

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Ortopædkirurgisk Afdeling 0
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.....	97
	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:	398
Besvarelser fra afdelingens patienter:	248
Afdelingens svarprocent:	62%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

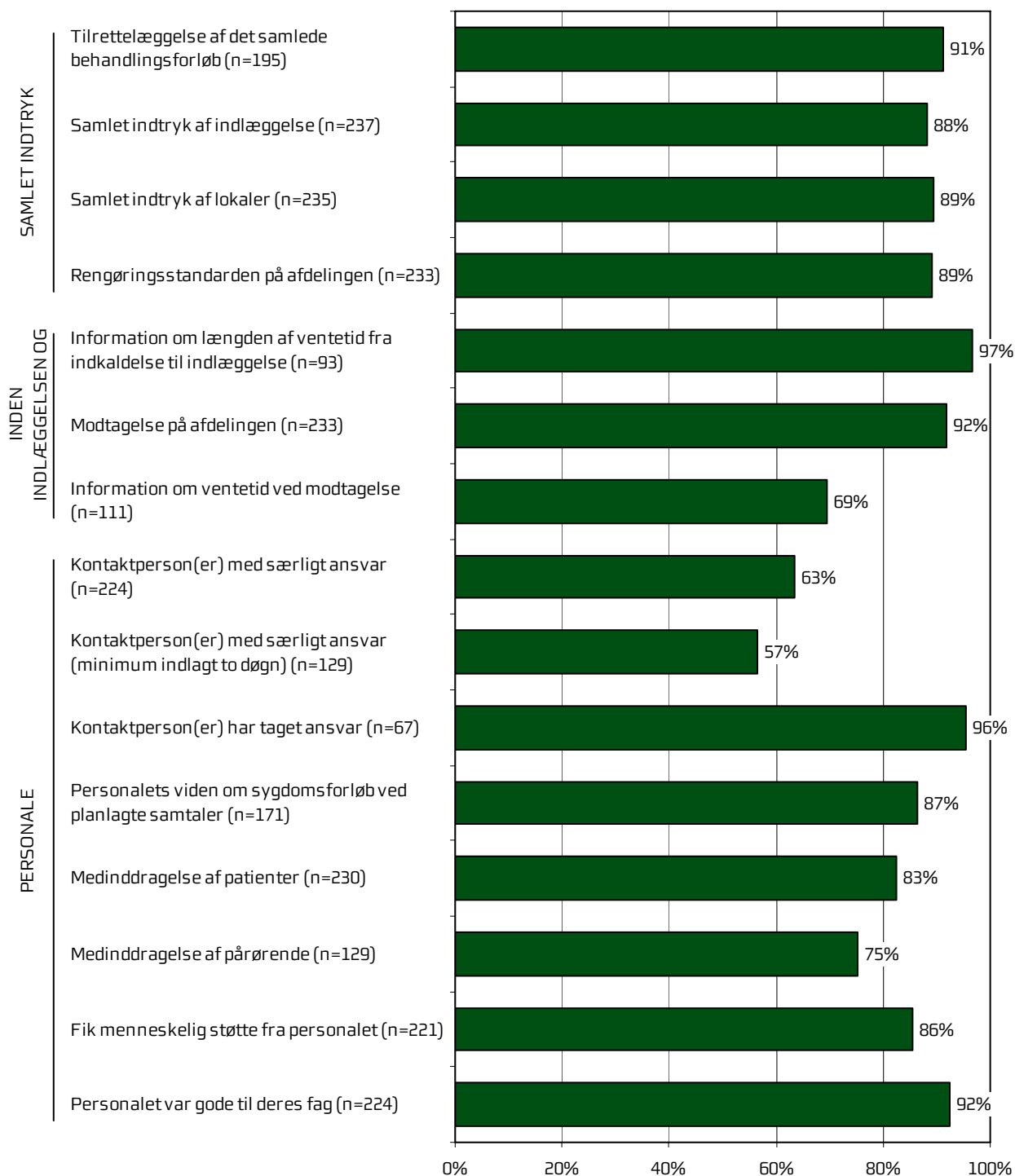
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

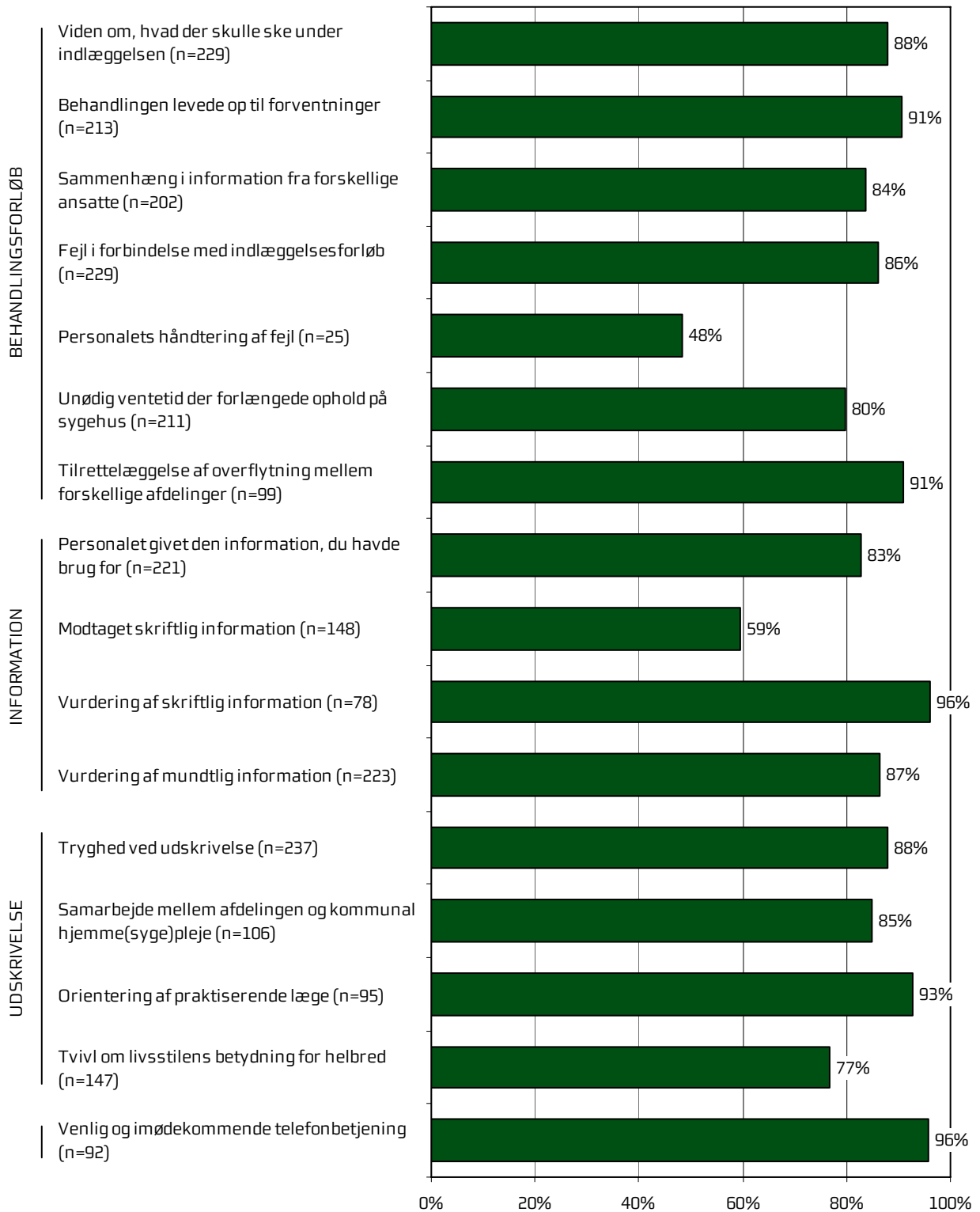
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2009-tallet er for: Ortopædkirurgisk Afdeling O

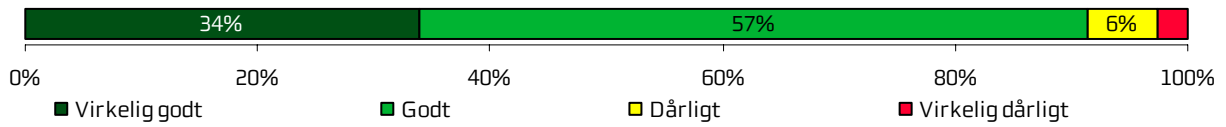
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

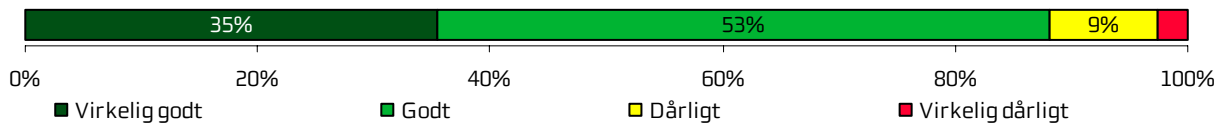
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

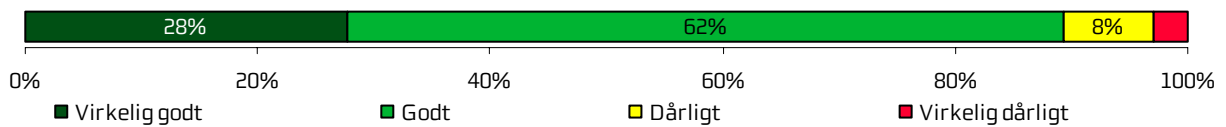
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=195)



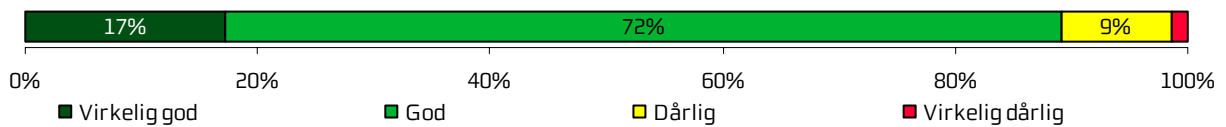
Samlet indtryk af indlæggelse (n=237)



Samlet indtryk af lokaler (n=235)



Rengøringsstandard på afdelingen (n=233)

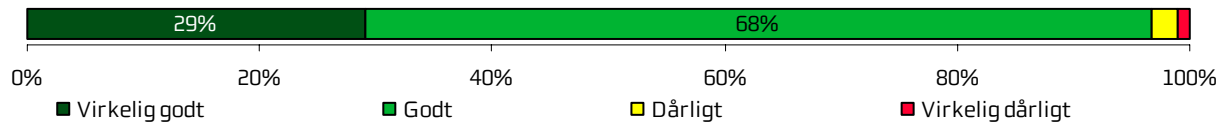


Sammenligning af afdelingens resultat

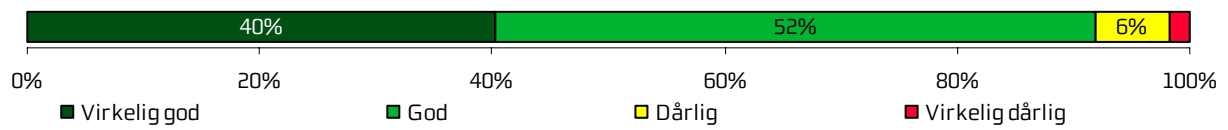
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	92 %	95 %	95 %	84 % *	91 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	88 %	93 %	94 % *	95 % *	88 %	92 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	89 %	94 %	94 % *	93 %	87 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	89 %	-	-	99 % *	90 %	92 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

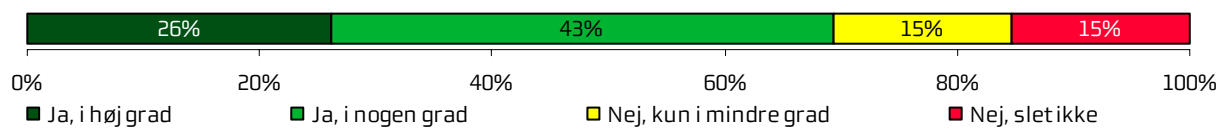
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=93)



Modtagelse på afdelingen (n=233)



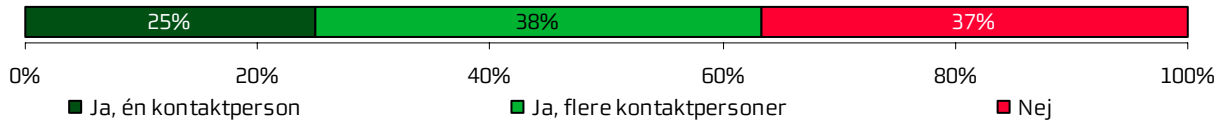
Information om ventetid ved modtagelse (n=111)



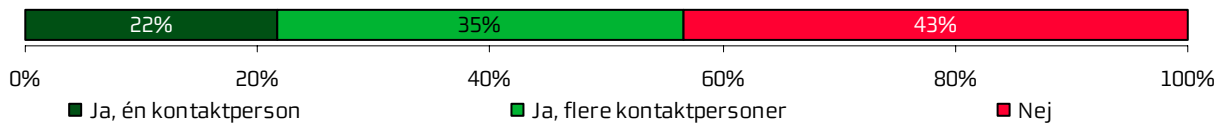
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	97 %	99 %	-	100 %	92 %	96 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	92 %	97 % *	96 % *	98 % *	90 %	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	69 %	72 %	51 % *	75 %	59 %	69 %

Personale

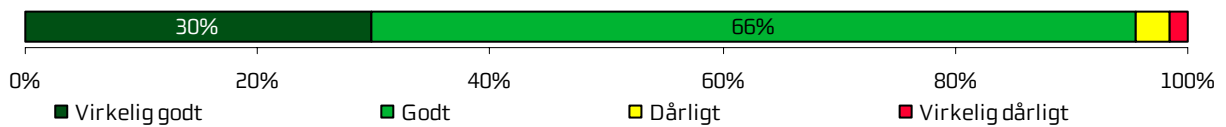
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=224)



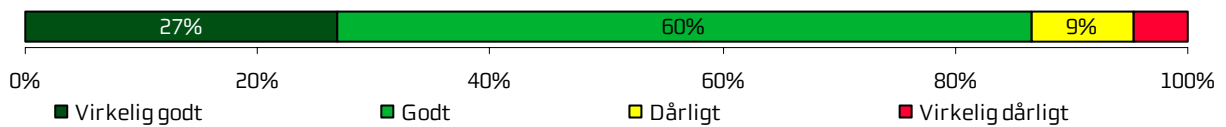
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=129)



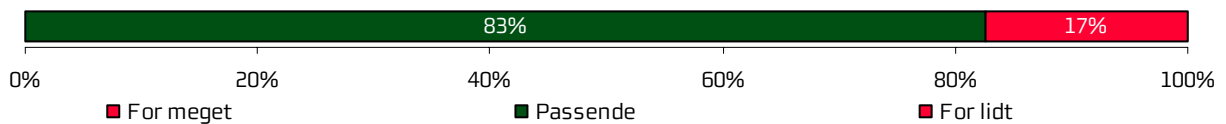
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=67)



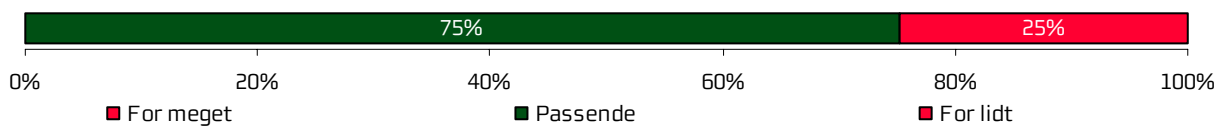
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=171)



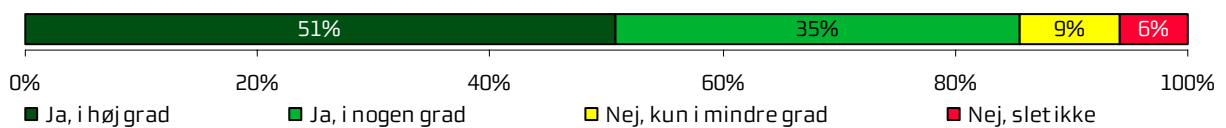
Medinddragelse af patienter (n=230)



Medinddragelse af pårørende (n=129)



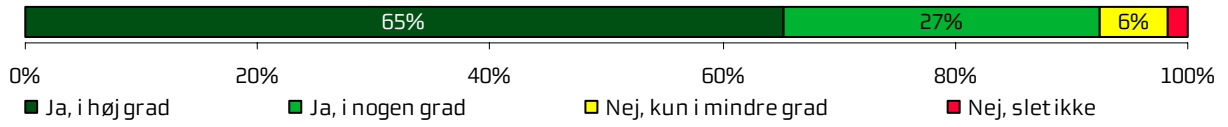
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=221)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	63 %	68 %	68 %	90 % *	71 %	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	57 %	62 %	-	80 % *	73 % *	78 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	-	-	100 %	92 %	96 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	87 %	88 %	88 %	94 %	83 %	89 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	83 %	86 %	90 % *	89 %	82 %	84 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	75 %	79 %	79 %	93 % *	76 %	83 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	86 %	91 %	90 %	91 %	84 %	88 %

Personale (fortsat)

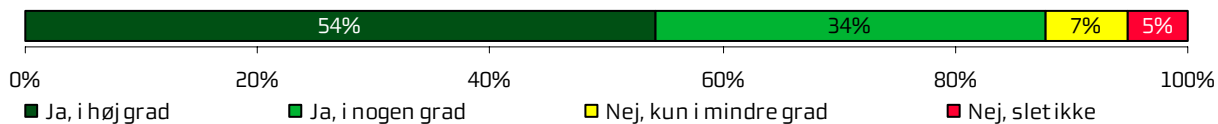
Personalet var gode til deres fag (n=224)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	92 %	97 % *	94 %	98 % *	93 %	95 %

Behandlingsforløb

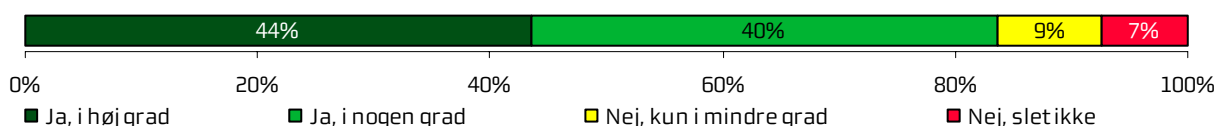
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=229)



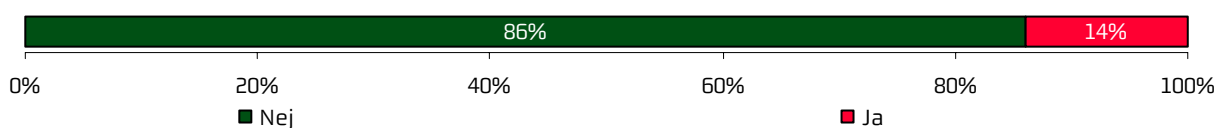
Behandlingen levede op til forventninger (n=213)



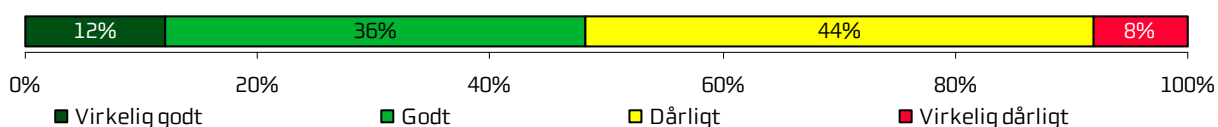
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=202)



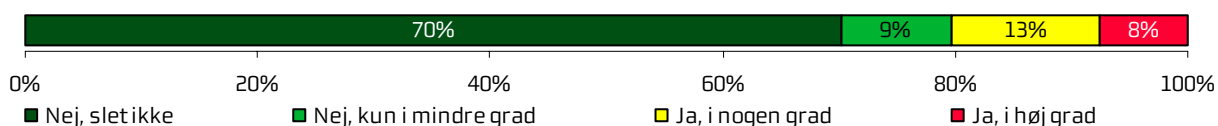
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=229)



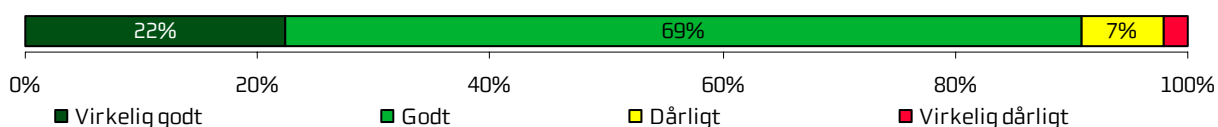
Personalets håndtering af fejl (n=25)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=211)



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=99)



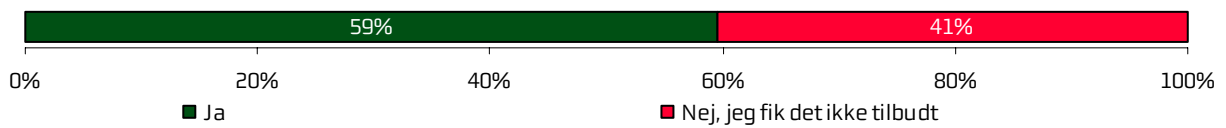
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	88 %	90 %	90 %	95 %	72 % *	80 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	91 %	89 %	92 %	79 % *	86 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	84 %	86 %	87 %	96 % *	82 %	88 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	86 %	87 %	-	94 % *	83 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	48 %	61 %	-	-	-	46 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	80 %	84 %	87 % *	88 % *	73 %	83 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	91 %	91 %	-	95 %	84 %	91 % *

Information

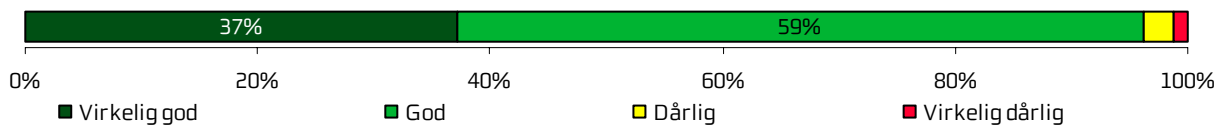
Personalet givet den information, du havde brug for (n=221)



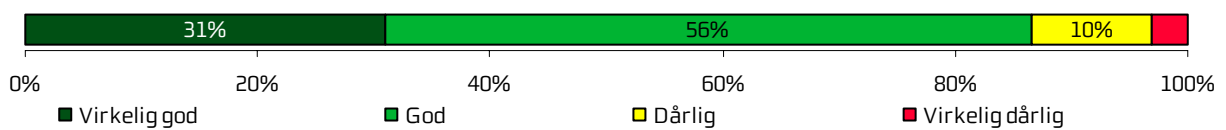
Modtaget skriftlig information (n=148)



Vurdering af skriftlig information (n=78)



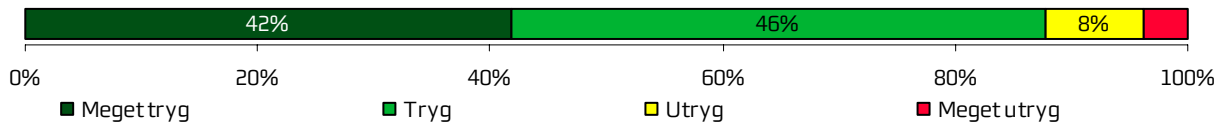
Vurdering af mundtlig information (n=223)



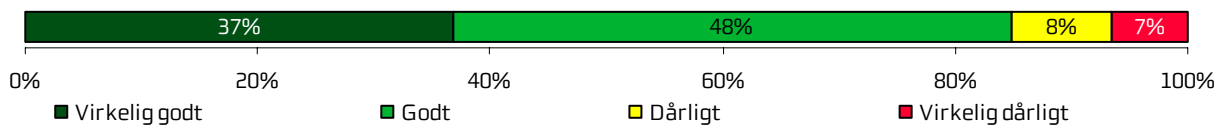
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	83 %	-	-	93 % *	82 %	87 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	59 %	71 % *	-	85 % *	44 % *	52 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	96 %	99 %	98 %	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	87 %	94 % *	92 % *	97 % *	86 %	90 %

Udskrivelse

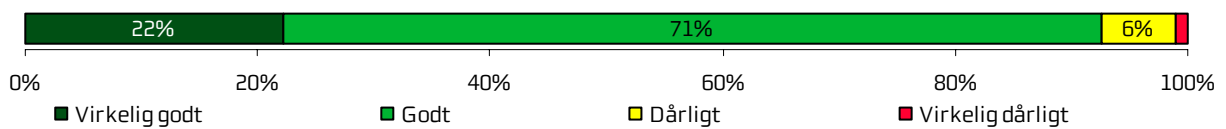
Tryghed ved udskrivelse (n=237)



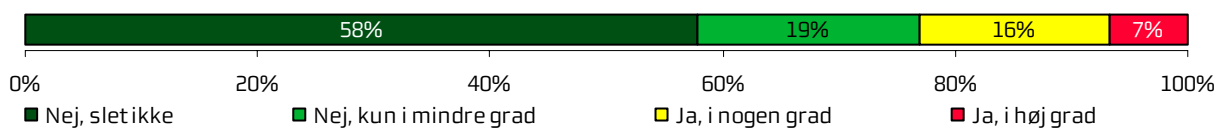
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=106)



Orientering af praktiserende læge (n=95)



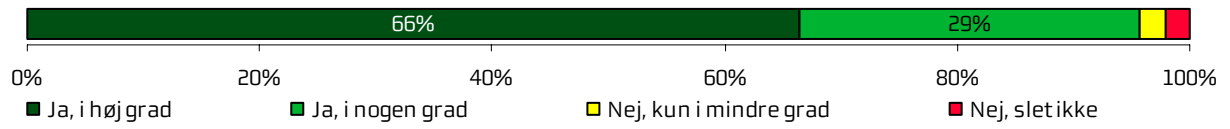
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=147)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	88 %	90 %	83 % *	91 %	83 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	85 %	86 %	89 %	95 %	78 %	85 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	93 %	89 %	85 % *	93 %	78 % *	86 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77 %	71 %	69 % *	94 % *	69 %	76 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=92)



Sammenligning af afdelingens resultat

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

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

24. oktober 2011

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

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

1. Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 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	
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	<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"/>	
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"/>	

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) 62 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2009 og 2010 hhv. 58 procent og 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	62%	100%
Køn		
Mand	47%	47%
Kvinde	53%	53%
Aldersgruppe		
0-19 år	8%	9%
20-39 år	5%	6%
40-59 år	18%	22%
60-79 år	47%	40%
80- år	22%	23%

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		248		100%
Køn				
Mand		117		47%
Kvinde		131		53%
Aldersgruppe				
0-19 år		20		8%
20-39 år		12		5%
40-59 år		45		18%
60-79 år		117		47%
80- år		54		22%
Skema udfyldt af				
Patienten		212		89%
Pårørende		27		11%
Modersmål				
Dansk		238		98%
Ikke dansk		6		2%
Indlæggelsesform				
Akut		148		60%
Planlagt		100		40%
Afsnitsnavn				
B7 - RRA		226		91%
Diverse		13		5%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		9		4%
Diagnose				
DM161		30		12%
DM171		32		13%
DS720-722		26		10%
Øvrige		160		65%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	57	6	3	195	25
Køn						
Mand	35	55	8	2	99	8
Kvinde	32	60	4	3	96	17
Aldersgruppe						
0-19 år	33	56	11	0	18	1
20-39 år	20	70	10	0	10	1
40-59 år	22	67	8	3	36	7
60-79 år	41	52	5	2	97	10
80- år	29	62	3	6	34	6
Skema udfyldt af						
Patienten	36	56	5	2	169	24
Pårørende	17	67	12	4	24	0
Modersmål						
Dansk	35	56	6	3	190	25
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	33	54	8	5	108	18
Planlagt	34	62	3	0	87	7
Afsnitsnavn						
B7 - RRA	34	58	5	3	177	23
Diverse	33	58	8	0	12	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	33	33	0	6	2
Diagnose						
DM161	39	57	4	0	28	1
DM171	33	67	0	0	27	3
DS720-722	38	56	0	6	16	3
Øvrige	32	56	9	3	124	18

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	35	53	9	3	237
Køn					
Mand	39	48	11	2	112
Kvinde	32	57	8	3	125
Aldersgruppe					
0-19 år	53	37	10	0	19
20-39 år	18	73	9	0	11
40-59 år	25	60	11	4	45
60-79 år	42	44	12	3	113
80- år	29	67	2	2	49
Skema udfyldt af					
Patienten	36	54	8	2	207
Pårørende	31	46	19	4	26
Modersmål					
Dansk	36	52	9	2	231
Ikke dansk	0	80	0	20	5
Indlæggelsesform					
Akut	35	50	11	4	140
Planlagt	36	57	6	1	97
Afsnitsnavn					
B7 - RRA	35	53	9	3	217
Diverse	58	33	8	0	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	63	25	0	8
Diagnose					
DM161	37	60	3	0	30
DM171	32	58	6	3	31
DS720-722	44	52	4	0	23
Øvrige	35	50	12	3	153

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	28	62	8	3	235
Køn					
Mand	30	60	8	3	114
Kvinde	26	64	7	3	121
Aldersgruppe					
0-19 år	44	50	6	0	18
20-39 år	17	50	33	0	12
40-59 år	20	62	7	11	45
60-79 år	32	59	7	2	111
80- år	22	74	4	0	49
Skema udfyldt af					
Patienten	29	61	7	3	206
Pårørende	25	59	13	4	24
Modersmål					
Dansk	28	61	8	3	229
Ikke dansk	0	100	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	33	55	11	1	139
Planlagt	20	71	3	6	96
Afsnitsnavn					
B7 - RRA	26	63	7	3	216
Diverse	45	45	9	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	50	13	0	8
Diagnose					
DM161	25	71	4	0	28
DM171	32	55	6	6	31
DS720-722	29	58	13	0	24
Øvrige	27	62	8	3	152

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	17	72	9	1	233
Køn					
Mand	22	71	5	2	112
Kvinde	12	74	13	1	121
Aldersgruppe					
0-19 år	42	58	0	0	19
20-39 år	25	75	0	0	12
40-59 år	18	73	7	2	44
60-79 år	14	73	13	1	110
80- år	13	75	10	2	48
Skema udfyldt af					
Patienten	17	72	10	1	204
Pårørende	21	71	8	0	24
Modersmål					
Dansk	17	72	9	1	227
Ikke dansk	20	60	20	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	19	70	9	2	141
Planlagt	14	76	10	0	92
Afsnitsnavn					
B7 - RRA	15	73	10	1	213
Diverse	42	58	0	0	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	8
Diagnose					
DM161	11	81	7	0	27
DM171	13	77	10	0	30
DS720-722	21	62	17	0	24
Øvrige	18	71	9	2	152

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	29	68	2	1	93	3	148
Køn							
Mand	35	63	0	2	43	0	73
Kvinde	24	72	4	0	50	3	75
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	4	1	15
20-39 år	-	-	-	-	2	0	10
40-59 år	25	75	0	0	16	0	29
60-79 år	28	68	2	2	57	2	55
80- år	36	64	0	0	14	0	39
Skema udfyldt af							
Patienten	29	69	1	1	84	3	121
Pårørende	29	57	14	0	7	0	20
Modersmål							
Dansk	29	67	2	1	89	3	142
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	3
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	148
Planlagt	29	68	2	1	93	3	0
Afsnitsnavn							
B7 - RRA	29	69	1	1	90	3	129
Diverse	-	-	-	-	3	0	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	9
Diagnose							
DM161	31	69	0	0	29	0	0
DM171	39	61	0	0	28	0	3
DS720-722	-	-	-	-	0	0	26
Øvrige	19	72	6	3	36	3	119

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	233
Køn					
Mand	45	46	6	2	112
Kvinde	36	56	7	2	121
Aldersgruppe					
0-19 år	56	39	5	0	18
20-39 år	25	58	17	0	12
40-59 år	41	45	9	4	44
60-79 år	39	54	6	1	110
80- år	41	55	2	2	49
Skema udfyldt af					
Patienten	41	52	5	2	205
Pårørende	45	32	23	0	22
Modersmål					
Dansk	41	52	6	2	226
Ikke dansk	33	33	33	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	43	48	6	3	139
Planlagt	36	57	6	0	94
Afsnitsnavn					
B7 - RRA	39	53	7	1	213
Diverse	73	27	0	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	44	11	11	9
Diagnose					
DM161	34	66	0	0	29
DM171	39	48	13	0	31
DS720-722	44	48	9	0	23
Øvrige	41	50	6	3	150

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	26	43	15	15	111	15
Køn						
Mand	27	36	20	18	56	8
Kvinde	25	51	11	13	55	7
Aldersgruppe						
0-19 år	33	50	17	0	12	0
20-39 år	14	57	29	0	7	1
40-59 år	18	36	27	18	22	1
60-79 år	29	42	8	21	48	8
80- år	27	45	14	14	22	5
Skema udfyldt af						
Patienten	27	45	14	14	92	12
Pårørende	23	41	12	24	17	0
Modersmål						
Dansk	26	43	15	15	106	15
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	23	42	15	19	52	12
Planlagt	29	44	15	12	59	3
Afsnitsnavn						
B7 - RRA	26	43	14	16	99	14
Diverse	33	44	22	0	9	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1
Diagnose						
DM161	47	47	0	7	15	0
DM171	19	38	19	25	16	3
DS720-722	17	33	17	33	6	3
Øvrige	24	45	18	13	74	9

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	25	38	37	224
Køn				
Mand	21	47	32	112
Kvinde	29	29	41	112
Aldersgruppe				
0-19 år	50	35	15	20
20-39 år	0	75	25	12
40-59 år	18	49	33	45
60-79 år	29	32	39	104
80-år	19	35	47	43
Skema udfyldt af				
Patienten	24	38	38	193
Pårørende	35	39	27	26
Modersmål				
Dansk	25	38	37	217
Ikke dansk	33	50	17	6
Indlæggelsesform				
Akut	20	40	40	132
Planlagt	33	36	32	92
Afsnitsnavn				
B7 - RRA	24	38	38	202
Diverse	46	46	8	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	33	56	9
Diagnose				
DM161	25	33	42	24
DM171	39	42	19	31
DS720-722	17	52	31	23
Øvrige	23	36	40	146

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	22	35	43	129
Køn				
Mand	17	40	43	65
Kvinde	27	30	44	64
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	0	40	60	5
40-59 år	16	53	31	19
60-79 år	26	32	42	69
80- år	15	33	52	33
Skema udfyldt af				
Patienten	21	34	45	110
Pårørende	25	38	37	16
Modersmål				
Dansk	21	35	44	127
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	15	38	47	80
Planlagt	33	31	37	49
Afsnitsnavn				
B7 - RRA	21	36	43	118
Diverse	-	-	-	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	33	56	9
Diagnose				
DM161	25	33	42	24
DM171	54	38	8	13
DS720-722	17	52	31	23
Øvrige	16	29	55	69

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	30	66	3	1	67	4
Køn						
Mand	36	56	6	3	36	0
Kvinde	23	77	0	0	31	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	38	46	15	0	13	0
60-79 år	32	66	0	3	38	1
80- år	25	75	0	0	12	3
Skema udfyldt af						
Patienten	35	63	2	0	57	2
Pårørende	0	75	13	13	8	1
Modersmål						
Dansk	30	65	3	2	66	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	32	63	3	3	38	3
Planlagt	28	69	3	0	29	1
Afsnitsnavn						
B7 - RRA	31	65	3	2	62	3
Diverse	-	-	-	-	2	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1
Diagnose						
DM161	54	46	0	0	13	0
DM171	0	100	0	0	11	1
DS720-722	38	62	0	0	13	3
Øvrige	27	63	7	3	30	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	27	60	9	5	171	51
Køn						
Mand	32	52	10	6	90	21
Kvinde	21	68	7	4	81	30
Aldersgruppe						
0-19 år	40	54	0	6	15	3
20-39 år	9	64	18	9	11	1
40-59 år	20	64	11	6	36	7
60-79 år	30	58	7	5	76	28
80- år	27	61	12	0	33	12
Skema udfyldt af						
Patienten	27	62	7	4	149	43
Pårørende	20	50	20	10	20	5
Modersmål						
Dansk	26	60	9	5	167	49
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	30	50	11	8	97	31
Planlagt	23	72	5	0	74	20
Afsnitsnavn						
B7 - RRA	26	60	10	5	154	47
Diverse	50	50	0	0	10	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	71	0	14	7	2
Diagnose						
DM161	30	65	4	0	23	5
DM171	21	71	8	0	24	7
DS720-722	25	67	8	0	12	9
Øvrige	28	55	10	7	112	30

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	17	230
Køn				
Mand	0	85	15	114
Kvinde	0	80	20	116
Aldersgruppe				
0-19 år	0	95	5	20
20-39 år	0	67	33	12
40-59 år	0	79	21	43
60-79 år	0	84	16	107
80- år	0	81	19	48
Skema udfyldt af				
Patienten	0	85	15	199
Pårørende	0	66	34	27
Modersmål				
Dansk	0	83	17	224
Ikke dansk	0	67	33	6
Indlæggelsesform				
Akut	0	77	23	138
Planlagt	0	91	9	92
Afsnitsnavn				
B7 - RRA	0	82	18	208
Diverse	0	92	8	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	78	22	9
Diagnose				
DM161	0	96	4	26
DM171	0	90	10	31
DS720-722	0	75	25	24
Øvrige	0	80	20	149

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	75	25	129	98
Køn					
Mand	0	80	20	70	42
Kvinde	0	69	31	59	56
Aldersgruppe					
0-19 år	0	100	0	18	2
20-39 år	0	67	33	9	3
40-59 år	0	77	23	17	27
60-79 år	0	69	31	55	52
80- år	0	73	27	30	14
Skema udfyldt af					
Patienten	0	75	25	99	96
Pårørende	0	77	23	26	1
Modersmål					
Dansk	0	74	26	124	96
Ikke dansk	0	100	0	5	1
Indlæggelsesform					
Akut	0	69	31	74	60
Planlagt	0	84	16	55	38
Afsnitsnavn					
B7 - RRA	0	73	27	113	92
Diverse	0	100	0	12	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4	5
Diagnose					
DM161	0	88	13	16	10
DM171	0	78	22	18	14
DS720-722	0	54	46	15	8
Øvrige	0	76	24	80	66

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	51	35	9	6	221	12
Køn						
Mand	59	29	7	6	105	8
Kvinde	43	40	10	6	116	4
Aldersgruppe						
0-19 år	58	42	0	0	19	0
20-39 år	45	36	18	0	11	1
40-59 år	49	33	12	7	43	2
60-79 år	49	35	9	7	103	6
80- år	53	33	7	7	45	3
Skema udfyldt af						
Patienten	52	34	8	6	190	11
Pårørende	38	46	8	8	26	1
Modersmål						
Dansk	51	35	8	6	214	12
Ikke dansk	50	33	0	17	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	49	33	10	8	132	6
Planlagt	53	38	7	2	89	6
Afsnitsnavn						
B7 - RRA	51	35	9	6	200	12
Diverse	67	33	0	0	12	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	44	11	11	9	0
Diagnose						
DM161	63	33	4	0	27	0
DM171	57	33	7	3	30	2
DS720-722	59	32	9	0	22	1
Øvrige	46	36	10	8	142	9

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	27	6	2	224	9
Køn						
Mand	68	24	7	1	110	3
Kvinde	62	31	4	3	114	6
Aldersgruppe						
0-19 år	79	16	5	0	19	1
20-39 år	50	33	17	0	12	0
40-59 år	55	34	11	0	44	1
60-79 år	70	23	4	3	107	3
80- år	62	33	2	2	42	4
Skema udfyldt af						
Patienten	66	28	4	2	197	6
Pårørende	58	25	17	0	24	1
Modersmål						
Dansk	65	28	5	2	217	9
Ikke dansk	83	0	17	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	62	29	7	2	133	5
Planlagt	70	25	3	1	91	4
Afsnitsnavn						
B7 - RRA	64	28	5	2	204	7
Diverse	83	17	0	0	12	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	13	25	0	8	1
Diagnose						
DM161	74	26	0	0	27	2
DM171	72	21	3	3	29	1
DS720-722	65	35	0	0	20	2
Øvrige	62	28	8	2	148	4

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	54	34	7	5	229	8
Køn						
Mand	55	34	4	6	113	2
Kvinde	54	33	9	4	116	6
Aldersgruppe						
0-19 år	63	26	5	5	19	0
20-39 år	33	58	8	0	12	0
40-59 år	47	31	13	9	45	0
60-79 år	61	30	6	4	109	4
80- år	48	41	4	7	44	4
Skema udfyldt af						
Patienten	57	32	7	4	198	8
Pårørende	38	42	4	15	26	0
Modersmål						
Dansk	55	33	7	5	223	8
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	43	41	8	8	133	6
Planlagt	70	23	5	2	96	2
Afsnitsnavn						
B7 - RRA	55	33	7	5	209	7
Diverse	67	33	0	0	12	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	38	25	13	8	1
Diagnose						
DM161	79	14	4	4	28	1
DM171	71	29	0	0	31	1
DS720-722	39	48	13	0	23	1
Øvrige	48	36	8	7	147	5

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	63	28	6	4	213	20
Køn						
Mand	71	20	3	6	103	12
Kvinde	56	35	8	2	110	8
Aldersgruppe						
0-19 år	65	25	5	5	20	0
20-39 år	36	64	0	0	11	1
40-59 år	63	22	8	8	40	4
60-79 år	61	30	6	4	104	7
80- år	76	18	5	0	38	8
Skema udfyldt af						
Patienten	63	28	5	4	187	16
Pårørende	65	22	9	4	23	3
Modersmål						
Dansk	62	28	6	4	207	20
Ikke dansk	83	17	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	57	31	6	6	122	17
Planlagt	70	23	5	1	91	3
Afsnitsnavn						
B7 - RRA	63	27	6	4	194	17
Diverse	69	23	8	0	13	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	0	17	6	3
Diagnose						
DM161	81	15	4	0	27	1
DM171	62	31	7	0	29	2
DS720-722	55	40	5	0	20	4
Øvrige	61	28	6	6	137	13

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	44	40	9	7	202	28
Køn						
Mand	47	41	9	4	103	9
Kvinde	40	39	9	11	99	19
Aldersgruppe						
0-19 år	70	20	5	5	20	0
20-39 år	42	25	25	8	12	0
40-59 år	36	48	9	7	42	2
60-79 år	44	39	8	9	91	16
80- år	38	49	8	5	37	10
Skema udfyldt af						
Patienten	43	40	8	8	178	22
Pårørende	43	38	14	5	21	5
Modersmål						
Dansk	44	40	9	8	197	27
Ikke dansk	40	40	20	0	5	1
Indlæggelsesform						
Akut	40	39	10	11	120	17
Planlagt	49	41	7	2	82	11
Afsnitsnavn						
B7 - RRA	43	40	9	8	182	26
Diverse	69	23	8	0	13	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	71	14	14	7	2
Diagnose						
DM161	58	38	4	0	24	4
DM171	32	50	11	7	28	3
DS720-722	53	41	6	0	17	4
Øvrige	42	38	10	10	133	17

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	86	14	229
Køn			
Mand	88	12	112
Kvinde	85	15	117
Aldersgruppe			
0-19 år	95	5	20
20-39 år	75	25	12
40-59 år	83	17	41
60-79 år	85	15	110
80- år	91	9	46
Skema udfyldt af			
Patienten	86	14	198
Pårørende	85	15	26
Modersmål			
Dansk	86	14	222
Ikke dansk	83	17	6
Indlæggelsesform			
Akut	81	19	133
Planlagt	93	7	96
Afsnitsnavn			
B7 - RRA	86	14	207
Diverse	100	0	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	9
Diagnose			
DM161	93	7	29
DM171	97	3	31
DS720-722	89	11	19
Øvrige	82	18	150

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	12	36	44	8	25	3
Køn						
Mand	17	25	50	8	12	1
Kvinde	8	46	38	8	13	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	0	43	42	14	7	0
60-79 år	15	38	38	8	13	2
80- år	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	14	36	41	9	22	3
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	13	35	43	9	23	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	15	35	40	10	20	3
Planlagt	0	40	60	0	5	0
Afsnitsnavn						
B7 - RRA	13	39	39	9	23	3
Diverse	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Diagnose						
DM161	-	-	-	-	0	0
DM171	-	-	-	-	1	0
DS720-722	-	-	-	-	1	0
Øvrige	13	39	39	9	23	3

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	9	13	8	211	12
Køn						
Mand	66	9	15	11	103	9
Kvinde	74	10	11	5	108	3
Aldersgruppe						
0-19 år	50	6	22	22	18	1
20-39 år	36	9	45	9	11	1
40-59 år	57	12	19	12	42	3
60-79 år	83	10	4	3	94	6
80- år	72	9	13	7	46	1
Skema udfyldt af						
Patienten	72	10	12	6	182	10
Pårørende	50	4	25	21	24	2
Modersmål						
Dansk	70	10	13	7	205	11
Ikke dansk	80	0	0	20	5	1
Indlæggelsesform						
Akut	66	10	16	9	125	10
Planlagt	77	9	8	6	86	2
Afsnitsnavn						
B7 - RRA	73	9	12	6	192	10
Diverse	36	9	18	36	11	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	25	25	0	8	1
Diagnose						
DM161	88	8	4	0	25	1
DM171	86	7	4	4	28	0
DS720-722	71	13	8	8	24	0
Øvrige	64	10	17	10	134	11

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	22	69	7	2	99	7	112
Køn							
Mand	29	65	4	2	52	4	52
Kvinde	15	72	11	2	47	3	60
Aldersgruppe							
0-19 år	27	67	6	0	15	0	5
20-39 år	0	100	0	0	7	0	4
40-59 år	18	70	6	6	17	1	22
60-79 år	31	64	5	0	42	3	59
80- år	11	67	17	6	18	3	22
Skema udfyldt af							
Patienten	24	67	6	2	82	5	99
Pårørende	13	75	12	0	16	1	10
Modersmål							
Dansk	23	67	7	2	95	7	109
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	23	67	7	3	61	6	64
Planlagt	21	71	8	0	38	1	48
Afsnitsnavn							
B7 - RRA	24	67	7	2	84	7	106
Diverse	20	80	0	0	10	0	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	0	5	0	3
Diagnose							
DM161	14	86	0	0	7	0	17
DM171	20	67	13	0	15	1	10
DS720-722	40	50	10	0	10	3	10
Øvrige	21	70	6	3	67	3	75

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	47	36	12	5	221
Køn					
Mand	50	37	8	6	109
Kvinde	44	36	15	5	112
Aldersgruppe					
0-19 år	53	31	16	0	19
20-39 år	36	45	0	18	11
40-59 år	38	42	11	9	45
60-79 år	51	34	12	3	102
80- år	46	34	14	7	44
Skema udfyldt af					
Patienten	49	35	10	5	190
Pårørende	27	42	23	8	26
Modersmål					
Dansk	47	36	12	6	215
Ikke dansk	60	20	20	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	42	36	14	8	132
Planlagt	53	37	8	2	89
Afsnitsnavn					
B7 - RRA	47	36	11	6	200
Diverse	50	33	17	0	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	44	22	0	9
Diagnose					
DM161	63	33	4	0	24
DM171	48	45	3	3	29
DS720-722	44	31	22	4	23
Øvrige	44	36	13	7	145

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	30	21	9	41	148	58
Køn						
Mand	32	19	9	41	69	35
Kvinde	28	23	9	40	79	23
Aldersgruppe						
0-19 år	25	33	0	42	12	6
20-39 år	0	14	14	71	7	4
40-59 år	24	24	3	48	29	11
60-79 år	38	15	11	35	79	26
80- år	19	33	10	38	21	11
Skema udfyldt af						
Patienten	31	18	9	43	129	50
Pårørende	22	45	6	28	18	5
Modersmål						
Dansk	30	21	8	41	144	56
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	11	29	3	57	75	41
Planlagt	49	12	15	23	73	17
Afsnitsnavn						
B7 - RRA	31	19	10	41	135	51
Diverse	25	50	0	25	8	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	40	0	60	5	3
Diagnose						
DM161	64	5	27	5	22	5
DM171	48	7	19	26	27	2
DS720-722	0	50	0	50	10	7
Øvrige	19	26	2	53	89	44

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	37	59	3	1	78	1
Køn						
Mand	39	53	6	3	36	0
Kvinde	36	64	0	0	42	1
Aldersgruppe						
0-19 år	33	67	0	0	6	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	36	57	7	0	14	1
60-79 år	46	50	2	2	46	0
80- år	0	100	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	38	59	3	0	66	1
Pårørende	27	64	0	9	11	0
Modersmål						
Dansk	36	60	3	1	75	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	37	59	0	4	27	1
Planlagt	37	59	4	0	51	0
Afsnitsnavn						
B7 - RRA	38	58	3	1	72	0
Diverse	40	60	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1
Diagnose						
DM161	39	61	0	0	18	0
DM171	58	37	5	0	19	0
DS720-722	-	-	-	-	4	0
Øvrige	27	70	3	0	37	1

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	31	56	10	3	223
Køn					
Mand	36	51	9	4	111
Kvinde	26	60	12	3	112
Aldersgruppe					
0-19 år	44	50	0	6	18
20-39 år	27	55	0	18	11
40-59 år	32	50	16	2	44
60-79 år	33	54	11	2	107
80- år	21	67	9	2	43
Skema udfyldt af					
Patienten	31	56	10	4	197
Pårørende	27	59	14	0	22
Modersmål					
Dansk	31	56	10	3	218
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	33	51	12	5	131
Planlagt	28	62	9	1	92
Afsnitsnavn					
B7 - RRA	29	56	11	3	204
Diverse	55	45	0	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	63	0	0	8
Diagnose					
DM161	35	62	4	0	26
DM171	35	55	10	0	31
DS720-722	38	48	14	0	21
Øvrige	28	56	11	5	145

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	42	46	8	4	237
Køn					
Mand	49	41	6	4	116
Kvinde	35	51	11	3	121
Aldersgruppe					
0-19 år	58	37	5	0	19
20-39 år	55	36	9	0	11
40-59 år	40	53	2	4	45
60-79 år	45	43	8	4	113
80- år	27	51	16	6	49
Skema udfyldt af					
Patienten	42	48	6	3	205
Pårørende	37	33	19	11	27
Modersmål					
Dansk	41	47	8	4	230
Ikke dansk	67	17	17	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	41	42	11	5	140
Planlagt	42	52	4	2	97
Afsnitsnavn					
B7 - RRA	41	48	7	4	216
Diverse	62	31	8	0	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	25	38	0	8
Diagnose					
DM161	39	54	4	4	28
DM171	38	50	9	3	32
DS720-722	38	33	21	8	24
Øvrige	44	46	7	3	153

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	37	48	8	7	106	20	108
Køn							
Mand	29	58	4	9	45	8	61
Kvinde	43	41	11	5	61	12	47
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	4	1	13
20-39 år	-	-	-	-	4	1	6
40-59 år	20	60	7	13	15	2	28
60-79 år	51	38	6	4	47	12	53
80- år	33	50	11	6	36	4	8
Skema udfyldt af							
Patienten	44	42	7	7	88	18	98
Pårørende	0	76	18	6	17	0	8
Modersmål							
Dansk	38	47	9	7	103	20	106
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	42	42	8	7	71	9	61
Planlagt	26	60	9	6	35	11	47
Afsnitsnavn							
B7 - RRA	38	46	9	7	102	18	94
Diverse	-	-	-	-	3	0	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	2	6
Diagnose							
DM161	33	56	11	0	9	3	15
DM171	23	69	8	0	13	5	13
DS720-722	47	41	12	0	17	2	5
Øvrige	37	45	7	10	67	10	75

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	71	6	1	95	140
Køn						
Mand	21	73	6	0	48	64
Kvinde	24	68	6	2	47	76
Aldersgruppe						
0-19 år	0	100	0	0	5	14
20-39 år	0	80	20	0	5	6
40-59 år	0	100	0	0	13	31
60-79 år	33	59	6	2	49	63
80- år	22	69	9	0	23	26
Skema udfyldt af						
Patienten	24	68	6	1	82	122
Pårørende	0	91	9	0	11	15
Modersmål						
Dansk	23	70	7	1	92	137
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2
Indlæggelsesform						
Akut	28	64	7	2	61	77
Planlagt	12	82	6	0	34	63
Afsnitsnavn						
B7 - RRA	23	70	7	0	87	127
Diverse	-	-	-	-	2	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	67	0	17	6	3
Diagnose						
DM161	33	67	0	0	9	19
DM171	8	92	0	0	12	19
DS720-722	39	61	0	0	13	10
Øvrige	20	69	10	2	61	92

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	19	16	7	147	82
Køn						
Mand	53	25	17	5	72	40
Kvinde	63	13	16	8	75	42
Aldersgruppe						
0-19 år	50	40	10	0	10	9
20-39 år	33	50	17	0	6	6
40-59 år	59	18	19	4	27	18
60-79 år	61	18	13	8	76	33
80- år	57	7	25	11	28	16
Skema udfyldt af						
Patienten	57	19	17	7	128	72
Pårørende	59	23	12	6	17	7
Modersmål						
Dansk	58	19	17	6	143	80
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	57	21	16	5	79	56
Planlagt	59	16	16	9	68	26
Afsnitsnavn						
B7 - RRA	59	18	17	7	136	72
Diverse	-	-	-	-	4	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	29	14	14	7	2
Diagnose						
DM161	54	17	17	13	24	3
DM171	68	9	14	9	22	8
DS720-722	63	9	27	0	11	11
Øvrige	56	23	16	6	90	60

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	66	29	2	2	92	93	32
Køn							
Mand	64	34	2	0	47	41	17
Kvinde	69	24	2	4	45	52	15
Aldersgruppe							
0-19 år	29	43	14	14	7	4	6
20-39 år	33	67	0	0	6	4	2
40-59 år	62	38	0	0	13	19	9
60-79 år	74	21	2	2	42	48	13
80- år	75	25	0	0	24	18	2
Skema udfyldt af							
Patienten	69	27	2	1	80	80	28
Pårørende	33	56	0	11	9	11	4
Modersmål							
Dansk	66	30	2	2	90	91	30
Ikke dansk	-	-	-	-	1	2	2
Indlæggelsesform							
Akut	58	35	2	5	40	59	23
Planlagt	73	25	2	0	52	34	9
Afsnitsnavn							
B7 - RRA	69	29	1	1	87	87	25
Diverse	-	-	-	-	4	2	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	4	2
Diagnose							
DM161	83	17	0	0	12	11	5
DM171	78	22	0	0	18	11	1
DS720-722	50	33	0	17	6	12	2
Øvrige	61	34	4	2	56	59	24

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Ortopædkirurgisk Afdeling O







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

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Samlet indtryk
3	<input type="checkbox"/> Akut indlæggelse via traumecenter. Scanning. Direkte på afdelingen. Indlagt i [et par dage]. Til observation for blandt andet hjernerystelse.	Virkelig godt
4	Kom fra skadestuen/røntgen <input type="checkbox"/> .	Godt
5	Blev indlagt akut via skadestuen.	Godt
7	Indlæggelsen var akut.	Godt
11	Der blev taget meget professionelt på min rygskaade (fra Falck ankom, til jeg blev fastgjort på båren og herefter overført til traumecentret på Randers Regionshospital, hvor der blev foretaget en meget gennemgribende undersøgelse af ryggen, samt ved scanning og røntgen).	Dårligt
16	Det var i det hele taget en overraskelse, at jeg skulle indlægges, da jeg var indkaldt ambulantly til forventet dagkirurgi, hvis jeg skulle opereres.	Godt
20	Blev opereret på andet sygehus efter fald. Hjemtransport til andet sygehus med ambulance-fly.	Godt
21	Kom med ambulance <input type="checkbox"/> .	Virkelig godt
22	Jeg fik at vide hos både speciallægen og til forundersøgelsen, at jeg pga. min sygehusangst, ville få en stesolid på indlæggelsesdagen. Dette skete aldrig, også selvom det var blevet skrevet i min journal begge gange.	Godt
23	Jeg synes, det er tankevækkende, at de mange sygeplejersker for eksempel giver intravenøst på forskellige måder. Der sprittes ikke altid af, og det er meget forskelligt, om man skyller efter med saltvand. Jeg undrer mig rigtig meget over, at jeg ikke straks efter operationen modtog antibiotika. [Jeg har efter operationer] været indlagt igen med ny infektion. Og så, hvorfor sparer man ikke eftermiddags- og aftenkaffen. Tænk al den tid, personalet skal bruge på det, når de i forvejen er presset.	Godt
25	Jeg blev indlagt akut om aftenen via Falck.	Dårligt
26	Der var ingen ventetid.	Virkelig godt
27	Meget kompetent undersøgelse/information fra ortopædkirurgisk ambulatorium inden indlæggelsen.	Godt
28	Blev akut indlagt <input type="checkbox"/> .	Virkelig godt
30	Kom fra egen læge.	Godt
37	[Patienten] blev akut indlagt.	Godt
40	De indlagde mig til observation for hjernerystelse. Da der ikke var noget i vejen, blev jeg udskrevet dagen efter. Visse ting kan jeg derfor ikke svare på.	Godt
42	Positivt, kompetent personale.	Virkelig godt
43	<input type="checkbox"/> Jeg blev indlagt på B7 til observation for/med hjernerystelse.	Godt
49	Hvorfor skulle vi møde op [tidlig morgen], når operationerne først kunne finde sted [to en halv time senere] pga. "torsdagsmøde", og der kun var plads til os på gangene.	Godt
50	Indlagt akut.	Godt
51	Indlagt pga. tilskadekomst.	Virkelig godt

✎	52 Havde ingen betjening.	Virkelig godt
✎	54 Ventetiden for lang weekenden over!	Godt
✎	55 Jeg brækkede benet på en cykeltur og havde derfor ikke bestilt tid, men kom op fra skadestuen.	Godt
✎	56 Stort arbejde af personalet. Meget søde og opmærksomme.	Virkelig godt
✎	61 Jeg mødte til op [om morgenen] og havde selvfølgelig fastet fra aftenen før. Blev opereret kl.ca. [sen aften]. Den ventetid var virkelig lang for mig. Tørstig og sulten blev jeg. Operationen gik fint, jeg var klar til at tage hjem næste morgen, men skulle lige vente på nogle papirer. [Om eftermiddagen] udskrev jeg mig selv, da var der stadig ingen papirer (og de er stadig ikke blevet sendt, som lovet). Nu er jeg kommet med al den kritik jeg har. Alt andet, gik helt perfekt, alt i alt en meget positiv oplevelse. []. Jeg vil lige sige, at man er vel nogenlunde tilfreds med Randers Sygehus, når man kører [over 100 km] for at komme "hjem" til Randers for at få behandlet et brækket håndled.	Virkelig godt
✎	62 God information fra skadestue.	Godt
✎	63 Det var en lang periode, som var meget svær.	Godt
✎	66 Indlagt akut [].	Godt
✎	74 Jeg kom direkte fra skadestuen.	Virkelig dårligt
✎	76 FIN behandling på skadestuen. [Brud på ben] der skal opereres snarest. Jeg er velbehandlet diabetiker []. Må derfor ikke faste i længere tid.	Virkelig dårligt
✎	85 Akut indlæggelse.	Godt
✎	87 Var fastende af to omgange. Var nummer fire. Lang tid. Lægerne opererer AL for lang tid.	Godt
✎	88 Blev ikke vist rundt på afdelingen. Der blev stillet et lille bæger med piller, som jeg ikke fik at vide, hvornår skulle indtages. Spurgte [formiddag] og fik at vide, at dem skulle jeg have taget noget før.	Dårligt
✎	90 Skadestuen. Akut indlæggelse [].	Virkelig godt
✎	96 Min indlæggelse var akut. [Knoglebrud] med operation til følge.	Godt
✎	98 Tilbragte dagen på gangen fra [tidligt om morgenen] til [sent på eftermiddagen], hvorefter der blev en plads i opholdsstuen. Oplevede på nærmeste hold, hvilket kaos der var på afdelingen.	Virkelig dårligt
✎	102 Blev indlagt af vagtlægen om aftenen og blev ret kort efter hentet af Falck i ambulance.	Godt
✎	104 Da det var min egen læge, der fik mig indlagt, var der ikke ventetid.	Godt
✎	105 Indlagt akut.	Intet svar
✎	107 Dårligt.	Godt
✎	109 Blev indlagt akut fra skadestuen: Meget træls. Senere sendt på anden afdeling. Fik en plads på en tosengsstue, selvom der på gangen lå fem patienter i forvejen.	Dårligt
ID	Kommentarer - Diverse	Samlet indtryk
✎	1 De første to dage var ikke ret gode, der skete ingenting, vi vidste ingenting og fik ingen svar på noget. Førstehåndsindtrykket var ret dårligt! Indtil vi selv gik ind og sagde noget, men så blev det til gengæld rigtig godt derefter.	Virkelig godt
✎	3 Det var meget svært at overbevise vagtlægen om, at vi faktisk havde brug for at komme på skadestuen. Patienten havde [voldsomt] armbrud, og det kunne vi se. Vi skulle blandt andet svare flere gange på, hvor langt han var faldet. Det er ikke rart at stå som forældre til et barn, der har ondt, og skulle kæmpe for at få lov til lægehjælp. Jeg mener også, at det er uansvarligt,	Virkelig godt

Bilag 5

at man skal køre [mange kilometer] med et barn i stærke smerter. En stabilisering på andet sygehus kunne have hjulpet ham meget.

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 2	Jeg blev ikke indkaldt til afdelingen, men kom ind efter [uheld].	Intet svar
 4	[Mit problem] er smertefuldt. Skadestuen var, efter min mening, for længe om at give smertestillende medicin.	Godt
 5	Jeg blev indlagt ifm. en [ulykke], så det var ikke planlagt. Jeg måtte vente [to dage] på et [korsset].	Godt
 6	Akut indlæggelse.	Godt
 7	Indlagt akut.	Godt
 8	Jeg kan kun sige godt om forløbet, men jeg lå også på patienthotellet [].	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Afdeling O

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Modtagelsen
1	Der var ikke en stue ledig. Jeg lå på gangen [], hvor alle kommer forbi. Det var derfor ikke muligt at være indlagt anonymt eller i fred og ro.	Intet svar
2	Jeg blev bare rullet ind og anbragt, der var dårligt nok et goddag.	God
5	Akut indlæggelse om morgenen. Forventet ventetid på operation samme dags aften [].	Intet svar
9	Kaotisk på grund af overbelægning. Personalet var presset, men klarede det rigtig fint.	God
11	Jeg følte, at der blev taget virkelig godt fat om mit rygproblem, og informationen var fyldestgørende.	Virkelig god
12	Manglende kommunikation.	Virkelig god
14	Personalet rummede både patient [] og pårørende. Drog omsorg for alle, stillede sig til rådighed for spørgsmål og bekymring, og mødte alle med forståelse for både patients og pårørendes behov for at være tæt på hinanden i hele døgnet. Der var vilje til at kunne imødegå behov. Trods travlhed på afdelingen lod plejepersonalet sig ikke mærke med arbejdspress, men viste overskud og gjorde således en krise mere skånsom.	Virkelig god
15	Ventetid en halv time.	Virkelig god
16	Personalet var venligt og imødekommende, men der herskede stor kaos og forvirring især på gangen, hvor jeg blev tildelt en seng. Det virkede ikke som om, at kommunikationen nåede frem til alle, og ingen havde tilsyneladende det store overblik. Desuden var jeg eftersøgt på et andet afsnit, da jeg jo ikke skulle have været indlagt.	God
17	De virkede til at have meget travlt.	God
18	Blev indlagt en [aften] med [høj feber], men blev først tilset/behandlet næste formiddag...	Virkelig dårlig
21	De var søde og venlige samt omsorgsfulde	Virkelig god
22	Sygeplejerskerne gjorde, hvad de kunne, men min angst gjorde, at jeg oplevede indlæggelsen som meget voldsom og reagerede herefter. Sygeplejerskerne var søde og imødekommende, men var meget tydeligt ikke uddannet til at tage imod patienter med [angst]. Dette satte sine spor i min oplevelse af indlæggelsen.	Dårlig
27	Lad ikke patienterne vente for længe på gangen, inden de får anvist en stue. Man skal føle, at afdelingen er forberedt på ens fremmøde.	God
28	Omsorg, venlighed.	Virkelig god
34	Nej.	Virkelig god
35	De var alle sammen utrolig venlige.	Virkelig god
38	Fin, fin modtagelse.	God
39	Skulle ligge på gangen og vente fra [tidlig morgen] til cirka [middag] inden operation.	Dårlig
42	Fin service.	Virkelig god
43	Blev godt modtaget og fik gode informationer og fik foldere om forholdene på afdelingen.	Virkelig god
45	Jeg blev sendt hjem igen pga. sengeplads.	God
46	Jeg fik en seng på gangen den første dag, og personalet var meget stresset.	Intet svar

Bilag 5

✎ 49	Der var ingen sengeplads.	God
✎ 50	Lå på gangen [i flere timer] inden operation.	God
✎ 52	Det gik så hurtigt, at der ikke var tid til information.	Virkelig god
✎ 57	Effektivt.	Virkelig god
✎ 60	Da jeg ankom, var der kun plads på gangen, hvilket man undskyldte meget. Men i løbet af ca. 30 minutter var stuen klar, hvilket jeg synes var super flot!	Virkelig god
✎ 62	Måtte vente på en seng og blev anbragt i en RODET dagligstue uden vask, toilet og bordlampe.	God
✎ 63	De stakkels sygeplejersker fór omkring og havde meget travlt, og de havde overskud til at være venlige.	God
✎ 64	Der var travlt på afdelingen, så mine indlæggelsespapirer var ikke at finde.	God
✎ 65	Havde ingen ordentlig seng.	Dårlig
✎ 71	Afdelingen bærer præg af stor travlhed, patienter ud/ind samt pladsmangel. Ofte flere senge på gangene. De første dage lå jeg i dagligstuen med op til tre medpatienter. Samtidigt var der var senge på gangen og ingen dagligstue til oppegående patienter.	God
✎ 72	Da jeg jo kom hurtigt ind på hospitalet og blev behandlet og kom hurtigt ud igen, synes jeg, det hele gik meget fint med et flinkt personale og dygtigt.	God
✎ 74	Man sad i personalerummet og sagde, at man kom senere ([om natten]). Da jeg lider af [en blødersygdom], bad jeg dem om at tage blodprøve inden operationen. Den oplysning blev ikke modtaget.	Dårlig
✎ 76	Overhovedet ingen viden/forståelse af diabetes. Jeg fastede et døgn! En time før operationen, ringer jeg forgæves [flere] gange efter hjælp, da mit blodsukker falder. [Til sidst] kom der hjælp. Mit blodsukker er da [meget lavt], og jeg er meget dårlig. Vil sikre mig, at der måles blodsukker under narkosen. Svar: "glem det, det bruger vi ikke!"	Dårlig
✎ 80	Jeg sad og ventede i [over en halv time], inden der var nogen, som henvendte sig, selvom man kunne se ti til 15 personaler foran en computer. Det havde været bedre, hvis nogen havde henvendt sig og registreret, at man var kommet. Det var meget forvirrende, da jeg fik en seng på gangen og skulle klæde om på et "dametoilet".	Dårlig
✎ 83	Generelt var kommunikationen dårlig omkring den skade, jeg havde pådraget mig, og hvad der egentligt var lavet under operationen. Stuegangen var utrolig kort, og man kunne fornemme presset af at skulle rundt så mange patienter.	Dårlig
✎ 85	Sødt, hyggeligt, glad personale.	God
✎ 86	Kunne se, at der var meget travlt. Fik en seng på gangen, hvor jeg var i flere timer, inden der var plads på en stue.	God
✎ 87	Der var gjort en seng klar. Jeg skulle klare det selv, godt man ikke havde slået sit hoved.	God
✎ 88	Blev modtaget af sygeplejerske NN, blev ikke vist rundt. Der stod et bæger med medicin på natbord, fik ikke information angående, hvad det var, og hvor det skulle indtages.	Dårlig
✎ 88	Personalet virkede stresset.	Dårlig
✎ 89	Kun GODT at sige!	Virkelig god
✎ 93	Jeg bad om en ekstra dyne. Der blev svaret, at her nøjes man med det, der bliver udleveret.	Intet svar
✎ 94	Overført til Skejby. Man bliver indlagt på stuen. Ingen information overhovedet.	Dårlig
✎ 98	Personalet var overrasket, men det eneste, de fik at vide fra ledelsen, var, at de skulle smile noget mere. Hvad om der blev åbnet en afdeling mere?	Virkelig dårlig
✎ 100	Det var lidt rodet, fordi der stod en del senge på gangene, og jeg skulle have en seng, der stod	Virkelig god

på dagligstuen. Der lå også en mand på stuen. Det var besværligt at komme ud fra dagligstuen på grund af de patienter, der sad der. Hvis der blev brand, var jeg bange for, at jeg ikke skulle kunne komme ud. Personalet var flinke og imødekommende.

✎	101 Der var overbelagt? Så indlæggelsen var på gangen. Den indlagte var sengeliggende og personalet havde ikke tid til ham. Så da vi mødte ind [om aftenen], lå han i totalt mørke. Havde ingen væske, og sengebord var ikke inden for rækkevidde.	Dårlig
✎	106 Der var lidt ventetid.	God
✎	107 Ja.	Dårlig
✎	108 Ventetid i rodede omgivelser. Ingen seng i starten, derefter [en ud af fem] på firemandsstue.	Intet svar
✎	110 Det hele føltes koldt og upersonligt.	God
ID	Kommentarer - Diverse	Modtagelsen
✎	3 Vi er meget tilfredse med Børneafdelingen. Har, desværre, været der flere gange, og det er nogle fantastisk hjælpsomme og søde mennesker, der arbejder der.	Virkelig god
✎	5 Personalet på afdelingen modtog meget fint og ordentligt. Modtagelsen fra læge NN var mest talt respektløs og absolut ikke tilfredsstillende.	Intet svar
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
✎	1 Bliver lagt [uden for det almindelige sengeområde], hvor de flere gange glemmer mig. Det betyder, at jeg hverken får eftermiddags- eller aftenkaffe. Kunne ikke selv gå ud af sengen.	Virkelig dårlig
✎	6 Kom hurtigt til røntgen og derefter ind i et rum, hvor der kun var mig, læge og sygeplejerske. Fik god forklaring undervejs, siger min datter.	God

Ortopædkirurgisk Afdeling O

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Fejlhåndtering
3	Jeg blev kun observeret og fulgt af personalet på toiletbesøg. Ingen direkte behandling.	Intet svar
11	Efter omfattende scanninger og røntgenbilleder fik jeg oplyst, at jeg mirakuløst var sluppet fra mit fald [] uden brud på ryggen eller øvrige ekstremiteter. Jeg blev indlagt akut [] og ved stuegangen [to dage efter] bad lægen mig om at vende mig om på siden, hvorefter han, i en afstand af ca. 5 meter fra sengen, konkluderede, at der intet var til hinder for, at jeg blev udskrevet. Efter ca. 3 uger med meget stærke smerter kontaktede jeg min egen læge, som efter at have mærket på min rygsøjle kort konstaterede, at det var hans klare opfattelse, at jeg havde et eller flere brud på rygsøjlen. Jeg blev derfor sendt til akut røntgenfotografering på sygehuset, hvor det viste sig, at der var [] brud på rygsøjlen! Den pågældende læge på skadestuen (som for øvrigt ydede en helt fantastisk behandling og information) gennemgik samtidigt de tidligere scannings- og røntgenbilleder og kunne her konstatere, at der også på disse billeder var en tydelig fraktur! Efter at have evalueret på mit hospitalsforløb må jeg sige, at ingen instans er fejlfri, og at det selvfølgelig er beklageligt, at [bruddene] på rygsøjlen ikke blev konstateret i første omgang, men dette er, hvad der kan og vil forekomme i alle virksomhedstyper. Jeg er derimod meget vred på og uforstående over for den pågældende læge, som udskrev mig. Han har tilsyneladende ikke efterkontrolleret mine scannings- og røntgenbilleder og i hvert fald ikke følt på min rygsøjle, hvorved han med stor sikkerhed ville have opdaget en abnormitet, som krævede fornyet stillingtagen. Hans faglighed kan jeg naturligvis ikke udtale mig om, men hans optræden bar tydeligt præg af manglende empati for patienten.	Virkelig godt
12	Skulle møde fastende [om morgenen]. Operationsafdelingen anede ingenting om min tilstedeværelse.	Virkelig dårligt
13	Jeg fik medicin, jeg ikke kunne tåle.	Godt
16	En ting var at ved forundersøgelsen, blev jeg indstillet til dagkirurgisk ambulatorium, men da jeg mødte op, blev jeg indlagt. Jeg fik ved ankomst at vide, at der var ventetid, og at jeg ville komme til når det var min tur. Første dag nåede det ikke at blive min tur før meget sent på aftenen, jeg blev løbende orienteret om ventetiden og [om eftermiddagen] snakkede vi om, at det ville blive meget sent, og jeg blev tilbudt at komme igen næste dag. Anden dag da jeg ankom [tidligt om morgenen] var jeg nr. et på listen. [Om formiddagen] var jeg nr. fire på listen, og jeg kom på operationsstuen kl. ca. [til middag]. Det var tre meget lange dage i Randers, hvor de sidste to blev tilbragt fastende på gangen tæt op af madvognen :-)	Dårligt
18	Jeg fik lov at ligge og vente i flere dage med en masse betændelse i [en fod]. Dette gjorde, at jeg fik amputeret [flere tæer end nødvendigt].	Godt
23	Det kan jeg jo ikke vurdere, men undrer mig stadig over manglende [medicinering] efter operationen, specielt fordi jeg to gange efter igen har måttet indlægges med infektion. NN oplyste, at der var en risiko, men har siden hen oplyst, at man ikke beskytter imod bakterier. Det fatter jeg ikke.	Intet svar
25	En ansat mente, at jeg skulle udskrives en [dag] og var begyndt på dette. Jeg havde fået underretning om, at jeg skulle udskrives [dagen efter] og havde underrettet min mand om dette.	Godt
37	Patienten manglede oplysning om, hvad der var sket, hvor meget og om skadens omfang og konsekvenser. Det har betydning for hans oplevelse af forløbet. Han følte sig umyndiggjort.	Intet svar
48	Fejl i forbindelse med at give [medicin]. Fik for stor dosis [medicin] i forhold til mit blodtryk. Meget ubehageligt.	Godt
50	Mange afløsere.	Intet svar
52	Jeg oplevede ingen fejl. Har der været fejl, har de se sikkert været mikroskopiske, og så er det vel ikke noget at bruge tid på.	Intet svar
62	Var ikke ført i journal på korrekt vis. Smertebehandling (kontinuerlig) var ikke ordineret. Den ene vidste ikke, hvad den anden havde ansvar for. Blev "glemt" på udskrivningsdagen, måtte	Godt

- minde personalet om, hvad jeg ventede på.
- 70 Hele forløbet på sygehuset var godt og tilfredsstillende. Intet svar
- 71 []. Jeg mener, at der bør være en høj grad af hygiejne og "ren luft", når man tilser en forbindelse [i forbindelse med transplantation]. Bør ikke foregå på stue med patienter med inficerede sår. Da jeg gjorde opmærksom på dette, var sygeplejerske godt klar over problematikken, men havde ikke pladsmulighed til at ændre procedure. Men ville gerne arbejde på sagen om muligt. Godt
- 73 I forbindelse med blodtransfusion. Intet svar
- 74 At man glemte at tage de vigtige blodprøver før operationen (tager jo [medicin]). Kom til afdelingen [en dag], [næste morgen] kom en sygeplejerske ind til mig og sagde, at man havde glemt at kontrollere blodet. Da jeg vågnede efter operation, fik jeg ingen snor, så jeg kunne ringe efter hjælp til smertestillende og toiletbesøg. Hænderne var "låste". Var ensom på stuen. Efter [mere end en halv time fik jeg på egen hånd tilkaldt hjælp]. Dårligt
- 75 Nogle sagde, at jeg skulle faste, andre sagde, at jeg ikke skulle (dårlig koordinering). Manglende løbende information omkring operationsventetiden. Måtte selv henvende mig til kontoret for information. Dårligt
- 76 Totalt svigt i forbindelse med min diabetes. Efter operationen målte mit blodsukker [MEGET HØJT]. Jeg bad efterfølgende om flere målinger, så jeg kunne regulere min insulin. Svar: "Du har fået taget [FLERE] målinger, og det er dét, du kan få pr. døgn. Jeg bad indtrængende, men nej. Bad så om det senere, da blodsukkeret stadig var alt for højt, om at blive tilset af en mediciner eller evt. en sygeplejerske NN. Svar: "Nej, dette er ikke muligt". I den lille uge, jeg var indlagt, var mit blodsukker ekstremt højt. Virkelig dårligt
- 79 [] gips anlagt i forbindelse med operation i []. Først på andet døgn blev jeg tilset af en læge, som så fejlen. Jeg havde selv gjort opmærksom på de voldsomme smerter - pga. manglende plads i gipsen - men fået det svar, "at sådan et brud er smertefuldt". Dårligt
- 82 Forkerte piller udleveret tre gange. Godt
- 83 Efter operation og nogle dage kunne jeg komme omkring i kørestol og blev derfor flyttet til patienthotellet (som i øvrigt var helt fantastisk godt). Der var jeg i en længere periode, da jeg ikke kunne sendes hjem, indtil min kommune havde ordnet min bolig, så jeg kunne komme omkring i kørestol. Da jeg så VAR kommet hjem, blev jeg ringet op af sygeplejerske NN, der sagde, at jeg skulle have haft taget sting ud for 14 dage siden, altså mens jeg stadig var på patienthotellet. Desuden skulle jeg mindst hver tredje dag være på afdelingen for at hente smertestillende. Utroligt dårligt, men kun bekræftigelse af den utrolig dårlige kommunikation, der var under hele forløbet, og i øvrigt også "den opfattelse" andre jeg talte med, da jeg var blevet indlagt. Personalet er utroligt dygtigt, men de skal løbe meget stærkt for at kunne nå at betjene alle. Jeg tror også, det er derfor, kommunikationen svigter. Virkelig godt
- 87 Op træning? Slyngen til mit [knoglebrud] ved min udskrivelse var mangelfuld, myoser. Intet svar
- 88 Jeg ventede en hel dag på at komme til røntgen [], men det havde de glemt, og dagen efter ventede jeg hele dagen på at få en recept med hjem på medicin. Lægen var gået hjem og bagvagt måtte ikke skrive den ud. Gik ud til sygeplejersken [om aftenen] og spurgte om de ikke kunne dosere til [et par] dage, så jeg kunne tage hjem. Tænk at have optaget en seng i [flere] dage, når folk lå på gangene! Dårligt
- 91 1) det var en fejl at rekvirere Midttrafik, som kørte patienter i den rækkefølge, bestillingen udgik, så jeg blev kørt halvanden time rundt. 2) man afslog at bruge mit EGET Falck-abonnement med forklaring, at det IKKE kunne anvendes! Det er IKKE korrekt, har Falck oplyst mig på min forespørgsel! Falck ville have været meget bedre til at klare opgaven! Personalet kendte ikke til fejlen(e)
- 96 To dage inden indlæggelsen var jeg ikke informeret! Bad så om en lægesamtale, og det fik jeg omgående. Virkelig godt
- 98 To forkerte [drop], [] man på [operationsstuen?] begyndte at give [] inden [] [] lagt et nyt drop. Personalet kendte ikke til fejlen(e)
- 101 Flere gange kom vi, hvor han ikke havde fået hans vanlige medicin. Efter operation gjorde vi personale opmærksom på, at vores far ikke havde fået skiftet pumpen til smertestillende. Den ene gang var [flere] timer efter den skulle have været skiftet. Gentagne gange måtte vi bede Dårligt

Bilag 5

om, at vores far fik skiftet ble og tømt urinpose. Derefter måtte vi så bede personale om at tage den brugte ble med ud, da de havde lagt den i stolen, som de pårørende brugte. Gentagne gange bad vi om vores far kom op af sengen. Dette blev afvist, da der ikke var personale nok.

















	104	Blev hjemsendt for tidligt, så jeg måtte genindlægges.	Godt
	105	Kun én person var omsorgsfuld og havde styr på tingene. Jeg fik at vide, at jeg skulle have blod, men jeg måtte rykke for det [flere] gange.	Dårligt
	107	At skulle vente [i flere døgn] på at blive opereret. Det, synes jeg, var meget dårligt efter de smerter, jeg havde.	Intet svar
	108	Jeg var reelt kun indlagt ET DØGN. Blev derefter overført til anden afdeling.	Intet svar
	109	Patient sendt til anden afdeling uden information til pårørende.	Intet svar
	110	Min søvn blev forstyrret i alle nætter. Patienter og personale kunne godt have talt færdigt ude på gangen. Der blev snakket så højt, som om det var højlys dag.	Intet svar
	112	Jeg lå med [smertelindende instrument i kroppen]. Den ene dag blev [instrumentet] slukket, fordi jeg skulle til røntgen. Det blev ikke sat til igen, og i nogle timer fik jeg voldsomt ondt, før det blev opdaget. To dage efter faldt [instrumentet ud ad kroppen] (jeg var sengeliggende). Fik igen voldsomt ondt og blev skidt tilpas samt problemer med at få vejret ([på grund af lidelse]). Mine pårørende kom og tilså [mine forhold] [om eftermiddagen] På det tidspunkt havde INGEN tilset [instrumentet] hele dagen. Der var [tydelige spor efter instrumentet], og jeg havde det meget skidt.	Dårligt
ID	Kommentarer - Diverse		Fejlhåndtering
	5	Vi oplevede MEGET dårlig og respektløs kommunikation fra læge NN. Afdelingspersonalet var meget søde og forstående, men dette kunne ikke råde bod på den utryghed, som den dårlige kommunikation medførte.	Intet svar
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Fejlhåndtering
	3	Forskellig information om infektionstal.	Dårligt
	7	Forkert medicindosering, fordi der var nye indpakninger fra fabrikant, hvilket betød, at der var dobbelt dosis i pakningen. Det blev opdaget af en sygeplejerske, men jeg måtte selv gøre opmærksom på det efterfølgende tre gange, hvor det var forkert igen []. Oplevede en gang, at tabletdoseringen var sket på baggrund af forældet seddel med forkert dato på medicinsedlen, der pakkes efter.	Dårligt

Ortopædkirurgisk Afdeling O

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Samlet indtryk
1	Manglende information fra personalet i forhold til den videre behandling. Meget LANG ventetid på at få at vide, hvad der er gjort i forhold til operationen og om, hvad jeg måtte bagefter.	Dårligt
2	Jeg forsøgte, at henlede opmærksomheden på smerter i mine arme, men fokus blev kun i mindre grad rettet mod dette. Resultat: jeg kan stadig ikke bruge mine arme ret meget.	Dårligt
3	Yderst tilfreds. Føler mig nærmest lidt skyldig, fordi jeg lå og følte mig som en prinsesse. Blev vartet op.	Virkelig godt
5	Primær behandling på [et sygehus], videre behandling på [et andet sygehus], ambulat. Kommunikation ok.	Godt
11	[Det undrer] mig, at jeg ikke, ved den efterfølgende udskrivning, er blevet informeret om, hvorledes jeg skal forholde mig ved anvendelse af [korsettet]. Herunder hvilke begrænsninger der er for stående, liggende og siddende stillinger og for løft etc.	Dårligt
14	Overflytning fra akutmodtagelse til afdeling bar præg af højt informationsniveau. En læge, som havde taget imod patient i akutmodtagelsen, tog sig tid til at tilse og tale med patienten umiddelbart før operation. Meget tillidsvækkende og trygt.	Virkelig godt
16	[Jeg vil] lige bemærke, at det ikke var ventetiden på de akutte operationer, der var problemet.	Godt
17	Der gik lang tid fra det tidspunkt, jeg var blevet bedt om at møde til, og til selve operationen forgik, ca. fem-seks timer. Jeg fik ikke ret meget information undervejs om ventetiden. Specielt de sidste par timer inden operationen [], det var meget frustrerende. Jeg har det fint med, at mit operationstidspunkt kan blive flytte pga. noget akut, men jeg ville gerne have besked undervejs.	Godt
22	Jeg var umiddelbart meget tilfreds med mit forløb, men det var meget problematisk at opleve ikke at få den rette støtte i forbindelse med min angst. Lægen der opererede mig var den eneste, jeg oplevede, der forstod min angst og anerkendte den. Jeg er sikker på, resten af personalet gjorde alt, hvad de kunne, men jeg oplevede ikke den rette støtte, før jeg mødte lægen lige inden operationen.	Godt
23	Da jeg har været indlagt [flere gange] og gerne vil hjælpe med at spare en sengeplads, så forstår jeg ikke, at man ikke kan hjælpe med at give IV i på et sygehus [tættere på mig] frem for Randers. Jeg arbejder tæt på det sygehuset og kan sagtens komme tre til fire gange dagligt til drop (IV). Men til Randers er der langt fra [hvor jeg bor].	Godt
26	Jeg blev ikke flyttet.	Virkelig godt
35	Jeg vil meget gerne rose læge NN. Han var yderst venlig og imødekommende. Det var rart og betryggende, at han kom og så til mig efter operationen.	Godt
43	Der gik cirka 12-15 timer fra jeg klagede over øm og hævet finger, til jeg kom ned til røntgen.	Godt
48	Resultatet heldigvis bedre end forløbet.	Dårligt
55	Jeg oplevede, at personalet ofte var meget presset tidsmæssigt. Jeg ved godt, at når jeg kommer ind [sidst på ugen], kan jeg ikke forvente, at der står en læge klar til at operere mig mandag morgen. Men det er meget svært for en diabetiker at styre blodsukkeret, når man faster fra mandag [morgen] til [et par timer senere], og ligeså tirsdag; men heldigvis fik jeg at vide [], at jeg skulle opereres [et par dage senere].	Godt
60	Jeg har gennem [mange år] rejst og boet på [mange hoteller]. Det her er det bedste hotel, jeg har boet på, og jeg har aldrig fået så god service og behandling før!	Virkelig godt
62	Blev ikke flyttet fra opholdsstue, hvilket bevirkede, at såvel måltider som stuegang blev glemt!	Godt

Bilag 5

	65	Jeg følte mig bare i vejen hele tiden. Der var for mange patienter indkaldt på samme tid. Der var ikke plads nok på afdelingen.	Virkelig dårligt
	71	Kunne ønske en bedre procedure ved forbindingsskift hos patienter med hudtransplantationer. Hvis der opstår infektion afstødes huden, og operationen er tilnærmelsesvis omsonst. Giver desuden ar ved donorsted til ingen nytte.	Godt
	74	Skadestuen var god. Operation var god. Opvågning var meget god. Afdelingen var meget dårlig.	Virkelig dårligt
	76	Efter operation, da jeg mærker, at smerteblokaden stopper med at virke, ringer jeg og spørger efter smertestillende. Der går ca. halvanden time, før jeg får smertestillende, der slet, slet ikke hjælper, da smerterne er blevet for voldsomme. Hele natten giver de mig morfin, og jeg bliver hønesyg. Ingen styr på noget som helst.	Virkelig dårligt
	81	Eneste minus var lang ventetid. Ankom [tidligt om morgenen] og blev først opereret [sidst på aftenen]. For få sengepladser. Lå på gangen i [flere] timer. Men ellers fint ophold :)	Godt
	88	Dagen efter jeg var kommet hjem, måtte jeg rykke for recepten, og jeg havde ikke fået tungen til at fjerne stingene med, med hjem. Den måtte jeg rykke for to gange.	Dårligt
	90	Personalet skal være bedre til at fortælle, hvad der bliver sprøjtet [ind] og hvilke smertestillende tabletter, der gives patienten.	Virkelig godt
	95	Jeg var godt tilfreds med hele personalet.	Virkelig godt
	103	Ja, nogle ansatte er meget gode. Nogle er ikke.	Godt
	104	Lå på samme afdeling i hele forløbet.	Godt
	108	Det var vildt overraskende, at der går fire dage, inden min bopæl [i anden region] bliver "opdaget". (Dvs. ikke længere det ene hospital, men det andet hospital!)	Intet svar
	109	Skal give besked til pårørende, selvom der er stor overbelægning i afdelingen. Også selvom det handler om overflytning til anden afdeling i samme hus.	Dårligt
	112	Uanset hvor travlt, man har det, bør man tilse eksempelvis kateter og dræn. Det må være et absolut minimum for at kunne have ansvar for patienterne. Så hellere undvære at blive vasket.	Dårligt
	ID	Kommentarer - Diverse	Samlet indtryk
	3	Der kom desværre nogle akutte tilfælde ind, så patienten var fastende fra tidlig morgen til sen eftermiddag. Det var ikke så rart. Han var meget tørstig, men ingen kunne sige med sikkerhed, hvor længe vi skulle vente, og derfor kunne han ikke få noget at drikke. Jeg ved godt, man ikke kan gøre for det akutte, men det er svært at forklare [et barn].	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1	Det hele bar præg af, at personalet havde alt for travlt. Når man trak i snoren for at få smertestillende, gik der mellem 30 og 45 minutter, før der kom personale.	Dårligt
	8	Boede på patienthotel, så der var ingen flytning.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Afdeling O

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

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Samlet indtryk
1	Ingen vidste noget omkring mit forløb. Alt var lidt på "slump".	Dårligt
2	Jeg blev lovet en opfølgende kontrol. Den er udeblevet, og jeg har forgæves forsøgt at finde den, som kan aftale en opfølgning. Ved samtaler med bekendte inden for sygehussektoren, udtaler disse samstemmende, at mit behov for genoptræning er udtalt! Desværre ingen kontakt endnu.	Dårligt
3	Fik en brochure med hjem om retningslinjer ved eventuel hjernerystelse. Udmærket. Angående ingen alkohol i tre uger og om at tage den med ro.	Virkelig godt
5	Bad selv om kopi af journal. Orientering om planlagt operation ok (læge). Orientering om planlagt efterforløb OK (stuegang, læge).	Godt
10	Det var måske lidt sent, at jeg først [adskillige] uger efter operationen fandt ud af, hvad jeg helt konkret var opereret for, og så først efter at have googlet et latinsk navn nævnt i den "rapport", jeg fik, i forbindelse med en snak om genoptræningen.	Virkelig godt
11	Jeg modtog under den første indlæggelse en formular, hvoraf det fremgik, at jeg kunne henvende mig til sygehuset, såfremt der opstod problemer, og der var vedhæftet kort med oplysning om telefonnummer på afdelingslæge og sygeplejerske. Ellers henvises til de forudgående kommentarer herom.	Dårligt
12	Manglende kommunikation afdelinger imellem.	Virkelig dårligt
14	Initiativet til information var både personalets og vores. Da indlæggelsen og operationen var akut, var der udelukkende mundtlig information. Og den blev kommunikeret tydeligt og forståeligt for både patient [ung] og pårørende. Særligt bør fremhæves den opmuntring og tilidsvækkende opfordring til "frisk gå-på-mod", lægen udtrykte umiddelbart før udskrivelsen.	Virkelig godt
17	Information om ventetid var dårlig, men information omkring operation, behandling osv. var rigtig god.	Godt
18	Snakkede med mange forskellige læger, og alle havde en anden mening end det, den foregående læge havde sagt. Blev opereret [flere gange] i alt af [flere forskellige læger].	Dårligt
21	Der var god information både fra sygeplejersker samt læger.	Virkelig godt
22	Især lægen var god til at forklare, hvad der skulle ske og hvordan. Både inden og efter operationen.	Godt
24	Manglede lidt information ved udskrivning.	Virkelig godt
26	Det var en meget fin behandling. MEN for få sygeplejersker eller for mange indlagte.	Virkelig godt
29	Jeg ville gerne have haft bedre information omkring smerter og forløb efter hjemsendelse. Bagefter kan jeg se, at jeg ikke var forberedt på styrken og varigheden af smerterne. Bedre opfølgning på genoptræning efterlyses.	Godt
31	Jeg fik overhovedet ikke at vide, at det opererede ben kunne hæve op af væske, hvad det gjorde. Stor nervøsitet for mig. Det har vi fået styr på, men det betragter jeg som en KÆMPE fejl. Det kan kun gøres bedre.	Virkelig godt
32	Kun, hvis jeg selv spurgte.	Godt
37	Hvis min [pårørende] havde modtaget skriftlig information, havde det hjulpet ham, da han har henholdsvis dårlig hukommelse og hørelse.	Godt
38	Folderen om genoptræning er ikke fyldestgørende. Der mangler oplysninger, om, hvor langt man er i genoptræningen.	Godt

Bilag 5

41	Der var så lidt plejepersonale, at man måtte klare sig selv, selv til bad- og toiletbesøg.	Dårligt
49	Kunne ønske mig mere information om f.eks. hævelser af benene, umådelig træthed i lang tid, og hvor meget man skal gå, træne og hvile i den første tid hjemme.	Godt
51	Den skriftlige information fik jeg den dag, jeg blev udskrevet.	Virkelig godt
53	Måske kunne det have været godt at få et skema for det medicin, vi fik med hjem, med hvornår og hvad der skulle tages på forskellige tidspunkter.	Virkelig godt
55	Selvfølgelig fik jeg ingen information inden indlæggelsen. Men jeg synes, personalet er hårdt presset, og de gør alligevel alt for at hjælpe patienterne, alt det de overhovedet kan.	Godt
59	Der mangler skriftlig informationspjece om den lidelse, man er indlagt for.	Virkelig godt
65	Det eneste, jeg var tilfreds med, var den information, jeg fik af lægen.	Virkelig dårligt
68	Blev sendt for tidligt hjem, og da jeg er ene, er det ikke lige sagen. Var meget dårlig, fordi jeg ikke kunne tåle morfintabletterne, jeg fik.	Godt
69	Utroligt, man bliver udskrevet efter endt operation, uden at få at vide, hvordan operationen er gået.	Godt
71	Fik af lægerne modstridende oplysninger om indlæggelsens varighed. Ved indlæggelse blev sagt [omkring en uges] sengeleje, før indlæggelse det samme. Dagen efter ville en læge udskrive mig samme dag. Da jeg gjorde opmærksom på forholdene, forblev jeg indlagt [en uges tid].	Godt
75	Sparsomt! Fik at vide, at jeg skulle holde den i ro i [nogle] uger, og så ville jeg få et brev med en tjek-tid. Det var, hvad jeg fik at vide.	Intet svar
76	Mit indtryk af nævnte afdeling: Absolut mangel på ledelse. Total ligegyldighed over for diabetespatienter. INGEN viden om sygdommen. Dårlig omsorg over for patienter m.m. Dette er den dårligste hospitalsoplevelse, jeg nogensinde har haft. Nu, [nogle] måneder efter udskrivelse, har jeg stadig STORE problemer med at få mit blodsukker på rette kurs. LYKKELIG for at slippe væk!	Virkelig dårligt
78	Dårlig hukommelse, narkose og træthed er en dårlig blanding til at kunne huske megen information. Jeg vil foreslå, at disse informationer enten kan komme skriftligt OG mundtligt eller blive fortalt til en pårørende.	Virkelig godt
79	Det var svært at få enslydende svar!	Godt
83	Jeg blev blandt andet ikke oplyst, at de [hjælpemidler], der var sat i min fod, stak ud af foden, og at de skulle trækkes ud på et tidspunkt. Jeg fik ikke meget information omkring det fremtidige behandlingsforløb, hverken under eller efter indlæggelsen.	Dårligt
86	Jeg var meget dårlig efter operationen med opkastninger og hovedpine. Derfor fik jeg ikke nogen information. Efter hjemkomst ringede jeg til afdelingen for at høre, hvad der var planlagt for mig, og hvad de havde lavet. Der ringede en læge tilbage, så jeg fik min information.	Godt
87	Jeg ringede efter udskrift. Derefter o.k.	Godt
88	Jeg vil ikke sige at jeg havde en god oplevelse med selve indlæggelsen. Selvom blæren bliver målt med, hvor meget urin, der er i den, er det ikke i orden, at når man kommer op på afdelingen, så tisser man i sengen, og det er slet ikke i orden, at man bliver bedt om at smide alt tøjet, foran vildt fremmede indlagte, og når man ligger i opholdsstuen og besøgende løber ud og ind hele tiden. Sygehjælperen ville ikke hente en skærm og jeg blev så gal, for jeg ville ikke smide alt tøjet, at hun til sidst alligevel hentede den. Dagen efter operationen kom læge NN, der havde opereret mig på stuegang, og han sagde at når jeg havde været ude at gå på trapperne med krykkerne, kunne jeg tage hjem. Jeg skulle lige vente på at komme i røntgen for at tjekke om knæet var ok. Men der kom aldrig nogen og hentede mig, selvom jeg spurgte flere gange. [Næste morgen] kom der endelig en portør, og jeg havde lige bestilt morgenmad, aftalte med sygeplejersken, at de skulle sætte mit navn på maden, så der var mad til mig, når jeg kom tilbage, men nej, der var selvfølgelig en kvik person, der havde smidt min mad ud. Hvor heldig har man lige lov at være. Nå men blev tilset af ny læge, der sagde, at jeg bare kunne tage hjem,	Dårligt

når jeg havde fået min recept på smertestillende, men lægen glemte lige at skrive den og tog hjem. Så spurgte de bagvagten, om han kunne skrive den, men det måtte han ikke. [Om aftenen] ringede jeg til min ægtefælle, om jeg kunne blive hentet, og så bad jeg sygeplejersken om at dosere medicin til mig til [et par] dage, og så måtte de ringe medicinen ind til apoteket dagen efter. Det måtte jeg også rykke for.

- | | | |
|-------|--|------------------|
| ✎ 91 | Jeg bad om at blive informeret, og blev det så! | Godt |
| ✎ 98 | Jeg har ikke modtaget nogen skriftlig information, og den læge, der opererede, fortalte mig heller ikke, hvad der var lavet. | Virkelig dårligt |
| ✎ 99 | Nej. | Virkelig godt |
| ✎ 109 | Da denne patient er lidt dement, burde man give bedre information til pårørende. | Dårligt |
| ✎ 113 | Jeg var træt af at få pulverkartoffelmos [flere] dage i træk. | Godt |

ID Kommentarer - Diverse

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|--|---------------|
| ✎ 3 | Jeg manglede lidt information om, hvordan vi skulle forholde os med gipsarmen bagefter. Skal den holdes lidt i ro, hvad hvis bandagen går op osv. | Virkelig godt |
| ✎ 5 | Jeg måtte gentagende gange selv henvende mig til ortopædkirurgisk afdeling for at få information om operationen og efterforløbet. På trods af dette, blev jeg ikke ordentligt informeret, og efterforløbet blev ej heller som forklaret inden operationen. | Dårligt |

Ortopædkirurgisk Afdeling O

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Samlet indtryk
2	Jeg havde udover den primære indlæggelsesgrund [også andre ubehandlede lidelser]. [Disse] er efterfølgende løst ved håndkøbsmedicin. Kort sagt; jeg var mere syg, da jeg kom hjem, end da jeg blev indlagt!	Dårligt
3	Min [pårørende] kom og hentede mig ved udskrivelsen. Han havde taget "bedstes første sygedag".	Virkelig godt
4	Snakken og instruktionen ved fysioterapeuten var absolut det bedste. Her fik man gode råd og oplysninger om genoptræning.	Godt
5	Afdelingens fysioterapeut var den centrale person i information og vejledning om min videre gøren og laden.	Godt
8	[Det ville være] ønskeligt, om der kunne blive tilbudt hjælp med genoptræningsplanen via kommunen umiddelbart efter udskrivningen. [De mange] ugers hjemmegenoptræning synes ikke optimalt udnyttet i de tilfælde, hvor der for patient og fysioterapeut ikke opnås et tilfredsstillende resultat. Hvilket resultat for øvrigt? Mener ikke at have fået orientering om forventet resultat af [flere] ugers genoptræning.	Virkelig godt
14	I forbindelse med udskrivelsen, tog personalet sig god tid til at gøre patienten parat, og besvarede spørgsmål angående forløbet efter indlæggelsen. Tilfældigvis var kontaktsygeplejersken på arbejde, i denne sidste fase under indlæggelsen, og hun var både faglig kompetent, meget imødekomende og håndterede patienten omsorgsfuldt.	Virkelig godt
17	Der virkede meget travlt omkring tidspunkt for min udskrivelse [i weekenden]. Jeg kunne godt have brugt lidt mere info omkring, hvad jeg måtte under mit sygdomsforløb.	Godt
22	Ved udskrivelsen fik jeg nogle piller, jeg fik kvalme af, selvom jeg havde fortalt gentagne gange, at jeg ikke kunne tåle [en bestemt slags smertestillende]. Det blev dog hurtigt rettet, og jeg er sikker på, det var manglende information sygeplejersker og læge imellem, der gjorde fejlen.	Godt
37	Det er katastrofalt, at man sender en hjælpeløs mand hjem, til en syg kone []. En aflastningsplads havde været det rigtige. Der blev stillet hjælp til rådighed i hjemmet. Men i dette tilfælde, var det ikke tilstrækkelig.	Godt
38	Jeg bliver sendt hjem til genoptræning, men kan jo ikke følge med i, hvor langt jeg er i genoptræningen. Der mangler oplysninger i folderen om, hvornår man forventer, at kunne gå uden krykker, hvor meget man må løfte osv. osv.	Godt
41	Der var intet plejepersonale, så jeg tog selv hjem, da jeg havde lavet mine øvelse med ergo- og fysioterapien. De var så til gengæld rigtig søde og rare. De skal have ros.	Dårligt
62	Måtte selv opsøge personalet for de sidste oplysninger. Skadestuen og afdelingen bør have samme holdning og procedure!	Godt
65	Jeg kunne ikke komme hjem hurtigt nok, da jeg bare følte mig i vejen på afdelingen.	Virkelig dårligt
75	Informér noget bedre!	Intet svar
76	På skadestuen påtaler jeg smerter [i led]. Dette ignoreres. Jeg påtaler det dagligt under indlæggelse. Svar: "Det er fordi du overstrækker"! Min situation nu er, at jeg dårligt kan gå. Min fysioterapeut har stoppet optræning [andet led på grund af første led]. Jeg er nu henvist via egen læge til undersøgelse på anden afdeling. Svigt og ligegyldighed, der måske koster mig endnu et langt forløb!	Virkelig dårligt
77	Jeg blev sendt hjem [få] dage efter hofteoperation, selvom jeg havde modtaget blod samme dag.	Godt
82	Jeg føler ikke, at jeg blev "udskrevet". Hjemmesygeplejen måtte selv indhente informationer	Dårligt

om dette og hint fra sygehuset.

- | | | |
|-------|--|---------------|
| ✎ 86 | Alle virkede meget optaget, så jeg tog hjem uden informationer fra en læge, orkede ikke at skulle vente. Ringede selv til afdelingen dagen efter. De var venlige og hjælpsomme. De fik en læge til at ringe tilbage. | Godt |
| ✎ 88 | Opvågningen kunne godt have givet en ble på inden man bliver kørt op på afdelingen, så man er fri for at tisse i sengen. Der kunne samarbejdet være bedre. | Dårligt |
| ✎ 95 | Jeg ryger ikke mere. | Virkelig godt |
| ✎ 102 | Selvom den kommunale hjemmepleje var VIRKELIG GOD og ydede den STØRST MULIGE støtte, havde jeg nok haft brug for en til to dages længere indlæggelse, da smerterne var store ved udskrivelse. Jeg bor alene. Blev indlagt mandag [] og udskrevet [et par dage efter []]. | Godt |
| ✎ 108 | Jeg overføres (efter [nogle] dage) til et andet sygehus, som vurderer mine data og udskriver mig dagen efter. | Intet svar |
| ✎ 111 | Da jeg ikke har haft kontakt med egen læge, ved jeg ikke, hvilken information han har fået. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Diverse

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|---|---------------|
| ✎ 3 | Jeg ved ikke, om det er det rigtige sted at skrive det, men Ortopædkirurgisk Ambulatorium kunne godt blive bedre til at planlægge. Når man kommer som patient til den aftalte tid bliver man spurgt, om man har fået taget røntgenbilleder. Det står der ikke i brevet, at man skal have klaret først. Det betyder en masse ekstra ventetid, da man jo først venter i røntgen, og dermed kommer for sent til sin tid i ambulatoriet. Det kan ikke være hensigtsmæssigt. | Virkelig godt |
| ✎ 4 | Patienten blev overflyttet til et andet sygehus for videre forløb. Information mellem sygehuse virkede ikke tilstrækkelig. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|--|------|
| ✎ 4 | Var lidt utryk ved at komme hjem, hvor jeg jo ikke havde mulighed for at tilkalde hjælp om natten, hvis jeg havde smerter. Et lille minus. Efter læge NN havde udskrevet mig, gik der fire timer, før jeg blev sendt hjem. | Godt |
| ✎ 6 | Jeg blev udskrevet til en døgnafdeling i kommunen. Altså ikke hjem. Jeg er enlig. Jeg og mine nærmeste pårørende synes ikke, at der var en decideret udskrivningssamtale trods aftale herom. Udskrivningen skete desuden forhastet fra den ene dag til den anden, og før end der tidligere var oplyst. | Godt |

Ortopædkirurgisk Afdeling O


















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











ID	Kommentarer - B7 - RRA	Samlet indtryk
1	Personalet gør, hvad de kan, i forhold til de ressourcer de har. Meget dårlige pladsforhold. Det var IKKE en positiv oplevelse.	Dårligt
2	Det var mit indtryk, at der var mere fokus på at smide folk ud end på at helbrede dem. Der herskede lidt panik pga. overbelægning, og jeg følte en overgang, at der var ved at gå fagfor-ening i systemet.	Dårligt
3	Søde og omsorgsfulde personer ved modtagelsen. Dejlig glad stemning på sygehusets modta-gelse. Jeg har haft en dejlig oplevelse. TAK, TAK, TAK.	Virkelig godt
5	Jeg oplevede, at elever manglede støtte, når de arbejder alene på stuen. Oplevede den lægeli-ge behandling kompetent og skemalagt (angående min skade). Mange forebyggende tiltag. Følte godt og sikkert.	Godt
6	Dårlig plads på stuen pga. overbelægning. Måtte i nogle timer ligge på gangen.	Godt
10	Især tak for den menneskelige omsorg og kontakt fra personalets side.	Virkelig godt
11	Sygeplejerskerne og de øvrige, beskæftigede sig med den daglige patientbehandling, gør et virkelig godt arbejde, og de har, trods travlhed, altid tid til at tage sig af patienterne og endda levere ydelsen med et smil!	Dårligt
14	Særlig godt under indlæggelsen var, at vores bekymringer altid blev respekteret, og at det modsætningsforhold, der kan være mellem personalets tilgang til patienten (en arbejdsopga-ve) og patienten og de pårørendes tilgang (en krise i livet), ikke kom til udtryk. Personalet udviste stor ansvarsfølelse og faglig dygtighed. Under ni timers ventetid på operation tog plejepersonalet flere gange initiativ til kontakt til lægen, som herefter informerede om både operation og årsag til ventetid. Således blev vi løbende informeret og set fra vores side, var dette samarbejde meget velfungerende. Vi har [rettet henvendelse] til personalet på afdelin-gen med tak for omsorg og pleje.	Virkelig godt
15	Omsorgsfuld.	Virkelig godt
15	Har desværre ikke fået sagt tak til alle i forløbet [på Randers Centralsygehus]. Jeg føler, at jeg har været meget heldig med at blive behandlet af jer. [Få] timer efter operation kunne jeg selv gå på toilettet []. Smerter har jeg næsten ikke kendt. I løbet af en uge havde jeg [været fysisk aktiv] i flere timer, så jeg føler mig meget heldig.	Virkelig godt
16	Personalet var imødekommende og friske, venlige og informerende ved forespørgsel. Der kunne måske være forbedringer i kommunikationen afdelingerne imellem.	Godt
17	Der var god hjælp at få, når man ringer med klokken. Maden og betjeningen var god. Toiletter-ne virkede noget "brugte" op ad dagen. Alle var sød og hjælpsom.	Godt
18	Det bar tydeligt præg af, at personalet har alt for meget om ørerne, og det går så ud over den enkelte patient. Føler heller ikke, personalet snakker sammen, især ved "vagtskifte", om de forskellige patienters behov.	Dårligt
19	De var meget flinke.	Virkelig godt
21	Der er en god tone mellem personalet samt til patienter. De er gode til at spørge, om man mangler noget, eller om man har brug for smertelindring.	Virkelig godt
22	Jeg synes generelt, man burde efteruddanne sygeplejerskerne, så de ved, hvordan de skal håndtere patienter med angst.	Godt
24	Blev behandlet godt trods travlhed på afdelingen.	Virkelig godt
25	Hvis der blev ringet [], kunne der gå virkelig lang tid, før det blev registreret. Og hjælpen an-	Dårligt

	kom uden at vide, hvad patienten var indlagt for.	
✎ 26	Sygeplejerskerne og alle på afdeling B7 var dygtige og meget venlige. De havde meget travlt, men vi mærkede det aldrig. MEN vi kunne jo se, at der var senge overalt.	Virkelig godt
✎ 27	Husk at give besked i god tid, hvis der opstår forsinkelse på operationsgangen. Jeg skulle selv spørge ind til, hvorfor der ikke skete noget. Ventetiden kan være lang for en fastende.	Godt
✎ 31	Lægerne NN, sygeplejerskerne NN og sygehjælper NN var uovertrufne.	Virkelig godt
✎ 33	Patienten [er ældre og dement]. Personalet passede hende rigtig godt. Patienten havde [knoglebrud] og FUNGERER nu på plejehjemmet, hvor hun bor. Effektiv behandling. Fuld TIL-FREDSHED. Tak.	Virkelig godt
✎ 34	Rengøringspersonalet gør slet, slet ikke ordentligt rent, det er under al kritik, der er snavset overalt. Måske I skulle ansætte nogle andre personer til at gøre rent, der har en større ordenssans.	Godt
✎ 36	Jeg var meget utilfreds, da jeg blev udskrevet første gang i [foråret]. Det viste sig også, at min hofte hoppede ud [flere] gange.	Dårligt
✎ 37	Min far siger: "Jeg kunne aldrig finde på at klage over det, ha ha ha."	Godt
✎ 38	Sødt og rart personale. De er virkelig opsatte på at gøre det så godt som muligt for patienterne. God mad.	Godt
✎ 43	Afdelingen bar præg af, at de manglede lokaler, og at der var ikke stueplads nok. Men personalet gjorde virkelig et godt stykke arbejde.	Godt
✎ 44	Nye fjernsyn i stedet for de gamle uden fjernbetjening, når man er sengeliggende.	Godt
✎ 47	Der måtte gerne være lidt mere personale.	Virkelig godt
✎ 48	Afdelingen virkede lidt rodet, og personalets indbyrdes kommunikation var mangelfuld.	Dårligt
✎ 51	Rart og venligt personale. Jeg er virkelig godt tilfreds.	Virkelig godt
✎ 55	Jeg oplevede, at en af personalerne undersøgte, hvilke muligheder der var til maden kl. 12. Så kunne vi jo bestille det, vi havde mest lyst til. Det var ikke alle, der var så venlige, og så måtte man spise det, de kom med. Det, synes jeg, ikke var i orden, for der var jo ikke nogen af os, der kunne gå ud og se menuen. Jeg lå på stue med en patient, som ofte fik et drop om natten. Jeg er ikke sygeplejerske, men jeg synes, at det er meget kedeligt, at man ikke vil høre på patienten, når hun gang på gang siger, at så kaster hun op. Vi ved jo alle, at maden smager meget bedre på vej til maven end fra maven.	Godt
✎ 57	De havde travlt og alligevel synes jeg, de havde styr på alle og virkede dygtige.	Godt
✎ 58	God behandling.	Intet svar
✎ 59	Super serviceniveau og behandling. Førsteklasses personale (læge, sygeplejerske, køkken).	Virkelig godt
✎ 62	Oplevede ikke, at personalet havde nok kendskab til smertebehandling/alternative muligheder, når morfin ikke er det rette. Hvis opholdsstuen skal bruges, må der tages nogle forholdsregler, ryddes op. Eksempelvis skal klaverstolen ikke stå oven på klaveret!	Godt
✎ 64	Blev indlagt i opholdsstuen, da der var fyldt op på stuerne.	Godt
✎ 67	Den kunne være meget bedre. Der var mangel på personale, kun tre personer til 34 patienter, så der var meget lang ventetid på personlig pleje samt andet.	Dårligt
✎ 69	Ikke udskrive patient uden information om operation.	Godt
✎ 71	Optimere hygiejnen ved rengøring samt brug af håndsprit og handsker. Mener, at personalet gjorde det så godt de kunne under de arbejdsforhold, de bliver budt. Med optimering af ovenstående.	Godt
✎ 74	Der var en DÅRLIG kommunikation mellem personalet. Blev f.eks. tilbudt smertestillende, når	Virkelig dårligt

Bilag 5

jeg allerede havde fået det. At vente [mange] timer med et brækket håndled, og man bliver behandlet som mindre vidende, når man informerer om f.eks. [medicin]. Jeg forstår godt, at vigtige operationer kommer først, og jeg beklager mig ikke ofte, er tålmodig, men denne afdeling var virkelig dårlig.

- | | | | |
|---|-----|--|------------------|
|  | 75 | Imødekomende personale. Men de bør forberede sig bedre på den enkelte patient, så fejl mindskes. | Intet svar |
|  | 76 | Afdelingen gjorde intet godt. Alt bør revideres. Serverer mad med sukker til diabetikere. Ingen omsorg. Var på stue med [flere] meget ældre kvinder. Oplevede ikke én eneste gang en kærlig bemærkning eller opsyn til mine stuekammerater. [] | Virkelig dårligt |
|  | 80 | Kunne godt have brugt en bedre seng. Fik en gammel seng, som skulle have været på pension for mange år siden. | Godt |
|  | 81 | Ventetid på operation, når man er ankommet. Tre til fire timer er ok, men ikke 12 uden mad og drikke. | Godt |
|  | 84 | [] Der [] er flere dunkle punkter og mulig fejlbehandling []. Til gengæld må det siges, da hjemmesygeplejen [i efteråret] kom ind i billedet, DET VIRKER BARE. | Intet svar |
|  | 88 | Det er ikke i orden at man skal ligge i opholdsstuen og på gangene. | Dårligt |
|  | 88 | Det er ikke i orden, at patienter skal ligge på gangene og i opholdsstuen. | Dårligt |
|  | 88 | Jeg vil ikke sige, at jeg havde en god oplevelse med selve indlæggelsen. Dagen efter operationen kom læge NN, der havde opereret mig, på stuegang, og han sagde, at når jeg havde været ude at gå [] med krykkerne, kunne jeg tage hjem. Jeg skulle lige vente på at komme i røntgen for at tjekke, om alt var ok. Men der kom aldrig nogen og hentede mig, selvom jeg spurgte flere gange. [] [Om morgenen en anden dag] kom der endelig en portør, og [] jeg aftalte med sygeplejersken, [at de skulle gemme min mad, men da jeg kom tilbage, var maden smidt ud]. [] Blev tilset af en ny læge, der sagde, at jeg bare kunne tage hjem, når jeg havde fået min recept på smertestillende, men lægen glemte lige at skrive den og tog hjem. Så spurgte de bagvagten, om han kunne skrive den, men det måtte han ikke. [Om aftenen] skulle jeg bare hjem, og så bad jeg sygeplejersken om at dosere medicin til mig [], og så måtte de ringe medicinen ind til apoteket dagen efter. Måtte rykke for medicinen dagen efter. | Dårligt |
|  | 90 | Jeg bor alene i et toplans hus, men var heldig at kunne bo hos min datter og svigersøn de første 14 dage. Det kunne afdelingen godt have spurgt ind til, hvordan man skulle klare sig derhjemme. Det var en rigtig god oplevelse på operationsstuen [], men også en rigtig god oplevelse og pleje på afdeling B7 RRA. | Virkelig godt |
|  | 91 | Det er jo et kendt fænomen, at der er ALT for travlt på afdelingen! Tre gange blev der "lagt an" til et bad, men jeg fik det ikke, før jeg blev sendt direkte til [genoptræning andetsteds]! | Godt |
|  | 92 | Efter et [brud på benet] blev jeg opereret på det ene hospital. Efter [nogle] dage blev jeg overflyttet til et andet sygehus. Min ærlige mening vedrørende opholdet på dette sygehus er virkelig god. Jeg mødte kun venlige mennesker. | Intet svar |
|  | 94 | Vist mere omhu og venlighed samt bedre arbejdsmoral. Jeg vil nødig være negativ! | Dårligt |
|  | 95 | Jag var godt tilfreds med det hele. | Virkelig godt |
|  | 97 | Inden hjemsendelse kunne jeg have haft nytte af vejledning fra f.eks. fysio- eller ergoterapeut. Jeg var ikke i stand til selv at komme op/ned i sengen og kunne slet ikke vende mig i sengen osv. | Dårligt |
|  | 100 | Personalet var altid venligt og imødekomende, selvom de havde meget travlt. Men de havde ikke så meget tid til hver patient. Så du var meget overladt til dig selv. | Virkelig godt |
|  | 101 | Det største problem er nedskæring af personale. Dette ses tydeligt, da vi oplevede et meget stresset personale og mange vikarer. Min fars nabo ventede i 40 minutter på en kolbe, som han til sidst bad os om at hente, da personalet ikke havde tid. Så generelt en meget dårlig oplevelse. | Virkelig dårligt |
|  | 102 | Fysioterapeuten var virkelig god til at vurdere hvilke hjælpemidler, jeg havde brug for. | Godt |

	103	Jeg synes ikke, gulvet var vasket rent, og glas var heller ikke rene.	Godt
	108	Mit forløb var ekstraordinært pga. [problem]. Jeg passede ikke ind i rytmen. En hjerteafdeling ved ikke, [hvordan patienter som jeg skal håndteres]. Ret dårlig logistik.	Intet svar
	109	Vente med rengøring, til der var redt senge, og patienter havde været i bad. I stedet for, at man gør det før kl. 8.00. Nogle steder er vasket før morgenmad.	Dårligt
	113	Nogle sygeplejersker vil hellere stå og glo på patienten, som har fået sin hofte opereret. Andre er så søde at give en lille hånd med at få benet op i sengen. Længe leve de søde sygeplejersker.	Godt
	114	Badeværelset er altid fyldt med alverdens hjælpemidler som toiletstol og badebænk. Det kan være svært, når man bare skal på toilet, når/hvis man selv sidder i kørestol. Man ender med ikke at kunne vaske hænder. Hvis man endelig KAN vaske hænder, er håndklædet meget langt væk.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Diverse	Samlet indtryk
	2	Det var SVÆRT at komme igennem på det nummer, vi fik udleveret. Vi måtte ringe til hovednummeret.	Godt
	3	Nogle fantastiske mennesker, der forstår at tale til børn og forældre som ligeværdige mennesker. Jeg har det svært med voksne, der taler ned til børnene. Var vi i tvivl om noget, så spurgte vi bare, og kunne personen ikke svare, så blev der spurgt videre, så vi kunne få et svar. Jeg kan kun anbefale afdelingen. Der er en personlig omsorg, som desværre er sjælden efterhånden. Tak.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	6	Jeg synes, det var vigtigt, at personalet var enige om, hvordan man hjælper os. F.eks. havde jeg [et problem], og en hjalp mig med [at løse problemet]. Næste dag havde jeg igen behov for denne hjælp, men blev afvist. Han hørte ikke på mig, for de kunne ikke læse det i journalen. Det var ubehageligt ikke at blive troet på.	Godt
	7	Udnyt lifte til at flytte folk. Jeg oplevede, at det kun var få, der mestrede en god teknik til at flytte folk, uden at de satte deres eget helbred på spil. Det var rart at se, at de unge sygeplejersker/elever ikke var bange for at bruge liftene for at skåne sig selv. Det er tid til at udskifte de gamle kaldesnøre med tovejskommunikation. Der er en del, der er i stand til at sige, hvad de har brug for, eksempelvis medicin eller en kolbe. Så kunne det medbringes på vejen til stuen, frem for at man først skal ned og spørge og så ud og hente det. Men det er måske et led i motionsplanen for sygeplejersker :o) Mit indtryk af [mange dage] på afdelingen er, at der konstant er en underbemanding på 1-2 personer på de forskellige vagter. Der gik tit længere tid, inden der kom hjælp, specielt på aftenvagt, nattevagt og i weekenderne. Afdelingen var oftest overbelagt i den periode, jeg var der. Personalet gjorde alt, hvad de kunne. Der var bare ikke tid og hænder nok.	Godt
	8	Patienthotel []. Jeg tror efter opholdet, at jeg kun kan sige godt, for jeg nød mit ophold.	Virkelig godt

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

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

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

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

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

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

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