

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T
Aarhus Universitetshospital
18-04-2013**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling	76
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	95
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2012 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2012. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	377
Besvarelser fra afdelingens patienter:	274
Afdelingens svarprocent:	73%

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 tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning 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

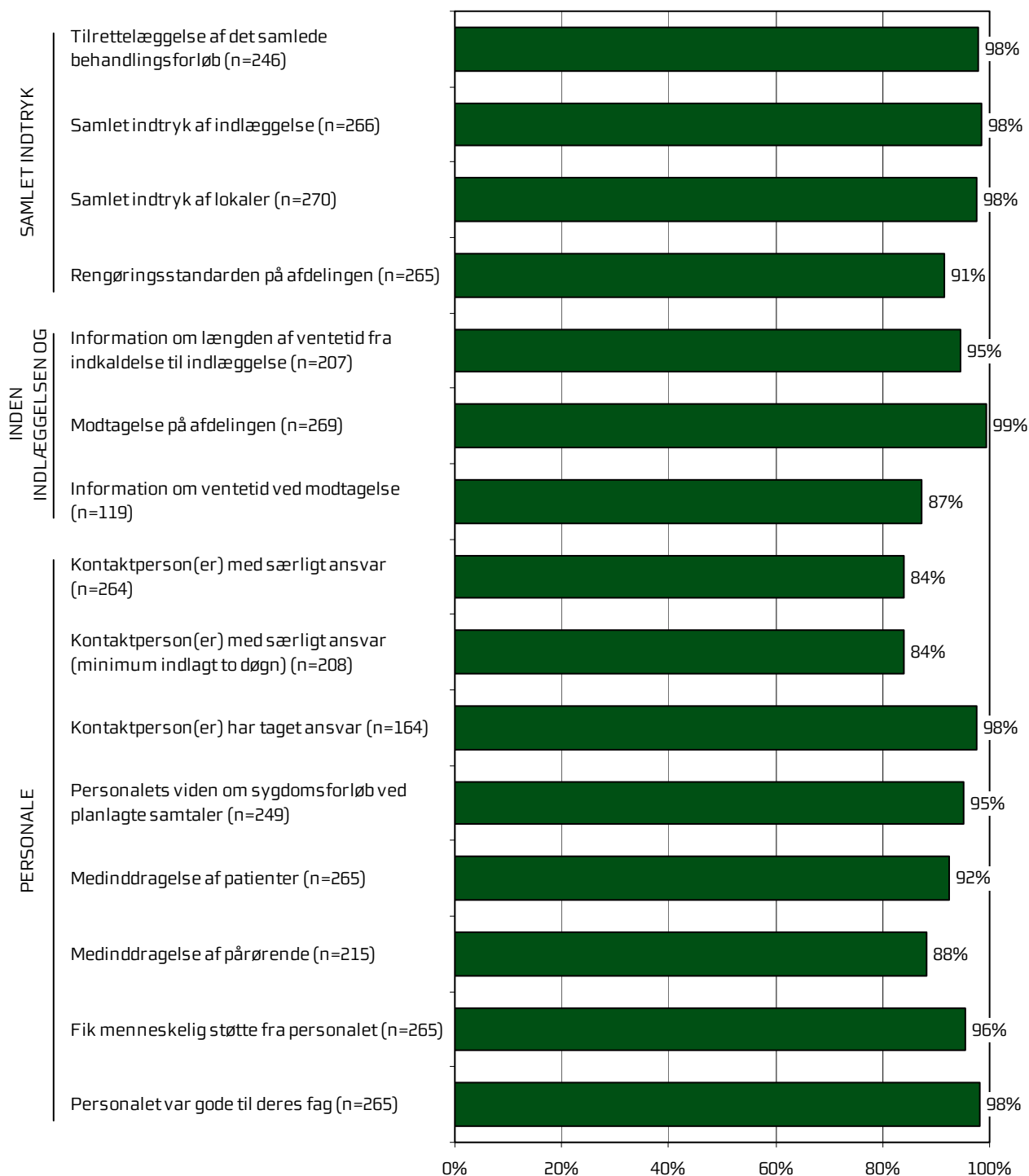
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

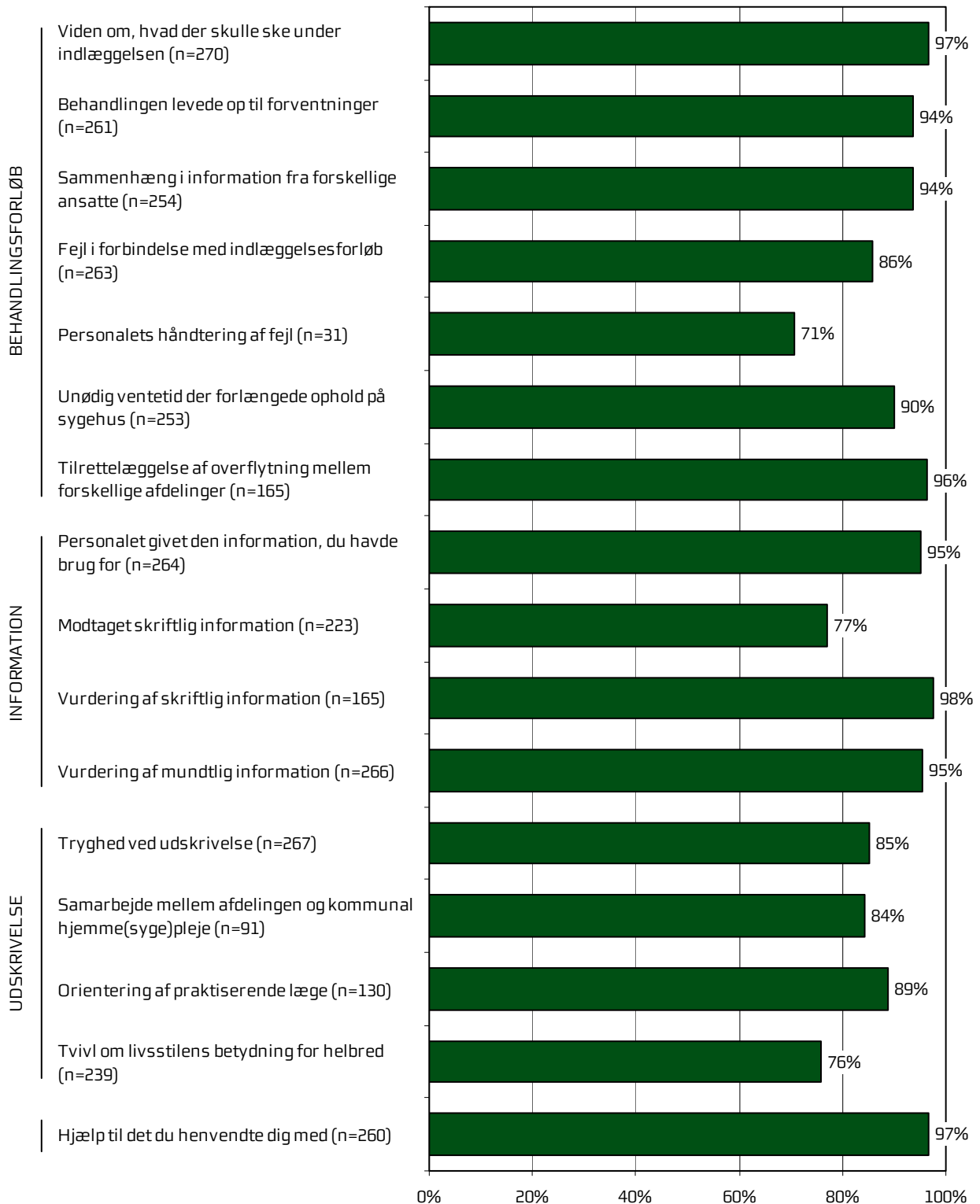
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T

2010-tallet er for: Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T

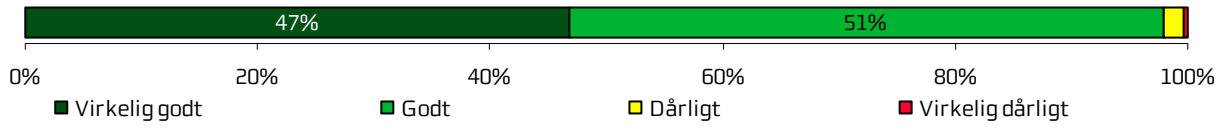
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

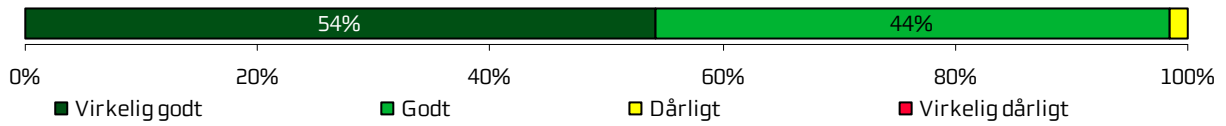
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

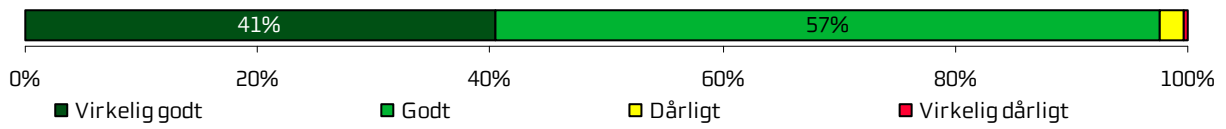
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=246)



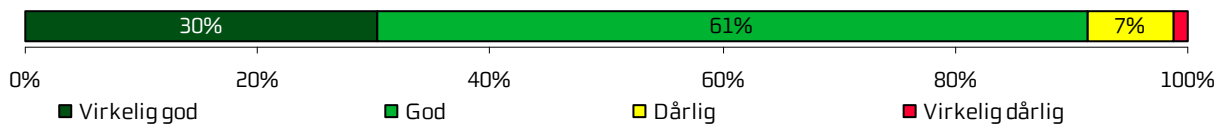
Samlet indtryk af indlæggelse (n=266)



Samlet indtryk af lokaler (n=270)



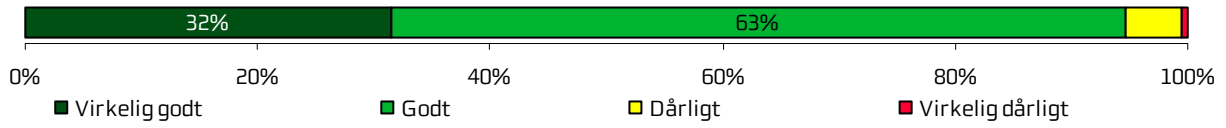
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=265)



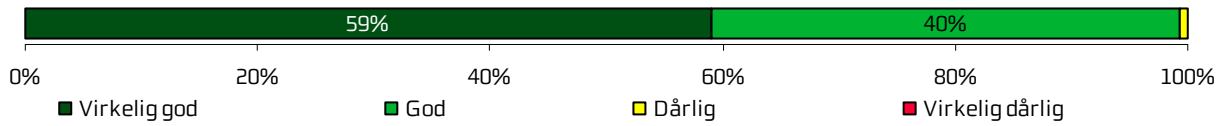
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	97 %	97 %	99 %	88 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98 %	99 %	98 %	99 %	89 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	98 %	97 %	99 %	98 %	76 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	91 %	94 %	-	99 % *	87 %	93 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

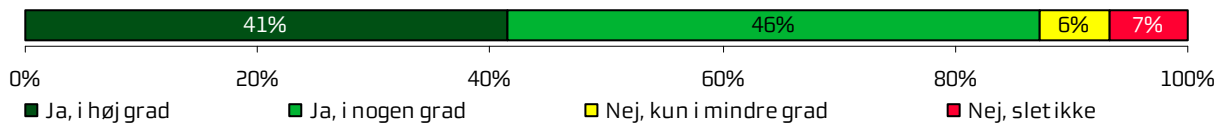
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=207)



Modtagelse på afdelingen (n=269)



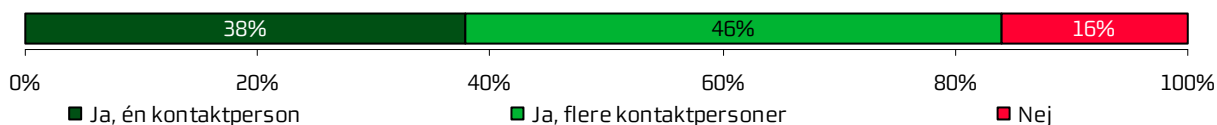
Information om ventetid ved modtagelse (n=119)



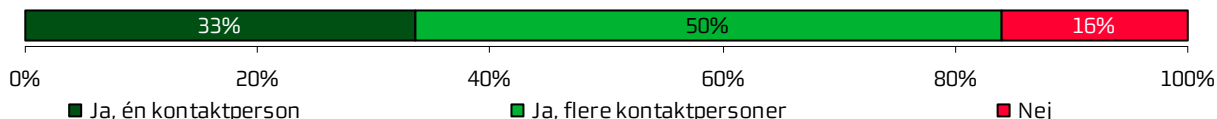
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	95 %	94 %	92 %	100 % *	84 % *	94 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99 %	100 %	99 %	100 %	95 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	87 %	87 %	83 %	92 %	65 % *	76 % *

Personale

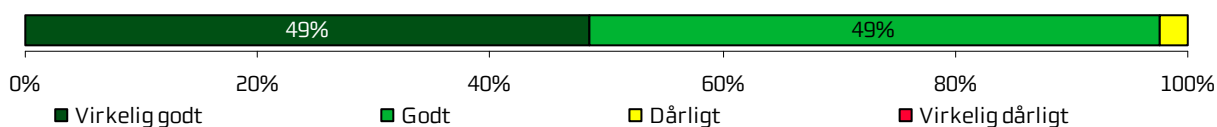
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=264)



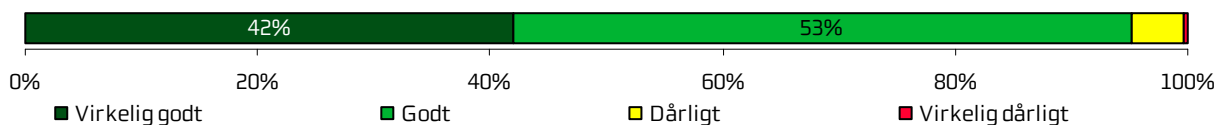
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=208)



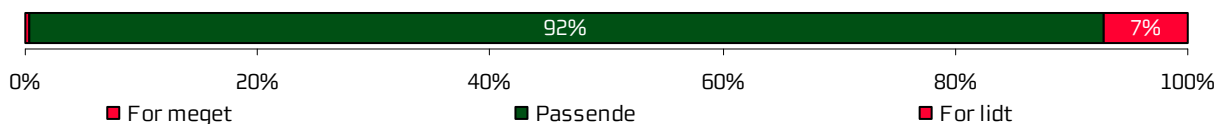
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=164)



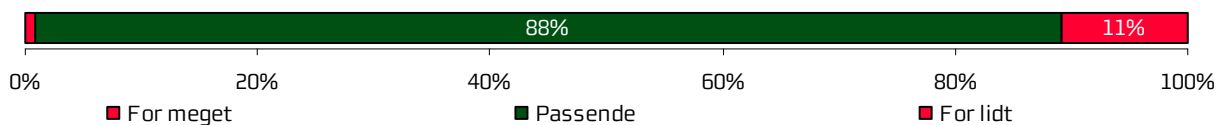
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=249)



Medinddragelse af patienter (n=265)



Medinddragelse af pårørende (n=215)



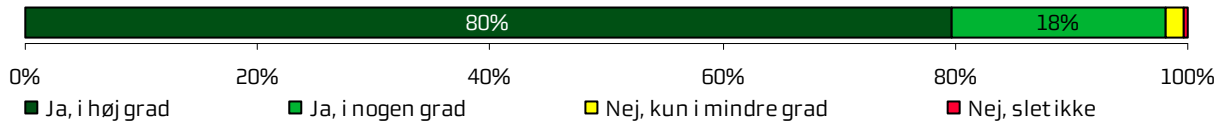
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=265)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	84 %	85 %	90 %	95 % *	76 % *	85 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	84 %	86 %	91 % *	97 % *	76 % *	85 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	100 %	-	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	96 %	99 % *	99 % *	85 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92 %	91 %	94 %	97 % *	85 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	89 %	90 %	95 % *	79 % *	87 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	96 %	95 %	93 %	98 %	85 % *	93 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=265)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	100 %	100 % *	93 % *	98 % *

Behandlingsforløb

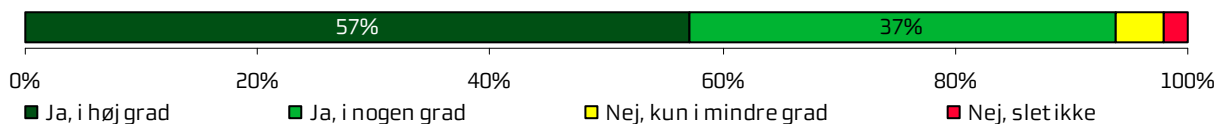
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=270)



Behandlingen levede op til forventninger (n=261)



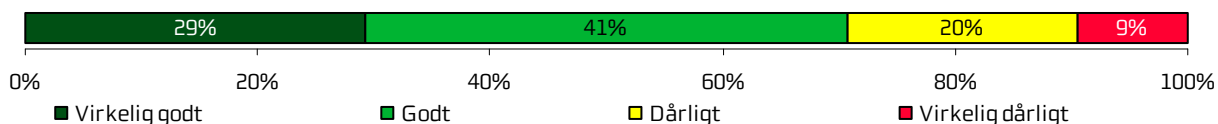
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=254)



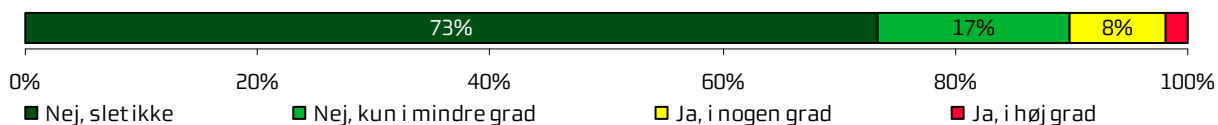
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=263)



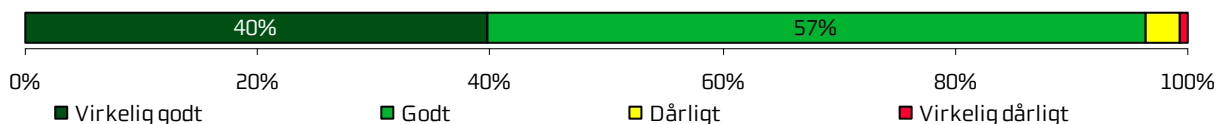
Personalets håndtering af fejl (n=31)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=253)



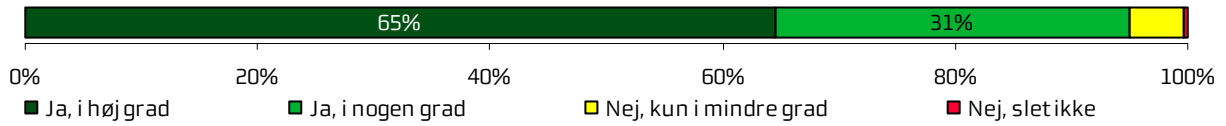
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=165)



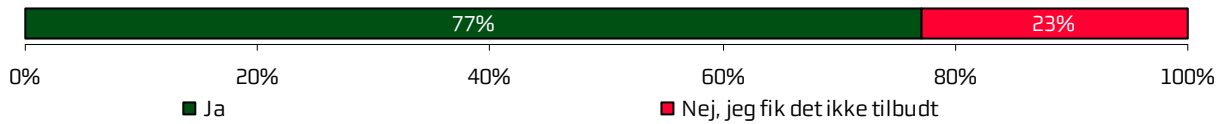
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	97 %	97 %	95 %	98 %	78 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	94 %	95 %	98 % *	85 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	94 %	94 %	95 %	97 % *	83 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	86 %	87 %	86 %	94 % *	80 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71 %	85 %	68 %	91 % *	54 %	66 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	90 %	89 %	89 %	93 %	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	96 %	98 %	98 %	98 %	84 % *	92 % *

Information

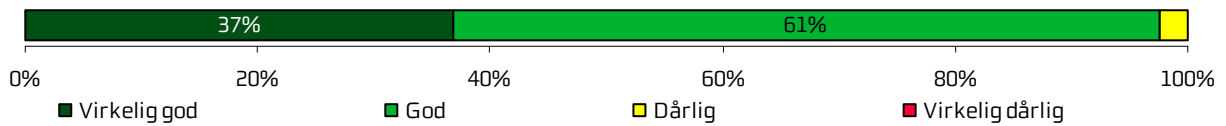
Personalet givet den information, du havde brug for (n=264)



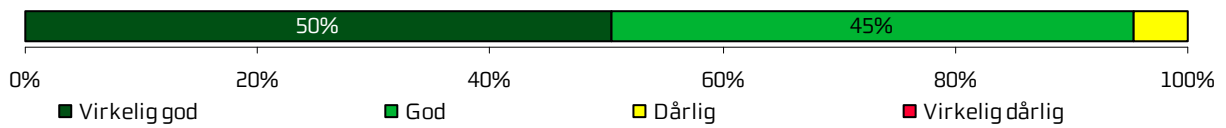
Modtaget skriftlig information (n=223)



Vurdering af skriftlig information (n=165)



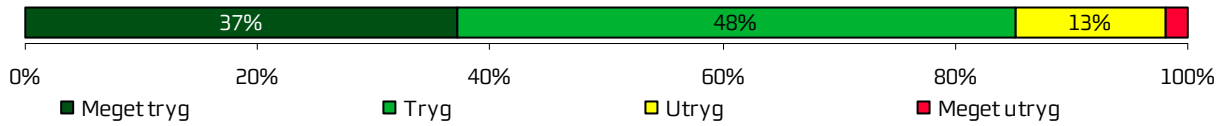
Vurdering af mundtlig information (n=266)



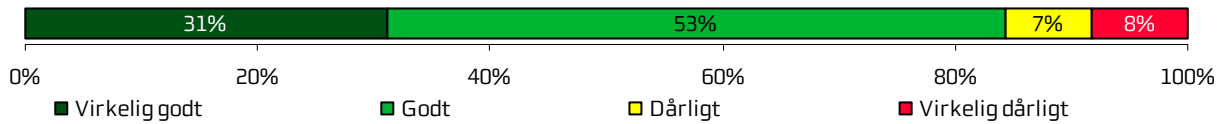
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	95 %	95 %	-	97 %	85 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	77 %	77 %	84 %	87 % *	52 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98 %	98 %	96 %	100 % *	93 %	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	95 %	96 %	97 %	98 %	87 % *	94 % *

Udskrivelse

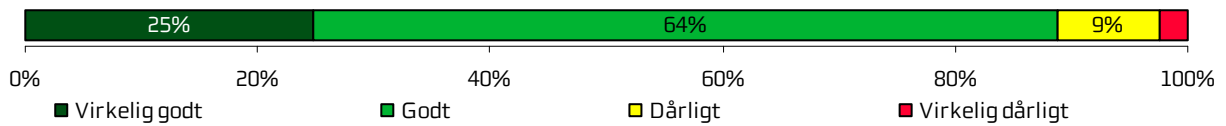
Tryghed ved udskrivelse (n=267)



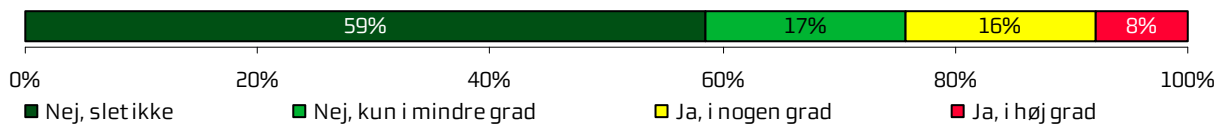
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=91)



Orientering af praktiserende læge (n=130)



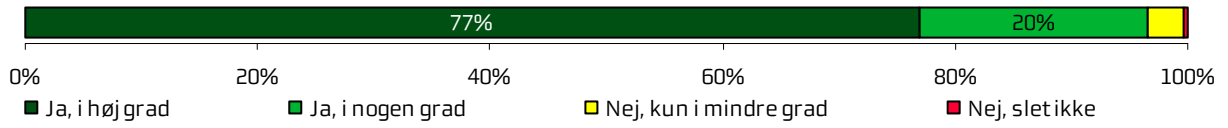
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=239)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	85 %	89 %	87 %	96 % *	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	84 %	83 %	90 %	95 % *	80 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	89 %	90 %	83 %	97 % *	77 % *	87 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76 %	78 %	74 %	82 %	59 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=260)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	97 %	98 %	100 % *	90 % *	96 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

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

Løbenr.: >>lobnr<<

23. oktober 2012

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 2012**.

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 2012, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2013. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

Spørgeskema om indlæggelse på

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

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

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lbnr<<

16. november 2012

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. 3. december 2012**. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

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 inklusiv kommentarfelt, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de indlagte patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelt samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfeltene 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 9. august-31. oktober 2012 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 afdelingerne 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 14.233 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.440 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 73 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 2010 og 2011 begge år på 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 59 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	73%	100%
Køn		
Mand	66%	67%
Kvinde	34%	33%
Aldersgruppe		
Under 20 år	7%	10%
20-39 år	2%	4%
40-59 år	18%	20%
60-79 år	64%	58%
80 år eller derover	9%	9%

I Region Midtjylland gælder det for indlagte patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Disse tendenser er generelle, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende personalet og det samlede indtryk.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for afdelingens resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan det således 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 2010 og 2011 samt 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 2012. 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 bedste og dårligste placerede afdeling
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		274		100%
Køn				
Mand		180		66%
Kvinde		94		34%
Aldersgruppe				
Under 20 år		20		7%
20-39 år		5		2%
40-59 år		50		18%
60-79 år		174		64%
80 år eller derover		25		9%
Skema udfyldt af				
Patienten		240		92%
Pårørende		21		8%
Modersmål				
Dansk		261		97%
Ikke dansk		9		3%
Indlæggelsesform				
Akut		49		18%
Planlagt		225		82%
Afsnitsnavn				
T-Fælles		93		34%
T-INTERMEDIÆR		6		2%
T3		89		32%
T2		86		31%

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	47	51	2	0	246	19
Køn						
Mand	47	51	2	0	162	13
Kvinde	46	52	0	1	84	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	42	58	0	0	19	1
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	47	51	2	0	47	2
60-79 år	48	50	1	1	153	14
80 år eller derover	52	44	4	0	23	1
Skema udfyldt af						
Patienten	50	48	1	0	219	18
Pårørende	27	73	0	0	18	1
Modersmål						
Dansk	46	52	2	0	234	19
Ikke dansk	57	43	0	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	40	57	3	0	37	9
Planlagt	48	50	1	0	209	10
Afsnitsnavn						
T-Fælles	59	38	2	1	87	5
T-INTERMEDIÆR	40	60	0	0	5	1
T3	38	60	1	0	73	12
T2	42	57	1	0	81	1

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	54	44	2	0	266
Køn					
Mand	55	44	1	0	176
Kvinde	52	44	3	0	90
Aldersgruppe					
Under 20 år	60	40	0	0	20
20-39 år	39	61	0	0	5
40-59 år	48	52	0	0	50
60-79 år	54	43	2	0	167
80 år eller derover	67	33	0	0	24
Skema udfyldt af					
Patienten	57	41	2	0	237
Pårørende	29	71	0	0	20
Modersmål					
Dansk	54	45	2	0	254
Ikke dansk	67	33	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	52	48	0	0	47
Planlagt	55	43	2	0	219
Afsnitsnavn					
T-Fælles	57	42	1	0	91
T-INTERMEDIÆR	67	33	0	0	6
T3	47	51	2	0	86
T2	59	40	1	0	83

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	57	2	0	270
Køn					
Mand	44	54	2	1	177
Kvinde	35	62	3	0	93
Aldersgruppe					
Under 20 år	25	75	0	0	20
20-39 år	61	39	0	0	5
40-59 år	32	68	0	0	50
60-79 år	46	52	2	1	170
80 år eller derover	30	59	11	0	25
Skema udfyldt af					
Patienten	43	55	2	0	238
Pårørende	25	75	0	0	20
Modersmål					
Dansk	40	58	2	0	258
Ikke dansk	44	46	0	10	9
Indlæggelsesform					
Akut	48	50	2	0	46
Planlagt	39	59	2	0	224
Afsnitsnavn					
T-Fælles	57	43	0	0	92
T-INTERMEDIÆR	50	50	0	0	6
T3	31	67	2	0	88
T2	32	62	5	1	84

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	30	61	7	1	265
Køn					
Mand	34	58	6	2	175
Kvinde	23	67	10	0	90
Aldersgruppe					
Under 20 år	54	35	5	5	20
20-39 år	82	18	0	0	5
40-59 år	25	71	4	0	50
60-79 år	28	64	7	1	165
80 år eller derover	25	55	19	0	25
Skema udfyldt af					
Patienten	30	62	7	1	234
Pårørende	35	65	0	0	20
Modersmål					
Dansk	30	62	7	1	253
Ikke dansk	34	46	10	10	9
Indlæggelsesform					
Akut	27	64	10	0	44
Planlagt	31	61	7	1	221
Afsnitsnavn					
T-Fælles	38	58	3	0	91
T-INTERMEDIÆR	17	83	0	0	6
T3	26	62	9	2	87
T2	26	62	11	1	81

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	32	63	5	1	207	3	49
Køn							
Mand	29	64	6	1	144	2	27
Kvinde	38	60	2	0	63	1	22
Aldersgruppe							
Under 20 år	36	58	5	0	19	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0	2
40-59 år	32	65	3	0	37	0	10
60-79 år	29	67	5	0	129	1	33
80 år eller derover	47	44	9	0	20	1	4
Skema udfyldt af							
Patienten	32	63	4	1	184	2	39
Pårørende	42	49	9	0	12	1	8
Modersmål							
Dansk	32	63	5	1	197	3	48
Ikke dansk	39	61	0	0	8	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	49
Planlagt	32	63	5	1	207	3	0
Afsnitsnavn							
T-Fælles	37	60	3	0	78	0	10
T-INTERMEDIÆR	-	-	-	-	3	0	2
T3	26	65	8	2	62	2	22
T2	28	67	5	0	64	1	15

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	59	40	1	0	269
Køn					
Mand	61	38	1	0	179
Kvinde	55	44	1	0	90
Aldersgruppe					
Under 20 år	60	40	0	0	20
20-39 år	39	61	0	0	5
40-59 år	56	44	0	0	48
60-79 år	58	41	1	0	171
80 år eller derover	73	23	4	0	25
Skema udfyldt af					
Patienten	60	39	1	0	236
Pårørende	53	47	0	0	21
Modersmål					
Dansk	59	40	0	0	257
Ikke dansk	44	46	10	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	72	28	0	0	46
Planlagt	56	43	1	0	223
Afsnitsnavn					
T-Fælles	66	34	0	0	92
T-INTERMEDIÆR	100	0	0	0	6
T3	49	51	0	0	86
T2	59	39	2	0	85

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	41	46	6	7	119	12
Køn						
Mand	39	47	7	7	76	7
Kvinde	45	44	5	6	43	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	13	60	14	14	15	1
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	47	38	8	7	26	1
60-79 år	50	42	3	5	60	8
80 år eller derover	35	59	6	0	15	1
Skema udfyldt af						
Patienten	41	47	5	7	110	8
Pårørende	58	30	13	0	7	2
Modersmål						
Dansk	41	46	6	7	114	10
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2
Indlæggelsesform						
Akut	50	50	0	0	8	3
Planlagt	41	46	6	7	111	9
Afsnitsnavn						
T-Fælles	59	31	3	6	32	3
T-INTERMEDIÆR	-	-	-	-	4	0
T3	35	48	8	8	48	5
T2	31	57	6	6	35	4

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	38	46	16	264
Køn				
Mand	37	47	16	174
Kvinde	40	44	16	90
Aldersgruppe				
Under 20 år	30	65	5	20
20-39 år	0	39	61	5
40-59 år	24	52	24	50
60-79 år	43	43	14	166
80 år eller derover	49	39	12	23
Skema udfyldt af				
Patienten	39	46	15	234
Pårørende	30	47	22	19
Modersmål				
Dansk	39	45	16	252
Ikke dansk	22	55	23	9
Indlæggelsesform				
Akut	30	56	14	44
Planlagt	39	44	16	220
Afsnitsnavn				
T-Fælles	53	36	11	90
T-INTERMEDIÆR	40	20	40	5
T3	26	55	20	86
T2	34	51	16	83

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (Omfatter kun patienter, som har været indlagt mere end TO døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	33	50	16	208
Køn				
Mand	35	51	14	139
Kvinde	31	49	20	69
Aldersgruppe				
Under 20 år	32	63	5	19
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	20	56	24	36
60-79 år	37	49	14	131
80 år eller derover	46	39	16	18
Skema udfyldt af				
Patienten	35	51	14	181
Pårørende	29	53	19	17
Modersmål				
Dansk	34	49	17	200
Ikke dansk	34	66	0	6
Indlæggelsesform				
Akut	27	56	17	37
Planlagt	35	49	16	171
Afsnitsnavn				
T-Fælles	48	46	6	52
T-INTERMEDIÆR	40	20	40	5
T3	24	55	21	75
T2	33	51	16	76

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	49	49	2	0	164	9
Køn						
Mand	46	51	3	0	112	7
Kvinde	54	46	0	0	52	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	30	70	0	0	17	1
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	58	38	4	0	26	1
60-79 år	50	48	2	0	106	5
80 år eller derover	42	51	7	0	13	2
Skema udfyldt af						
Patienten	50	48	2	0	145	8
Pårørende	45	55	0	0	13	1
Modersmål						
Dansk	48	50	2	0	157	9
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	64	32	4	0	29	2
Planlagt	45	53	2	0	135	7
Afsnitsnavn						
T-Fælles	58	38	4	0	48	1
T-INTERMEDIÆR	-	-	-	-	3	0
T3	44	56	0	0	55	4
T2	41	55	3	0	58	4

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	42	53	4	0	249	17
Køn						
Mand	42	53	5	1	165	13
Kvinde	43	54	3	0	84	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	25	75	0	0	20	0
20-39 år	18	61	21	0	5	0
40-59 år	50	48	0	2	44	5
60-79 år	43	52	5	0	156	12
80 år eller derover	42	50	8	0	24	0
Skema udfyldt af						
Patienten	43	52	4	0	221	14
Pårørende	39	55	6	0	18	2
Modersmål						
Dansk	42	53	4	0	238	16
Ikke dansk	38	50	12	0	8	1
Indlæggelsesform						
Akut	60	35	5	0	39	5
Planlagt	39	57	4	0	210	12
Afsnitsnavn						
T-Fælles	47	48	5	1	86	5
T-INTERMEDIÆR	33	67	0	0	6	0
T3	37	59	4	0	79	7
T2	44	51	5	0	78	5

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	92	7	265
Køn				
Mand	0	95	5	175
Kvinde	1	88	11	90
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	90	10	20
20-39 år	0	100	0	5
40-59 år	0	96	4	50
60-79 år	1	91	8	168
80 år eller derover	0	96	4	22
Skema udfyldt af				
Patienten	0	93	6	235
Pårørende	0	83	17	18
Modersmål				
Dansk	0	92	8	254
Ikke dansk	0	100	0	8
Indlæggelsesform				
Akut	0	89	11	44
Planlagt	0	93	6	221
Afsnitsnavn				
T-Fælles	0	92	8	92
T-INTERMEDIÆR	0	100	0	5
T3	0	92	8	86
T2	1	93	6	82

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	88	11	215	50
Køn					
Mand	1	89	10	145	31
Kvinde	1	86	13	70	19
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	83	17	18	1
20-39 år	-	-	-	3	2
40-59 år	0	91	9	33	17
60-79 år	1	87	11	139	29
80 år eller derover	0	91	9	22	1
Skema udfyldt af					
Patienten	0	89	11	184	49
Pårørende	5	78	17	19	1
Modersmål					
Dansk	0	89	11	206	47
Ikke dansk	17	66	17	6	3
Indlæggelsesform					
Akut	0	88	12	34	9
Planlagt	1	88	11	181	41
Afsnitsnavn					
T-Fælles	2	82	17	65	27
T-INTERMEDIÆR	0	100	0	5	0
T3	0	88	12	69	15
T2	1	93	5	76	8

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	70	26	3	2	265	6
Køn						
Mand	70	28	2	0	172	6
Kvinde	69	22	4	4	93	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	58	42	0	0	19	1
20-39 år	61	39	0	0	5	0
40-59 år	72	27	2	0	49	1
60-79 år	71	23	4	2	167	4
80 år eller derover	69	27	4	0	25	0
Skema udfyldt af						
Patienten	71	25	2	2	234	5
Pårørende	62	27	11	0	19	1
Modersmål						
Dansk	70	26	3	2	254	5
Ikke dansk	63	26	12	0	8	1
Indlæggelsesform						
Akut	79	19	2	0	46	0
Planlagt	68	27	3	2	219	6
Afsnitsnavn						
T-Fælles	78	20	1	1	89	3
T-INTERMEDIÆR	100	0	0	0	6	0
T3	61	34	2	2	85	2
T2	68	25	6	1	85	1

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	80	18	2	0	265	4
Køn						
Mand	82	16	2	0	175	3
Kvinde	75	23	1	1	90	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	85	15	0	0	20	0
20-39 år	61	18	21	0	5	0
40-59 år	76	22	2	0	50	0
60-79 år	81	17	1	1	166	3
80 år eller derover	76	20	4	0	24	1
Skema udfyldt af						
Patienten	81	18	1	0	236	1
Pårørende	82	18	0	0	17	3
Modersmål						
Dansk	79	19	2	0	253	4
Ikke dansk	79	21	0	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	81	17	2	0	45	1
Planlagt	80	19	1	0	220	3
Afsnitsnavn						
T-Fælles	83	14	2	0	90	1
T-INTERMEDIÆR	100	0	0	0	6	0
T3	76	21	1	1	85	2
T2	77	21	1	0	84	1

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	34	2	1	270	1
Køn						
Mand	62	34	3	1	178	0
Kvinde	64	32	1	2	92	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	60	40	0	0	20	0
20-39 år	39	39	0	21	5	0
40-59 år	59	39	2	0	50	0
60-79 år	65	32	2	1	170	1
80 år eller derover	68	24	4	4	25	0
Skema udfyldt af						
Patienten	65	32	2	1	238	1
Pårørende	49	40	5	5	20	0
Modersmål						
Dansk	63	33	2	1	258	1
Ikke dansk	56	44	0	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	57	32	6	5	45	1
Planlagt	64	34	1	0	225	0
Afsnitsnavn						
T-Fælles	74	21	4	1	91	1
T-INTERMEDIÆR	50	50	0	0	6	0
T3	57	40	1	2	88	0
T2	59	40	1	0	85	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	23	4	3	261	9
Køn						
Mand	71	22	3	3	175	4
Kvinde	70	24	5	1	86	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	76	24	0	0	20	0
20-39 år	61	0	18	21	5	0
40-59 år	73	25	2	0	48	2
60-79 år	69	23	4	4	163	7
80 år eller derover	76	20	4	0	25	0
Skema udfyldt af						
Patienten	73	21	4	2	230	8
Pårørende	63	28	0	10	21	0
Modersmål						
Dansk	72	22	4	3	250	8
Ikke dansk	50	38	11	0	8	1
Indlæggelsesform						
Akut	74	21	0	5	44	3
Planlagt	70	23	5	2	217	6
Afsnitsnavn						
T-Fælles	73	18	6	3	89	2
T-INTERMEDIÆR	60	40	0	0	5	1
T3	65	30	2	2	83	4
T2	76	18	4	2	84	2

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	37	4	2	254	12
Køn						
Mand	58	36	4	2	170	8
Kvinde	55	38	5	2	84	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	64	36	0	0	19	1
20-39 år	21	18	21	39	5	0
40-59 år	63	37	0	0	48	2
60-79 år	55	39	4	2	158	9
80 år eller derover	59	24	17	0	24	0
Skema udfyldt af						
Patienten	57	36	4	2	224	10
Pårørende	50	50	0	0	20	1
Modersmål						
Dansk	58	36	4	2	243	11
Ikke dansk	38	50	0	12	8	1
Indlæggelsesform						
Akut	54	39	4	2	44	3
Planlagt	58	36	4	2	210	9
Afsnitsnavn						
T-Fælles	67	25	5	2	83	6
T-INTERMEDIÆR	67	17	17	0	6	0
T3	49	48	1	2	82	4
T2	54	39	6	1	83	2

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	263
Køn			
Mand	84	16	173
Kvinde	90	10	90
Aldersgruppe			
Under 20 år	80	20	20
20-39 år	61	39	5
40-59 år	88	12	48
60-79 år	86	14	166
80 år eller derover	88	12	24
Skema udfyldt af			
Patienten	87	13	230
Pårørende	75	25	21
Modersmål			
Dansk	85	15	251
Ikke dansk	100	0	9
Indlæggelsesform			
Akut	82	18	46
Planlagt	87	13	217
Afsnitsnavn			
T-Fælles	92	8	88
T-INTERMEDIÆR	83	17	6
T3	82	18	84
T2	84	16	85

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	29	41	20	9	31	4
Køn						
Mand	29	43	17	12	25	3
Kvinde	31	34	34	0	6	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	0	58	23	19	5	1
60-79 år	33	34	22	11	18	2
80 år eller derover	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	29	37	26	8	24	3
Pårørende	21	59	0	20	5	0
Modersmål						
Dansk	29	41	20	9	31	4
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	51	35	0	14	6	1
Planlagt	24	43	25	8	25	3
Afsnitsnavn						
T-Fælles	20	0	40	40	5	1
T-INTERMEDIÆR	-	-	-	-	1	0
T3	38	38	23	0	13	2
T2	25	58	8	8	12	1

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	73	17	8	2	253	10
Køn						
Mand	71	18	9	2	166	7
Kvinde	78	14	7	1	87	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	55	24	20	0	20	0
20-39 år	39	39	21	0	5	0
40-59 år	80	15	6	0	49	1
60-79 år	77	14	6	3	158	7
80 år eller derover	58	29	13	0	21	2
Skema udfyldt af						
Patienten	74	17	8	2	222	9
Pårørende	61	19	15	5	20	0
Modersmål						
Dansk	73	17	9	2	241	10
Ikke dansk	90	10	0	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	78	18	0	4	45	1
Planlagt	72	16	10	1	208	9
Afsnitsnavn						
T-Fælles	86	7	5	2	84	4
T-INTERMEDIÆR	67	33	0	0	6	0
T3	69	20	11	0	84	3
T2	65	22	10	4	79	3

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	40	57	3	1	165	5	95
Køn							
Mand	37	59	4	1	107	4	64
Kvinde	45	53	2	0	58	1	31
Aldersgruppe							
Under 20 år	46	54	0	0	13	0	7
20-39 år	-	-	-	-	4	0	1
40-59 år	45	52	3	0	31	1	18
60-79 år	39	56	4	1	101	4	61
80 år eller derover	33	67	0	0	16	0	8
Skema udfyldt af							
Patienten	41	55	4	0	139	4	89
Pårørende	34	60	0	6	18	1	2
Modersmål							
Dansk	39	57	3	1	156	5	92
Ikke dansk	34	66	0	0	6	0	3
Indlæggelsesform							
Akut	41	59	0	0	29	4	13
Planlagt	39	56	4	1	136	1	82
Afsnitsnavn							
T-Fælles	54	40	4	2	50	2	36
T-INTERMEDIÆR	40	60	0	0	5	0	1
T3	36	62	2	0	50	1	36
T2	30	67	3	0	60	2	22

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	65	31	5	0	264
Køn					
Mand	67	29	3	0	175
Kvinde	59	33	7	1	89
Aldersgruppe					
Under 20 år	70	30	0	0	20
20-39 år	39	39	21	0	5
40-59 år	61	33	6	0	49
60-79 år	66	30	4	0	165
80 år eller derover	63	24	9	4	25
Skema udfyldt af					
Patienten	67	29	4	0	232
Pårørende	49	46	5	0	20
Modersmål					
Dansk	64	31	5	0	254
Ikke dansk	71	29	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	65	33	2	0	46
Planlagt	64	30	5	0	218
Afsnitsnavn					
T-Fælles	74	21	4	0	89
T-INTERMEDIÆR	67	17	17	0	6
T3	53	42	5	0	86
T2	66	29	4	1	83

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 (før/under)	Nej, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	50	13	14	23	223	31
Køn						
Mand	53	13	16	18	148	20
Kvinde	42	14	10	33	75	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	57	0	32	11	19	1
20-39 år	21	36	0	43	5	0
40-59 år	50	13	13	24	43	5
60-79 år	49	14	12	24	136	25
80 år eller derover	51	15	15	20	20	0
Skema udfyldt af						
Patienten	53	14	13	20	193	29
Pårørende	22	11	22	45	18	2
Modersmål						
Dansk	50	13	15	22	214	30
Ikke dansk	58	13	0	29	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	16	29	9	46	33	12
Planlagt	56	10	15	19	190	19
Afsnitsnavn						
T-Fælles	64	11	5	20	76	11
T-INTERMEDIAÆR	40	20	0	40	5	0
T3	46	6	17	32	72	12
T2	37	26	23	14	70	8

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	61	2	0	165	0
Køn						
Mand	36	60	3	0	117	0
Kvinde	37	63	0	0	48	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	38	62	0	0	16	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	39	61	0	0	31	0
60-79 år	35	62	3	0	101	0
80 år eller derover	44	56	0	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	38	59	3	0	148	0
Pårørende	18	82	0	0	10	0
Modersmål						
Dansk	36	62	2	0	159	0
Ikke dansk	60	21	19	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	26	67	7	0	15	0
Planlagt	38	60	2	0	150	0
Afsnitsnavn						
T-Fælles	37	61	2	0	59	0
T-INTERMEDIÆR	-	-	-	-	3	0
T3	33	65	2	0	46	0
T2	40	56	4	0	57	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	50	45	5	0	266
Køn					
Mand	51	45	4	0	175
Kvinde	49	46	6	0	91
Aldersgruppe					
Under 20 år	51	49	0	0	20
20-39 år	39	21	39	0	5
40-59 år	48	50	2	0	50
60-79 år	49	46	5	0	167
80 år eller derover	68	28	4	0	24
Skema udfyldt af					
Patienten	52	43	5	0	235
Pårørende	45	55	0	0	20
Modersmål					
Dansk	50	45	5	0	254
Ikke dansk	55	45	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	51	47	2	0	45
Planlagt	50	45	5	0	221
Afsnitsnavn					
T-Fælles	55	38	7	0	92
T-INTERMEDIÆR	80	20	0	0	5
T3	45	51	5	0	85
T2	49	49	2	0	84

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	37	48	13	2	267
Køn					
Mand	40	49	10	1	175
Kvinde	32	46	18	4	92
Aldersgruppe					
Under 20 år	27	47	21	5	19
20-39 år	39	61	0	0	5
40-59 år	43	52	4	0	49
60-79 år	37	46	15	2	169
80 år eller derover	33	50	12	4	25
Skema udfyldt af					
Patienten	40	48	11	1	236
Pårørende	12	51	32	5	19
Modersmål					
Dansk	37	48	13	2	256
Ikke dansk	38	62	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	36	47	15	2	45
Planlagt	38	48	12	2	222
Afsnitsnavn					
T-Fælles	48	45	7	0	91
T-INTERMEDIÆR	33	33	33	0	6
T3	33	47	17	3	86
T2	30	55	13	2	84

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	31	53	7	8	91	19	151
Køn							
Mand	32	57	7	4	56	13	105
Kvinde	29	47	8	16	35	6	46
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	4	2	13
20-39 år	-	-	-	-	3	1	1
40-59 år	27	64	9	0	11	4	35
60-79 år	35	46	7	12	55	8	100
80 år eller derover	23	60	11	7	18	4	2
Skema udfyldt af							
Patienten	35	52	7	6	74	16	140
Pårørende	9	73	0	18	12	0	7
Modersmål							
Dansk	32	53	7	9	86	19	144
Ikke dansk	21	60	19	0	5	0	4
Indlæggelsesform							
Akut	53	40	0	8	28	2	17
Planlagt	21	59	11	9	63	17	134
Afsnitsnavn							
T-Fælles	44	40	12	4	25	6	57
T-INTERMEDIÆR	-	-	-	-	4	1	1
T3	32	50	0	18	28	8	51
T2	21	68	12	0	34	4	42

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	25	64	9	2	130	138
Køn						
Mand	24	64	9	3	79	96
Kvinde	25	65	8	2	51	42
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	14
20-39 år	-	-	-	-	3	2
40-59 år	23	59	18	0	22	28
60-79 år	25	65	9	2	87	83
80 år eller derover	36	64	0	0	14	11
Skema udfyldt af						
Patienten	25	64	9	2	112	124
Pårørende	16	67	8	8	13	7
Modersmål						
Dansk	24	64	9	3	125	132
Ikke dansk	-	-	-	-	4	4
Indlæggelsesform						
Akut	50	31	12	8	28	19
Planlagt	18	74	8	1	102	119
Afsnitsnavn						
T-Fælles	27	69	2	2	48	44
T-INTERMEDIÆR	-	-	-	-	4	2
T3	25	56	13	6	32	54
T2	22	70	9	0	46	38

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	59	17	16	8	239	27
Køn						
Mand	56	18	15	10	159	17
Kvinde	63	15	18	4	80	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	53	26	16	5	19	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	69	14	12	5	43	7
60-79 år	57	18	15	10	153	16
80 år eller derover	58	5	32	5	20	3
Skema udfyldt af						
Patienten	58	18	16	8	210	24
Pårørende	62	16	16	5	19	1
Modersmål						
Dansk	59	17	17	8	228	26
Ikke dansk	52	12	12	25	8	1
Indlæggelsesform						
Akut	53	17	25	5	37	9
Planlagt	60	17	15	9	202	18
Afsnitsnavn						
T-Fælles	63	9	16	12	81	9
T-INTERMEDIÆR	40	40	20	0	5	1
T3	51	21	21	7	75	12
T2	64	21	10	5	78	5

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	77	20	3	0	260	7
Køn						
Mand	78	20	2	1	171	4
Kvinde	76	19	5	0	89	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	75	25	0	0	20	0
20-39 år	82	18	0	0	5	0
40-59 år	73	23	4	0	48	2
60-79 år	78	18	3	1	163	5
80 år eller derover	76	20	4	0	24	0
Skema udfyldt af						
Patienten	78	19	3	0	229	7
Pårørende	70	25	0	5	20	0
Modersmål						
Dansk	77	19	3	0	249	6
Ikke dansk	63	37	0	0	8	1
Indlæggelsesform						
Akut	78	17	2	2	46	1
Planlagt	77	20	3	0	214	6
Afsnitsnavn						
T-Fælles	84	12	2	1	89	2
T-INTERMEDIÆR	83	17	0	0	6	0
T3	72	24	4	0	82	4
T2	73	23	4	0	83	1

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.












Tabel 37. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			17
Kommunikation og information			6
Kontaktperson			1
Kvalitet i behandling			27
Pleje			5
Relationer til personale			14
Ventetid			0

Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T

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


ID	Kommentarer - T-Fælles	Samlet indtryk
11	Jeg kom ind akut.	Godt
17	Forundersøgelsen: Blev undersøgt af læge NN, der i sin journal havde noteret "færdigbehandlet", uden egentlig behandling havde fundet sted. Efterfølgende perfekt behandling.	Virkelig godt
18	Der gik over syv måneder fra kontakt til operation. Jeg VAR opgivet undervejs.	Godt
21	Jeg blev overført fra et sygehus, var bevidstløs imens jeg var på et andet sygehus, overføres til et tredje sygehus. Kan ikke svare.	Uoplyst
23	Ved en af forundersøgelserne var lægen [svær at forstå]. Kan skabe frustrationer ved patienten, når kommunikationen ikke er optimal.	Virkelig godt
24	Jeg kontaktede selv afdelingen inden jeg blev indlagt, for at gøre opmærksom på, at jeg var interesseret i at blive indkaldt, hvis der skulle blive et afbud til operationslisten. Blev indkaldt [nogle] dage senere.	Virkelig godt
28	Informationsbrevet manglede oplysning om ændring i medicinering. Jeg skulle erstatte piller med indsprøjtninger, som jeg kunne oplyse sygehuset om.	Godt
32	Inden jeg blev indlagt, var jeg til samtale på [sygehuset] nogle gange, først ved den sidste samtale blev jeg klar over, hvad de ville gøre ved mig. Men det var ikke en samtale, jeg brød mig om, nærmest som det var noget, der bare skulle overstås.	Godt
ID	Kommentarer - T3	Samlet indtryk
10	Det var akut.	Godt
11	Ingen ventetid. Ringet op en onsdag og til samtale [nogle dage senere] og opereret [kort tid efter].	Godt
12	kan ikke svare, da jeg var indlagt på et andet hospital før Skejby.	Uoplyst
17	Blev indlagt forholdsvis akut.	Virkelig godt
18	Der manglede kommunikation mellem afdelingerne på de to sygehuse. Derfor ingen indkaldelse fra Skejby, før jeg selv rykkede.	Virkelig godt
23	Jeg fik at vide [først på ugen], at jeg skulle indlægges [senere på ugen] og til operation fredag, så der var jo ligesom ingen ventetid.	Uoplyst
25	100 procent professionel behandling fra indskrivning, til jeg forlod Skejby. Meget positiv oplevelse!	Virkelig godt
28	Indlæggelse skete efter vores valg.	Virkelig godt
30	Lang ventetid ved forundersøgelse.	Uoplyst
32	Indlagt akut på hjerteafdeling.	Virkelig godt
33	Træls at sidde og vente på at snakke med fire forskellige [hele dagen]. Så er det en lang dag.	Godt
37	Jeg blev akut indlagt efter overførelse fra andet hospital.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - T2	Samlet indtryk
3	Jeg fik en nat store smerter og bad min hustru ringe 112, og blev via andet sygehus kørt til Skejby.	Virkelig godt

 8	Indlagt akut.	Godt
 10	Information vedrørende min sygdom og forløbet var virkelig dårlig.	Godt
 19	Blev overført fra andet sygehus aftenen før min operation.	Virkelig godt
 25	[Midt i foråret] viste en ultralydsscanning, at min hjerteklap i aorta var meget tilkalket, og at en udskiftning var påkrævet. Jeg ville høre nærmere i løbet af 8-10 dage. Først [en måned] efter, fik jeg besked om indlæggelse [først på sommeren] for røntgenfremstilling af hjertets kranspulsåre, og [et par dage senere] fik jeg besked om en samtale med hjertekirurgen [senere på måneden]. Sidst på sommeren blev jeg opereret. Altså mere end 100 dage efter ultralydsundersøgelsen. Ventetiden var utrolig lang.	Virkelig godt
 27	Jeg havde det meget dårligt, så jeg husker ingenting om, da jeg kom fra den ene afdeling til den anden.	Virkelig godt
 28	Akut indlagt.	Virkelig godt
 29	Blev overflyttet fra andet sygehus.	Godt
 31	Jeg blev indlagt hurtigst muligt (inden for et døgn) i ambulance på [hospital].	Virkelig godt
 32	Flinke og dygtige ambulancefolk! Meget kompetente.	Godt
 34	Jeg blev indlagt, for at skulle opereres først. Men spøjst forløb.	Godt
 37	Kom fra B.	Godt

Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - T-Fælles	Modtagelsen
4	Stor, stor medmenneskelig forståelse og enorm omsorg.	Virkelig god
7	Nej.	God
14	Selve forløbet var aftalt på forhånd.	Virkelig god
15	Positiv. Skulle have været til om mandagen, men blev udsat til tirsdag, men var ok. God behandling, søde på afdelingen. Fik besked om, hvorfor behandlingen var udsat. Ok.	God
16	Kompetent/venlig/behagelig!	Virkelig god
23	Super.	Virkelig god
29	Smilet, venlighed, humoristiske. Angsten forsvandt.	Virkelig god
31	Høflig og venlig.	Virkelig god
32	Jeg blev modtaget meget fint. Følte mig mere tryk, end da jeg var til samtale før indlæggelsen.	Virkelig god
ID	Kommentarer - T3	Modtagelsen
6	Lidt svært at få kontakt med personalet, der sad i møde. Først [mere end en halv time] efter aftalt mødetid masede jeg selv ind for at høre, om jeg var ventet :-{	Uoplyst
7	Meget god.	Virkelig god
16	Behandlet pænt.	Virkelig god
24	Man følte sig velkommen.	Virkelig god
25	Dejlige mennesker med overskud til smil og nærvær i deres arbejde.	Virkelig god
29	De var venlige og søde. De svarede på spørgsmål, hvilket jeg synes er meget vigtigt.	God
31	Følte mig velkommen. Meget, meget venligt personale.	Virkelig god
32	Var ikke ved bevidsthed.	Uoplyst
ID	Kommentarer - T2	Modtagelsen
3	Jeg husker svagt, at der var en masse mennesker og tog imod mig, læger, sygeplejersker, og havde en følelse af, at der blev gjort alt for mig. Det blev der, de reddede mit liv. TAK FOR DET.	Virkelig god
15	Forundersøgelsesdagen med ventetid, siddende på en stol i mange timer fra [tidlig morgen] til [eftermiddag] uden hvile. Han er jo ikke rask.	God
17	En fin modtagelse med mange nyttige informationer som supplerede den skriftlige information, jeg havde modtaget inden indlæggelsen.	Virkelig god
22	Altid fin og imødekommende personale.	Virkelig god
29	Blev informeret om, hvad jeg skulle [igennem] i undersøgelsen.	Virkelig god
30	Der var styr på ALT.	Virkelig god
31	Jeg blev mødt med enestående omsorg, behandling, nærvær, effektresultat og kompetencer og relevante samtaler med kompetente læger.	Virkelig god

-  39 Min mand husker ikke noget. Han fik hjertestop og blev lagt i kunstig koma, men pårørende fik en meget god modtagelse. God

Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T

Hvilke(n) fejl oplevede du?





ID	Kommentarer - T-Fælles	Fejlhåndtering
9	Jeg mener, at da lægen skulle ind i mine årer, var der ikke plads på grund af forkalkninger, og derfor knoklede hun meget, og det tog noget længere tid end normalt. Måske er det derfor, at jeg har ondt i ryggen og specielt ondt de første [uger].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
12	[Komplikationer] efter operation. Nu [lang tid] efter er [alt] stadig ikke OK.	Dårligt
13	Ved rygmarsbedøvelse: Lægen giver lokalbedøvelse. Med det samme siger hun, at hun nu sætter kanylen ind i rygsøjlen. Sygeplejersken, som står foran og holder mig [ved] skuldrene, siger det er for tidligt. Desuagtet stikker lægen kanylen ind i ryggen, hvilket gør afsindigt ondt. Jeg bliver dårlig, får kvalme og koldsved. Må lægges ned på siden, til det går over, hvorefter kanylen indsættes. Efter at jeg er bedøvet, siger læge NN til mig, at hun nu har fri, og der er en ny, der tager over. Min konklusion er, at hun har forceret forløbet for at blive færdig til fyraften. Helt uacceptabelt dårlig oplevelse.	Virkelig dårligt
18	Det var en fejl, at den planlagte operation blev aflyst pga. bl.a. [] katetre. Jeg fik lagt et [andet] kateter, og så kunne jeg pludseligt opereres. Det skyldtes antageligt en positiv indsats fra en læge i [anden afdeling]. Da operationen blev aflyst, fik jeg at vide, at der ikke fandtes en plan B, men det gjorde der!	Dårligt
19	Blev presset for tidligt til at gå, med det resultat at jeg besvime, uden der var taget højde for at det kunne ske. Stor angst og tilbageslag til følge!	Virkelig dårligt
32	Under min første operation blev jeg dårlig og fik mange smerter i mit ene ben. Det gjorde jeg opmærksom på under operationen. Det svar, jeg fik af lægen, var, at vi var næsten færdig med operationen. Men det viste sig, det var en blodprop i benet, jeg havde fået, og den anden operation blev afbrudt. Mere husker jeg ikke før dagen efter, da lægen fortalte mig, at jeg nær havde mistet mit venstre ben. Ikke netop det jeg gerne ville høre fra den side.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - T3	Fejlhåndtering
2	Oplevede at bedøvelse var sket forkert.	Godt
3	Byttet rundt på venstre og højre side. Sagde, der var noget i venstre, som ikke var der.	Godt
4	Stålbarrer hjalp kun lidt.	Uoplyst
5	Blodprøver på udskrivelsesdagen blev ikke set. Fik først svar hos egen læge over 14 dage senere, hvilket sinkede det videre behandlingsforløb og forlængede rekreation. Eventuelt også medvirkende til ny indlæggelse pga. infektion bagefter.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
8	Operationen mislykkedes.	Godt
10	På anden afdeling: jeg har været indlagt af to omgange. Første gang var kommunikationen og generelt undersøgelsen af mig dårlig. Det var min far [], der satte gang i []scanningen, og operation på hospitalet.	Godt
13	På [afdelingen] på andet sygehus "prikkede" kirurgen hul på [den ene] lunge. Blev samme aften overført til Skejby [], hvor jeg fik en virkelig god og venlig behandling.	Virkelig godt
20	Der var en fejl med min bedøvelse. Jeg fik lagt et lille rør ind i ryggen, som gav bedøvelse. Men det lå for lavt, så det bedøvede min mave i stedet for brystkasse.	Virkelig godt
21	Da jeg første gang blev udskrevet, klappede min lunge sammen. Så tre timer efter jeg kom hjem, blev jeg indlagt på anden afdeling, og fik et nyt dræn. Blev overført til Skejby næste dag og fik [en uge] som indlagt. Siden er det gået ok.	Virkelig godt
22	Det smertekateter, der blev sat ind i ryggen på mig, faldt ud samme dag, som det var blevet sat ind, og jeg var dermed IKKE smertedækket optimalt. Så fejlen blev først rettet dagen efter!	Godt

✎ 28	Sygeplejerske troede, at der skulle lægges en epiduralblokada, selvom det var aftalt og stod i sagen, at der ikke skulle. (Mindre fejl).	Virkelig godt
✎ 36	Ventede tre timer, inden jeg fik et nyt drop lagt ind. Sygeplejersken var bare gået.	Dårligt
ID	Kommentarer - T2	Fejlhåndtering
✎ 1	Hjerterytme ikke på plads ved udskrivning på trods af, at man havde forsøgt.	Uoplyst
✎ 6	Lægerne [begik fejl]. En operation nummer to, hvor man ikke fandt fejlen. En operation nummer tre fandt man årsagen, men alle mulige komplikationer (livsfarlige) stødte til. Kom i respirator, og dette varede [i mange dage].	Godt
✎ 14	Store sår []. Selvom jeg klagede over, at det gjorde ondt [] og bad om at få dem smurt, blev de det blev ikke.	Dårligt
✎ 15	Blev kaldt ved forkert navn. Måtte ligge alene og passe mig selv. Blev kørt på operationsgangen, men blev kørt tilbage, da det ikke var min tur.	Virkelig godt
✎ 16	Fik smerter efter operation og kunne ikke få den medicin, jeg havde brug for, før der kom en sygeplejerske fra anden afdeling, som havde noget, som virkede.	Godt
✎ 20	Der blev lavet hul i kranspulsåren i forbindelse med ballonudvidelse.	Godt
✎ 21	Læge NN udtrykte forbehold i forhold til selve operationen i modsætning til [andet] personale, hvilket medvirkede til en del tvivl og bekymring.	Uoplyst
✎ 32	[I sommers] får jeg brev om, at jeg er indstillet til OPERATION. Ved samtale får jeg at vide, at jeg ikke fejler noget! [Nogle måneder senere] bliver jeg indlagt [] og UDSKREVET [dagen efter] (brystsmerter, svimmelhed og for højt blodtryk). [Dagen efter] bliver jeg akut indlagt igen og får hjerteoperation []. Dette til trods: At jeg har gået til jævnlig kontrol med ultralyd, er blevet MR-scannet og CT-scannet! Øv, øv. Det er aldrig blevet kommenteret!	Virkelig dårligt
✎ 33	Jeg blev to gange forvekslet med en anden patient. Det havde dog ingen konsekvenser, da vi selv var opmærksomme på, at der var noget galt, inden der skete noget.	Godt
✎ 37	Der var lukket for drænet fra lungerne i [næsten et døgn]. Sikkert et uheld. Jeg kunne ikke tåle penicillin, hvilket var svært at overbevise personalet om. Jeg tror måske også, at der gik lidt for lang tid, inden der blev registreret [anden sygdom].	Uoplyst

Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - T-Fælles	Samlet indtryk
4	Dog var jeg ked af at blive flyttet til andet sygehus, hvor jeg kom på en firemandsstue. Det var ikke optimalt, da det eneste, jeg havde brug for, var ro.	Virkelig godt
6	Min kone var hos mig [al den tid], jeg var indlagt. Hun havde en seng ved min side, og det var en uvurderlig hjælp og støtte for mig.	Godt
10	Jeg har fået en rigtig god behandling. Det samme siger min mand og børn.	Virkelig godt
13	Synes, jeg skulle have haft en samtale med Narkoseafdelingen (ingen tilbud).	Virkelig godt
14	Ja, jeg vil gerne sige tak til alle de personaler, jeg kom i kontakt med. Det var virkelig en stor oplevelse.	Uoplyst
16	Tak for god og professionel behandling:)	Virkelig godt
19	Dygtige kirurger, men plejepersonalet var på en afdeling utrolig godt og på en anden utrolig dårligt (klagede undervejs). Tonen på visse afdelinger burde justeres!	Godt
23	Godt tilfreds.	Virkelig godt
32	En læge udtalte til mig, at havde det stået til hende, ville hun ikke have foretaget den operation, som de gjorde. Men på en anden måde, jeg troede virkelig man var enig om, hvad man gjorde ved patienterne, som blev indlagt. Samtidig med hende mødte jeg et par læger mere, som jeg fik stor respekt for. I mine øjne nogle virkelig dygtige håndværkere. Tak til dem.	Godt
ID Kommentarer - T3		Samlet indtryk
10	Der burde være foretaget en MR-scanning af mig før min [pårørendes] anmodning.	Godt
13	Jeg har stadig stor tillid til hospitalet, som, jeg føler, har stor ekspertise. Personalet er meget omsorgsfulde og meget venlige. Vi føler, at vi er i trygge hænder.	Virkelig godt
16	Stedet virkede fremmed.	Godt
18	Der var problemer mellem afdelingerne [på det første og andet sygehus], da jeg skulle retur fra andet sygehus. Her måtte jeg selv rykke for indkaldelse. Personalet er dog klar over problemerne, så de opfordrer til at man selv rykker, hvis indkaldelse udebliver.	Virkelig godt
28	Alle undersøgelser, samtaler og forberedelser kørte på en snor i et roligt men effektivt forløb, meget positivt! Informationsgivningen var god under forløbet, og alle var venlige, kompetente og søde.	Virkelig godt
29	Nej.	Godt
34	Nej :-)	Virkelig godt
ID Kommentarer - T2		Samlet indtryk
13	Overflytningen fra et sygehus til et andet sygehus efter endt behandling, ser jeg som stor ressourcespild, da transporten foregik via ambulance (blev udskrevet samme dag efter ønske).	Virkelig godt
14	Skuffet over ikke at blive tilset ordentligt til natten, når jeg var nyopereret, og har en diskusprolaps med mange smerter.	Dårligt
18	VIRKELIG GODT.	Virkelig godt
21	Var berørt af mange pårørendes tilstedeværelse til medpatient på [] afdelingen på anden operationsdag.	Godt

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 24 | Ved et kontrolbesøg efter operationen var der så lang ventetid på røntgen, at det var nødvendigt at overnatte på sygehuset. | Godt |
|  | 27 | Jeg har hele tiden følt mig tryk ved det, der skete! | Virkelig godt |
|  | 30 | Det undrer mig, at jeg EFTER operationen slet ikke har talt med en læge. | Godt |
|  | 31 | Jeg blev overført i ambulance mellem et hospital og Aarhus Universitetshospital. Turen blev ekstremt langvarigt på grund af vejarbejde ved en by. Selv om jeg var "i sikkerhed", fordi der sad to folk fra Falck på forsædet, var det ubehageligt, at den [] mand, der skulle holde øje med mig på båren, lå på gulvet af ambulancen og sov det meste af vejen. | Virkelig godt |

Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T

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

ID	Kommentarer - T-Fælles	Samlet indtryk
9	Lægen [var svær at forstå].	Virkelig godt
19	Visse sygeplejersker burde være meget venligere og ikke så anmasende!	Godt
22	Kom ikke i bad og fik ikke rent tøj.	Godt
25	Læge NN var fantastisk.	Virkelig godt
31	Der var en lomme, da stingene blev taget, så såret blev som et stort åbent sår, som jeg stadig-væk døjer med. Det er desværre ikke så godt for mig.	Godt
32	Den sidste information, jeg fik før indlæggelsen, var OK. Der var et par enkelte læger, som var gode til at fortælle, hvad der skulle ske eller ikke var sket. Så vil jeg gerne rose nogle af sygeplejerskerne. Hvor er de gode. Dem kan I være stolte af. De gjorde meget mere, end man kunne forlange. Et stort plus for afdelingen.	Godt
ID	Kommentarer - T3	Samlet indtryk
1	Lægen, der opererede, var rigtig god og dygtig, og var også god til at komme og snakke bagefter. På opvågningen var de også rigtig gode.	Godt
10	Den var god i anden omgang, da jeg kom tilbage fra andet sygehus. Da jeg var diagnosticeret.	Godt
12	Har svært ved at svare på spørgsmålene, da min indlæggelse var så kort, før jeg blev sendt hjem.	Uoplyst
13	Fik udleveret kontaktkort med navn og telefonnummer. Kunne ringe, hvis der opstod behov.	Virkelig godt
16	Måske mere opfølgning af skriftlig information. Ja, jeg er [ældre]!	Godt
21	Blev [tidligere] opereret i [en lunge], så jeg vidste en del.	Virkelig godt
23	Jeg fik ingen skriftlig information, og jeg er ikke så godt til at spørge hele tiden.	Uoplyst
28	Informationen var god. Eneste anke er, hvorfor skal man have kontakt til stort set samtlige sygeplejersker på afdelingen? Man savner at være "kendt" af dem, man snakker med.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - T2	Samlet indtryk
8	Fik en god information ved udskrivelsen.	Godt
16	Blev overflyttet til andet hospital, som ikke er fuldt orienteret omkring [] operationen. (Lægerne).	Godt
18	Den har været rigtig god.	Virkelig godt
21	Manglede i høj grad information efter indlæggelse pga. forskellige symptomer, som den praktiserende læge ej heller kunne give svar på. Forsøgte telefonisk kontakt, men blev henvist til egen læge.	Godt
24	Pårørende fik ikke som lovet besked efter operationen. Først da de selv henvendte sig efter flere timers urolig ventetid. Men vi fik forklaring og undskyldning.	Godt
30	Fik oplyst, at jeg ville blive indkaldt til kontrol efter fire uger. Har efter [over to måneder] intet hørt. Har via egen læge rykket for dato. Intet svar endnu.	Godt
31	Jeg ville gerne have haft et skriftligt referat af lægernes samtale og konklusioner efter CT-scanningen, men fik ikke bedt om det. Den mundtlige orientering var god og fyldestgørende,	Virkelig godt

tror jeg, men det ville have været godt at have den skriftligt.

Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - T-Fælles	Samlet indtryk
2	Jeg synes [at jeg kom] hurtigt ind [i efteråret] (undersøgelse) og hjem [nogle dage senere]. Da jeg bor alene, er man utryg.	Virkelig godt
3	Meget vigtigt at blive udskrevet med rigtig medicin! Det var ved at gå helt galt.	Virkelig godt
5	Vi blev vel informeret.	Virkelig godt
17	Efterfølgende: Uheldig medicinering efter operation: [Speciel type medicin] fungerer for mig meget uheldigt sammen med [andre typer speciel medicin]. Jeg har haft mange bivirkninger: Forstoppelse. Smagsændring. Kraftigt hududslæt og kløe. Ødemer (hævede hænder og fødder).	Virkelig godt
27	Fik piller med hjem uden navn og uden anvisning med, hvornår de skulle tages. Fik en tang med hjem til fjernelse af klamper, men operationssårene var syet. Der er ikke blevet kigget efter, om tangen var nødvendig. Fik plaster med hjem til at skifte, men det kunne kun dække en tredjedel af operationssårene.	Godt
32	Jeg havde nedtur, mens jeg var indlagt hos jer, men her fik jeg virkelig hjælp af et par af sygeplejerskerne. De havde både ekspertise og hjerte på rette sted. Det var på grund af en operation, som ikke lykkedes. Derefter betændelse i sår. Ny [] maskine lagt ind. Det var [nogle] uger jeg aldrig glemmer, og håber ikke, jeg skal opleve dem igen.	Godt
ID Kommentarer - T-INTERMEDIÆR		Samlet indtryk
1	Jeg havde en meget kompetent og venlig sygeplejerske som kontaktperson. Men også det øvrige personale var dygtige og hjælpsomme under og efter min udskrivelse.	Virkelig godt
2	Dette jeg skriver nu, er IKKE fra denne operation, men jeg var indlagt før hos jer. Jeg fik noget morfin og gik i vildelse om natten og ville ikke have mere morfin [], men jeg kom til skade med min højre fod, og mine to tæer er stadig meget ømme, så jeg går med skæv fod og hul i en tå. Jeg har ringet flere gange, men der er ingen, der ved noget.	Virkelig godt
ID Kommentarer - T3		Samlet indtryk
1	Synes, at vi manglede nogle informationer vedrørende fysioterapeuter for at være helt sikker på, hvad man må og kan. Synes personalet tog meget let på det, i forhold til at der var nogle virkelige syge med kræft. Det er selvfølgelig også meget, meget værre, men en operation er aldrig rar, også selvom det ikke er livstruende.	Godt
12	Ved udskrivelse fik jeg besked på at kontakte egen læge, hvis mit problem kom igen. I dag [] er jeg indlagt igen på andet sygehus og venter overførsel til Skejby igen med samme sygdom.	Uoplyst
14	Sendt for tidligt hjem. Blev næsten "smidt" hjem. Lovet svar efter ca. to uger. Måtte selv ringe efter fire uger. Var blevet glemt.	Dårligt
16	Der var tvivl om åndedrætsøvelse og motion.	Godt
19	Jeg blev lidt i tvivl, om det ville rykke på sig selv, så det så helt skævt ud.	Virkelig godt
20	Jeg var lidt i tvivl om, hvorvidt jeg måtte drikke alkohol, mens jeg fik medicin.	Virkelig godt
21	Det tog hårdt psykisk på mig med genindlæggelsen. Pga. operationen første gang, [flere] dage,	Virkelig godt

	var det svært at tackle de [flere uger] med [flere] operationer.	
23	Jeg synes, jeg blev udskrevet til hjemmet en eller to dage for tidligt. Jeg måtte tage ophold hos en datter et par dage, da jeg var utryg ved at være alene. Jeg fik heller ikke lejlighed til at tale med den læge, der udskrev mig. Han blev kaldt væk lige før.	Uoplyst
30	Det gik alt for hurtigt. Kom først fra opvågning [lidt over midnat] og var slet ikke kommet til mig selv, da jeg blev sendt hjem i en taxa, helt til en anden by, [over middag] dagen efter. Havde nok fået for meget bedøvelse og var slet ikke ordentlig smertedækket dagene efter. Ingen information om sår/ar efterbehandling og ingen besøg af hjemmesygepleje/hjemmehjælp.	Uoplyst
ID	Kommentarer - T2	Samlet indtryk
1	Ja, man manglede at scanne hjertet og kom først i tanke om den manglende kvalitetskontrol, lige før jeg tog hjem. Således at udskrivelsen blev flere timer forsinket.	Virkelig godt
2	Var utryg ved at blive overført til andet sygehus men meget tryk ved at komme hjem.	Virkelig godt
5	Alt i forbindelse med indlæggelsen, operationen og dagene indtil overflyttelse til andet hospital, er gået super godt.	Godt
7	Bedre information til praktiserende læge. Forslag: En fast procedure når eventuelle suturer fjernes, tages EKG og der stetoskoperes om alt er i orden (hjerterytme, væske i lungerne).	Virkelig godt
8	Tror ikke på værdien af motion med hensyn til hukommelse og trivsel.	Godt
9	Jeg blev overført til hospital nær min bopæl. Oplever man, at have fået de relevante ting i forbindelse med min sygehushistorie.	Godt
11	Jeg har leddegigt og havde en god dialog med to sygeplejersker inden udskrivningen. Ingen løse "ender" efter hjemkomsten:)	Virkelig godt
15	Jeg synes, udskrivningen er sket alt, alt for tidligt.	Uoplyst
17	God og professionel udskrivningssamtale.	Virkelig godt
19	Blev overført til andet sygehus til fortsat medicinbehandling.	Virkelig godt
22	Jeg ville ønske, jeg var blevet i Skejby, her var ro og varme. Andet sygehus kunne lære meget ved jer. Der mangler ro på anden afdeling [her].	Virkelig godt
24	Manglende information om vanddrivende medicin til hjemmeplejen. Det blev derfor nødvendigt at tilkalde vagtlæge [i weekenden] [få] dage efter udskrivelsen. Udskrivelsen skete [en dag], men hjemmepleje og hjælpemidler kom først [dagen efter]. Det gav utryghed.	Godt
26	Jeg følte, at jeg blev udskrevet for tidligt. Opereret [i starten af ugen] og hjem [sidst på ugen]. Jeg har efterfølgende haft problem med vand i lungerne. Mærkede det allerede første døgn efter udskrivning.	Virkelig godt
30	Udskrivelsen virkede lidt "ok smut du bare agtig". Har hørt om andre patienter der fik en kontaktperson efter udskrivelsen. Det fik jeg ikke. Har brugt egen læge lidt.	Godt
31	Jeg synes, man tog videst muligt hensyn til mine grunde til gerne at ville udskrives, og at man fulgte mig godt på vej.	Virkelig godt
33	Jeg blev udskrevet til at komme direkte hjem, og der var fint for mig. Men der skete noget med kommunikationen med det lokale sygehus, så jeg blev ikke indkaldt til noget "efterforløb", før jeg selv tog fat i det.	Virkelig godt
36	Blev ikke udskrevet til eget hjem, men til andet sygehus. Ved efterfølgende udskrivning herfra oplevedes samarbejdet med udskrivningskoordinator/visitator fra [sygehuset] decideret dårligt og mangelfuldt, endog modvilligt fra visitators side. Blev ved praktiserende læges visitator visiteret til "Trykshotellet", Randers kollektivhus, som fortjener udmærkelse.	Virkelig godt
42	Inden udskrivelsen blev jeg sendt til [anden] afdeling på andet sygehus i ambulance. Jeg for-	Virkelig godt

nemmede, at de ikke havde en procedure for, hvad der skulle ske mig i det videre forløb (som jeg nu efter to måneder har begyndt). Desuden var der forskel i den mundtlige information fra Skejby angående hvor længe jeg skulle tage [medicin], i forhold til den skriftlige (som andet sygehus fik). Men indlæggelsen i Viborg til hjemsendelse [få timer].

Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T

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

ID	Kommentarer - T-Fælles	Samlet indtryk
1	Rygerum kunne ønskes. [Fysiske rammer]	Godt
2	Jeg synes, at Skejby er meget dygtige. Så det er til ug. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
3	Kan gøres bedre: At én læge har det overordnede ansvar for den enkelte patient, såvel som ÉN sygeplejerske har det. Det er trygt. Handlede lynhurtigt og kompetent ved aldeles uventet hjertestop. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
4	Fantastisk personale. Stor ros. Tak til alle, som har været med til min operation. Tusind tak for, at I reddede mit liv.	Virkelig godt
6	Plastikmadrassen, som jeg lå på, gjorde mig våd på ryggen, så jeg måtte ligge på et tæppe. Ellers havde jeg nok fået lungebetændelse. [Fysiske rammer]	Godt
8	Tak for god behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
10	Jeg har intet at klage over. Hvis man er utilfreds, skulle man skamme sig.	Virkelig godt
13	Plejepersonalet er helt utroligt venlige, omsorgsfulde, fuldt kompetente og virkelig [opmærksomme] på patienternes velbefindende, smertelindring og psyke. [Relationer til personale]	Virkelig godt
14	Efterfølgende må jeg påpege, at der ikke var nogen information om eventuelle bivirkninger, hvilket jeg fik at mærke. Så min anbefaling må være: Kontakt patienten seneste otte dage efter udskrivelsen! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
17	Være mere opmærksomme på medicinering efter operation. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
18	Når flere afdelinger er involverede, bør der afholdes et fælles møde, hvor den enkelte afdeling skal byde ind med, hvad de kan tilbyde. Derefter bør der opstilles en handlings- og tidsplan. Kun EN afdeling skal være tovholder på "projektet". [Kvalitet i behandling]	Godt
19	T4 havde en virkelig god stemning. Man kunne ønske sig en mere spændende udsigt. [Fysiske rammer]	Godt
20	Indlæggelsen var alt i alt en positiv oplevelse. Udskrivelsen var negativ i forhold til den kommunale hjemmepleje. Ikke den nødvendige medicin. Intet besøg af sygeplejersken før om eftermiddagen dagen efter udskrivelsen. Ingen rampe planlagt ved trappe ([permanent gangbesværet som resultat af operation]). [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
23	God og afslappet stemning.	Virkelig godt
26	Alle var meget søde og hjælpsomme. [Relationer til personale]	Virkelig godt
29	Mit første besøg udefra. Jeg fik tryghed. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
30	En god oplevelse.	Virkelig godt

✎ 31	Det er en dejlig, rolig afdeling og en god atmosfære. [Relationer til personale]	Godt
✎ 32	I har nogle dygtige læger, føler jeg. I har nogle dygtige sygeplejersker, fantastisk flinke og rare døgnet igennem osv., men I har en meget dårlig måde at kommunikere på eller slet ingen. Det er for dårligt. Det gør mange patienter usikre. De tør bare ikke sige det, men det kan være, de skriver det. Jeg håber mit ophold bliver bedre næste gang. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
ID	Kommentarer - T-INTERMEDIÆR	Samlet indtryk
✎ 2	[] Denne gang har I været venlige alle sammen, lige fra lægen til sygeplejersken. Tusind tak. [Relationer til personale]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - T3	Samlet indtryk
✎ 1	Det var godt, at personalet havde humor. Rengøringen var ikke engang så godt, som vores [unge] søn kunne have gjort det. Jeg synes som pårørende, at det er rigtig dyrt at være indlagt sammen med et barn. Jeg synes godt, at maden kunne være billigere. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
✎ 4	Oplyste om, at skævhed ej forsvandt. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 6	Åh, madrasserne er voldsomt hårde. Især når man halv-ligger meget. Halebenet bliver næsten lammet. Er det kun mig, der har det sådan? Ellers meget fin og kompetent behandling!! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 7	Personale og læger er søde og hjælpsomme. [Relationer til personale]	Godt
✎ 8	Vask gulv, også i hjørnerne og langs væggene. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 9	Toilet var ikke rengjort, gulvet heller ikke. På sengestuen blev gulvet ikke vasket, men kun lige tørret over, udenom alt, hvad der stod på gulvet. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 13	Personalet/lægerne udviste stor empati og venlighed udover stor kompetence. Det behøver syge mennesker. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 15	Afdelingen har gjort det godt, men jeg blev meget utryk, da jeg fik at vide, at jeg skulle udskrives efter tre døgn. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 16	Meget søde og professionelle, men skiftede dagligt. Nye mennesker hver dag. Enestue ville være at foretrække, når man er [ældre].	Godt
✎ 19	Det, at der var fjernsyn i sengestuen, var en meget god ting! Men spillemaskiner kunne være en god ting, hvis der ikke var noget at se i fjernsynet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 23	I betragtning af, at det var en Kirurgisk afdeling, synes jeg, at rengøringen var mangelfuld. [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎ 25	Da jeg var indlagt, tænkte jeg på, hvordan der kunne være så mange søde smil og varme mennesker ansat på ét sted. Konklusion: Tak til vedkommende, som har fundet dem! [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 26	Med tanke på sygdommen og eventuel feber er det en brat overgang at komme på toilettet for ikke at tale om at komme i bad på grund af toilet-/baderumstemperaturen, der er alt for lav. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 27	Jeg synes, sygeplejersker og læger var tillidsvækkende og dygtige. Jeg følte mig meget tryk.	Godt

	[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	
29	Personalet var altid klar på at svare på spørgsmål og klargøre forskellige emner vedrørende operation og medicin. Dette var meget vigtigt, idet at det var første gang i mit liv, jeg blev opereret. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
30	Længere indlæggelsestid. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
32	Både jeg og mine pårørende har fået en meget fin behandling på både den ene afdeling og siden på Lungeafdelingen. Det var meget trygt alt sammen. Tak for hjælpen!	Virkelig godt
35	Det var godt, at sygeplejerskerne kom ind og snakkede med en. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
37	Jeg fik et meget positivt indtryk af afdelingen. Personalet var meget imødekommende, gode til at give informationer og humoristiske. Der var en dejlig tone. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - T2	Samlet indtryk
2	Været meget tilfreds. Der er fuldstændig styr på alt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
4	Gulve var ikke rene, hverken på stuen eller gangene. Der bør bruges mere vand og SÆBE! Dårlig rengøringsuddannelse, der er FOR moderne. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
5	Udskrivningen fra et andet hospital gik ikke som forventet. Der blev ikke foretaget en samtale med en udskrivningskoordinator, hvilket betød, at der gik ca. to uger efter udskrivningen, før [patienten] fik hjælp i hjemmet. Vi måtte selv ringe efter en visitator, som fortalte, at det var en fejl i proceduren. [Patienten] kom meget langt ned i humør, energi, blodprocent osv. Nu går det fint igen. [Kvalitet i behandling]	Godt
6	Forløbet har jo sat patienten langt tilbage. Der er stadig lungebetændelse, har aldrig været helt i orden. Patienten vil være rask, så han træner det, han kan. Var i meget god form før indlæggelsen, dyrkede fitness [] og cyklede. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
7	Mere opmærksomhed ved udskrivelsen. En sårbar og utryk situation, som sikkert kan afhjælpes med kontakt til pårørende. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
9	Der er ikke noget specielt, der kan fremhæves, da alle sundhedsfaglige inden for hvert deres felt ydede professionel hjælp. De vidste alle, hvad de havde med at gøre. Yderst tilfreds. [Kvalitet i behandling]	Godt
11	Som det fremgår af min besvarelse, har jeg været meget tilfreds med hele forløbet og er nu her bagefter meget glad for min beslutning om at blive behandlet uden for min region. Mange tak for hjælpen og rigtig god behandling under hele opholdet. [] En særlig tak til den person, der hjalp mig i bad og med at vaske mit hår. Kan desværre ikke huske hendes navn []. [Relationer til personale]	Virkelig godt
12	Tak for en hurtig indsats, og at I reddede mig. Mange tak.	Virkelig godt
16	Ville godt have været lidt bedre orienteret om min [operation]. Efterfølgende sagde lægerne, at den første uge ville være mere smertefuld end en [mere omfattende udgave af samme] operation (grundet min alder []). DET ville have været rart at vide før. Ellers okay. [Kommunikation og information]	Godt
17	Tv'et på stuen virkede ikke, men så gik jeg i opholdsstuen og blev derved mobiliseret. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
18	Det kan ikke gøres bedre.	Virkelig godt

- 21 Opfølgningssamtalen efter udskrivelsen var mangelfuld (lægen havde været længe væk fra sit arbejde []). Savnede i den grad et par opfølgningssamtaler fra fagspecialist. Megen uro og bekymring samt belastning af almindeligt sygehus og praktiserende læge kunne være undgået og have medført større patienttilfredshed.
[Kvalitet i behandling] Godt
- 23 Ældre og overvægtige patienter havde svært ved at lade vandet i tide. Daglig gulvask bør være standard i disse situationer.
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- 24 Maden var rigtig god.
[Pleje] Godt
- 28 Afdeling T2: Fortravlet sygeplejerteam. Manglende omsorg fra flere sygeplejersker.
[Anden afdeling]: [] Helt fantastisk sygeplejerteam/(læger). Der fik jeg en enorm omsorg og pleje. Kun store roser dertil.
[Pleje] Virkelig godt
- 30 Ankomst/modtagelse meget, meget fin.
Operationsophold: Enestående godt (så længe jeg var vågen).
Behandling efter ophold: Meget fin, men slet intet besøg af læge.
Udskrivning burde være med en seddel med nødtelefon.
[Kvalitet i behandling] Godt
- 31 Jeg synes, at rengøringen visse steder forekom ret sporadisk (meget hurtig og overfladisk). Personalet gjorde alt, hvad de kunne, for at man skulle befinde sig godt (med ganske enkelte undtagelser).
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- 34 Jeg ville gerne have talt mere med lægen, da jeg hovedsageligt talte med sygeplejerskerne.
[Kvalitet i behandling] Godt
- 35 Personalet på afdelingen gjorde det godt og hyggeligt for alle beboere. Jeg er meget tilfreds. Tak.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt
- 36 Den indledende plan fra Skejby var virkelig god og blev overholdt. På det andet sygehus fandtes ligeledes en plan. Imidlertid fandt ingen opfølgning sted som følge af komplikationerne, som indledningsvist ikke blev diagnosticeret. På det andet sygehus var det tilnærmelsesvist en umulighed at få en læge i tale.
[Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- 37 Der var et usædvanligt rart personale: læger, sygeplejersker, sosuhjælpere, rengøringspersonale, terapeuter og portører. Noget man måske kan ændre: [], jeg var meget syg [og lå på en stue, hvor der kom] madlugt/dufte ind ude fra madudleveringen. [Det var forfærdeligt]. Jeg lå med en forfærdelig kvalme. Jeg undrede mig over, at toiletterne ikke blev gjort rent mere ofte, især ud for opholdsstuen hvor mange gæster også brugte det toilet. Jeg tænker på, om man ikke kunne desinficere dørhåndtagene. Der var uendelig koldt både på værelserne og især på badeværelserne.
[Fysiske rammer] Godt
- 38 Jeg synes, at alt var ok. Virkelig godt
- 39 Da min mand [var indlagt], blev pårørende tilbudt en samtale med to læger NN, og de tog sig god tid til at forklare forløbet. Det var af stor betydning, også nu efter at han er kommet hjem.
[Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- 40 Oplevede indlæggelse på hospitalet i Skejby, hvor der var en rolig og sikker arbejdsgang med styr på det, man arbejdede med.
[Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- 41 Dårlige toilet- og badeforhold. Virkelig godt

[Fysiske rammer]

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 afdeling². 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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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.

