

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Kirurgisk Afdeling K
Regionshospitalet Randers og Grenaa**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	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:	369
Besvarelser fra afdelingens patienter:	218
Afdelingens svarprocent:	59%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

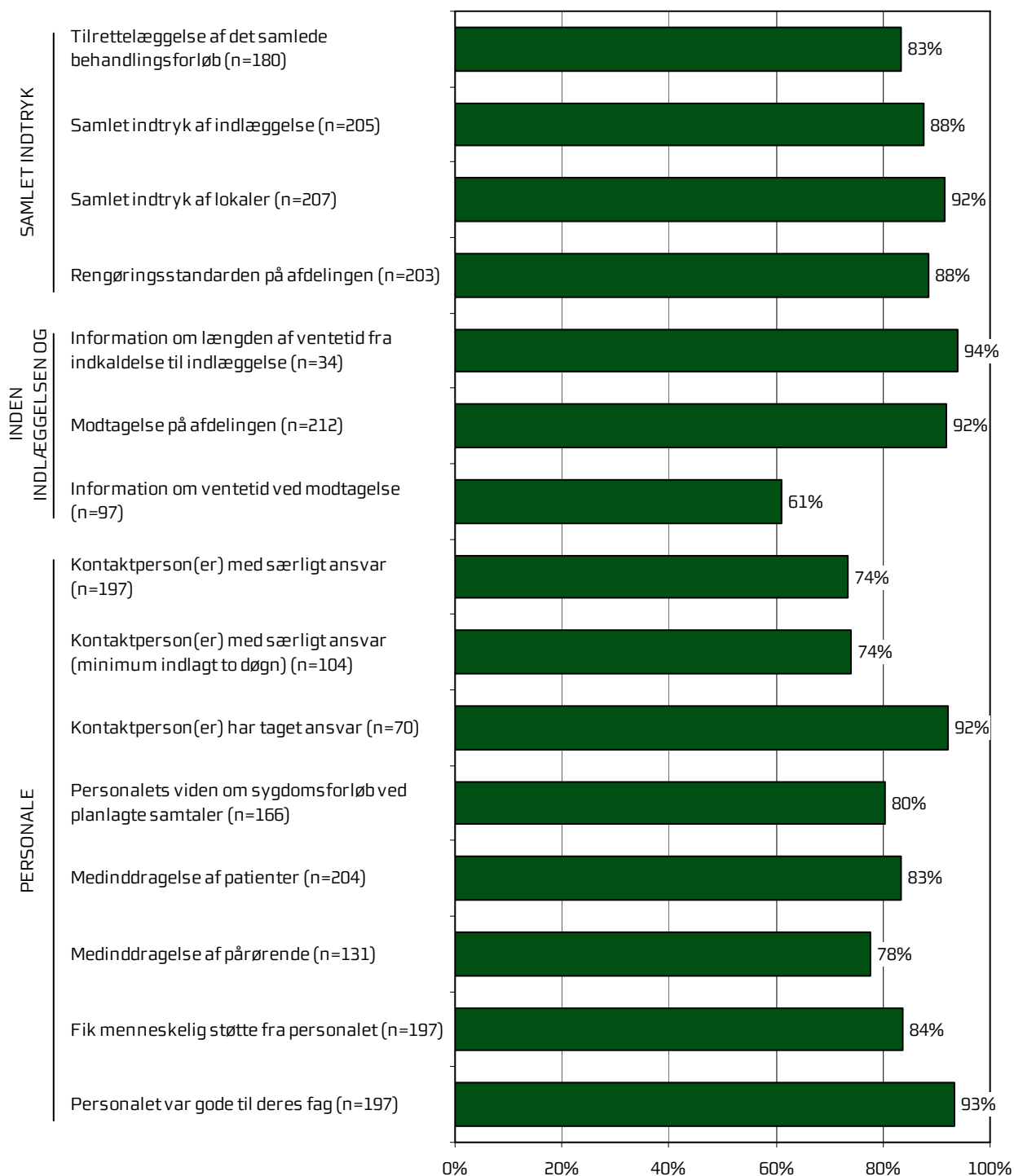
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

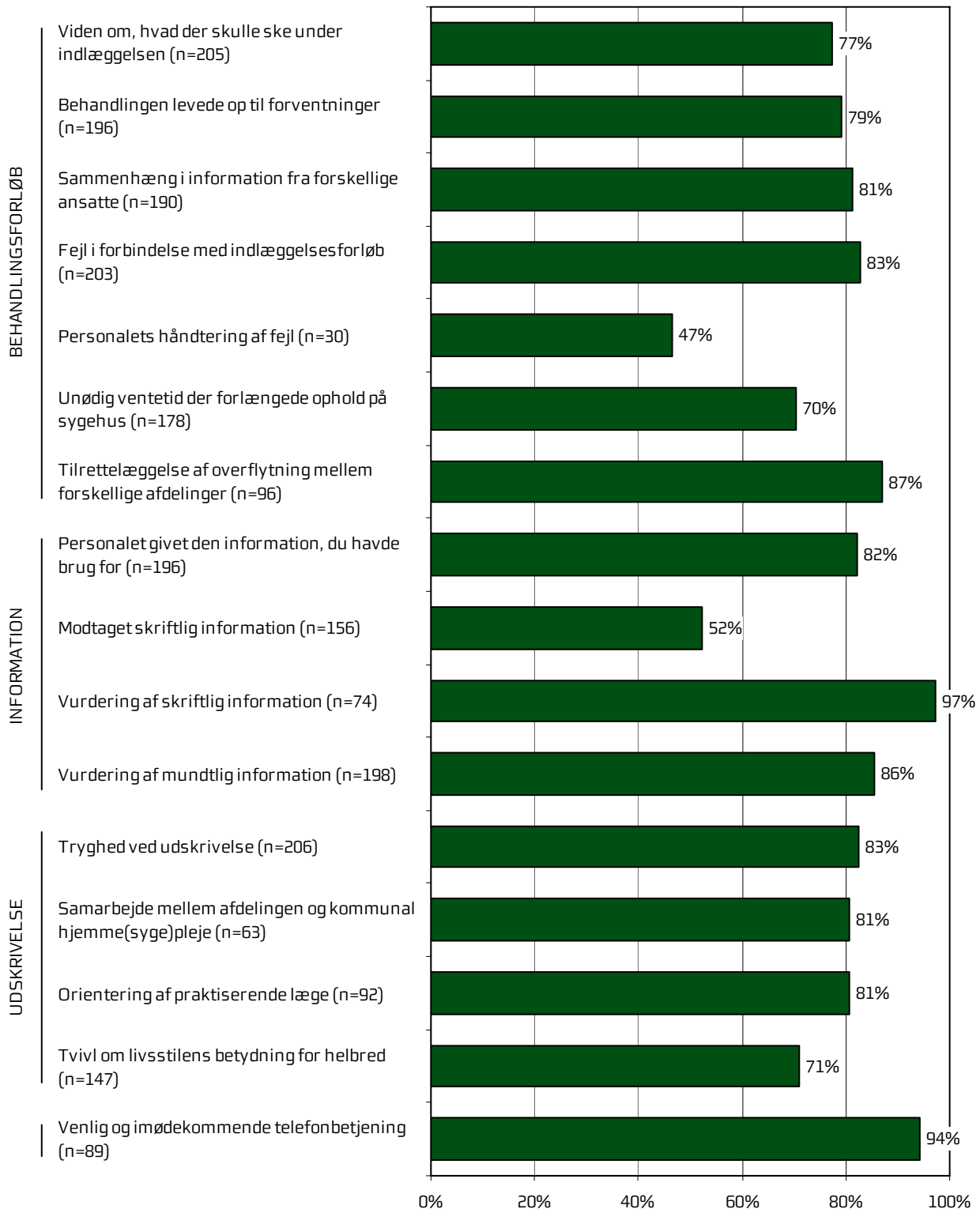
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

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

Venstre side

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

Højre side

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

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

2010-tallet er for: Kirurgisk Afdeling K

2009-tallet er for: Kirurgisk Afdeling K

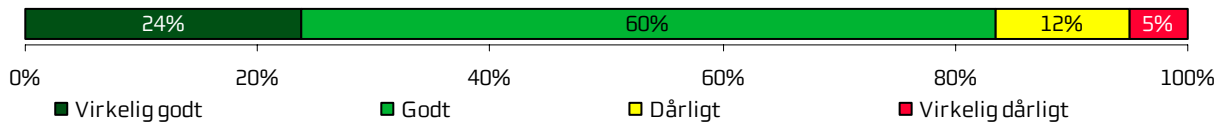
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

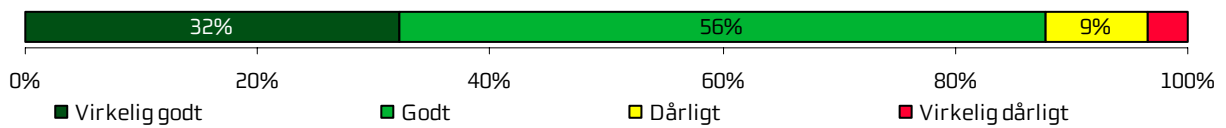
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

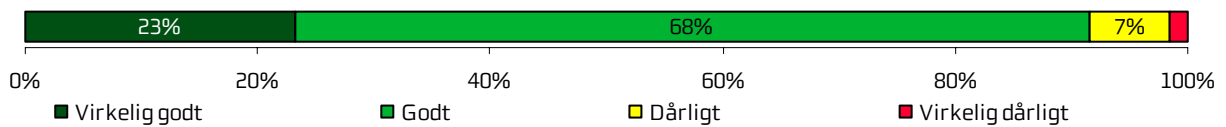
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=180)



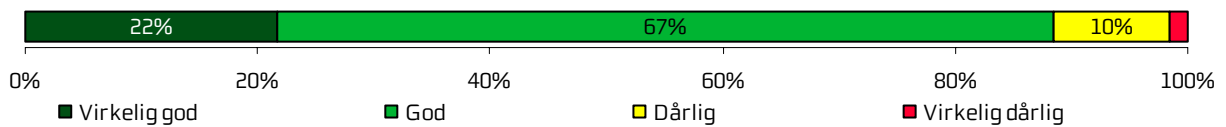
Samlet indtryk af indlæggelse (n=205)



Samlet indtryk af lokaler (n=207)



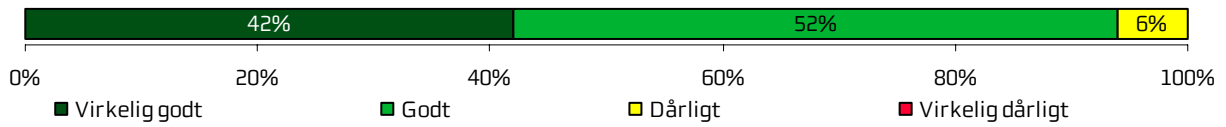
Rengøringsstandard på afdelingen (n=203)



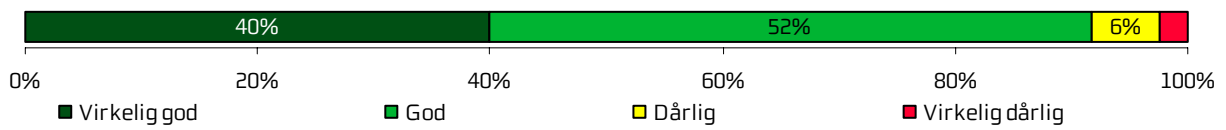
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	83 %	88 %	92 % *	95 % *	89 %	92 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	88 %	93 %	95 % *	95 % *	88 %	92 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	92 %	92 %	92 %	93 %	87 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	88 %	-	-	99 % *	91 %	92 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

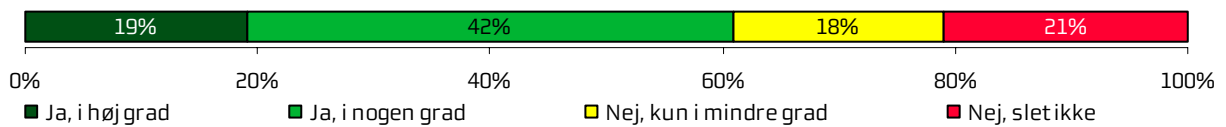
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=34)



Modtagelse på afdelingen (n=212)



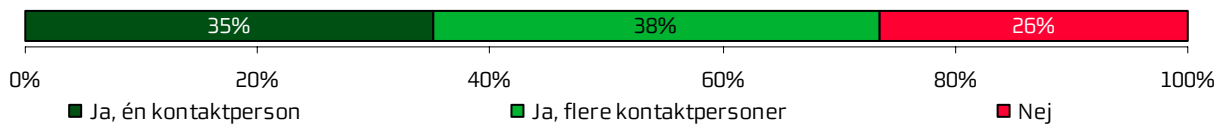
Information om ventetid ved modtagelse (n=97)



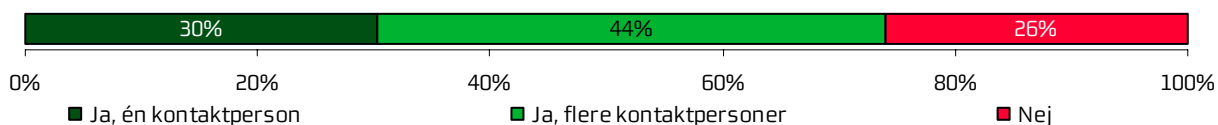
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	94 %	86 %	-	100 % *	88 %	97 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	92 %	94 %	99 % *	98 % *	90 %	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	61 %	61 %	70 %	74 %	60 %	71 %

Personale

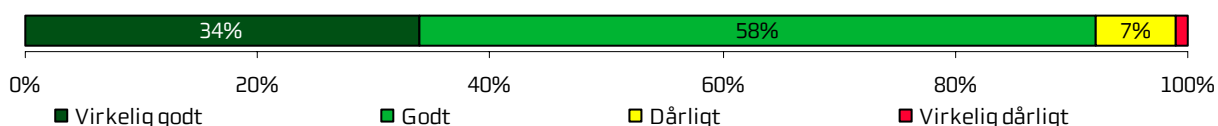
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=197)



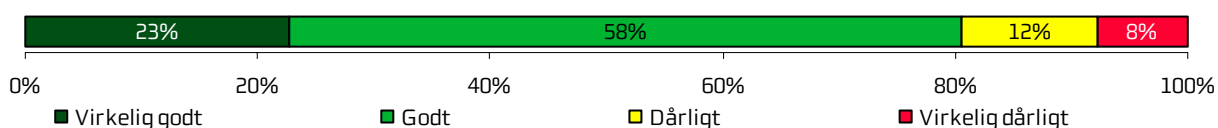
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=104)



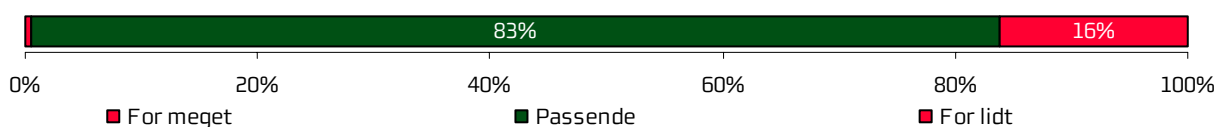
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=70)



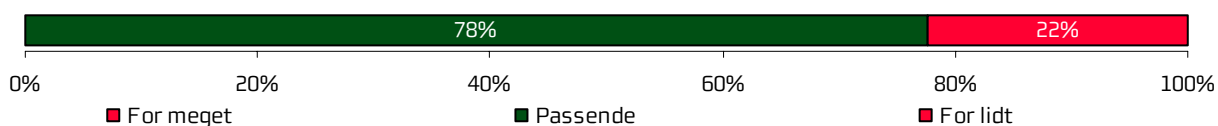
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=166)



Medinddragelse af patienter (n=204)



Medinddragelse af pårørende (n=131)



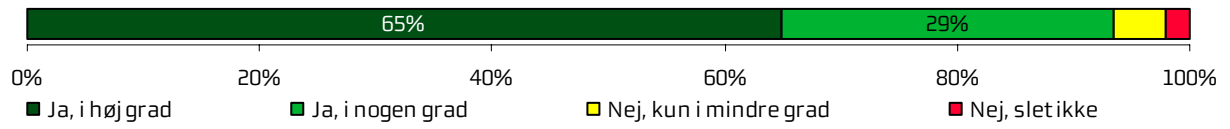
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=197)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	74 %	76 %	83 % *	90 % *	65 % *	75 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	74 %	70 %	-	80 %	59 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	92 %	-	-	100 % *	94 %	97 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	80 %	87 %	91 % *	94 % *	87 %	90 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	83 %	84 %	88 %	89 %	82 %	84 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	78 %	84 %	85 % *	93 % *	75 %	82 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	84 %	85 %	95 % *	91 %	86 %	88 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=197)

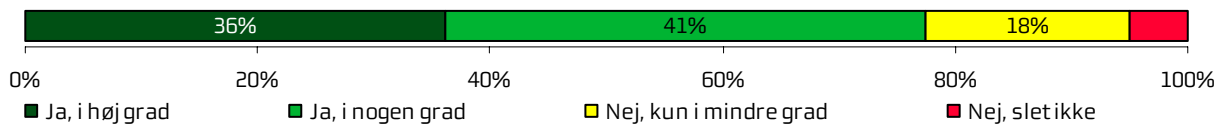


Sammenligning af afdelingens resultat

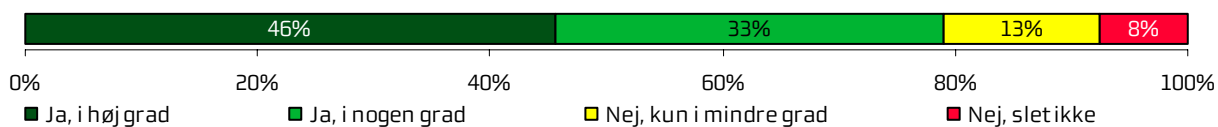
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	93 %	95 %	98 % *	98 %	93 %	95 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=205)



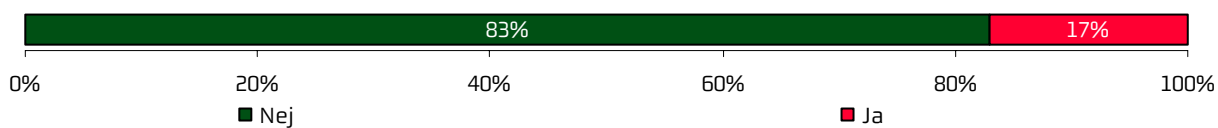
Behandlingen levede op til forventninger (n=196)



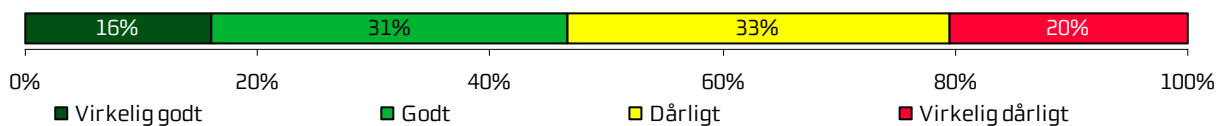
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=190)



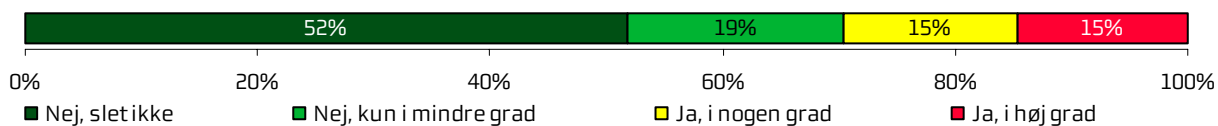
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=203)



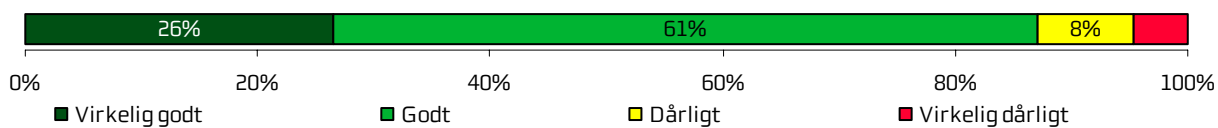
Personalets håndtering af fejl (n=30)



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



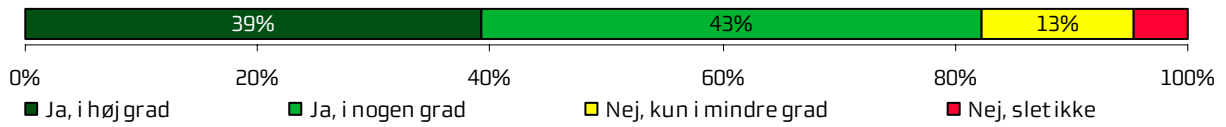
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=96)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	77 %	78 %	84 % *	95 % *	78 %	82 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	79 %	82 %	89 % *	91 % *	83 %	88 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	81 %	84 %	86 %	96 % *	84 %	88 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	83 %	88 %	-	94 % *	86 %	90 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	47 %	50 %	-	-	-	46 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	70 %	75 %	75 %	88 % *	79 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	87 %	86 %	-	95 % *	84 %	92 %

Information

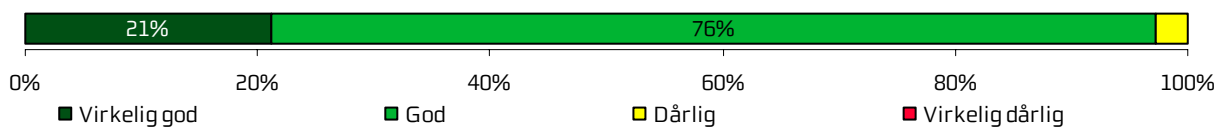
Personalet givet den information, du havde brug for (n=196)



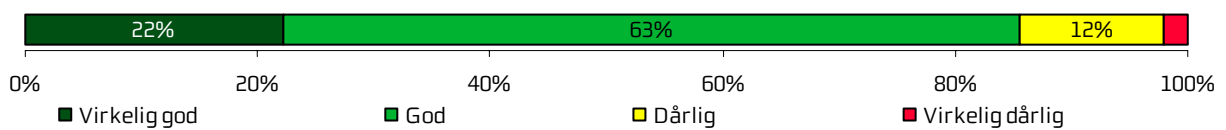
Modtaget skriftlig information (n=156)



Vurdering af skriftlig information (n=74)



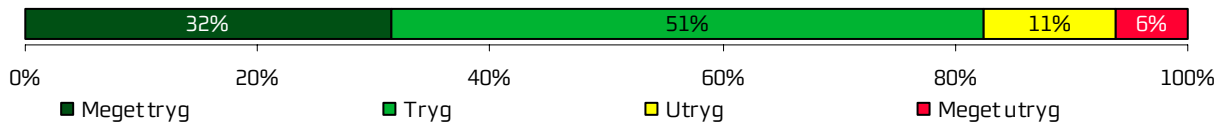
Vurdering af mundtlig information (n=198)



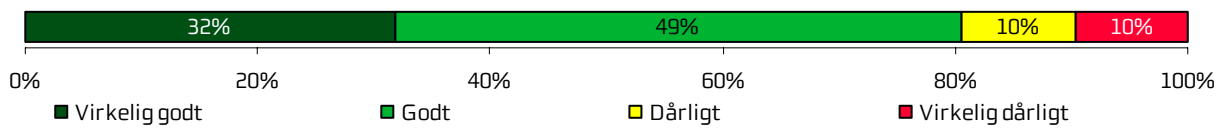
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	82 %	-	-	93 % *	83 %	87 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	52 %	58 %	-	85 % *	44 %	53 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97 %	97 %	97 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	86 %	90 %	93 % *	97 % *	87 %	90 %

Udskrivelse

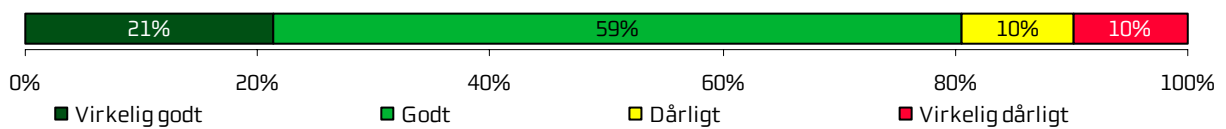
Tryghed ved udskrivelse (n=206)



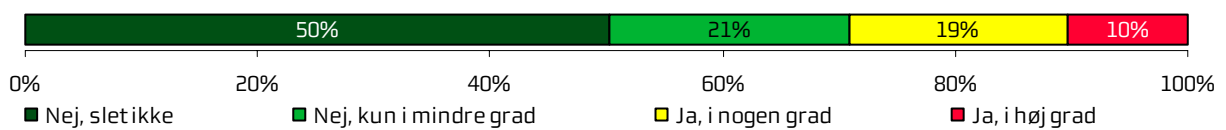
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=63)



Orientering af praktiserende læge (n=92)



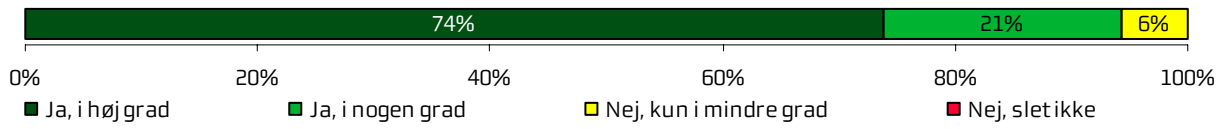
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=147)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	83 %	85 %	85 %	91 % *	87 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	81 %	85 %	87 %	95 %	78 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	81 %	87 %	80 %	94 % *	78 %	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71 %	65 %	75 %	94 % *	69 %	77 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=89)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	94 %	94 %	97 %	100 % *	93 %	96 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

24. oktober 2011

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

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		
11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
12. 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"/>
13. 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

14. 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"/>
15. 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"/>
16. 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"/>
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
Gå til spørgsmål 20					
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?					
19. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <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"/>
20. 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"/>

21. 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"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?						

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

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

31. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <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"/>
32. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?					

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
34. 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"/>	
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. Portoen er betalt.
Tak for din medvirken!

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

Løbenr.: >>lobnr<<

18. november 2011

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 59 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2009 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	59%	100%
Køn		
Mand	46%	46%
Kvinde	54%	54%
Aldersgruppe		
0-19 år	2%	5%
20-39 år	11%	13%
40-59 år	25%	25%
60-79 år	48%	41%
80- år	14%	16%

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

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

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

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Jeg læste den ikke"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

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

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

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		218		100%
Køn				
Mand		101		46%
Kvinde		117		54%
Aldersgruppe				
0-19 år		5		2%
20-39 år		24		11%
40-59 år		54		25%
60-79 år		104		48%
80- år		31		14%
Skema udfyldt af				
Patienten		185		89%
Pårørende		23		11%
Modersmål				
Dansk		209		97%
Ikke dansk		7		3%
Indlæggelsesform				
Akut		177		81%
Planlagt		41		19%
Afsnitsnavn				
A7 - RRA		106		49%
B6 - RRA		97		44%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		15		7%

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	24	60	12	5	180	27
Køn						
Mand	29	55	10	6	87	10
Kvinde	19	64	13	4	93	17
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	9	68	9	14	22	2
40-59 år	27	46	23	4	50	4
60-79 år	28	59	8	5	84	13
80- år	13	87	0	0	21	7
Skema udfyldt af						
Patienten	24	58	13	5	157	22
Pårørende	20	67	7	7	15	4
Modersmål						
Dansk	24	59	12	5	175	24
Ikke dansk	20	80	0	0	5	2
Indlæggelsesform						
Akut	22	61	11	6	142	26
Planlagt	32	55	13	0	38	1
Afsnitsnavn						
A7 - RRA	20	61	11	7	83	19
B6 - RRA	26	59	11	3	88	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	44	22	0	9	3

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	32	56	9	3	205
Køn					
Mand	41	48	8	2	98
Kvinde	24	62	9	5	107
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	21	57	13	9	23
40-59 år	27	54	13	6	53
60-79 år	40	50	8	2	98
80- år	25	75	0	0	28
Skema udfyldt af					
Patienten	33	54	10	4	179
Pårørende	21	74	5	0	19
Modersmål					
Dansk	32	55	9	4	198
Ikke dansk	25	75	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	31	57	9	3	165
Planlagt	38	50	7	5	40
Afsnitsnavn					
A7 - RRA	31	57	9	3	99
B6 - RRA	33	54	9	4	94
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	58	8	0	12

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	23	68	7	1	207
Køn					
Mand	29	64	5	2	97
Kvinde	18	72	8	1	110
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	8	75	18	0	23
40-59 år	24	62	10	4	51
60-79 år	29	65	5	1	99
80- år	16	84	0	0	30
Skema udfyldt af					
Patienten	23	67	7	2	179
Pårørende	16	79	5	0	19
Modersmål					
Dansk	23	68	7	2	199
Ikke dansk	25	75	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	21	72	6	1	167
Planlagt	30	54	10	5	40
Afsnitsnavn					
A7 - RRA	18	76	5	1	102
B6 - RRA	29	59	10	2	92
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	77	0	0	13

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	22	67	10	2	203
Køn					
Mand	27	63	9	1	96
Kvinde	17	70	11	2	107
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	36	38	21	4	24
40-59 år	20	64	12	4	52
60-79 år	23	69	8	0	96
80- år	11	85	4	0	27
Skema udfyldt af					
Patienten	23	66	9	2	175
Pårørende	0	80	20	0	20
Modersmål					
Dansk	20	68	10	2	196
Ikke dansk	47	53	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	21	68	10	2	164
Planlagt	26	64	10	0	39
Afsnitsnavn					
A7 - RRA	23	68	8	1	101
B6 - RRA	20	64	13	2	90
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	12

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	42	52	6	0	34	1	177
Køn							
Mand	38	54	8	0	13	1	86
Kvinde	44	51	5	0	21	0	91
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	5
20-39 år	-	-	-	-	1	0	22
40-59 år	48	42	10	0	11	0	42
60-79 år	42	53	5	0	19	0	81
80- år	-	-	-	-	3	1	27
Skema udfyldt af							
Patienten	44	49	7	0	30	1	150
Pårørende	-	-	-	-	1	0	20
Modersmål							
Dansk	39	54	7	0	31	1	171
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	4
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	177
Planlagt	42	52	6	0	34	1	0
Afsnitsnavn							
A7 - RRA	-	-	-	-	1	1	103
B6 - RRA	42	52	6	0	31	0	61
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0	13

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	52	6	2	212
Køn					
Mand	40	51	6	2	100
Kvinde	39	52	5	3	112
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	15	63	22	0	23
40-59 år	42	45	8	6	53
60-79 år	47	50	3	0	101
80- år	33	64	0	3	31
Skema udfyldt af					
Patienten	40	51	6	2	181
Pårørende	27	68	0	5	22
Modersmål					
Dansk	40	52	5	2	204
Ikke dansk	55	45	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	37	55	6	2	172
Planlagt	53	39	5	3	40
Afsnitsnavn					
A7 - RRA	35	56	6	3	105
B6 - RRA	44	47	6	2	93
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	14

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	42	18	21	97	14
Køn						
Mand	24	43	19	14	44	8
Kvinde	15	41	17	27	53	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	17	28	39	17	18	0
40-59 år	13	33	36	18	23	4
60-79 år	25	46	5	24	43	7
80- år	15	63	0	22	10	3
Skema udfyldt af						
Patienten	19	42	21	19	83	11
Pårørende	0	50	0	50	10	3
Modersmål						
Dansk	20	41	19	21	94	14
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	19	40	19	22	82	11
Planlagt	20	52	14	14	15	3
Afsnitsnavn						
A7 - RRA	17	40	21	21	52	8
B6 - RRA	18	42	16	24	38	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7	0

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	35	38	26	197
Køn				
Mand	35	44	20	93
Kvinde	35	33	32	104
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	24	59	17	24
40-59 år	30	41	29	50
60-79 år	39	36	25	94
80- år	36	25	40	25
Skema udfyldt af				
Patienten	34	41	26	167
Pårørende	48	19	33	21
Modersmål				
Dansk	35	38	27	189
Ikke dansk	55	45	0	7
Indlæggelsesform				
Akut	34	39	27	159
Planlagt	40	36	24	38
Afsnitsnavn				
A7 - RRA	35	43	22	98
B6 - RRA	36	33	31	89
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	50	20	10

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	30	44	26	104
Køn				
Mand	30	43	28	51
Kvinde	31	45	25	53
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	28	63	9	11
40-59 år	23	50	27	31
60-79 år	36	35	29	45
80- år	20	45	35	14
Skema udfyldt af				
Patienten	27	47	26	86
Pårørende	42	25	33	12
Modersmål				
Dansk	30	43	27	101
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	28	42	29	82
Planlagt	37	49	14	22
Afsnitsnavn				
A7 - RRA	24	59	17	29
B6 - RRA	34	36	30	67
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	63	25	8

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	34	58	7	1	70	2
Køn						
Mand	40	48	11	0	34	1
Kvinde	28	68	3	2	36	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	31	69	0	0	9	0
40-59 år	33	51	13	3	22	0
60-79 år	40	52	7	0	27	2
80- år	20	80	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	58	8	1	60	1
Pårørende	33	67	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	35	56	7	1	67	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	33	58	9	0	53	1
Planlagt	36	60	0	4	17	1
Afsnitsnavn						
A7 - RRA	17	74	9	0	23	0
B6 - RRA	41	54	5	0	41	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	17	17	17	6	0

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	23	58	12	8	166	38
Køn						
Mand	29	54	12	5	85	12
Kvinde	16	61	11	11	81	26
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	21	51	17	11	18	4
40-59 år	15	64	12	9	42	9
60-79 år	29	52	11	7	81	15
80- år	13	72	10	5	21	10
Skema udfyldt af						
Patienten	25	55	11	8	144	31
Pårørende	7	73	13	7	15	6
Modersmål						
Dansk	23	58	11	8	159	38
Ikke dansk	10	60	30	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	23	58	12	7	133	32
Planlagt	22	58	9	11	33	6
Afsnitsnavn						
A7 - RRA	22	62	9	8	79	19
B6 - RRA	23	53	16	8	75	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	58	0	8	12	2

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	83	16	204
Køn				
Mand	0	87	13	95
Kvinde	1	80	19	109
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	0	77	23	22
40-59 år	2	83	15	54
60-79 år	0	85	15	97
80- år	0	78	22	27
Skema udfyldt af				
Patienten	1	83	16	176
Pårørende	0	85	15	20
Modersmål				
Dansk	1	84	16	196
Ikke dansk	0	70	30	7
Indlæggelsesform				
Akut	0	84	16	167
Planlagt	3	79	18	37
Afsnitsnavn				
A7 - RRA	0	86	14	101
B6 - RRA	1	80	19	91
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	83	17	12

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	78	22	131	72
Køn					
Mand	0	78	22	69	27
Kvinde	0	77	23	62	45
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	4	0
20-39 år	0	69	31	13	10
40-59 år	0	76	24	34	19
60-79 år	0	79	21	63	34
80- år	0	76	24	17	9
Skema udfyldt af					
Patienten	0	76	24	109	66
Pårørende	0	83	17	18	2
Modersmål					
Dansk	0	78	22	127	68
Ikke dansk	-	-	-	4	3
Indlæggelsesform					
Akut	0	74	26	106	59
Planlagt	0	92	8	25	13
Afsnitsnavn					
A7 - RRA	0	72	28	64	37
B6 - RRA	0	82	18	62	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	5	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	44	40	10	6	197	13
Køn						
Mand	54	34	9	2	90	7
Kvinde	35	44	11	9	107	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	22	55	18	5	22	2
40-59 år	42	37	12	9	51	3
60-79 år	53	32	9	5	96	3
80- år	33	58	4	4	24	5
Skema udfyldt af						
Patienten	43	39	11	6	171	10
Pårørende	37	53	5	5	19	1
Modersmål						
Dansk	44	40	10	6	190	12
Ikke dansk	47	53	0	0	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	41	43	12	5	159	11
Planlagt	56	29	5	10	38	2
Afsnitsnavn						
A7 - RRA	39	45	13	4	96	7
B6 - RRA	50	33	9	8	90	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	55	0	9	11	2

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	65	29	5	2	197	12
Køn						
Mand	70	27	2	1	91	5
Kvinde	60	30	6	3	106	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	54	46	0	0	20	4
40-59 år	58	26	11	6	54	0
60-79 år	74	21	3	1	91	6
80- år	57	43	0	0	28	2
Skema udfyldt af						
Patienten	64	30	3	2	169	11
Pårørende	60	25	15	0	20	0
Modersmål						
Dansk	67	27	4	2	189	12
Ikke dansk	25	60	15	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	65	29	5	1	160	10
Planlagt	66	27	2	5	37	2
Afsnitsnavn						
A7 - RRA	69	27	4	0	96	7
B6 - RRA	60	31	5	5	88	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	23	8	0	13	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	36	41	18	5	205	6
Køn						
Mand	42	40	15	4	96	2
Kvinde	31	43	20	6	109	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	22	60	18	0	22	1
40-59 år	38	39	21	2	53	1
60-79 år	45	37	14	4	98	2
80- år	15	46	21	18	28	2
Skema udfyldt af						
Patienten	37	42	16	5	179	4
Pårørende	22	44	28	6	18	1
Modersmål						
Dansk	36	42	17	5	197	6
Ikke dansk	55	15	15	15	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	29	47	19	6	166	5
Planlagt	67	17	13	3	39	1
Afsnitsnavn						
A7 - RRA	30	46	21	3	100	5
B6 - RRA	43	35	14	8	93	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	17	0	12	1

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	46	33	13	8	196	14
Køn						
Mand	51	30	13	6	93	5
Kvinde	41	37	13	9	103	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	25	48	13	13	23	1
40-59 år	43	28	18	11	54	0
60-79 år	56	25	12	7	89	11
80- år	36	56	8	0	27	1
Skema udfyldt af						
Patienten	46	33	13	8	172	9
Pårørende	35	41	18	6	17	3
Modersmål						
Dansk	45	34	14	7	188	14
Ikke dansk	70	30	0	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	43	34	15	7	159	12
Planlagt	55	29	7	8	37	2
Afsnitsnavn						
A7 - RRA	39	40	11	10	96	8
B6 - RRA	52	28	16	4	89	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	18	9	9	11	2

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	36	45	13	6	190	20
Køn						
Mand	37	49	10	4	92	6
Kvinde	35	42	16	7	98	14
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	30	44	22	4	23	1
40-59 år	28	54	11	6	50	4
60-79 år	45	38	11	6	88	10
80- år	27	54	11	8	25	5
Skema udfyldt af						
Patienten	36	43	14	7	169	12
Pårørende	21	79	0	0	14	6
Modersmål						
Dansk	36	46	13	6	182	20
Ikke dansk	55	30	0	15	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	34	45	15	6	157	13
Planlagt	46	45	2	6	33	7
Afsnitsnavn						
A7 - RRA	34	45	17	4	95	8
B6 - RRA	37	47	7	8	83	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	25	25	0	12	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	83	17	203
Køn			
Mand	80	20	94
Kvinde	86	14	109
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	3
20-39 år	80	20	24
40-59 år	75	25	53
60-79 år	87	13	93
80- år	87	13	30
Skema udfyldt af			
Patienten	83	17	174
Pårørende	80	20	20
Modersmål			
Dansk	84	16	195
Ikke dansk	55	45	7
Indlæggelsesform			
Akut	83	17	164
Planlagt	84	16	39
Afsnitsnavn			
A7 - RRA	84	16	101
B6 - RRA	82	18	89
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	23	13

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	16	31	33	20	30	3
Køn						
Mand	24	25	38	13	16	2
Kvinde	7	37	27	29	14	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	8	33	42	17	12	1
60-79 år	25	28	28	19	11	1
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	14	30	37	19	27	2
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	14	27	37	23	27	3
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	19	20	40	20	25	2
Planlagt	0	80	0	20	5	1
Afsnitsnavn						
A7 - RRA	14	21	36	29	14	1
B6 - RRA	14	43	29	14	14	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	52	19	15	15	178	19
Køn						
Mand	52	19	15	14	86	7
Kvinde	51	18	15	15	92	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	32	10	24	34	21	2
40-59 år	42	26	9	23	43	4
60-79 år	61	16	14	9	86	11
80- år	59	21	16	4	24	2
Skema udfyldt af						
Patienten	54	18	13	14	153	16
Pårørende	41	18	24	18	17	2
Modersmål						
Dansk	51	19	15	14	172	18
Ikke dansk	79	0	0	21	5	1
Indlæggelsesform						
Akut	48	20	16	16	145	14
Planlagt	68	11	11	9	33	5
Afsnitsnavn						
A7 - RRA	43	19	18	19	93	6
B6 - RRA	63	18	9	9	76	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	11	33	11	9	2

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	26	61	8	5	96	14	88
Køn							
Mand	30	63	6	1	49	7	38
Kvinde	23	59	10	8	47	7	50
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	3	0	1
20-39 år	20	60	12	8	9	1	13
40-59 år	24	55	15	6	28	2	21
60-79 år	32	59	4	4	46	6	39
80- år	7	85	7	0	10	5	14
Skema udfyldt af							
Patienten	27	59	10	4	79	12	78
Pårørende	25	67	0	8	12	1	7
Modersmål							
Dansk	27	60	8	5	93	14	83
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	4
Indlæggelsesform							
Akut	25	62	8	6	78	10	71
Planlagt	33	56	11	0	18	4	17
Afsnitsnavn							
A7 - RRA	24	67	6	3	33	3	58
B6 - RRA	25	62	9	4	55	9	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	13	13	25	8	2	2

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	43	13	5	196
Køn					
Mand	44	43	10	3	93
Kvinde	35	43	16	6	103
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	31	47	17	5	22
40-59 år	37	43	18	2	51
60-79 år	47	40	9	4	92
80- år	25	49	14	11	27
Skema udfyldt af					
Patienten	42	41	13	5	168
Pårørende	26	58	11	5	19
Modersmål					
Dansk	39	43	14	4	188
Ikke dansk	40	45	0	15	7
Indlæggelsesform					
Akut	38	45	14	3	157
Planlagt	44	36	10	10	39
Afsnitsnavn					
A7 - RRA	40	41	15	3	94
B6 - RRA	38	46	10	7	90
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	33	25	0	12

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	19	29	5	48	156	41
Køn						
Mand	20	23	6	51	71	20
Kvinde	19	33	4	45	85	21
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	5	57	0	37	19	5
40-59 år	23	29	5	43	39	12
60-79 år	23	24	7	46	73	18
80- år	13	19	0	69	22	5
Skema udfyldt af						
Patienten	21	26	4	49	136	33
Pårørende	8	38	8	46	13	6
Modersmål						
Dansk	18	29	4	48	149	40
Ikke dansk	50	0	17	33	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	10	32	2	56	121	36
Planlagt	51	17	15	17	35	5
Afsnitsnavn						
A7 - RRA	3	37	4	56	68	28
B6 - RRA	33	21	5	41	78	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	40	0	40	10	2

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	21	76	3	0	74	2
Køn						
Mand	29	68	3	0	30	1
Kvinde	16	81	2	0	44	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	9	83	9	0	12	0
40-59 år	25	75	0	0	21	0
60-79 år	24	76	0	0	36	1
80- år	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	23	74	3	0	64	1
Pårørende	0	100	0	0	5	1
Modersmål						
Dansk	22	75	3	0	70	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	18	78	4	0	48	0
Planlagt	28	72	0	0	26	2
Afsnitsnavn						
A7 - RRA	10	83	7	0	29	0
B6 - RRA	28	73	0	0	40	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	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	22	63	12	2	198
Køn					
Mand	30	58	11	1	94
Kvinde	15	68	14	3	104
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	13	65	22	0	22
40-59 år	23	57	14	6	50
60-79 år	26	62	11	1	94
80- år	13	78	9	0	30
Skema udfyldt af					
Patienten	23	62	13	2	172
Pårørende	11	78	6	6	18
Modersmål					
Dansk	23	64	12	2	192
Ikke dansk	12	53	35	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	23	62	13	2	159
Planlagt	21	67	10	3	39
Afsnitsnavn					
A7 - RRA	21	61	17	1	96
B6 - RRA	21	69	7	3	89
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	31	23	0	13

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	32	51	11	6	206
Køn					
Mand	39	48	9	4	97
Kvinde	25	54	13	8	109
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	22	61	14	3	22
40-59 år	29	50	17	4	52
60-79 år	38	47	8	7	99
80- år	21	61	7	11	29
Skema udfyldt af					
Patienten	30	54	12	5	177
Pårørende	40	35	10	15	20
Modersmål					
Dansk	31	51	12	7	198
Ikke dansk	55	45	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	31	51	11	7	166
Planlagt	33	52	10	5	40
Afsnitsnavn					
A7 - RRA	33	50	12	5	101
B6 - RRA	30	52	11	8	93
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	8	8	12

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	32	49	10	10	63	10	123
Køn							
Mand	36	50	8	6	36	3	56
Kvinde	27	47	11	15	27	7	67
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	3
20-39 år	-	-	-	-	3	0	20
40-59 år	34	32	17	17	18	1	31
60-79 år	34	55	4	7	29	6	55
80- år	26	57	9	9	12	3	14
Skema udfyldt af							
Patienten	32	48	11	9	47	8	114
Pårørende	33	42	8	17	12	2	4
Modersmål							
Dansk	32	48	10	10	62	9	119
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1	3
Indlæggelsesform							
Akut	30	49	11	11	47	8	104
Planlagt	38	49	6	6	16	2	19
Afsnitsnavn							
A7 - RRA	25	46	14	14	28	4	65
B6 - RRA	39	48	6	6	31	6	49
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0	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	21	59	10	10	92	112
Køn						
Mand	27	59	5	9	42	53
Kvinde	17	59	14	10	50	59
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	2
20-39 år	0	35	39	26	8	15
40-59 år	30	47	5	18	21	31
60-79 år	27	61	7	5	44	53
80- år	6	83	4	6	17	11
Skema udfyldt af						
Patienten	21	56	11	11	79	96
Pårørende	29	71	0	0	7	13
Modersmål						
Dansk	22	57	10	10	88	108
Ikke dansk	-	-	-	-	4	3
Indlæggelsesform						
Akut	20	58	11	11	73	93
Planlagt	27	63	5	5	19	19
Afsnitsnavn						
A7 - RRA	18	58	11	13	45	55
B6 - RRA	29	58	8	5	38	52
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	78	11	11	9	5

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	50	21	19	10	147	51
Køn						
Mand	51	22	17	9	65	26
Kvinde	50	19	20	11	82	25
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	2
20-39 år	51	34	15	0	14	9
40-59 år	50	17	22	12	43	10
60-79 år	46	20	20	13	69	23
80- år	60	24	11	5	19	7
Skema udfyldt af						
Patienten	50	22	19	9	132	38
Pårørende	56	0	0	44	9	10
Modersmål						
Dansk	51	21	18	10	139	51
Ikke dansk	30	10	30	30	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	50	21	18	11	115	43
Planlagt	50	19	22	9	32	8
Afsnitsnavn						
A7 - RRA	53	16	22	9	68	27
B6 - RRA	47	23	17	13	70	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	44	0	0	9	4

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	74	21	6	0	89	73	27
Køn							
Mand	74	22	4	0	47	31	11
Kvinde	74	19	7	0	42	42	16
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	1	1
20-39 år	55	30	15	0	7	12	4
40-59 år	67	28	6	0	18	22	10
60-79 år	81	15	4	0	52	30	7
80- år	68	21	11	0	10	8	5
Skema udfyldt af							
Patienten	73	23	4	0	75	59	25
Pårørende	80	0	20	0	10	10	1
Modersmål							
Dansk	73	21	6	0	87	68	26
Ikke dansk	-	-	-	-	2	5	0
Indlæggelsesform							
Akut	71	21	8	0	67	59	23
Planlagt	82	18	0	0	22	14	4
Afsnitsnavn							
A7 - RRA	71	21	9	0	34	40	16
B6 - RRA	75	22	4	0	51	28	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	5	2

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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






Kirurgisk Afdeling K

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

ID	Kommentarer - A7 - RRA	Samlet indtryk
1	Det var en byld - lavest prioriteret, så jeg måtte vente. Ventede i [over et halvt døgn], [ca. et døgn] uden mad. Men skide god service ellers. Operationen tog [under en halv time].	Virkelig godt
2	Akut indlæggelse [om natten].	Godt
3	Til samtale i ambulatoriet og blev derfra direkte indlagt.	Dårligt
4	Intet at klage over.	Virkelig godt
6	Fik en henvisning fra Skejby i [vinteren]. Blev opereret i [efteråret].	Godt
7	Min datter blev indlagt akut via egen læge.	Godt
8	Blev akut indlagt []. Ingen ventetid.	Intet svar
9	Efter at have været til undersøgelse [i foråret], blev jeg opereret [i efteråret]. Inden da ringede jeg for evt. at komme til et andet sygehus, men det lod vente på sig. Ja, så kom brevet endelig, så jeg kunne komme til [om efteråret]. Det var lang tid.	Godt
10	PS: Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
14	Blev akut indlagt af min egen læge og var kun indlagt et døgn.	Virkelig godt
15	Blev indlagt akut.	Godt
16	Indlagt akut af egen læge.	Godt
17	Akut indlæggelse.	Intet svar
18	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
19	I var rigtig søde til at vende tilbage som aftalt.	Virkelig godt
21	Det var en akut indlæggelse.	Godt
22	Jeg bliver henvist akut pga. blindtarmsbetændelse. Ligeledes er mine ben utroligt tykke og hævede, hvilket vi fortæller den læge, som kigger på mig. Det eneste svar vi får på det er "det kan jeg godt se, men det har ikke noget med din [nuværende lidelse] at gøre..." Nu havde jeg ikke [den lidelse] og efterfølgende udskrives jeg. Bliver senere indlagt på anden afdeling med [anden lidelse].	Dårligt
24	Sødt og venligt personale.	Virkelig godt
25	To dages akut indlæggelse.	Godt
27	God.	Godt
32	Manglende information angående ventetid.	Dårligt
35	Indlagt direkte ved kontrolbesøg.	Godt
36	Blev indlagt [i efteråret] og sendt hjem igen. Læge mente, at det var [medicin], der påvirkede levertal. Besked: Vent 14 dage. Indlagt igen af egen læge.	Godt
37	Været indlagt tre gange med udskrivelse efter hver indlæggelse.	Godt
40	Der var lang ventetid ved indlæggelsen (akut).	Dårligt
41	Blev indlagt akut fra lægevagten. Men der gik rigtig lang tid, før de havde tid til at modtage	Godt

	mig.	
✎ 42	Indlagt akut.	Virkelig godt
✎ 43	Jeg blev akut indlagt.	Godt
✎ 45	Jeg blev begge gange indlagt akut.	Virkelig godt
✎ 46	Meget hurtigt.	Virkelig godt
✎ 49	Jeg ventede længere tid, end lægehuset mente var rimeligt, på at Falck skulle hente mig, og køre mig til hospitalet.	Godt
✎ 51	Overdosering af morfin og dårlig information om, hvordan jeg skulle forholde mig til medicinen, var årsag til, at jeg fik betændelse []. For dårlig behandling fra en anden afdeling var en medvirkende faktor til min indlæggelse.	Dårligt
✎ 52	Der var tale om akut indlæggelse.	Virkelig godt
✎ 56	Patienten indlagt akut af læge.	Godt
ID	Kommentarer - B6 - RRA	Samlet indtryk
✎ 1	Jeg blev fint informeret om gangen i mit forløb. Både undersøgelser, scanninger og operation.	Virkelig godt
✎ 2	Jeg blev indlagt akut fra lægevagten til A7. Her lå jeg fra [om eftermiddagen til om aftenen] inden jeg blev tilset af en læge. Fik morfin for at udholde smerterne! Mistanke om blindtarmsbetændelse.	Godt
✎ 10	Da jeg har været indlagt ofte på grund af min kræft og følgesygdomme, er de altid klar til at tage imod og begynde eventuel behandling.	Virkelig godt
✎ 11	Indlagt med 112.	Virkelig godt
✎ 12	Blev hasteindlagt [].	Godt
✎ 20	Den operation, jeg fik foretaget, kom med på et afbud, det blev jeg ikke informeret om, men det fungerede godt nok.	Dårligt
✎ 26	Desværre blev der ved en fejl booket en forkert dato, som så måtte ændres, hvilket gav lidt besvær i forhold til mit arbejde. Heldigvis var man hurtig til at opdage fejlbookingen og kontakte mig hurtigt.	Dårligt
✎ 27	Lægen ringede efter ambulancen, hvorefter jeg blev indlagt.	Godt
✎ 33	Timet og tilrettelagt. God, varm og tryghedsskabende.	Virkelig godt
✎ 36	Var til undersøgelse [i sommers] i Århus. Inden jeg var færdig med undersøgelsen, blev jeg ringet op af en forløbskoordinator, som gav mig tid til CT-scanner og røntgen den kommende dag. Derefter blev jeg opereret [et par dage senere] og til efterfølgende samtale [et par uger senere]. Ingen ventetid overhovedet. Fantastisk.	Virkelig godt
✎ 37	Fik besked fra Onkologisk Afdeling, Aarhus Universitetshospital. Der kom en ambulance. Blev derefter afleveret på afdelingen.	Virkelig godt
✎ 39	Der gik for lang tid, inden jeg fik en dato for operationen. Først efter, at jeg havde ringet tre til fire gange, blev jeg ringet op [en dag], at nu havde de et afbud til [ugen efter]!	Godt
✎ 40	Jeg blev overflyttet fra en afdeling efter 3 dage (anden afdeling var desværre ikke en god oplevelse)	Godt
✎ 45	Fik tilsendt mødetid per brev til operation.	Virkelig godt
✎ 50	Jeg blev akut indlagt på Randers Sygehus.	Godt
✎ 51	Jeg blev indlagt akut fra min læge.	Virkelig dårligt

Bilag 5
















ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 1	Det var en akut indlæggelse [].	Intet svar
 2	Indlagt akut af vagtlæge.	Intet svar
 4	Akut indlæggelse.	Intet svar
 7	Blev indlagt [] men pga. ferie kom jeg ikke på operationsbordet før [tre dage senere]. Jeg fastede hver dag. Det var ikke noget, jeg syntes om.	Godt
 8	Blev indlagt akut.	Godt

Kirurgisk Afdeling K

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - A7 - RRA	Modtagelsen
3	Der var flere timers ventetid. Kom til at tale med en læge otte timer efter, jeg kom på afdelingen.	God
4	Jeg var meget positiv over, at der var flere læger, der kommenterede sygdommen.	Virkelig god
5	Sygeplejersken var sød, venlig og god til at informere. Dog gik der næsten to timer, inden jeg blev taget imod.	God
6	Fik en seng på gangen.	Virkelig god
9	Denne gang blev jeg godt modtaget i forhold til sidste gang, hvor jeg blev indlagt med en [særlig tilstand]. Det var det værste, jeg har oplevet.	God
16	Alt var hurtigt i gang.	Virkelig god
19	Virkelig søde.	Virkelig god
22	Nattevagten var rigtig sød.	God
26	Kommer ind på afdeling og kan sådan set bare sætte sig og glo på, at man bliver kaldt ind.	Virkelig dårlig
29	Skulle være på gang. Kaos. Sygeplejersker for lidt tid.	Dårlig
33	Blev indlagt akut og var fastende og klar til operation. [Om eftermiddagen] lå jeg i sengen og var klar, men fik først en læge i tale [sen aften].	Virkelig dårlig
34	Jeg blev indlagt med specifikt ønske fra egen læge om kikkertundersøgelse af mavesækken. At jeg gentagne gange understregede dette lod til totalt at prelle af på en mur af standardiserede indlæggelsesrutiner.	Dårlig
37	Indlæggelse akut med []. [Andre sygdomme] kunne måske være undgået ved ekstra blodprøver om infektionstal og skriftlig udskrivelsesrapir.	God
38	Kaotisk, patienter overalt på gangene.	Dårlig
51	Fik lov til at stå længe trods meget kraftige smerter. Fik anvist en seng, men det hele virkede meget forvirrende og følelseskoldt.	Dårlig
ID	Kommentarer - B6 - RRA	Modtagelsen
2	Blev efter undersøgelse på én afdeling overflyttet til anden afdeling pga. mistanke om, at diagnose var relateret hertil. Aftale om operation, der herefter viste sig at ende med fjernelse af blindtarm []. Derfor indlagt på tredje afdeling.	Intet svar
6	Personalet var venlige og søde. Man blev opfordret til at spørge, hvad man har og ønsker at få besvaret.	Virkelig god
9	Havde modtaget et indkaldelsesbrev, hvor der stod, at jeg skulle møde fastende. [Pårørende] spørger ind til, hvad der skal ske og oplyser om, at patienten er fastende. Dette er ikke nødvendigt, oplyser personalet. Der anmodes om, at der sendes noget mad. Dette sker ikke, og må vente til [næste måltid].	God
15	En del ventetid på at få en seng og stue ved ankomst aftenen inden operationen.	God
16	Tilfreds.	Virkelig god
18	Var ikke informeret om, at jeg kom.	Intet svar

Bilag 5

 20	Afdelingen bar præg af at være i en omstruktureringstilstand, med stor travlhed og ligegyldighed. Jeg skulle kun gøres klar til en planlagt operation og kunne hjælpe mig selv. Havde fået at vide af sekretæren, at jeg skulle udskrives samme dag.	God
 25	Den ene gang lå jeg på gangen i [flere] timer med store smerter, før der var en, der havde tid til at modtage mig. Jeg henvendte mig til flere sygeplejersker og sagde, at jeg havde så ondt og bad dem hjælpe mig. Svaret var: "Den kender vi alle."	Dårlig
 26	Selv om jeg havde en tid, måtte jeg vente en halv time. Der var ingen stue klar, så jeg blev anbragt i en seng på et slags kontor/depot, og man var i øvrigt usikker på, om det nu også var den rigtige dag. Sikkert pga. førnævnte datoændring. Det gjorde mig lidt utryk.	Dårlig
 28	Kom på afdelingen fra anden afdeling [] og blev udskrevet [et par dage efter]. Så ikke meget personale. Jeg sov det meste af tiden, så jeg kan ikke huske meget. Men jeg er kommet meget på Randers Sygehus tidligere og har været meget tilfreds.	Intet svar
 33	I top. Masser af tid til besvarelse af spørgsmål fra mig. Professionelt.	Virkelig god
 40	Jeg blev flyttet i sengen, som ikke var god, og der gik nogen tid, inden jeg kunne få en ordentlig seng at ligge i.	Dårlig
 42	Dårlig/ingen information om "hverdagen" på et hospital mht. stuegang, spisetider osv.	Dårlig
 51	Blev uden videre sendt fra en anden afdeling til B6 uden at vide hvorfor. På B6 fik jeg at vide, at jeg skulle have enestue og skulle ligge i isolation, da jeg havde været indlagt på et andet sygehus. Derefter blev jeg overladt til mig selv i [flere] timer, før der kom en læge.	Virkelig dårlig
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
 1	Det var min datter, som blev indlagt. [] Vores datter husker ikke meget fra intensiv.	Virkelig god
 2	Indlagt [først på aftenen], først lægekontakt [sent om natten].	God
 3	Jeg blev akut indlagt pga. infektion [nogle] uger før planlagt operation.	God
 4	Det er en [yngre] pige, som var indlagt på børneafdelingen, og havde kun kontakt med Kirurgisk Afdeling, da lægerne var tilknyttet der [].	Intet svar
 5	Jeg blev godt modtaget på afdelingen og fik god information om, hvad der skulle ske. Men lægen kom midt på natten, da der havde været travlt et andet sted. Jeg var ikke nervøs, da jeg ikke følte mig så dårlig. Blev indlagt under [] behandling.	Virkelig god
 7	Det var i orden.	God
 8	Blev indlagt omkring midnat, blev ikke tilset af en læge før næste morgen.	God

Kirurgisk Afdeling K

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - A7 - RRA	Fejlhåndtering
6	Skulle opereres [en dag], men man havde glemt, at jeg skulle have en indsprøjtning med blodfortyndende medicin. Blev først sendt hjem [om eftermiddagen]. Blev sendt hjem igen til [dagen efter].	Godt
8	Fejldiagnose: Kræftknode [], men som heldigvis var godartet. Blev opereret [på andet sygehus], hvor to læger sagde det samme, meget ubehageligt.	Dårligt
20	Ikke direkte fejl, men jeg har misforstået mange ting, der er blevet fortalt, og på den måde gjort det værre over for min familie.	Intet svar
22	[En pårørende] var lovet et opkald efter operation, men det kom aldrig. Da han kontakter afdelingen, bliver han informeret om den anden patient på den stue, hvor jeg ligger. Efterfølgende fortæller sygeplejersken, at jeg skal ringe og forklare situationen til [min pårørende], da hun har sagt noget forkert. På det tidspunkt er jeg stadig noget træt efter narkosen.	Dårligt
23	Medicinfejl.	Virkelig dårligt
26	Ventetiderne er for lange, når man skal vente på en læge!	Intet svar
29	Personalet havde for lidt tid til vedkommende. Ventetid på over 24 timer på samtale med læge. Samtale med læge [midt] om natten.	Dårligt
33	Blev indlagt akut [først på ugen], hvor der ikke var tid til operation. [Dagen efter] var der heller ikke tid. Så tog jeg hjem og kom igen [to dage efter], hvor de ikke vidste, om der var tid. Men blev opereret om eftermiddagen, hvorefter jeg tog hjem og kom igen [dagen efter]. Jeg havde en seng i fire dage, men sov der én nat. Ved indlæggelsen fortalte jeg dem, at jeg ikke kunne tåle [en bestemt medicin], hvilket de forsøgte at give mig to gange.	Dårligt
34	1. Der var tilsyneladende ingen hensynstagen til de ønsker, som min egen læge (der ordinerede indlæggelsen) havde til min behandling. 2. Den første læge jeg talte med var så svær at snakke med, at han kun delvist forstod de symptomer, jeg beskrev. 3. Efter en hel dags faste, blev det besluttet, at jeg først skulle undersøges næste dag. Jeg blev derfor bedt om at tage hjem og møde op igen næste dag. Da jeg forklarede, at jeg var ankommet i ambulance, fik jeg at vide, "at jeg kunne da tage bussen hjem". Jeg havde dog ingen penge/tegnebog eller overtøj og fik af sygeplejerskerne lov til at overnatte.	Intet svar
36	Sygeplejerskerne var rigtig dygtige og professionelle. Lægerne var nogle inkompetente fjolser, der skiftedes til at snakke med mig om behandlingsforløbet, men deres meninger om, hvordan forløbet skulle være, var forskellige. Jeg mistede tre ugers behandlingstid på Randers Sygehus, da deres behandlingsmetode var mildest talt utilstrækkelig. Desuden var der en periode, hvor de kørte mig tilbage på [særlig medicin], hvor de glemte at tage ansvar for at holde øje med [mine tal, der steg].	Intet svar
37	Manglende udskrivelsesbrev om forløb efter første og anden indlæggelse, hvor pårørende bad om udskrivelsespapir, så tredje indlæggelse foregik med ambulance. Der var ikke givet skriftlige anvisninger på smertebehandling efter første og anden udskrivelse, selvom jeg havde fået [forskellige præparater].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
40	Den smertestillende behandling i forbindelse med galdesten fungerende ikke, og der blev stukket forkert. Jeg blev gjort opmærksom på dette, men blev afvist. Men hånd svulmede op pga. dårligt arbejde. Vi klagede over dette til sygeplejerske NN.	Godt
41	En sygeplejerske opdagede, at der er noget smertestillende, jeg ikke kan tåle. Den information blev ikke delt med læge og øvrigt personale eller journalført. Så det blev tilbudt mig af flere forskellige personaler, som heller ikke reagerede eller skrev det i journalen.	Virkelig dårligt
44	Ventede på operation i 12 timer med en sprængt blindtarm.	Virkelig godt
48	Jeg har ikke fået svar på diverse prøver/tests, som skulle sendes til min privatpraktiserende	Virkelig dårligt

læge på trods af flere henvendelser, og nu er der gået [MANGE] UGER.

- | | | |
|------|--|------------------|
| ✎ 50 | Jeg var indlagt til [undersøgelse], og der gik tre måneder, inden jeg fik besked på, at jeg skulle have antibiotika på grund af betændelse []. Det, syntes jeg, var dårligt. Min læge havde heller ikke fået besked. | Intet svar |
| ✎ 51 | Efter scanning fik jeg at vide, at jeg havde betændelse []. Derudover fik jeg også at vide, at jeg havde en TUMOR []. Det, mente man, var sekundært. Beskeden blev overbragt af en sygeplejerske. Derudover foretog man sig aldeles intet i den forbindelse. Lægernes faglighed var aldeles mangelfuld og amatøragtig. Man bør ikke overbringe sådan en diagnose uden at være 100 procent sikker. Ingen tog sig tid til at forklare. | Virkelig dårligt |

ID Kommentarer - B6 - RRA

Fejlhåndtering

- | | | |
|------|--|------------------|
| ✎ 2 | Fejldiagnose. Blindtarmen kunne være sprunget, og så havde forløbet været et ganske andet. | Godt |
| ✎ 3 | Lå [ca. et halvt døgn] uden at kunne nå tilkaldesnoren. Blev ikke venligt modtaget, da jeg kom tilbage fra opvågning. Følte mig til besvær. Fik ikke noget at vide, så vidste ikke, om jeg måtte rejse mig fra sengen. Blev glemt om morgenen. En sosu kom tilfældigt ind på stuen, da hun ville rydde op efter morgenmaden. Havde ikke fået noget. Fik ikke mad i [over et døgn]. Ikke heldigt, når man er maveopereret. | Intet svar |
| ✎ 7 | Hjemsendt på forkert grundlag, indlagt igen tre dage efter. | Dårligt |
| ✎ 13 | Lægen, der skulle operere mig, kom op på stuen kort før operationen og informerede mig om operationen og især om alle de ting, der kunne gå galt. Hvorpå han spurgte om jeg stadig ville opereres. Men jeg ville gerne have vidst disse ting, før jeg kom på sygehuset. For havde jeg ønsket at springe fra, ville det have krævet mod ud over det sædvanlige, når nu jeg sad der i min sygehusskjorte, klar til operation. Og man er jo altid spændt inden et indgreb og måske ikke helt i stand til at træffe den slags beslutninger. Jeg klagede til sygeplejersken på afdelingen bagefter, og hun ville give det videre. | Godt |
| ✎ 14 | Stort tryk/vabel [] til trods for, at personalet blev gjort opmærksom på, at det gjorde ondt. De opdagede slet ikke det store tryksår. | Virkelig dårligt |
| ✎ 17 | Der blev stukket forkert gentagne gange ved udsugning af system. | Dårligt |
| ✎ 20 | Hvad menes med fejl? Som nyopereret (dagen før) fik jeg at vide, at man lavede en skarp prioritering, så der var ikke tid til at tage sig af mig. Jeg følte, at det ikke var legalt at bede om rent tøj, drikkevand eller få information. | Intet svar |
| ✎ 21 | At en venflon blev sat i den forkerte hånd og blev pillet ud nede på operationsstuen. Og da jeg er svær at stikke i, synes jeg ikke, det var godt. De prøvede mange gange i mine arme, og til sidst blev den sat [et andet sted], som gjorde meget ondt. Fik ikke noget til at slappe af på først og fik at vide, at det var lige meget om jeg sagde av eller græd, de stak bare (jeg var utroligt bange og rystede over det hele. En ubehagelig oplevelse). | Intet svar |
| ✎ 24 | Fik ikke at vide, at min stomi måske ikke kunne lægges tilbage. Jeg var slet ikke forberedt på stadig at have stomi efter operationen. | Godt |
| ✎ 25 | Blev henvist til MR-scanning. Den henvisning blev væk for dem [flere] gange. Det finder jeg mærkeligt, når det er i samme hus. Det gav [flere] spildte dage på sygehuset. | Intet svar |
| ✎ 26 | Den morgen, jeg skulle opereres, havde man til lægekonsultationen besluttet ikke at foretage en kikkertoperation, som det ellers var planlagt, men i stedet åbne [mig]. Dette blev jeg ikke informeret om, før jeg kom over på opvågningen lige inden operationen. Man havde tilsyneladende glemt at informere både afdelingen og mig, hvilket var en stor psykisk belastning og virkede meget uprofessionelt. Ikke særlig betryggende lige inden operationen. | Godt |
| ✎ 31 | Jeg fik første portion blod, som ikke var ordentligt kontrolleret, og jeg fik det dårligt derefter. | Virkelig godt |
| ✎ 32 | Blev hjemsendt en gang efter endt ophold, men indlagt igen efter 24 timer, fordi sygdommen ikke blev konstateret, på trods af adskillige scanninger. | Dårligt |
| ✎ 38 | Blev kørt tilbage til afdelingen efter operation, hvor jeg skulle have været på intensiv, hvor jeg først kom efter [noget tid]. | Godt |

- | | | |
|------|--|--------------------------------------|
| ✎ 40 | Jeg fik forskellig doser af antibiotika. Fra den afdeling hvor jeg kom fra, skulle jeg have [en vis mængde] antibiotika. Det fik jeg også de første dage, men blev senere sendt hjem med en for stor dosis. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ 43 | Personalet kunne ikke svare på simple spørgsmål. | Virkelig dårligt |
| ✎ 44 | Mit drop sad ikke godt, og væske løb ud i sengen. Jeg lå og ventede på en læge fra [formiddag] til [sent] om natten, og det er lang tid, når man ikke må spise eller drikke noget, for at få at vide, at man skal for næste dag. | Dårligt |
| ✎ 46 | Skulle have en sprøjte hver aften ved sengetid. Én blev glemt. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Fejlhåndtering

- | | | |
|-----|---|---------------|
| ✎ 1 | Vi skriver en klage vedr. behandlingen på B7. Vi oplevede ingen fejl på intensiv. | Intet svar |
| ✎ 2 | Skulle aflevere afføringsprøver, blev bare stående, sagde det tre gange til personalet. "Kluder" i udrensning før kikkertundersøgelse pga. sonde gennem næsen til maven. | Dårligt |
| ✎ 9 | Under operationen [skete en tandskade]. Sygehuset tog ansvar for det. Men har stadig herefter ikke fået lavet skaden på grund af en masse papirarbejde. Det synes jeg ikke er ok. | Virkelig godt |

Kirurgisk Afdeling K

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - A7 - RRA	Samlet indtryk
5	Blev kørt frem og tilbage af portører.	Godt
6	Blev kørt ned på operationsgangen [om eftermiddagen], blev derefter kørt tilbage igen uden operation på grund af manglende "blodfortyndingsindsprøjtning". Savner kontrol af operationen fra sygehusets side, da jeg mener, jeg stadig har gener.	Godt
7	Da min datter skulle hentes til operation, blev hun hentet af en meget sur /fortravlet dame fra operationsstuen. Hun gav hverken smil eller sagde goddag til os/vores datter, hun bekendtgjorde bare, at der kun var én af os forældre som kunne følge ind til operationen. Vores datter blev ked af det, da vi havde aftalt, at begge gik med ind. Da vi kom ind på operationsstuen, skubbede hun rundt med mig, så det hele blev forvirret. De øvrige på stuen var meget søde og rare. Vores datter har før været indlagt flere gange, da hun har en medfødt [sygdom] og er vant til, at begge forældre er der ved narkosen. Hun sagde bagefter, at hun var ikke særlig rar, da hun ikke engang henvendte sig til mig, og der var ingen smil. Jeg synes måske vedkommende skulle have det at vide, jeg kommenterede det på afdelingen, da vi kom tilbage, og da blev der trukket på skulderen og sagt, at den person aldrig smilede, men sygeplejersken kunne godt forstå os. Hun overværede det, selv da vi blev hentet.	Godt
13	Jeg vil gerne rose A7 for den behandling, jeg modtog hos dem. Jeg var indlagt med blindtarmsbetændelse, og mit [barn] var [baby]. Vi fik en enestue, hvor der også var plads til min kæreste og vores [barn]. Personalet var meget opmærksomme på os alle tre og prøvede at gøre vores ophold så behageligt for os som muligt, selvom det var en rigtig træls situation.	Virkelig godt
22	Synes generelt, det var en rigtig kedelig oplevelse.	Dårligt
23	Pga. tvivlsspørgsmål vedrørende sygdommen, blev jeg flyttet til en anden afdeling i [nogle] timer, for derefter at blive kørt tilbage til tidligere afdeling.	Virkelig dårligt
28	Lægerne på Akut Kirurgisk Modtageafdeling virkede meget stressede (pga. MEGET SYGE patienter ifølge en sygeplejerske). Svar på undersøgelser, scanning m.m. blev meget forsinkede, hvilket betød længere tidsfrister samt unødigt ophold på afdelingen.	Intet svar
30	Syntes, det var et venten hele tiden. Uden svar på hvor, når noget skulle ske. "Lige om lidt" fik jeg at vide, hvis jeg selv spurgte. Sad den første dag i en sofa og ventede [over 12 timer] inden jeg blev sendt hjem og selv skulle vælge om jeg ville opereres eller ikke, dagen efter. Jeg valgte selv, ja pga. smerte, og at jeg ikke gad igennem det hele igen. For lægen sagde, at han ikke troede, det ville gå i sig selv, men kun blive være som dagene vil gå. Alle, jeg snakkede med, havde hver deres version af mit forløb. Så det er jo kun til at få det dårligt over, hvis man ikke havde det i forvejen. Ps. Kantinedamen var min redning. Flink dame. Hun holdt modet oppe på mig.	Dårligt
32	Det var dybt kritisabelt at skulle vente 10-12 timer på gangen inden operationen! Med en akut indlæggelse, vel at mærke.	Dårligt
34	En undersøgelse, der kunne have været klaret samme formiddag, jeg blev indlagt, kom til at koste halvanden døgn indlæggelse. Jeg mødte fastende og fik først efter aftensmaden lov til at indtage noget til trods for, at man ikke havde tænkt sig at undersøge mig pågældende dag, altså totalt unødigt.	Virkelig dårligt
38	Vil gerne understrege, at jeg absolut ikke har noget dårligt at sige om sygeplejerskerne. De knokler "røven ud af bukserne" (undskyld sproget). Det må virkelig kræve "sin kvinde" at være sygeplejerske der. Læger er en mangelvare. [] Ventede på læge én af dagene og fik at vide [om aftenen], at han var gået hjem [et par timer forinden], og at han vel havde glemt mig. Så det kostede jer så lige et døgn mere indlæggelse til mig.	Intet svar
40	Ingen oplysning om overflytning. Gennemgående behandling fra læger var mangelfuld. Læger og sygeplejersker: Dårligt samarbejde.	Dårligt
50	Var sat til operation, som ikke kunne gennemføres på det tidspunkt på grund af arvæv. Det kan	Godt

jeg ikke forstå, da jeg var under fuld narkose, hvorfor man ikke fortsatte.

- ✎ 51 Blev henvist til [undersøgelse]. Med de kraftige smerter jeg havde, burde jeg være undersøgt meget før. Hvorfor bliver man ellers indlagt på en akutafdeling? Gik i [flere døgn] med en [smertefuld] diagnose uden hjælp eller information i øvrigt. Dårligt
- ✎ 53 Jeg kom hjem, uden at der var stillet en diagnose. Efterfølgende kom jeg på privatklinik, hvor der i løbet af kort tid blev stillet en diagnose []. Man burde have haft kontakt til andre afdelinger [] for at søge hjælp. Kommunikation på tværs af afdelinger mangler. Godt
- ✎ 54 Der går alt for lang tid mellem undersøgelse og samtale med læge. Godt

ID Kommentarer - B6 - RRA

Samlet indtryk




- ✎ 3 Manglende information vedrørende ventetid. Fik at vide, at jeg var nummer to den dag og nok ville komme til [først på dagen]. Blev endelig hentet [om eftermiddagen] og fik først væske ved operationen. Blev kørt tilbage, da der kom et akut tilfælde (hvilket jeg har fuld forståelse for). Blev hentet igen [flere timer senere]. Ikke én gang kom en sygeplejerske for at informere mig om ventetiden. Virkelig dårligt
- ✎ 4 Var kun indlagt få dage. Godt
- ✎ 6 Da jeg snakker [] i søvne, er der ingen, der kan sove for støjen på stuen. Jeg bad om at blive kørt i pulterrum eller kælder, men blev flyttet fem gange. Det var en stor belastning. Jeg fik aldrig en god nats søvn. Bange for at falde i søvn. Virkelig godt
- ✎ 13 Ventetiden var alt for lang, fra jeg lå klar i min seng, til jeg skulle opereres. Jeg mødte [om morgenen], og jeg kom ned [om eftermiddagen]. Dette medførte, at jeg blev så sent færdig med operationen, at jeg ikke kunne komme med min [pårørende] hjem, hvilket [betød], jeg var alene det første døgn. Jeg insisterede derfor selv på at blive til næste dag, så jeg var sikker på, der var nogen til at holde øje med mig. Også i lyset af, hvad jeg næst fortæller. Der var problemer med at intubere mig, og der måtte tilkaldes en læge med et kamera, så de kunne se mig i halsen, samtidig med de intuberede. Således vågnede jeg op med smerter i halsen og stort ubehag. Jeg følte at jeg var lidt til besvær, fordi jeg insisterede på at blive til næste dag, men da jeg aldrig havde oplevet, at jeg ikke kunne intuberes, blev jeg nok lidt bange over forløbet. Godt
- ✎ 16 Akut indlagt. Virkelig godt
- ✎ 20 Jeg er målløs over nu to gange på et år at have været indlagt på en afdeling, der ikke aner noget om, hvordan en mave fungerer, når man skyller en kolostomi. Man har ikke mulighed for at få hjælp, støtte og vejledning, men oplever uforstand og negligering af problemet, selv om det er hovedårsagen til indlæggelsen. Dårligt
- ✎ 21 Virkelig dårlig. Kommer nede fra opvågningen, en time efter jeg var vågnet. Og bliver sat ude på gangen i sengen med skærm for, havde svært ved at kalde på nogen, da jeg var meget øm i min hals efter at have haft et rør i halsen, og der er ikke nogen, der kommer og ser til én, før et par timer efter og jeg kommer ind på en stue. Dårligt
- ✎ 25 Personalet var gode til at informere om, hvad der skulle ske. Virkelig dårligt
- ✎ 27 På grund af overfyldte stuer og gange blev jeg kørt ind i et undersøgelsesrum, hvor jeg var, til jeg skulle hjem. Godt
- ✎ 50 Jeg mener, min behandling er gået godt, men jeg var til undersøgelse af behandlingen på Randers Sygehus [i efteråret], hvor jeg ville få besked pr. brev senest to til tre uger efter. Men her [en måneds tid efter] har jeg endnu ikke hørt noget resultat fra undersøgelsen. Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

- ✎ 1 Vores [barn] var ikke klar til overflytning. Hun blev kørt ind på en stue (alene) på en anden afdeling. Sygeplejersken glemte at give hende kaldesnoren og lukkede så døren. Hun blev efterladt på stuen i fire timer! Helt hjælpeløs! Det var en gæst, der opdagede hende. Intet svar
- ✎ 2 Savnede at vide, hvem der var den ansvarlige. Synes, at alle blandede sig uden egentlig at vide besked, hvis jeg spurgte om noget. Intet svar

Bilag 5














- | | | | |
|---|---|---|---------|
|  | 3 | Blev ret utryg ved selv at spørge ind til min [] i forhold til operation, der var aftalt. Det var for højt. Det bevirkede, at operationen blev udsat et døgn (meget utryg). Det ville være rart, hvis journal og blodprøver var set på, inden lægen sagde: "Nu opererer vi". | Dårligt |
|  | 5 | Jeg var på afdelingen [omkring et døgn], og blev så flyttet til patienthotellet. Jeg var derefter på afdelingen og fik [penicillin] og lægesamtale. | Godt |
|  | 8 | Blev indlagt akut via [anden afdeling] på [sygehus]. Blev opereret for [min lidelse]. Fint behandlingsforløb. Dagligdagen bar præg af for lidt personale - men personalet var yderst professionelle og dygtige. | Godt |

Kirurgisk Afdeling K

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

ID	Kommentarer - A7 - RRA	Samlet indtryk	
3	Især efter operationen forsøgte jeg at få information, men lægen/sygeplejersken havde ikke sat sig ind i min sag, sikkert på grund af arbejdspresset. Fik den først efterfølgende ved egen læge.	Dårligt	
5	Kunne godt tænke mig, at en sygeplejerske havde tid til at gennemgå det skriftlige materiale med mig.	Godt	
6	Ventede om søndag [flere timer] på stuegang, men fik så at vide, at der ikke blev stuegang, så jeg kunne bare tage hjem. Ville gerne have talt med en læge om operationen og dens resultat.	Godt	
12	Talte med adskillige læger (mindst fire) i løbet af [et par] dage. Her var informationerne forskellige!	Godt	
16	Jeg mangler skriftlig information efter indlæggelsen. Min læge har kun fået lidt.	Godt	
20	Jeg havde et større behov for at få mere at vide omkring spisevaner efter mit sygdomsforløb.	Virkelig godt	
21	Informeret via egen læge.	Godt	
22	Bliver informeret ganske kort. Efter operation kommer en læge forbi opvågningen, som fortæller, hvad der er sket. Dette er ikke hensigtsmæssigt. Jeg kan intet huske. Denne information skal komme på afdelingen, når man igen er vågen.	Dårligt	
23	Jeg hverken så eller talte med nogen læge under indlæggelsesforløbet, hvor jeg så pludseligt [sent på aftenen] blev informeret om, at jeg skulle udskrives med det samme.	Virkelig dårligt	
31	Ventetiden var alt for lang, når jeg var fastende og har diabetes 2. Havde ikke spist i 17 timer og kun fået lidt at drikke. Og jeg var svimmel også.	Godt	
34	Sygeplejeren havde ingen ide om, hvornår jeg kunne komme til at tale med en læge.	Virkelig dårligt	
38	Ja, hvis de kunne få fat på en læge fra en anden afdeling.	Intet svar	
40	Mange læger med hver deres diagnose samt forskellige meninger om behandling.	Dårligt	
46	Ikke personalets skyld.	Virkelig godt	
50	Måtte vente på resultatet af kikkertundersøgelsen taget [i sommers. Resultatet kom efter en måned]. Jeg skulle have antibiotikum, det kan jeg ikke forstå.	Godt	
51	Bad fem gange om en skriftlig henvisning til [behandling]. Fik en mundtlig besked om tidspunktet for undersøgelse og en pegefinger ud af vinduet om, hvor det skulle foregå. Meget frustrerende. Her ventede jeg en time, uden der var nogen kontakt med personale.	Dårligt	
	ID	Kommentarer - B6 - RRA	Samlet indtryk
4	Manglede information om tarmfunktionen og forholdsregler efter tilbagelægning af stomi.	Godt	
7	Virkelig god information fra nogle af lægerne, men i mit tilfælde også dårlig information.	Dårligt	
13	Oplys folk om alle ulemper ved indgrebet skriftligt, inden de indlægges om muligt. Så kan man i ro og mag træffe en kvalificeret beslutning. En operation er jo ikke ufarlig. Det ved de fleste nok, men det er en alt for stor mundfuld at få remset alle ulemper op lige før operationen. Og det er meget svært at sige nej til operationen, når man nu ved, den er nødvendig, men man samtidig bliver skræmt over det, man får at vide.	Godt	
14	Ægtefælle oplevede en meget dårlig information om, hvad der var sket/skulle ske. Relevant at informere ham, da patienten selv kan have svært ved at huske/forstå.	Godt	

Bilag 5













	19	Jeg savnede en samtale efter operationen (det gør jeg stadig) med læge NN, som opererede mig. Jeg talte med to til tre læger, som, efter min information, ikke var involveret i operationen. Jeg savnede information om enkelte konsekvenser af/efter operationen.	Virkelig godt
	20	Før og efter operationen fik jeg en fyldestgørende information af lægerne, opvågningsafdeling og operationsafdeling. Men sengeafdelingen orkede ikke at informere om noget, og man følte nærmest skyldfølelse ved at forstyrre med spørgsmål.	Dårligt
	25	Personalet vil ikke fortælle noget om undersøgelses resultater. Det skal lægen. Men de kommer alligevel og fortæller lidt, men ikke det hele, og det oplevede jeg som meget utrygt, da man så tænker, at man fejler noget alvorligt.	Virkelig dårligt
	26	Da operationsmåden blev ændret, kunne det have været rart med skriftlig information, der angik dette. Det jeg havde fået inden, handlede jo kun om det oprindeligt planlagte. Jeg savnede information om fx medicinindtagelse og nedtræning af denne, genoptræning og kost.	Dårligt
	30	Personalet virker velfunderet og svarer relevant.	Virkelig godt
	40	Jeg oplevede at den læge, der gik stuegang, ikke havde sat sig ordentlig ind i, hvad der skulle ske. For det første spurgte han, hvad jeg fejlede, og så foreslog han, at jeg skulle scannes, men det var jeg blevet to dage før, hvor der så var besluttet, hvad der skulle gøres efterfølgende.	Godt
	41	Super behandling, effektivitet og pleje. Udskrivning lettere kaotisk på grund af pres på afdelingen. Personalet, især sygeplejen, er fantastisk professionelt!	Virkelig godt
	49	Forskellig information fra læge til læge.	Godt
	51	Jeg fik at vide, at jeg skulle røntgenfotoferes og opereres, men der skete ikke noget. Først da jeg blev udskrevet, fik jeg at vide, at jeg ikke skulle røntgenfotoferes, selvom jeg havde spurgt flere gange. Til gengæld fortalte de mig, at jeg jo havde haft [sygdom], hvilket ikke var tilfældet, men havde [anden sygdom].	Virkelig dårligt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1	På B7 sagde sygeplejerskerne noget andet, end lægerne havde sagt.	Intet svar
	3	Fin information ved forundersøgelse. Hilste på operatør i halvandet minut lige efter operationen på opvågning. Ville gerne have talt med operatør i vågen tilstand, da det blev en åben operation. Havde stuegang to gange uden personlig samtale. Derfor bad jeg om journalen tilsendt. Ingen kontakt efter udskrivning med hospitalet. God behandling af hjemmesygeplejerske. Blev skiftet to måneder efter operation af sår, der ikke helede.	Dårligt
	6	Min journal om hele mit sygdomsforløb giver mig ikke nogen indsigt. Det meste står jo skrevet på latin. Det kan måske ikke være anderledes? Fik den også først gennem min egen læge.	Godt
	8	Var jeg i tvivl om noget, spurgte jeg ind til mit problem.	Godt

Kirurgisk Afdeling K

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - A7 - RRA	Samlet indtryk
3	Ville bare hjem, og da jeg ingen information kunne få og lå på en undersøgelsesstue med en ung medpatient med mange smerter, som græd og græd, så ville jeg bare hjem, selvom jeg ikke følte mig parat.	Dårligt
5	Har ikke fået svar på MR-scanning efter snart to måneder. Har prøvet telefonisk kontakt til afdelingen, men intet resultat. Heller ikke for min læge er det lykkedes.	Godt
6	Savner en vurdering fra den opererende læge med hensyn til, om operationen er lykkedes maksimalt.	Godt
7	Selve udskrivelsen var meget kort, og vi nåede praktisk talt ikke at sige farvel til sygeplejersken, der havde os. Det var bare en læge, der kom og sagde, at vi kunne tage hjem. Der var meget travlt på afdelingen den dag og "vores" sygeplejerske glemte, at hun havde lovet at finde noget smertestillende til [mit barn]. Men vi fik det efter to forespørgsler.	Godt
8	Blev udskrevet fra Skejby tre dage efter operationen. Er lykkelig og heldig for min mands hjælp.	Intet svar
23	Ingen kontakt til hjemmeplejen eller ægtefælle omkring udskrivelse [om aftenen]. Ingen samtale med læge før udskrivelse. Ingen oplysninger om videre forløb.	Virkelig dårligt
36	Blev overført til andet sygehus, hvor der er kompetente læger.	Godt
41	Jeg var utryg ved at skulle udskrives, men fik en rigtig god støtte fra sygeplejersken.	Godt
42	Tak!	Virkelig godt
44	Ventede på en læge i [mange] timer, [der skulle] udskrive mig.	Dårligt
47	Mener, at jeg blev sendt hjem for tidligt, da det var en stor operation (fire dages ophold).	Virkelig godt
51	Man mente, jeg sagtens kunne tage en bus hjem. Havde [betændelsestilstand og anden lidelse]. Det ville tage fire timer, hvis jeg skulle bruge offentligt transport [].	Dårligt
56	Patienten blev udskrevet [sent om aftenen], og det er utrygt, når man også er nyopereret.	Godt
ID Kommentarer - B6 - RRA		Samlet indtryk
3	Bad om at blive udskrevet, da jeg ikke kunne holde ud at være på afdelingen mere. Følte mig meget dårligt behandlet.	Virkelig dårligt
9	Hjemmeplejen kontaktede afdelingen telefonisk, da stomien var stoppet. Blev henvist til vagtlægen. Genindlagt efter [nogle] dage. Meget plaget af kvalme og opkastninger ved udskrivelse, minus appetit.	Dårligt
10	Er [stadig indlagt] og ikke udskrevet endnu.	Virkelig godt
13	Det er ikke alle, der har nogen, der kan tage sig af én, når de skal udskrives samme dag. Det var muligt for mig at komme hjem med [en pårørende], men da min operation trak ud, ville det være for sent at køre med hende hjem, da jeg så ikke ville være under opsyn et døgn, da hun jo skulle på job næste dag. Jeg er derfor taknemmelig for, at jeg fik lov at blive, trods det, at jeg havde en følelse af, at jeg var til besvær for sygehuset.	Godt
20	Jeg er forundret over, at afdelingens læger ikke følger op på, om den nye kolostomi fungerer mv. Men at man ved problemer skal henvende sig til sin praktiserende læge, der ikke har fået epikrisen endnu. Det giver en oplevelse af, at man er fuldstændig ligegyldig, og at man ikke må være til ulejlighed for det travle sygehus.	Dårligt

Bilag 5

 21	Jeg kan ikke forstå, man bliver sendt hjem med betændelse i et stort operationssår uden at blive sat i behandling med penicillin og tilmed har feber. Kommer ind igen, får kun taget blodprøver og bliver sendt hjem igen. Går til egen læge for at få taget kramperne, og hun kan se, jeg har brug for penicillin. De kunne ikke tage kramperne ud (for meget betændelse).	Dårligt
 22	Jeg synes, for mit vedkommende, at jeg skulle [have været] indlagt i to dage. PS opereret for [kræft].	Godt
 25	Blev udskrevet den ene dag og akut indlagt den næste dag med mange store smerter, da jeg ikke var blevet ordentligt undersøgt. Var derefter indlagt i [over en uge].	Virkelig dårligt
 26	Selvom jeg ikke lider af en sygdom, ville jeg meget gerne have haft en tid til en opfølgende samtale/kontrol efter fire til seks uger i tilfælde af, at jeg havde spørgsmål, og også for lige at blive tjekket, om nu alt er, som det skal være. Jeg synes, det er lidt sært, at man bare bliver helt overladt til sig selv.	Dårligt
 36	Var utryg ved udskrivelsen, men det var nok mest mit tryksheds-gen, som blev presset lidt.	Virkelig godt
 40	Jeg fik at vide, at der lå en recept på apoteket, så jeg kunne hente mere antibiotika. Det var ok., men da jeg så hentede tabletterne, så passede dosis ikke med det, jeg havde fået på afdelingen, og som jeg fik med af til de første par dage. Det virker som om, man ikke rigtig har styr på det.	Godt
 50	Jeg er lidt i tvivl om, hvad der egentlig er sket. Jeg blev akut indlagt på det ene sygehus hvor det viste sig, at jeg havde hul på spiserøret, så blodet løb i mavesækken. Da jeg fik slangen gennem halsen kom der blodbad, hvor de mente det var en polyp, hvorefter jeg fik meget blod og blev kørt direkte til et andet sygehus, hvorefter jeg blev limet og brændt på spiserøret [], det var beskeden fra det andet sygehus, men på brevet fra det ene sygehus står der, jeg har mavesår. Hvad skal jeg regne med, det er? Jeg får piller for mavesyre, da har jeg ikke fået besked, hvor længe jeg skal tage dem. Det ville komme i brevet.	Godt
 51	Jeg har ikke fået at vide, hvilken kost og motion, som er hensigtsmæssig for mig. Jeg afleverede en journal og en scanning fra et andet hospital. Det kunne de ikke finde, da jeg skulle hjem, og jeg har aldrig modtaget det igen senere.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 1	Patienten blev IKKE udskrevet men overflyttet til en anden afdeling. Her oplevede vi flere direkte fejl/forsømmelser.	Intet svar
 2	Lægens information og den jeg fik, er ikke ens. Jeg synes læger burde blive informeret BRE-DERE end det jeg kan læse i journalen til ham.	Intet svar
 3	Fik besked om ingen løft i seks til otte uger, ellers ingen besked. Ventede to en halv time om fortsat jerntabletsbehandling.	Dårligt
 8	Min udskrivelse er blevet fulgt op ved mine regelmæssige besøg (kontrol og behandling) på Onkologisk Ambulatorium i Aarhus.	Godt

Kirurgisk Afdeling K

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

ID	Kommentarer - A7 - RRA	Samlet indtryk
3	Det må være svært med så mange akutte patienter, så man må ligge på gangen. Det er ikke rart at være patient. Oplevede, at en patient blødte en del, så alt på toilettet, gulv m.m. var smurt ind i blod, og det var det toilet, som nogle af os på gangen skulle benytte. Jeg blev fire timer senere [om eftermiddagen] kørt ind i et undersøgelsesrum for natten, og der var der stadigvæk ingen, som kom og gjorde rent. Efter min operation havde jeg mange smerter, blev opereret sidst på eftermiddagen. Så de valgte at beholde mig på opvågningen hele natten. Næste morgen blev jeg overført til afdelingen igen og hørte, at der blev givet besked om, at jeg ikke måtte komme tilbage til en gangplads. Men det kom jeg, og i [mere end en time] lå jeg på gangen, uden at en eneste spurgte til mig. Så blev jeg endelig lagt ind i undersøgelsesrummet. Lidt senere blev jeg så "udvist" af rummet, da de skulle undersøge en patient. Jeg var nyopereret og havde smerter. Men at ingen henter mig, da de er færdige, er under lavmål. [Vi] sad og ventede over en time [eller mere], inden vi så fik fat i én, som nødtvungent undersøgte, om jeg kunne komme tilbage på stuen. Da lægen så kom lidt senere og ikke havde sat sig ind i min operation og ikke kunne give mig nogen svar, så ville jeg bare hjem. Har inden for de seneste [år] fået foretaget [flere] operationer, heraf [nogle] store, heldigvis kun denne ene mindre i Randers. Vil være nervøs for at komme igen.	Dårligt
5	Lå på gangen de første tre til fire timer af indlæggelsen. Det er for dårligt. Dette er inklusiv [en intim undersøgelse]. Meget nedværdigende. Toilettet var snavset af indtørret afføring.	Godt
10	Alle på afdelingen var så flinke.	Virkelig godt
11	Sengeforhold var ikke efter min forventning. Dyner var for små, samt puder var for lille.	Godt
14	Fremragende mad og et spisekort i top.	Virkelig godt
16	Jeg undrer mig over, at sygeplejersken ikke længere må give medicin. Den nat, jeg var der, havde jeg meget ondt i maven og kunne derfor ikke sove. Jeg bad om en tablet, men fik den besked, at den skulle ordineres af en læge. Så opgiver man, men hvorfor?	Godt
17	Vi er blevet virkelig godt behandlet og har KUN positivt at sige.	Intet svar
18	Ingen opholdsrum.	Virkelig godt
21	Der var en god atmosfære, og jeg/vi oplevede ikke, at der ikke var tid til spørgsmål eller samtale, selvom der virkelig var travlt.	Godt
24	Det var en fornøjelse at være indlagt med meget venligt personale.	Virkelig godt
26	NN, som er på afdelingen, var super fantastisk! Stor/meget ros til hende!	Intet svar
29	Stoppet afløb i bad. Intet tøj i bad. Personalet havde ikke tid til at finde noget. For lidt personale.	Dårligt
30	Vær meget bedre til at informere, når man venter, og svar pænt, så man ikke selv skal spørge konstant. Man bliver skør af at vente i 12 timer i en sofa. Man føler sig pænt alene i verden, når alle bare går forbi en igen og igen.	Dårligt
34	Indlæggelsen var præget af dårlig information, dårlig planlægning og stort spild af tid. Alt i alt en meget frustrerende oplevelse. Afdelingen gav indtryk af et bureaukrati, der ikke kunne tilpasses den enkelte patients behov. Hver for sig var personalet dog venligt omend samme mangel på lydhørhed og imødekommenhed gjorde sig gældende.	Virkelig dårligt
36	Forældede fjernsyn. Intet opholdsrum. Dårlige stole.	Godt
37	Være bedre til at give skriftlig udskrivelsespapir med patienten hjem, inklusive smertebehandling. Bedre til at lytte til pårørende, og informere mere omkring udskrivelsen. Tænke lidt over, hvem der ligger sammen på stuen.	Godt




Bilag 5

38	Udover pladsmangel, så bliver de stakkels sygeplejerske hvert andet minut spurgt, hvornår der kommer en læge, og jeg kunne høre, at patienters frustration over manglende besked fra læger gik ud over sygeplejerskerne. Synd, de skal stå som en lus mellem to negle.	Intet svar
39	De kunne ikke gøre noget bedre. Jeg synes, at det hele var virkelig godt tilrettelagt.	Virkelig godt
40	Bedre samarbejde med læger og sygeplejersker. Samt lytte til patienten for behov.	Dårligt
41	Sygeplejerskerne var rigtig søde.	Godt
42	Tak for fødselsdagssang [og hjælp til fejring af fødselsdag].	Virkelig godt
44	Det må have været nogle meget alvorlige operationer, der skulle udføres, når en sprængt blindtarm skal vente i 12 timer. Det var en dårlig oplevelse.	Dårligt
46	Ventetiden på lægen var noget lang, [næsten et halvt døgn]. Personalet helt i top!	Virkelig godt
48	Rydde op/gøre rent efter patienter, der ikke selv kan klare toiletbesøg.	Godt
49	Jeg oplevede en dag, at der lå fem-seks patienter i senge på gangen, der ikke kunne få plads på en stue. Det virkede utrygt for de involverede, der havde meget ondt.	Godt
51	Jeg synes, at de robotter I har gående, skulle udskiftes med mennesker. Det er syge mennesker, der er bekymrede, og som burde behandles med mere medmenneskelighed og omsorg. Der var enkelte personer blandt mange, der var meget behagelige og fagligt dygtige. Men jeg havde ikke indtryk af, at personalet var der for patienternes skyld. Vil gerne uddybe min frustration ved en mundtlig samtale.	Dårligt
53	Der er meget uro på stuerne. Derfor bør indlæggelser foregå på gangen eller andet sted om natten, så de øvrige på stuen ikke bliver vækket. Oplevede en nat, at to blev indlagt på samme nat, og skulle hver tale med tre personaler.	Godt
55	En form for tv til hver, da det var surt, der kun var et tv på stuen, som man ikke kunne se pga., at der var en på den anden side af rummet, der så noget. Det er lang tid at ligge og kigge ud i luften.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - B6 - RRA	Samlet indtryk
1	Jeg var utilfreds med maden. Når man har fået stomi, betyder maden meget. Jeg manglede valgmuligheder. Når man er indlagt i 14 dage, er det et problem.	Virkelig godt
4	Flere af de elektroniske dørlåse til toiletterne virkede ikke, blev heller ikke repareret trods flere opfordringer hertil. En medpatient sagde, de var også i stykker for tre måneder siden.	Godt
5	Virkelig sødt personale.	Virkelig godt
6	Jeg var meget tilfreds med Randers Sygehus. Hele personalet var omsorgsfulde og venlige, derfor min bedste anbefaling. Maden er virkelig god. DET ENESTE, DER MANGLER, er et rum, hvor man kan få sin nattesøvn.	Virkelig godt
8	Jeg vil gerne sige tak, fordi vi fik et lokale/en stue for os selv, så vi kunne være os selv, da jeg var indlagt og havde [mit lille barn] med. Og tak til de to [fra personalet], der tog [vores barn] en nat, så vi kunne sove. Det var virkelig flot at jer! TAK, TAK :)	Godt
13	Personalet var nogle flinke mennesker, de var søde imod mig, lyttede til mig, og det var særligt godt, at de lod mig blive til næste dag, skønt jeg skulle have været udskrevet samme dag.	Godt
14	Blive bedre til at informere pårørende og bedre kontakt med hjemmeplejen.	Godt
19	Minus: Som nævnt manglende samtale med læge NN. Plus: Personalet utrolig opmærksom og i alle forhold imødekommende og venlige. Flot, flot, flot, flot.	Virkelig godt
20	Stor ros til forløbet på operationsafdelingen og opvågningsafdelingen. B6 har helt tydeligt mange problemer, som formentlig skyldes for få ansatte og usikkerhed i en omstrukturingsperiode m.m. Men vist er det, at man kommer til at føle sig som et ubegavet menneske uden egen identitet og med skyldfølelse over at være et forstyrrende element.	Dårligt

- 21 Mere rengøring og lidt flere venlige smil. Personalet virkede stressede. Dårligt
- 22 Jeg kom til at ligge sammen med tre ældre damer. To af dem var ok, men den tredje tror jeg var senil, og så havde hun smerter om natten. Det var træls både for hende og for os. Hun råbte flere gange. Godt
- 23 Jeg oplevede, at selv om der var travlhed, tog personalet sig den fornødne tid til at tale med mig, om det jeg havde behov for. Godt
- 25 Der er alt for mange høvdinge og for få indianere på afdelingen. Store samarbejdsproblemer personalet imellem. Alle de ældre sygeplejersker burde lære noget psykologi og være mere venlige over for patienterne og udvise bare lidt forståelse. De fleste nattevagter var virkelig søde og informerende. Virkelig dårligt
- 26 Bedre information, så man ved, hvad der skal ske cirka hvornår. Husk, at for nogle af os er det første gang nogensinde, man er indlagt. Der er mange ting, som man som personale sikkert tager for givet, som man som patient ikke ved. F.eks. fik jeg blot sat min medicin på mit sengebord uden forklaring, og ingen tjekkede, om jeg tog den, før jeg selv spurgte, hvad jeg skulle. Jeg ved godt, der er travlt, men sørg for en ordentlig modtagelse, hvor en læge eller sygeplejerske gennemgår forløbet. For mit vedkommende var det tre måneder siden min samtale på ambulatoriet. Det kunne have været dejligt med en genopfriskning af informationerne. Dårligt
- 29 Personalet var dygtig til at yde omsorg. De gav sig tid til samtaler. Der var en god og frisk tone med humor, hvilket var befriende. Der var god forplejning. Virkelig godt
- 30 Det kunne være godt med en tv-stue, hvor man i mindre grad skal tage hensyn til sovende medpatienter! Virkelig godt
- 31 Personalet har gjort det virkelig godt, og de var dygtige til at samarbejde! [Af forskellige årsager] oplevede jeg, at jeg var meget afhængig af pårørende. De var pålagt for meget ansvar. Godt
- 34 Jeg blev indlagt på en afdeling med meget kraftige smerter. Disse blev håndteret virkelig godt. Stor indsigt fra personalet i min tilstand. På en anden afdeling var behandlingen ligeledes optimal. Fyldestående og seriøs behandling af de læger, der tilså mig på afdelingen, samt efterfølgende på et ambulatorium. Dog er det lidt skamfuldt at se personalet på begge afdelinger være så presset i deres arbejde. Det er ikke godt nok. Mine tanker går stadig til dem. Godt
- 35 Vi synes, det var godt, [at der blev givet enestue] og vagt på to gange om aftenen. Alt i alt [god behandling]. Godt
- 36 Afdelingen var under ombygning. Derfor ikke noget besøgsrum, hvilket gav en del uro på stuerne. Virkelig godt
- 39 Jeg oplevede et fantastisk personale med travlhed, alle var søde og hjælpsomme, men der vil altid være noget, der kan gøres endnu bedre. Jeg var rigtig meget godt tilfreds! Godt
- 40 Jeg kunne ønske, at man er mere omhyggelig med at læse journalen, når man bliver flyttet fra afdeling til afdeling, og sætter sig ind i patientens forhistorie. I mit tilfælde er det meget vigtigt, at man læser journalen meget omhyggeligt, da jeg har alvorlige [hjerteproblemer], som man skal tage hensyn til, når man går i gang med forskellige behandlinger. Godt
- 45 Som kræftramt har jeg fået en hurtig operation og behandling uden ventetid. Virkelig godt
- 47 Efter [planlagt scanning] blev jeg indlagt med det samme. Den akutte modtagerafdeling var overfyldt. Jeg fik en plads på gangen sammen med flere andre. Det generede mig ikke. Jeg var så træt. [Sent om aftenen] var det min tur til at tale med lægen. Hun var meget omhyggelig og behagelig. Derefter blev jeg flyttet til B6 []. På andendagen [] fik jeg noget medicin, men hvad? B6 var nyrenoveret og lige åbnet dagen før, så der var travlt. Der stod stabler af kasser med ting, der skulle fordeles. Mange ting manglede [] (jeg blev jo indlagt akut, [så manglede [hjælpemidler]). Den slags gør jo, at intet fungerer, som det skal. Måtte [om natten] ringe efter hjælp []. Der kom [efter et stykke tid] en hjælper. Hun sagde (ret hurtigt), at jeg måtte vente, men hun ville komme, så snart hun kunne. "Det var så det". [Gik på toiletet og havde store problemer]. Nu måtte jeg have hjælp (de havde måske glemt mig). Der var langt over til snoren []. Jeg var bange [], men der var ikke noget at gøre. Jeg fik ringet. Samme hjælper kom. Hun så, hun sagde noget og forsvandt så igen i (for mig) lang tid. Kom tilbage [] med spand og klude. Endelig kom der en sygeplejerske. Hun fandt noget tøj til mig. Noget var for stort, og noget var






Bilag 5

for småt, så det var en ommer. Hun var helt klart stresset. På tredjedagen kom Læge NN ved middagstid og spurgte til, om der var styr på [sagerne]. "Jo tak", det var der da. Om jeg havde det godt. "Ja tak, jeg har det fint nu". Han kunne fortælle mig, at alt er i orden. [Angående situationen på toilettet, så] var det en ret nedværdigende og uvant situation.

- | | | |
|--|--|------------------|
|  48 | Informere mere ved hjemsendelse. | Godt |
|  49 | Madudleveringen var ikke god. | Godt |
|  51 | Jeg følte, at jeg var smittet med pest. Flere gange stod sygeplejerskerne i døråbningen, fordi de direkte sagde, at det var besværligt at tage beskyttelsestøjet på. De spurgte ikke ind til, når jeg havde ondt, men gav bare medicin, som hurtigt blev sat uden kommentar. Bakker med mad blev ikke fjernet, for som sygeplejerskerne sagde: det var så besværligt at få de væk i køkkenet, da jeg jo var i isolation. | Virkelig dårligt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

- | | | |
|---|---|------------|
|  1 | Behandlingen virkede IKKE som tilrettelagt. To af sygeplejerskerne på B7 var ikke fagligt dygtige. | Intet svar |
|  2 | Opholdsstuen lukket pga. ændringer, ombygning? Rædselsfuldt klumpede hovedpuder, som ens læge hele tiden trak ned under ryggen som en sammenkrøllet avis. Dejligt med frugtfad og stor mulighed for drikke. | Intet svar |
|  3 | De skal være opmærksomme på, at når man ringer som nyopereret, har man brug for hjælp nu, ikke et kvarter senere. [Jeg burde] ikke have [fået] skæld ud af aftenvagten, fordi jeg havde brug for hjælp uden for deres PLANLAGTE runde. Har aldrig været så utryk under en indlæggelse. Weekend var tryk [med personale, der var] professionelt, tak til dem. | Dårligt |
|  6 | Jeg blev [i sommeren] om natten indlagt på Randers Sygehus med [smerter]. Fik lagt et dræn ind i blæren, så væsker sivede ud i en pose. Kom hjem efter nogle dage og var senere til efter-syn, hvor alt skønnes ok. Måtte endelig meddele, hvis der igen kom problemer. Og ja, [fik besøg af flere vagtlæger flere nætter i træk]. De to første mente ikke, der var noget alarmerende, når der ikke var temperatur? Fik en sprøjte, det ville give ro. Tredje læge mente nok, at der var god grund til at blive indlagt igen. Blev opereret om natten med sprængt galdeblære. Havde besvær med at vågne op igen fra narkosen [og var] meget træt. Fra sygehuset kom jeg på [et ophold, inden jeg kom hjem]. Hjemmehjælpen har været meget pligttopfyldende med at komme og se, om alt fungerede. Det var noget af en oplevelse. Føler mig noget energiforladt og affældig []. | Godt |
|  8 | Alle på afdelingen havde travlt. Personalet ydede hver dag en stor indsats. Rengøringen: Jeg kan ikke forstå, der ikke skal vaskes gulv på sengestuerne hver dag! | Godt |

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

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

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

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

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

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

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