	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	37	34	13	15	157	41
Pårørende	17	25	8	50	12	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	35	13	17	167	43
Ikke dansk	40	20	0	40	5	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	11	47	3	39	64	36
Planlagt	49	27	18	5	109	9
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	45	29	16	11	112	14
Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	16	47	4	33	49	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	42	17	25	12	6

**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	30	65	5	0	138	1
<b>Køn</b>						
Mand	34	60	6	0	67	1
Kvinde	25	70	4	0	71	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	60	20	20	0	5	0
20-39 år	20	70	10	0	10	1
40-59 år	31	62	7	0	42	0
60-79 år	29	69	1	0	72	0
80- år	22	67	11	0	9	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	65	5	0	129	1
Pårørende	17	83	0	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	30	65	5	0	135	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	30	60	11	0	37	0
Planlagt	30	67	3	0	101	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	32	65	3	0	97	0
Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	28	63	9	0	32	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	78	11	0	9	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	33	59	7	0	229
<b>Køn</b>					
Mand	29	64	6	0	109
Kvinde	37	55	8	1	120
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	33	50	17	0	6
20-39 år	40	55	5	0	20
40-59 år	30	58	11	2	66
60-79 år	33	61	5	0	111
80- år	35	62	4	0	26
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	33	59	7	0	209
Pårørende	33	60	7	0	15
<b>Modersmål</b>					
Dansk	32	61	6	0	219
Ikke dansk	57	29	14	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	31	60	7	1	108
Planlagt	35	59	7	0	121
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	35	57	8	0	133
Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	33	64	3	0	76
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	55	15	5	20



**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	29	54	16	2	237
<b>Køn</b>					
Mand	34	54	11	1	112
Kvinde	25	53	20	2	125
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	57	43	0	0	7
20-39 år	25	65	10	0	20
40-59 år	33	48	17	1	69
60-79 år	25	56	17	3	115
80- år	31	54	15	0	26
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	28	56	14	2	216
Pårørende	31	31	38	0	16
<b>Modersmål</b>					
Dansk	29	54	16	1	227
Ikke dansk	28	43	15	14	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	28	55	14	3	114
Planlagt	30	52	17	1	123
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	28	51	20	1	137
Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	36	53	10	1	80
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	75	10	5	20

**Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>                     Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?                 </b>							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	30	51	14	5	74	17	136
<b>Køn</b>							
Mand	27	54	12	8	26	8	73
Kvinde	31	50	15	4	48	9	63
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	1	2	4
20-39 år	0	100	0	0	5	0	13
40-59 år	36	27	27	9	11	2	54
60-79 år	32	51	14	3	37	10	61
80- år	30	50	10	10	20	3	4
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	30	51	13	6	67	13	128
Pårørende	29	57	14	0	7	4	5
<b>Modersmål</b>							
Dansk	31	50	14	6	72	17	131
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	4
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	28	54	13	5	39	10	60
Planlagt	31	48	14	6	35	7	76
<b>Afsnitsnavn</b>							
Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	33	48	14	5	42	9	79
Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	30	57	9	4	23	6	48
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	56	22	11	9	2	9

**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	26	64	8	2	92	138
<b>Køn</b>						
Mand	15	62	18	6	34	76
Kvinde	33	65	2	0	58	62
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	7
20-39 år	29	50	22	0	14	5
40-59 år	22	67	6	5	18	51
60-79 år	21	70	6	2	47	62
80- år	46	54	0	0	13	13
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	64	8	2	86	125
Pårørende	40	60	0	0	5	11
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	64	8	1	86	135
Ikke dansk	-	-	-	-	4	3
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	28	59	8	5	39	73
Planlagt	24	68	8	0	53	65
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	25	63	10	2	59	72
Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	26	67	4	4	27	52
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	6	14

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	54	20	17	9	169	58
<b>Køn</b>						
Mand	51	20	21	9	81	27
Kvinde	58	20	13	9	88	31
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	60	20	20	0	5	2
20-39 år	33	27	27	13	15	4
40-59 år	56	14	16	14	43	24
60-79 år	58	19	16	7	89	22
80- år	47	35	12	6	17	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	20	17	10	155	54
Pårørende	69	23	8	0	13	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	55	20	16	9	165	56
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	51	23	18	9	71	37
Planlagt	57	18	15	9	98	21
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	53	21	15	11	106	26
Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	55	18	22	6	51	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	25	8	0	12	7

**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	69	27	4	0	201	9
<b>Køn</b>						
Mand	72	24	4	0	101	5
Kvinde	65	30	5	0	100	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	100	0	0	0	5	0
20-39 år	64	36	0	0	17	0
40-59 år	65	25	10	0	60	3
60-79 år	71	26	3	0	100	5
80- år	63	37	0	0	19	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	28	5	0	184	8
Pårørende	78	22	0	0	14	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	69	27	5	0	195	8
Ikke dansk	60	40	0	0	5	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	64	30	6	0	89	7
Planlagt	72	24	4	0	112	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	69	27	4	0	121	4
Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	67	28	5	0	64	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	19	6	0	16	0



## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

## Ortopædkirurgisk Afdeling, Viborg













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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	Samlet indtryk
5	Efter 112-opkald blev jeg afhentet af Falck på ulykkesstedet[] og kørt til Modtagelsen[]. Fik dér at vide, efter nogle timers venten, at jeg skulle opereres følgende dag. Dagen efter fik jeg så at vide, at det først kunne blive tre dage senere og skulle foregå på et andet sygehus, da der ingen ortopædkirurgisk afdeling er på det første sygehus. Fik i stedet foranstaltet overflyttelse til mit hjemmesygehus[] samme dag.	Dårligt
6	Stor ros omkring forløbet i skadestuen, hvor [mit barn] kom til med det samme.	Godt
9	Blev indlagt akut.	Godt
10	Ikke som sådan noget at klage over, udover at mine papirer var forsvundet i første omgang. Papirer fra andet sygehus/[scanninger] forsvandt.	Virkelig godt
12	Akut indlæggelse (ulykkestilfælde).	Godt
13	Jeg fik hele vejen igennem en fin behandling.	Virkelig godt
18	Jeg var faldet. Det viste sig, jeg havde en revne i [en knogle]. Efter [flere] dages indlæggelse blev jeg sendt hjem i håb om, at det kunne hele sig selv. Det lykkedes!	Virkelig godt
21	Da jeg fik indkaldelsen til operation, var der medsendt oplysninger omkring skulderskade, hvor jeg skulle rasere skulderen. Da det var en seneruptur, jeg havde, var jeg blevet oplyst om, at operationen skulle foregå i albuen. Brevet gav grund til megen morskab, gad vide, hvad jeg bliver opereret for :) Og jeg overvejede meget at tegne en rød pil på underarmen. Og valgte også at rasere lidt i albuehulen og ikke skulderen.	Virkelig godt
22	[] Ved ankomsten blev jeg straks røntgenfotograferet. Der var brud på hoften. Jeg blev opereret dagen efter.	Intet svar
25	Jeg kom ind på et afbud allerede efter ganske få dage.	Virkelig godt
26	Fantastisk. Først vagtlæge, så til første sygehus. Mistanke om blodprop i ben, det var det ikke. Videre til andet sygehus.	Virkelig godt
28	Blev indlagt akut!	Virkelig godt
31	En []ulykke betød, at jeg kom ind på traumecentret med smadret [knogler].	Godt
40	Et sted mellem godt og dårligt, da ventetiden nok altid er lang, når man er kommet til skade på den måde.	Godt
41	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
42	Information i form af et indkaldelsesbrev, ellers ingen information.	Godt
46	Blev hentet i ambulance.	Virkelig godt
47	Jeg blev akut indlagt fordi min []protese var gået ud af led []. Ambulancen havde ingen smertestillende medicin, og jeg havde meget store smerter.	Dårligt
48	Kun, at jeg var nervøs, for da jeg fik min første [operation], havde jeg mange kvaler. Men sidste [operation] gik godt og fint.	Godt
61	Stort plus, at jeg blev indlagt en måned før, jeg var lovet. Tak for det.	Virkelig godt
62	Jeg havde fået en mundtlig besked om en dato for min indlæggelse. Det var to uger før den dato, der stod i mit brev. Det var lidt irriterende, da jeg jo troede på den første besked, og jeg fik ingen ordentlig / troværdig forklaring på, hvorfor det skete.	Virkelig godt



✎	63 Der gik ca. en måned fra forundersøgelse til indlæggelse. Ok.	Virkelig godt
✎	66 Dårligt, fordi min indkaldelse blev udsat [flere] gange. Men det var jo heller ikke livstruende, så ok.	Godt
✎	67 Desværre fik jeg rigtig mange breve [] fra sygehuset om ændringer af tider!	Godt
<b>ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1</b>		<b>Samlet indtryk</b>
✎	1 Akut på grund af brud.	Virkelig godt
✎	3 Efter en [ulykke], har jeg været igennem et langt forløb på Regionshospitalet i Viborg. Hele vejen igennem er jeg blevet godt informeret, og jeg har haft et fantastisk samarbejde med læge NN og læge NN. Operationen [i sommer] var mere eller mindre planlagt.	Virkelig godt
✎	4 Det var spild af tid. Først brev om ventetid til [foråret 2012]. Ved nærmere henvendelse anvist til klinik et andet sted. Var der til syn og blev igen henvist til Viborg.	Godt
✎	5 Kom på skadestue på andet sygehus og blev straks overført til Viborg.	Godt
✎	6 Akut patient.	Intet svar
✎	9 Kom direkte fra skadestuen til afdelingen.	Godt
✎	14 Min begrundelse er, at de indkaldte mig, så jeg var indlagt en halv dag, hvor jeg derefter blev sendt hjem igen og blev bedt om at komme igen to dage efter.	Virkelig godt
✎	15 Jeg fik ikke at vide, hvornår jeg skulle opereres.	Godt
✎	17 Kørt til hospitalet i ambulance efter ulykke.	Godt
✎	18 Jeg lå ret længe i modtagelsen, fordi de ikke kunne finde ud af, hvem der kunne [løse mit problem].	Dårligt
✎	19 Akut indlagt.	Godt
✎	21 Tilskadekommet [].	Dårligt
✎	22 Blev bragt til Silkeborg Skadestue [], og dette er ikke en akutmodtagelse mere, så jeg undrer mig over, at jeg ikke kørt direkte til et andet sygehus [].	Virkelig godt
✎	24 Jeg blev bedt om at møde [tidligt om morgenen]. Jeg blev først opereret [om aftenen]. Jeg synes, det er meget dårligt.	Dårligt
✎	25 Ja, jeg lå i to timer på ambulancens bære (hård plastik), før jeg bad om at komme over på et blødere leje. Det var som om, min ryg og lænd brændte. Det var hårdt. Så var ventetiden for lang, inden jeg kom på afdelingen, ca. syv til otte timer. Jeg og en [redder] havde pointeret over for lægen på akutafdelingen, at min fod gjorde ondt. Jeg var rystet og chokeret over, at lægen ville have mig hjem, da jeg havde 25 trappetrin og var alene.	Godt
✎	26 Kom ind på T10-1 via skadestuen.	Godt
✎	27 Patienten var indlagt på Børneafdelingen.	Virkelig godt
✎	29 Jeg var på akutprogrammet.	Godt
✎	30 Jeg var kun indlagt et døgn [], men det fungerede meget fint.	Virkelig godt
✎	31 Akut indlæggelse. Brækket ben.	Godt
✎	33 Skulle møde fastende [tidligt om morgenen], fik tøj og seng, men [ved middagstid] blev jeg sendt hjem, da der ikke var tid. Fik så en tid [senere på et andet sygehus], så nåede aldrig at blive indlagt.	Dårligt
✎	34 Blev ikke indkaldt. Indlagt akut efter [ulykke].	Godt

## Bilag 5

 35	Jeg blev indlagt akut, men husker det ikke [].	Intet svar
 37	Via skadestue.	Virkelig godt
 38	Akut indlæggelse i forbindelse med benbrud.	Virkelig godt
 39	Akut indlæggelse forløb rigtig godt.	Virkelig godt
 40	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
 45	Været på skadestuen, men blev sendt hjem med besked om, at jeg bare skulle komme, hvis det blev værre. Men nej, jeg skulle over en læge (lægehuset). Masser af spildtid pga. Falckørsel. Kom [over middag] til skadestuen og var først på afdelingen [sidst på eftermiddagen] uden tilbud om vand eller mad.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 2	Indlagt akut. Syv til otte timer på modtagelsen og mange forskellige læger og meninger.	Intet svar
 11	Akut.	Godt
 12	Blev indlagt akut.	Godt
 13	Akut hoftebrud.	Godt
 14	Akut indlæggelse [].	Virkelig godt
 15	Blev indlagt akut via skadestuen.	Virkelig dårligt




**Ortopædkirurgisk Afdeling, Viborg**

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	Modtagelsen
2	Havde fået brev om fastende operation, men skulle først til næste dag. Blodprøver og EKG var klar. Jeg kunne vælge at få en hel dag til at gå i Viborg eller tage hjem.	Virkelig dårlig
5	Sygeplejersken var venlig, men undrede sig over, at jeg kom, da operationen først kunne foregå om [adskillige] dage. Hun opfordrede mig til at tage hjem og vente indtil operationsdagen, med en del smertestillende. Efter fire timers ventetid på afdelingen i Viborg, for at tale med operatør og læge NN, sendte sygeplejersken mig hjem, uden at have talt med operatøren. Fik lidt information af sygeplejersken.	God
9	Fra skadestue til at komme i røntgen [var der] lang ventetid (mangel på portør).	God
11	Fik en god orientering om forløbet, og hvordan jeg skulle forholde mig. Fik lov at sove hjemme og komme [tidligt] på operationsdagen. Dejligt.	God
20	Uvished om hvilken kontaktperson, jeg skulle have, og ventetid både [for] indlæggelsen og information om forundersøgelser.	Dårlig
21	I ambulatoriet får jeg en tid [om morgenen]. Da jeg får indkaldelsen med post står der kl. [en time senere] Jeg vælger ikke at gøre noget ved det, da dagen stemmer, men møder dog op [på den tid] som først aftalt i ambulatoriet. Det er ikke nogen kritik, blot en konstatering i forhold til andre, der bliver indkaldt, da det kan skabe forvirring hos, den der bliver indkaldt. Som skrevet tidligere havde jeres indkaldelsesbrev lagt op til operation [et forkert sted], så jeg sikrede mig at kontaktsygeplejersken var med på at det var i albuen jeg skulle opereres.	God
26	Flot, venlig og meget kompetent. Blev opereret samme dag [] af læge NN. Flot.	Virkelig god
29	Jeg synes, at en kontaktperson ville være en god ide til modtagelse på afdelingen. Så ved man, hvem der skal modtage en.	God
30	Ankomst til Viborg Sygehus. Alle undersøgelser var taget til operationen dagen efter. Om aftenen får jeg besked på, at den læge, der skulle operere mig, var blevet syg, så jeg skulle tage hjem. Træls for mig, synd for lægen. Efter [et par] dage fik jeg en opringning fra sygehuset. Skulle møde den næste dag [om aftenen] til operation [næste morgen]. Nu havde de jo alle prøverne klar.	Virkelig god
34	God.	Virkelig god
37	Følte frustration efter jeg [i efteråret] var klædt på til operation og havde fået et par piller, da læge NN kom på stuen og afviste mig til operationen, som herefter blev sat til [syv dage senere].	God
38	Der var så overfyldt på stuerne, at jeg måtte vente i et par timer eller mere på at få en seng og et skab.	God
40	Jeg følte ikke, at det havde været nødvendigt at bedøve hånden to gange. Koordineringen af pleje og operation kunne have været placeret tættere på hinanden. Bedøvelsen var den mest smertefulde oplevelse, jeg længe har oplevet.	God
47	Først blev jeg fortalt, at jeg ville blive opereret, men så skiftede man mening. Jeg lå i fem timer uden at blive behandlet. Tildelingen af smertestillende medicin blev hurtigt indstillet. Hvorfor?	Dårlig
51	Lidt ventetid tidligt om morgenen. Ikke noget negativt.	God
52	Jeg ventede længe, inden jeg fik en seng, så jeg bad om det, da jeg ikke kunne sidde mere på grund af ryggen.	God
58	Rigtig søde og rare.	God
60	Min modtagelse var perfekt planlagt. Jeg mødte på afdelingen [om morgenen], blev orienteret	Virkelig god
















## Bilag 5

om forløbet, blev gjort klar og blev opereret [kort tid efter].

- |   |    |  |              |
|---|----|--|--------------|
|  | 63 | Stille og rolig og med god atmosfære. God information om, hvordan det skal gå. :-) | God          |
|  | 67 | Rigtig godt [].  | Virkelig god |
|  | 69 | Jeg synes, at det tog lang tid, inden jeg fik mit skab og min seng.                | God          |

### **ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1**

### **Modtagelsen**

- |   |    |  |                 |
|---|----|--|-----------------|
|    | 1  | God.   | Virkelig god    |
|    | 2  | Den var god. Det var jeg tryk ved :D   | Virkelig god    |
|    | 3  | Da jeg tidligere har været indlagt på afdelingen har jeg haft rigtig meget kontakt til personalet på afdelingen. Og det var dejligt at opleve, at rigtig mange fra dengang stadig var på afdelingen. Det giver tryghed. Rigtig god modtagelse.                     | Virkelig god    |
|    | 8  | Super personale, stor information til patient og forældre. Super god info til patient om operation. 10-årig var slet ikke bange inden anæstesi. Men ventede fire timer på operation fra oprindelig tid.  | Virkelig god    |
|    | 13 | Venlig modtagelse. Dog ingen information om situation mht. hvornår, jeg kunne forvente operation. Det viste sig, at man ikke i første omgang kunne åbne en medbragt scanning fra et andet sygehus. Det viste sig, at lægen ikke var informeret om, at den var med! | God             |
|    | 14 | Personalet var rigtig søde og hjælpsomme, og da det hele var nyt for mig, så var de gode til at forklare mig, hvad der skulle ske efterfølgende.   | Virkelig god    |
|   | 18 | For mange folk omkring mig, som ikke vidste, hvad de skulle gøre. Det gjorde mig ikke ligefrem tryk.   | Dårlig          |
|  | 19 | Manglende information angående indlæggelsestid.  | God             |
|  | 25 | Der var megen varme og overskud blandt personalet. Professionelt arbejde.  | Virkelig god    |
|  | 26 | Hende, der modtog mig fra skadestuen, var rigtig sød og sagde, at hun nok skulle passe på mig!   | God             |
|  | 28 | Føler en nedladende holdning fra personalet.   | Virkelig dårlig |
|  | 30 | Der var en sygeplejerske med det samme.  | Virkelig god    |
|  | 31 | Var ventet. Overført fra andet hospital. Kendte modtagerpersonen.  | God             |
|  | 35 | Husker det ikke, men mine børn, som var der sagde, at det var en meget fin behandling og modtagelse.   | Intet svar      |
|  | 45 | Fik at vide, at jeg måske skulle opereres samme dag. Derfor hverken vand eller mad. Ok. [Om aftenen] fik jeg besked om, at det først blev næste dag. Måtte selv spørge, om jeg så kunne få lidt at spise og drikke!  | God             |

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

### **Modtagelsen**
















- |   |   |                                |            |
|---|---|--------------------------------|------------|
|  | 3 | Husker ikke selve modtagelsen. | Intet svar |
|---|---|--------------------------------|------------|

## Ortopædkirurgisk Afdeling, Viborg

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	Fejlhåndtering
5	1. Postoperativt var der ikke ordineret smertestillende i MEM, på trods af at jeg lå søvnløs hele natten, og nattevagten kom og lyste mig ind i ansigtet og så, at jeg ikke sov, blev der stadig ikke ordineret og givet medicin, før jeg til sidst grædefærdig bad om noget [tidigt] om morgenen. 2. Postoperativt blev jeg lagt i en seng uden hovedpude og uden sengebånd. "Hovedpuden", opdagede sygeplejersken næste morgen, var to gamle håndklæder i et pudevær! 3. Ikke udstyret med sengebånd så ingen mulighed for at bevæge mig i sengen.	Godt
14	Jeg fik indtryk af, at hvad patienten fejlede og var blevet behandlet for, var så mangelfuld, at personalet ikke anede, hvordan de skulle hjælpe mig. Informationen mellem lægen, sygeplejerske og plejepersonale var så dårlig, at de ikke anede, hvordan de skulle gribe sagen an. Det var meget ydmygende for mig, når man sidder i en badestol med [dårlige] ben og en opereret [] skulder, der ikke må bruges rent fysisk, og hvor man får stukket en vaskeklud i hånden med sæbe med besked: "Nu kan du godt begynde, jeg kommer lige om lidt." Er blevet opereret i skulderen [lidt over en uge] forinden, har nok at gøre med at holde balancen. Så bliver man afmægtig ked af det. Jeg blev simpelthen rasende. Blev meget vred. Sådan noget er ikke godt nok.	Intet svar
15	Ingen FEJL! Men det viste sig, at operationen ikke kunne gennemføres som planlagt.	Intet svar
17	Kom først under behandling dagen efter.	Virkelig godt
21	Man glemte at give mig vinkelgips på efter operationen, så jeg lå en nat uden. Da dag-sygeplejersken opdager fejlen, kommer jeg med det samme op og får lagt gipsen.	Virkelig godt
23	Angående smertelindring: Ikke observant på, at jeg i længere tid havde fået [medicin] og derfor skulle [længere tid/op] i dosis for at opnå den ønskede effekt.	Godt
29	Jeg tager hver dag smertestillende medicin (stærk) pga. gigt. Den anden aften/nat havde jeg meget stærke smerter. Sygeplejersken ville kun give mig [] og fortalte mig, at de ville virke om 45 minutter. Dette fortalte hun mig tre gange. Til sidst fik hun nok af mig og tilkaldte en læge, som fik mig [smertestillet].	Virkelig godt
32	Jeg var indlagt på [en afdeling], men var [en anden afdelings patient].	Intet svar
33	Kun ændringer til operationen tre gange. Men det kan nok ikke være anderledes, når der kommer akutte patienter ind før.	Intet svar
34	Jeg var, som planlagt, blevet indlagt, men blev sendt hjem dagen efter på operationsdagen. Og havde fastet timer forinden.	Virkelig godt
37	Udsættelse af operation.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
40	Der var en del usikkerhed om hvad og hvem, der skulle inddrages i sagen. Men også stor usikkerhed om skadens omfang, hvilket også var forståeligt nok [på grund af skadetyper]. Jeg tror, at der har været en god dialog mellem læger og plejere for at få afklaret usikkerheden. Under og efter operationen er alt vel.	Intet svar
45	Jeg fik indtryk af, at jeg skulle opereres [om morgenen], men fandt efterhånden ud af, at det først var over middag.	Godt
47	1) At jeg ikke hurtigst blev bedøvet og [protesen] sat på plads. 2) At jeg ikke fik smertestillende medicin. 3) Jeg er rystet over, at jeg måtte ligge med store smerter i [flere] timer. Det er ganske enkelt for dårlig behandling af en patient!	Dårligt
49	Glemte at der skulle have været taget blodprøver dagen før.	Virkelig godt
50	Jeg blev sendt hjem med brud [] og først indlagt næste dag, da man opdagede bruddet.	Godt

## Bilag 5

	51	Her efter tre måneder er der ingen bedring.	Intet svar
	54	Jeg havde knækket hoften. Jeg havde gået med det [i noget tid], inden det blev scannet, så det var ved at gro sammen. I starten skulle jeg opereres, men så kom læge NN, som sagde, at de syntes, det var ved at gro sammen. Så blev jeg ikke opereret (og det går også fint).	Intet svar
	67	Personalet fik IKKE bestilt medicin ved udskrivelsen, og den var forkert derefter :( Da jeg havde fået []operation [i foråret], vidste jeg godt, hvordan forløbet var. Det vidste PERSONALET IKKE, jeg måtte selv bede om medicin og [] indsprøjtning. Det glemte de!	Godt
	68	Fejl? Jeg spurgte ved indlæggelsen, om der var mulighed for at tale med læge NN inden operationen, da lægen dagen før havde telefoneret til mig og [givet mig informationer, som jeg skulle] tænke over til dagen efter, hvor jeg skulle indlægges. Med da jeg havde tænkt over det, var jeg fast besluttet [], så det var ret vigtigt for mig at tale med læge NN inden operationen. Det lykkedes desværre ikke. Det var jeg ikke helt tryk ved, men alt gik heldigvis godt.	Intet svar
	71	Smertebehandlingen var ikke sufficient/ikke-eksisterende. Der blev ikke lyttet til, at jeg (selv fagperson) havde en mening om, hvad der skulle til i forhold til min smertebehandling. Der var ikke sammenhæng mellem smertebehandlingen i dag-/aften- og nattevagt. VAS-scoren: lemfældig og ikke korrekt. Egen smertescore stemte ikke overens med afdelingens vurdering. VAS-score skal ALTID laves sammen med patienten.	Virkelig dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1</b>		<b>Fejlhåndtering</b>
	2	Blev ikke indkaldt til røntgenkontrol og gipskontrol. Ringede selv og rykkede for en tid i ambulatoriet.	Virkelig godt
	3	Små fejl, som hurtigt blev rettet. En sygeplejerske havde misforstået lægens journalkommentar og var ved at sende mig hjem samme dag efter operationen. Fysioterapeuten og lægen havde dog planlagt genoptræning de følgende dage, så det blev hurtigt rettet. Journalkommentaren kunne dog også nemt misforstås, og da jeg blev indlagt en fredag, var der mange forskellige sygeplejersker og læger i løbet af weekenden.	Virkelig godt
	7	1) Fik ikke udleveret penicillin. 2) Surt personale. 3) Lå på bækkenet i 15 minutter, mens den ringede. 4) Personale kom og spillede klog og sagde: Nå ja, det har jeg "vist" ikke med at gøre.	Virkelig dårligt
	12	Jeg skulle møde fastende om morgenen, men blev først opereret om aftenen. På et tidspunkt fik jeg drop med vand. Men personalet ville kun lade den dryppe langsomt, selv om jeg følte mig dårlig tilpas. Først ved operationen blev der lukket mere op for droppet, og jeg fik det meget bedre. Der forstod personalet godt, at jeg havde brug for væsken. Jeg blev ikke smertedækket, da min blokade ikke var effektiv mere. Først bagefter fik jeg smertestillende. De mente jo ikke, at der var sket en fejl.	Intet svar
	13	I forbindelse med smertekateter var afdelingen dårligt informeret. Ved operation [] blev der informeret om, at der evt. skulle lægges ét mere. Afdelingen ville stoppe og afslutte smertebehandlingen med kateter [den følgende dag] med henblik på hjemsendelse [dagen efter]. Realiteten var, at Anæstesi endelig blev kontaktet efter voldsom diskussion, og der blev lagt endnu et smertekateter, og nedtrapning blev planlagt og fuldført [et par dage efter]. Sygeplejersken havde givetvis ikke tjekket omfanget af operationen, og læge NN havde kun informeret mig som patient.	Godt
	14	Jeg manglede at blive informeret, inden personalet kom for at hente mig til min operation. De kom en time før tid, så jeg havde ikke tid til at forberede mig mentalt og få tisset af og sådan nogle ting. Det kunne godt være bedre.	Dårligt
	15	Blev fejlinformeret om, hvorvidt mit ben skulle/blev opereret. De [behandlede] kun den ene brækkede knogle og gjorde intet ved den anden. Det blev jeg ikke informeret om!	Intet svar
	16	Personalet fik en røffel af læge NN over, at min arm skulle have været lagt i gips og været ophængt pga. betændelse [], og armen skulle have ro. Blev det først [et par dage senere]?	Godt
	17	Brækket [led], der efter kontrol ikke var korrekt sat sammen. Brækket knogle, så der efterfølgende skulle indopereres stålskinne.	Intet svar
	18	Jeg havde brækket foden og blev derfor opereret (dagen efter jeg blev indlagt). Dette medførte umenneskelige smerter. Det var derfor ret irriterende at skulle have taget røntgenbilleder	Dårligt

op til flere gange, fordi de ikke havde gjort det godt nok.

- |   |   |
|---|---|
| <p>✎ 19 Manglende genoptræning i perioden.</p>  | <p>Godt</p>                                 |
| <p>✎ 20 Dagen efter traumeindlæggelse, fik jeg at vide af læge NN, at jeg kunne starte på arbejde om ca. en uge. Samme dag lykkedes det mig at få en snak med en læge, der hørte på, hvad jeg sagde. [Scanning] viste sig, at der var yderligere [] brud, som ikke var opdaget ved indlæggelsen. Det betød, at jeg fik en sygdomsperiode på [flere] uger. Desuden ville ingen af de læger, såvel som læger NN og andre stuegangslæger, tage notits af et [brandsår]. Deres kommentar var, det skal nok afstødes. Resultatet var, at jeg måtte igennem min egen læge kontakte det lokale sårcenter for at få hjælp efter udskrivelsen. Grundet disse lægers ignorering af mine bekymringer omkring dette sår, måtte jeg igennem en sårrevision samt i behandling for en alvorlig infektion, som stadig giver problemer. Ved udskrivelsen kunne jeg ikke få svar på, hvad der var konklusion på forløbet. Læge NN som forbarmede sig til en samtale, da jeg skulle udskrives, havde ikke sat sig ind i scanningssvarene. Jeg spurgte ind til, hvad der var set i disse scanninger. Svaret var, "Nu nævnes noget om brud i ..." og så en dårlig forklaring om, hvad der skulle gøres. Denne udtalelse er af læge NN.</p> | <p>Dårligt</p>                              |
| <p>✎ 23 Jeg mødte fastende [tidligt om morgenen] og lå hele dagen til [om aftenen], før jeg blev opereret. Det var alt for lang tid.</p>  | <p>Dårligt</p>                              |
| <p>✎ 25 At min fod ikke blev scannet fra første færd, da jeg pointerede, at den gjorde ondt.</p>  | <p>Virkelig godt</p>                        |
| <p>✎ 28 I stedet for vatpinde blev der brugt sprøjte. Stor blødning. Væske sprøjtede ud over hele [området] og gav ætsninger. Forkert medicin udleveret på afdelingen.</p>  | <p>Godt</p>                                 |
| <p>✎ 33 Jeg blev ikke indlagt.</p>  | <p>Godt</p>                                 |
| <p>✎ 43 Jeg vidste, at jeg formodentligt skulle udskrives dagen efter operation [], men der var ingen stuegang og først [om eftermiddagen], spurgte jeg, hvad der skete. Fik at vide, der HAVDE været stuegang, men jeg måtte da gerne tage hjem, hvis jeg troede jeg kunne klare det. Jeg var blevet lovet hjælp med korrekt montering af en [] skinne og medicin til [et par dage], men ak. Det lykkedes dog at få medicin med, så vi ikke skulle køre til et apotek [dagen efter operationen]. Ingen spurgte, om jeg boede [i etagebygning] med lokum i gården! Bare ud af klappen!</p>  | <p>Virkelig dårligt</p>                     |
| <p>✎ 45 Blandt andet hvornår min penicillin skulle tages i forhold til spisning. Lægehuset sagde en time før eller to timer efter et måltid. Hospitalet sagde, det var ligegyldigt. I papirerne fra pillerne stod der, det lægehuset sagde. Det fulgte jeg så længe, jeg spiste mine egne piller (hjemme fra). Måtte selv fortælle, [at cremen] skal sidde en time for at virke. De skulle have indlagt mig første gang, jeg var på skadestuen sendt af lægehuset.</p>  | <p>Dårligt</p>                              |
| <p><b>ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b></p>  | <p><b>Fejlhåndtering</b></p>                |
| <p>✎ 2 Planlagt at jeg skulle til CT-scanning og blev kørt til MR-scanning, hvor jeg pludselig skulle have lagt en kanyle []. Jeg blev bange og utryk ved det, da personalet havde forberedt mig på CT-scanning. Var det den rigtige person, de havde fat i? Personalet var svære at forstå.</p>  | <p>Personalet kendte ikke til fejlen(e)</p> |
| <p>✎ 6 Smertebehandling utilstrækkelig.</p>   | <p>Intet svar</p>                           |
| <p>✎ 9 Der var fejl ved operationen.</p>  | <p>Godt</p>                                 |
| <p>✎ 11 At faste i 24 timer med henblik på operation for så at blive sendt hjem på weekend.</p>   | <p>Godt</p>                                 |
| <p>✎ 13 I forbindelse med udskrivning: plejehjem og søn blev ikke orienteret.</p>   | <p>Personalet kendte ikke til fejlen(e)</p> |

## Ortopædkirurgisk Afdeling, Viborg

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	Samlet indtryk
6	Meget venligt og imødekommende/informerende personale på operationsstuen.	Godt
9	Ventetid på operation, da det var weekend. Der var ingen læger, som kunne udføre operationen. Kom på skadestuen [en eftermiddag], blev opereret [dagen efter].	Godt
14	Og hvor man får stukket en vaskeklud i hånden med sæbe med besked [om, at] "nu kan du godt begynde. Jeg kommer lige om lidt". Er opereret i [armen] otte dage forinden, har nok at gøre med at holde balancen, så bliver man afmægtig af det. Jeg blev simpelthen rasende, blev meget vred. Sådan noget er ikke godt nok.	Godt
16	Der er sparet for meget på efterbehandlingen med fysioterapien. Et par gange ekstra ville være mere passede. Begrundelse: Træner jeg for meget/for lidt? Gør jeg det rigtigt/forkert?	Godt
20	Information/pjece om blodprøver og snak med narkoselægen kunne godt være skrevet ind i indlæggelsesbrevet, så man kunne ordne dette, mens sygeplejersker og andre susede rundt.	Intet svar
21	Det er første gang, jeg har været indlagt, og jeg er imponeret over, hvor godt systemet fungerer, og hvor kompetent personalet er.	Virkelig godt
26	Jeg er yderst tilfreds. Opereret [efterår], hjem [et par dage efter].	Virkelig godt
28	Meget positivt forløb. Yderst kompetente ansatte og højt serviceniveau. Var tryk under hele forløbet. Den helt rette blanding af omsorg og "få et spark bagi" :)	Virkelig godt
31	Der var forskel på personalets kvalitet, men de fleste virkede kompetente, rare og dygtige.	Godt
39	Ikke altid nemt at forstå, hvad lægerne fortæller én [].	Intet svar
47	Efter operationen fandt sted, var behandlingen ok!	Dårligt
57	Jeg var meget, og er stadigvæk meget, smertepåvirket efter operationen. Følte flere gange, at personalet troede, at jeg var en piveunge.	Godt
58	At der er for meget ventetid på at blive scannet.	Virkelig godt
67	Personalet skal være informeret om "sygeforløbet", før patienten kommer. For dårligt, at patienten selv skal huske på tingene.	Godt
68	Jeg har været i narkose [nogle enkelte] gange i mit liv. Tredje gang var lykkens gang. På Viborg sygehus havde jeg overhovedet ingen bivirkninger efter narkose. Det var virkelig en dejlig oplevelse. 1000 tak.	Virkelig godt
70	Nej.	Virkelig godt
71	Forslag til afdelingen: At man altid scorer patientens smerter sammen med patienten, og at smertescoren ligger hos patienten under hele indlæggelsen, så der er ensartethed. Opkvalificering af de unge sygeplejersker vedr. smertebehandling generelt.	Virkelig dårligt
	<b>ID</b> <b>Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Kun godt.	Virkelig godt
3	Behandlingsforløbet har generelt været godt.	Virkelig godt
6	Flyttet fra et sygehus til et andet.	Intet svar
7	Personale NN og personale NN skulle skifte afdeling.	Godt



✎	8 [Barn] skulle møde fastende kl. 8.30, blev først kørt på stuen kl. 12.30. For lang ventetid for et barn!	Virkelig godt
✎	11 Er supertilfreds!	Virkelig godt
✎	12 Bortset fra to mindre fejl, fik jeg en virkelig god behandling. Det var godt at kunne følge med i operationen undervejs, således at jeg ved, hvad der er foregået og samtidig kan stille spørgsmål dertil. Virkelig godt.	Virkelig godt
✎	14 Generelt har jeg været tilfreds med mit ophold, og især ros til personalet (sygeplejerskerne) for en god behandling. Jeg gik fra sygehuset med et smil.	Virkelig godt
✎	15 Ventede tre dage inden operation.	Godt
✎	18 Jeg føler, at jeg var indlagt en dag for meget, fordi de ikke havde bemanning med den rigtige kompetence, til at kunne hjælpe mig.	Dårligt
✎	20 Efter seks uger skulle jeg møde til kontrol. Som der stod i notatet ved udskrivelsen måtte T-10-1 afgøre hos hvem. Da der var [flere] forskellige specialister med hver af deres områder involveret, forventede jeg, at man havde sammensat et forløb. MEN nej, det var kun en [specialist], og han kunne ikke svare på mine spørgsmål om vedvarende symptomer fra andre involverede områder.	Dårligt
✎	21 To sygeplejersker kommer og vil have mig op at gå og rykker i mine arme. Det havde de ingen forstand på. Jeg havde [] brækkede ribben og stærke smerter. Afdeling 10 havde ingen blodtryksmåler, der virkede i [den tid], jeg var indlagt. Jeg fik min egen derop. []	Dårligt
✎	25 Jeg var meget glad, og det føltes meget trygt, at der var en redderelev med lige fra jeg kom ind, og som sammen med sygeplejerske bistod ved ventetid og røntgen. Gav mig juice og noget sen mad ([sidst på aftenen]), da jeg kun havde spist morgenmad.	Godt
✎	35 Jeg husker først indlæggelsen på anden afdeling nogle dage senere.	Intet svar
✎	42 NN + personale var bare dybt professionelle. Stor tak til alle også på [anden afdeling].	Godt
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
✎	2 Læge NN var sur over at skulle foretage ultralyd og røntgen, da han ikke mente, det var nødvendigt. Han sagde, at det var en sportsskade. Læge NN skældte personalet ud, og vi følte os til besvær. Det viste sig at være en infektion.	Intet svar
✎	4 Jeg blev behandlet godt under hele forløbet.	Virkelig godt
✎	7 Indlæggelsen skyldes, at [det var sent på dagen], og at de derfor ikke måtte udskrive mig.	Intet svar
✎	10 Fik en meget flot og hurtig behandling.	Virkelig godt
✎	14 Jeg er jo ikke den rette til at udfylde dette skema, da hele forløbet var så kort. Kom på skadestuen [sidst på ugen] på afdelingen [om aftenen], opereret [dagen efter] og hjem [dagen efter]. Min erfaring har været med ergoterapien, og deres skema har jeg besvaret.	Virkelig godt

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Der stod ikke, at man måtte tage slyngen af om natten. Det måtte min sygeplejerske ringe om, da jeg spurgte hende, efter jeg var kommet hjem.	Intet svar
5	Et fortravlet plejepersonale med deraf følgende dårlig information. Fik indtryk af, at aften- og natpersonalet ikke havde tid til mig, jeg var næsten "i vejen".	Dårligt
8	Kunne godt have brugt genoptræning efter, så jeg kunne vide, om alt var, som det skulle være. Og kunne få svaret på de spørgsmål, jeg havde.	Virkelig godt
15	Læge NN var MEGET ked af, at operationen ikke kunne gennemføres som planlagt.	Virkelig godt
20	Mangel på empati, gammel i gårde. Forstod ikke, at operation ikke var hverdag for alle.	Intet svar
31	Da det var en traumeindlæggelse, starter det ikke med informationer.	Godt
38	Jeg synes, at jeg kom en dag for tidligt hjem.	Godt
39	Jeg synes, det er længe at vente en uge på at blive opereret, når man har [fraktur].	Intet svar
45	Der var gamle telefonnumre på pjecen, det skulle nok have været rettet.	Dårligt
60	Deltog [en uge] før indlæggelsen på et patientseminar [], hvor der blev orienteret om forløbet, og der var mulighed for at stille spørgsmål. Et godt og positivt tiltag.	Virkelig godt
67	Kun fysioterapeuten og nattevagten vidste, hvad det drejede sig om. Heller ikke UDSKRIVNINGSSAMTALEN var tilrettelagt ordentligt. Det virkede meget bedre på patienthotellet. Det må kunne læres!	Godt
71	Der var stor forskel på dag/aften/nat i den periode, jeg var indlagt. Og igen, kvaliteten af plejen skulle gerne være ens hele døgnet! Og det oplevede jeg ikke, til trods for, at der var tomme stuer og masser af tid til god pleje!	Virkelig dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Kun godt.	Virkelig godt
8	Sad efter operation i tre timer og ventede på lægen for udskrivning. Mor henvender sig selv efter tre timer og får at vide, at vi da gerne må tage hjem!	Virkelig godt
14	Med hensyn til den journal (skriftligt information), jeg fik efter operationen, så forstod jeg knap nok noget af den, så jeg måtte få læge NN til at "oversætte" det for mig. Men ud over det, synes jeg, at det var godt.	Virkelig godt
15	[Nogle] uger efter udskrivelsen fra sygehuset skulle jeg have taget nye billeder samt til samtale. Det fik jeg først at vide [kort tid inden] pr. brev. Det er for kort tid!	Godt
18	Ikke altid hang informationerne fra lægerne sammen, men ellers var de gode nok til at informere.	Dårligt
20	Jeg bad selv om et udskrift af min journal, for at kunne følge med i, hvad der skete i mit forløb.	Dårligt
32	Taler/læser ikke dansk.	Virkelig godt
43	1.: Før ok. 2.: Indlæggelsen ok. 3.: Operation ok. 4.: Udskrivningen var et mindre kaos [].	Godt
45	Jeg måtte selv spørge til de prøver, de tog, flere gange med besked om, der ikke var tid til snak lige nu og måtte vente. Efter vagtskifte fandt sygeplejerske NN tid. Meget ubehageligt at vente.	Godt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 2	Jeg forstod ikke altid, hvad de sagde, og hvad det betød.	Intet svar
✎ 4	Kom akut ind.	Virkelig godt
✎ 10	Virkelig god.	Virkelig godt

## Ortopædkirurgisk Afdeling, Viborg

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	Samlet indtryk
2	Måske lovlig tidligt, men jeg ville jo også gerne hjem.	Intet svar
5	Jeg fik udleveret en genoptræningsplan, hvor fysioterapeuten havde skrevet "snarlig genoptræning", men fordi kommunen valgte at sende brev til mig med B-post, gik der fem ekstra dage, før jeg fik chancen for at kontakte genoptræningsstedet og aftale første behandling. I forvejen var min operation blev udsat i alt [flere] dage, så min genoptræning er ekstra hård pga. den lange ventetid.	Dårligt
7	Var lidt utryk ([er gammel]), da jeg er meget dårligt seende. Skulle på aflastning i tre uger.	Godt
9	Administration glemmer at sende brev angående kontrol. Gør dem opmærksomme [på det], hvilket bevirker, at kontrol bliver udsat cirka halvanden uge.	Godt
11	Lykkelig for at slippe for smerterne, og jeg har fået optimal bevægelse efter! Dejligt :-)	Virkelig godt
23	På grund af lang transporttid [] og lille bil var det efter min mening påkrævet med liggende hjemtransport. Udskrevet efter [nogle] dage. Stivgørelse af lændehvirvel.	Godt
24	Kontrol i Ambulatorium og røntgen tre måneder efter operationen blev ikke bestilt. Det var svært selv at bestille det. Patient indgik i forsøg/projekt, derfor tre måneders kontrol, det er ikke smart.	Godt
25	Ja, jeg synes ikke, jeg var klar til at komme hjem. Vi vidste ikke helt, hvordan vi skulle gribe det an. Men der var ikke grundlag for at få hjemmeplejen inddraget.	Virkelig godt
26	Betryggende. Stor tak og ros til læge NN og læge NN.	Virkelig godt
34	Få timer efter operationen [] blev jeg smidt ud af en utålelig sygeplejerske. Jeg havde fået at vide, at jeg skulle tale med en læge [dagen efter]. Jeg synes ikke, at det var forsvarligt.	Godt
37	Oplevede, at samarbejdet mellem Viborg Sygehus og Århus Kommunes hjemmepleje var dårligt. Jeg bor alene og havde derfor anmodet om hjælp til rengøring. Fik at vide, at jeg ville blive ringet op af Aarhus Kommune. Har ikke hørt en lyd og føler mig svigtet!	Godt
43	Blev meget syg, lige før jeg skulle hjem. Kastede voldsomt op. Ville godt have blevet natten over, da det her var ved aftenstid, men jeg skulle hjem. Det var slemt at komme op og ud til bilen og ind i bilen, da jeg var knæopereret.	Godt
44	Det var ikke en god oplevelse, da min kone ikke blev orienteret om min hjemkomst fra hospitalet, selvom hun telefonisk havde bedt om dette. P.S. min kone var selv nyopereret []. Og hvor er min genoptræningsplan? Den har vi selv måttet kæmpe for.	Virkelig godt
45	Jeg synes, det er trist, at det er sparet væk med genoptræning efter operation, da det dog for mange er svært selv at varetage, og de derfor ikke får det fulde udbytte af operationen.	Dårligt
48	Jeg fik ikke hjemmehjælp før en måned efter hjemkomst, og jeg havde en syg [ægtefælle] herhjemme, som ikke kunne hjælpe mig. [Min ægtefælle] har soveafdeling i stueetagen og jeg på første sal, og vi har så toiletter på hver etage, som ikke blev holdt rene (så ulækkert). Så efter den første måned blev jeg tildelt hjælp i [nogle] måneder. Det var øv.	Godt
52	Savnede at man fortalte lidt mere om at løfte, og hvad man må og ikke må. Måtte selv søge lidt på nettet.	Godt
59	Fysioterapeutens besked ved udskrivelsen (knæprotese): "Kan ikke overbelastes. Du skal bare gå til den på cykel, trapper, bænkpresse med videre". Hvilket efter seks ugers hård træning (med kroniske smerter i døgn drift) medførte henvisning fra egen læge til fysioterapi, hvor stærk overbelastning blev konstateret. Så nu må jeg stort set ikke foretage mig noget. Det er uanstændigt, at der ikke er genoptræning med efter denne operation.	Godt

✎	62 Jeg mener ikke, personalet skal spørge mig, om jeg vil have hjemmehjælp, da jeg ikke mener, jeg er berettiget til det. De må hellere sige det, som det er. Hvis jeg havde sagt ja tak, ville en kommunal visitator senere skulle give mig et afslag. Det mener jeg ikke er særlig godt for nogen.	Virkelig godt
✎	63 Efter jeg er hjemsendt og er blevet smertefri, kan man dyrke motion uden smerte. Det er livskvalitet.	Virkelig godt
✎	64 Jeg savnede, at en læge informerede mig om eventuelle smerter og lignende, da jeg blev udskrevet, samt om eventuelle følger af operationen.	Dårligt
✎	67 Da jeg er opereret[ i benet tidligere], vidste jeg godt, hvordan det skulle være. Dårlig udskrivesamtale. Jeg måtte selv bede om udtrappingskema til morfin og bede om smertestillende med hjem.	Godt
<b>ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1</b>		<b>Samlet indtryk</b>
✎	3 Da jeg blev udskrevet [for år tilbage], var jeg meget utryk, men det var også efter en måneds indlæggelse. Denne gang i [sommer] var jeg nogenlunde tryk ved at komme hjem. Det er dog altid svært.	Virkelig godt
✎	6 Skulle bare bruge smertetabletter og bevæge mig	Intet svar
✎	10 Sendt for tidligt hjem med maven fyldt med afføringsmiddel i større målestok.	Godt
✎	19 Udskrevet til anden afdeling.	Godt
✎	20 Jeg har ikke brug for en sygeplejerske, der som det eneste hun fortæller mig, er at deres læger på denne afdeling er meget OBS på, at man ikke ryger, da det forsinker opheling af knogler og sår.	Dårligt
✎	29 Manglede lidt info omkring, hvordan [lidelsen] kunne komme, og hvad jeg skulle gøre for at der ikke kom noget igen.	Godt
✎	37 Fint forløb fra plejecenter til hjem.	Virkelig godt
✎	45 Færdigopereret [om aftenen]. Læge NN sagde, at nu kunne jeg godt tage hjem, de kunne ikke gøre mere på afdelingen []. Ventede ca. et kvarter, så kom en ny sygeplejerske og sagde, jeg skulle tage hjem, det vidste jeg godt. Jeg bad om noget at drikke og evt. et stykke mad, men nej, jeg skulle jo hjem. [Næsten et døgn] uden vand er ikke sjovt.	Godt
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
✎	2 Skulle have medicin i [flere] uger. De modtog ikke bestillingen på apoteket samme dag, så jeg måtte tilbage på sygehuset og hente medicin til dagen efter. Dagen efter havde de heller ikke modtaget bestillingen. Måtte endnu engang tilbage på børneafdelingen og få bestillingen gennemført. Læge NN havde travlt, kom mellem to operationer. Ham havde jeg ikke set før, og han vidste ikke så meget om mit forløb.	Intet svar
✎	5 Jeg synes, jeg kom for tidligt hjem efter sådan et stort indgreb.	Godt
✎	14 Jeg havde jo kun et brækket håndled og var derfor ikke i den forstand syg. Fik meget hurtigt besked om, hvornår der var tid i ergoterapien.	Virkelig godt

### Ortopædkirurgisk Afdeling, Viborg

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	Samlet indtryk
1	Vis venligst dette til afdelingen. DE HAR FORTJENT DET.	Virkelig godt
3	Jeg synes godt, jeg kunne have brugt nogle flere dage på afdelingen, ingen jeg kom hjem.	Godt
4	Jeg synes, at det har været meget godt.	Virkelig godt
5	Det var tydeligt for mig, at siden jeg sidst var indlagt for fire år siden, var der sket en del forringelser/besparelser, der gik ud over patienten. Aften- og natpersonalet var ikke specielt venlige, og det undrer mig MEGET, at man på en ortopædkirurgisk sengeafdeling, hvor størstedelen af de indlagte er operationspatienter, ikke er klar over, at en patient skal have smertestillende postoperativt. Operationsbeskrivelsen var ikke lavet før dagen efter, så der var åbenbart ikke givet besked til aftenvagten om, hvad jeg skulle have af smertestillende, og hun var ikke erfaren nok til at vide, at jeg skulle have smertestillende. Desuden en MEGET ubehagelig nat postoperativt, i en seng uden hovedpude, uden sengebånd og uden smertestillende. Jeg var grædefærdig ved udskrivelsen.	Dårligt
8	Toilet og bad dårligt. Alt andet godt.	Virkelig godt
9	Personalet virker stresset. At blive vasket med vådservietter før en operation, er det o.k.? (Jeg tænker på bakterier).	Godt
13	Jeg kunne godt tænke mig, at ordinationen: "[Du må gøre], hvad du kan til smertegrænsen" blev mere præciseret f.eks. med, at de første fjorten dage er det fint, du selv henter en kop kaffe eller lign. Jeg tog det bogstaveligt, at jeg måtte, hvad jeg kunne til smertegrænsen, og fik efter en uges tid voldsomme smerter i bruddet og fandt ud af, at selvom det ikke gjorde ondt, var der ting, jeg ikke skulle gøre.	Virkelig godt
15	Trods personalets travlhed, havde man altid tid til at tage sig af patienterne og snakke med dem.	Virkelig godt
19	Fik en god behandling.	Godt
20	Mangel på information om, hvad man må/ikke må. Måtte gerne have haft mere stålfaste beslutninger. Personalet/sygeplejersker var en smule tøvende. Ellers venlige.	Intet svar
21	Yderst tilfreds med det hele :-)	Virkelig godt
23	Fysioterapien: Tilfredsstillende. Manglede et vendestykke. Skulle fastlægges i seng efter operationen. Helhedsindtryk af afdelingen var god. Det var bare en af de sygeplejersker, jeg var tilknyttet, der har trukket vurderingen ned.	Godt
24	God hjælp i forbindelse med fortsat hjemmebehandling med [] antibiotika. Måske kunne der udarbejdes en tjekliste til fremtidige [] behandlinger. Personalet brugte meget tid på at finde tingene.	Godt
25	Man gjorde meget for at få mig i gang med at spise igen. Man kunne få suppe, når man ønskede det. Alle var meget søde til at komme, når man havde brug for det.	Virkelig godt
26	Jeg følte mig som den vigtigste patient på Viborg Sygehus. Det kan ikke gøres bedre.	Virkelig godt
27	De var meget omsorgsfulde og lyttende. Super god behandling.	Virkelig godt
28	I gjorde alting særligt godt. Tusind tak for jeres store hjælp i en svær situation :-)	Virkelig godt
31	Det ville være bedre med tosengsstuer. Så er det nemmere at snorke i takt end på firemandsstuer.	Godt
32	Jeg synes, sygeplejerskerne og assistenterne var behagelige og imødekomende.	Intet svar

✎	34	Virkelig god behandling undtagen en sygeplejerske ved udskrivelse.	Godt
✎	35	Rengøringen under al kritik. Har fået BETÆNDELSE derfra.	Godt
✎	36	Jeg, som [pårørende] til [patient], kan kun takke for den fantastiske behandling, min mand fik. Han husker ikke selv meget derfra []. Med tak.	Virkelig godt
✎	40	Jeg synes, at alle har taget godt imod mig, og de har alle været søde. Efter omstændighederne har det været et hyggeligt ophold, som jeg godt kunne bruge igen. Dog uden at komme til skade :)	Godt
✎	41	Den stue hvor jeg var på, kunne kun vinduet i samme side som sengen stod, åbnes. Det ville have været mere passende, hvis det var vinduet i den modsatte side, der kunne åbnes (to-sengsstue).	Virkelig godt
✎	42	Der var meget larm på stuen. Især en af de andre [] havde mange larmende gæster. Personalet var søde.	Godt
✎	43	Savner nogle lette retter, f.eks. Fromager, cremet suppe m.m. Når man er nyopereret, og ens appetit ikke er stor.	Godt
✎	45	Jeg ville ønske, jeg havde følt mindre usikkerhed fra afdelingens side i forhold til min medicin og mit udskrivningsforløb (der skete nogle "svipsere").	Dårligt
✎	47	God fysioterapi. Venligt personale.	Dårligt
✎	48	Alt blev gjort til ug.	Godt
✎	53	Jeg synes, at det var rigtig godt at komme ind som akut patient, for jeg komme rundt til alle de undersøgelser jeg skulle til, inden jeg kom op på at ligge t10.	Virkelig godt
✎	54	Meget fint det hele.	Intet svar
✎	55	Opholdet var udmærket.	Godt
✎	56	Jeg er godt tilfreds med hele sygeopholdet på Viborg Sygehus.	Intet svar
✎	58	Det har været den bedste indlæggelse, jeg har oplevet, med meget søde sygeplejersker og dem, som kom med maden. Selvom jeg ikke er rask endnu, så var det en rigtig god oplevelse.	Virkelig godt
✎	61	Spiseopholdsstuen var ikke særlig tiltalende. Maden var ensformig, men ellers o.k. Sygeplejen og sygeplejerske er rigtig gode, smilende og altid oplagte til en spøg og en god samtale. Stort plus til hele personalet for et positivt ophold også [efter flere operationer].	Virkelig godt
✎	63	Da jeg selv [har medicinsk uddannelse], er jeg utroligt glad ved, at personalet spritter hænder, så tit som de gør.	Virkelig godt
✎	64	Savnede at tale med en læge om operationen før og efter operationen. Følte, at jeg blev glemt af lægerne.	Dårligt
✎	65	Forløbet var tilrettelagt. Men der skete en fejl i systemet, da en [] knoglescanning ikke blev bestilt fra afdelingen. Vi blev gjort opmærksomme på det af fysioterapeuten, som ikke kunne gennemføre/få en behandling i gang før denne scanning. Vi har ringet til sygehuset og fik brev [i efteråret] med scanningstid [til vinter]. Det var for dårligt, at der var så lang ventetid, når fejlen sker i jeres system.	Virkelig godt
✎	67	Oplær personalet til at være "gode" ved patienterne. Godt jeg havde prøvet det (operation) før og vidste, hvordan det skulle være. (DEJLIGT PERSONALE PÅ PATIENTHOTELLET). Oplær alle til at være sådan.	Godt
✎	68	Sygeplejepersonalet forsøgte at skabe kontakt til læge NN før operationen. Det lykkedes desværre ikke.	Virkelig godt
✎	69	De havde meget travlt. Især når der var nogen, der var meget dårlige efter operationen. Så synes jeg, der var ventetid for de mere raske patienter.	Godt
✎	71	Når man generelt har en dårlig oplevelse, så bliver ALT en klagesang. Men det med smerter	Virkelig dårligt

## Bilag 5

"river" alt liv ud af folk. Jeg oplevede superpleje i dagtimerne et par dage, god pleje om natten - aftenvagten var en gys og overskygger ALT... Så alt i alt FÅ STYR på smertebehandlingen. Få styr på patienternes forhistorie.

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	Samlet indtryk
1	Virkelig glad for mit ophold [], var næsten ked af at skulle hjem igen.	Virkelig godt
2	Det var godt :-)	Virkelig godt
3	Enkelte læger/sygeplejersker kommer med udtalelser og kommentarer, hvor de tydeligvis ikke har læst journalen godt nok. Både [tidligere og denne gang] var henholdsvis læge NN og en sygeplejerske ved at udskrive mig før tid. Første gang var det små 14 dage før jeg faktisk blev udskrevet. Det bliver man meget utryg ved. Ellers er der meget stor ros til T-10-1. Fantastisk personale som er meget professionelle, utrolig søde og utroligt dygtige.	Virkelig godt
7	Spindelvæv hænger. Mere tid på hver stue til rengøringen/flere rengøringsfolk.	Godt
8	Supergod information til barn om operationen. Men for lang ventetid for fastende barn, og vi følte os "glemt" efter operationen/aftensmaden.	Virkelig godt
11	Meget smilende og imødekommende personale. Læge NN snakker til dels for hurtigt. Alt i alt en god afdeling.	Virkelig godt
15	Enkelte havde deres egne regler i forhold til andre mht. fx vandopfyldning. Derudover var tv-mulighederne ringe med et tv til fire mennesker.	Godt
16	Maden var rimelig, men varm mad, der er kold, inden man får den, er ikke særlig appetitlig. Og at man venter på en, der skal øse op, holder ikke. Én skal stå fast ved maden!	Godt
18	HURTIGERE behandling! Jeg var indlagt [fire dage], og behandlingen taget i betragtning (selvom det var alvorligt), mener jeg godt, at jeg kunne være udskrevet noget før.	Dårligt
19	Der var mulighed for frostretter i forhold til dagens menu.	Godt
20	Tilbyde kurser i kommunikation og konflikthåndtering til halvdelen af deres sygeplejersker. Resten af dem burde have et klap på skulderen.	Dårligt
22	Der var ingen ventetid på personalet, når man havde brug for dem :-). Lidt for meget larm om natten (måske fordi min stue lå op af sygeplejestuen).	Virkelig godt
25	Sygeplejersken var meget lyttende og forstående og hjælpsom, da jeg var bange for at skulle hjem med krykker og op og ned ad [trappen] til min lejlighed. Bor alene.	Godt
26	Den sygeplejerske, der tog imod mig fra skadestuen, var virkelig god. Hun gav mig den tryghed, jeg havde brug for. Desværre var de andre sygeplejersker [] meget sure/negative! Jeg var der heldigvis kun i [få] døgn!	Godt
29	De gjorde, hvad de kunne, og jeg var på akutprogrammet, så de kunne jo ikke gøre noget ved, at jeg måtte vente fra [morgen] til [aften], før jeg blev opereret.	Godt
30	[] Opholdet var kort, men meget tilfredsstillende. Jeg har været indlagt på sygehus et par gange før af lidt længere varighed, og var meget tilfreds med opholdet. Viborg er et dejligt sygehus, altid tid til patienterne.	Virkelig godt
35	Jeg fik en aldeles fin behandling af alle personalegrupper: terapeuter, sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter, læger og servicemedarbejdere.	Intet svar
36	At blive taget alvorligt, når man siger, at man har smerter, og at man ikke får at vide, at leveren kan tage skade på sigt. Jeg var der kun en dag efter operationen, hvor man ofte har behov for smertelindring. Dette var kun en enkelt sygeplejerske, men det fyldte meget, når man er smertepåvirket. Resten af forløbet er meget tilfredsstillende.	Godt
37	Skrive/læse i journal inden samtale om information/beslutninger.	Virkelig godt
41	Kan ikke huske, hvordan det var, da jeg var bedøvet. Ude af stand til at huske noget.	Intet svar



- |      |  |      |
|------|--|------|
| ✎ 44 | Dygtige læger, kompetent personale i øvrigt, rengøring helt i top. Indlæggelsen til ug.  | Godt |
| ✎ 45 | En urolig patient var indlagt. Jeg blev tilbudt en anden stue (jeg afslog). Men sødt at spørge mig. Hvorfor skal en forbindelse af ved stuegang, når jeg samme dag skulle ned på operationsstuen i narkose og have rensset såret. Unødvendig smerte for mig, og så to gange. Samt blev tvunget til at spise smertestillende hver gang, jeg skulle ned til operation, uden at have smerter, og flere gange på en dag på. På grund af akutpatienter på operationsgangen [] blev jeg sendt retur. | Godt |

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

**Samlet indtryk**

- |      |   |               |
|------|---|---------------|
| ✎ 1  | Jeg har ikke noget negativt at sige. Det, at man pludselig er patient og mere eller mindre er afhængig af andre, er en trøls følelse. Derfor var det en utrolig dejlig oplevelse med den fantastiske venlighed, imødekommenhed og hjælpsomhed. Jeg fik en fornemmelse af, at alle vidste, hvor stor en betydning, det har. Gælder for alle faggrupper og personer, jeg mødte. BLIV ENDELIG VED MED DET. Det er guld værd. | Virkelig godt |
| ✎ 2  | Manglede et vindue, der kunne åbnes. Det var meget flot, at børnelægen var fleksibel i forhold til ambulans kontrol, så jeg ikke skulle ekstra hjem fra [skole].  | Intet svar    |
| ✎ 4  | Jeg blev behandlet meget godt, og det kunne ikke være bedre. TAK.   | Virkelig godt |
| ✎ 5  | STOR ROS til afdelingen for god pleje og omsorg til hele personalet.  | Godt          |
| ✎ 8  | [Efter fald og lang ventetid i hjemmet] var patient uklar og konfus. Var kun indlagt få dage, da der ikke var brud. Udskrevet til optræning på gæstestue på plejehjem. Flyttes til [plejehjem] på gæstestue. Venter nu på [anden] plejehjemsplads og evner ikke at deltage i spørgeskemaet. Vi har som familie ikke oplevet noget på afdelingen, der ikke var i orden.  | Intet svar    |
| ✎ 9  | Var gode til at snakke med mig.   | Godt          |
| ✎ 10 | Jeg fik super behandling fra første øjeblik. TAK!   | Virkelig godt |
| ✎ 14 | Fantastisk behandling. Fik f.eks. serveret varm aftensmad [] både efter indlæggelse og [] efter opvågning af narkosen.  | Virkelig godt |



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

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

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

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

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

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

---

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