

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

Kirurgisk afdeling

Hospitalsenheden Horsens

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.....	91
	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:	303
Besvarelser fra afdelingens patienter:	166
Afdelingens svarprocent:	55%

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

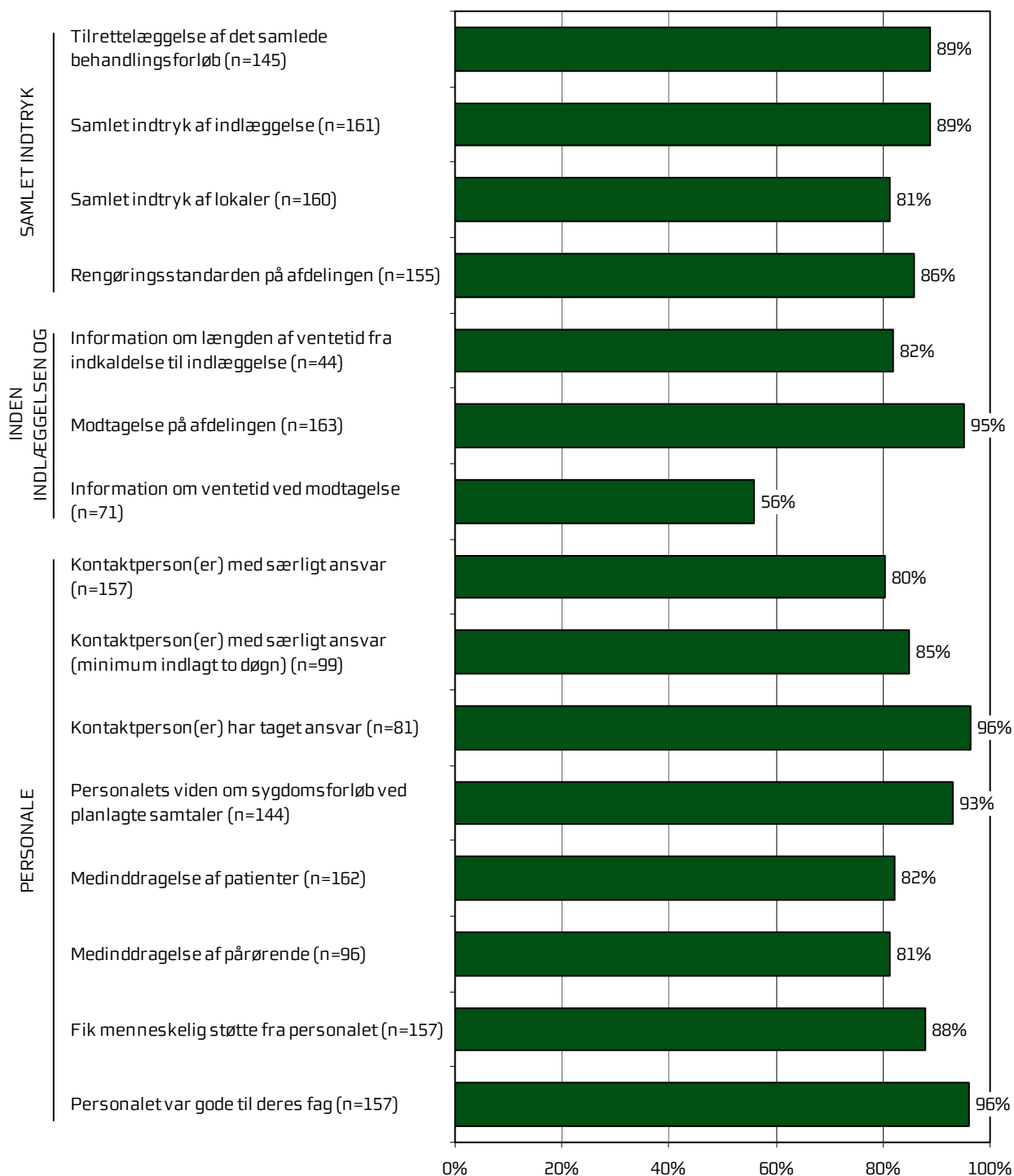
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

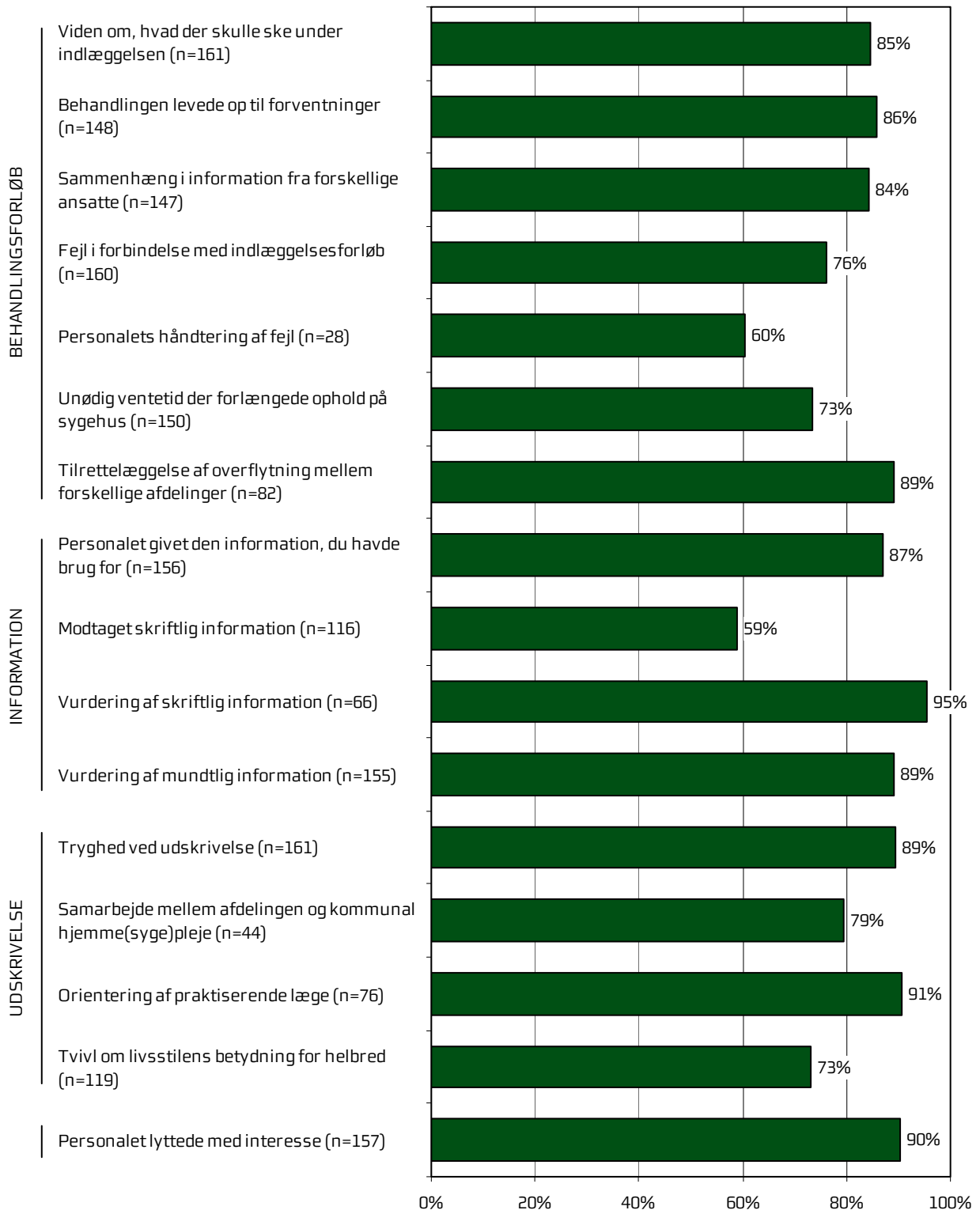
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Organkirurgisk Afdeling

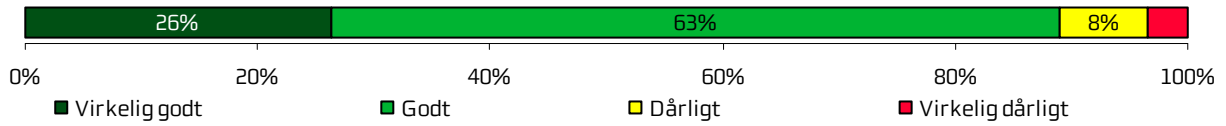
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

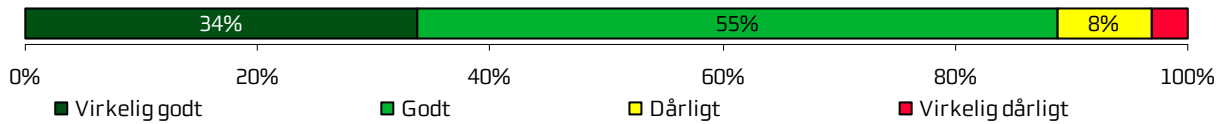
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

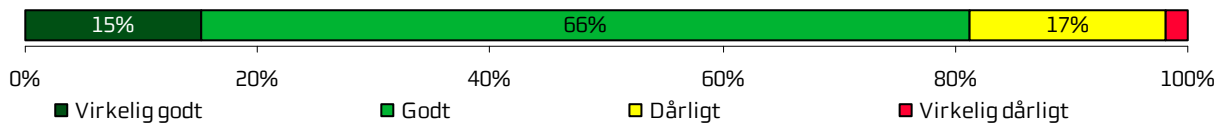
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=145)



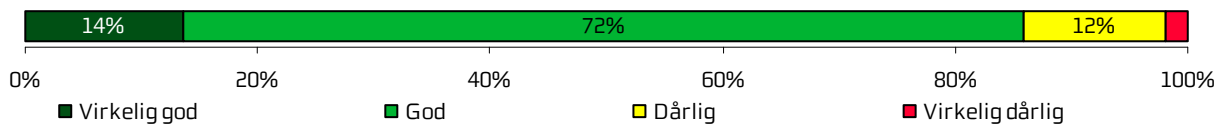
Samlet indtryk af indlæggelse (n=161)



Samlet indtryk af lokaler (n=160)



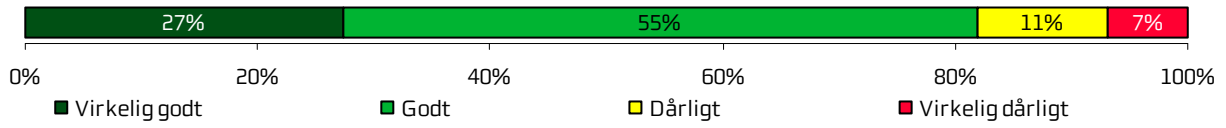
Rengøringsstandard på afdelingen (n=155)



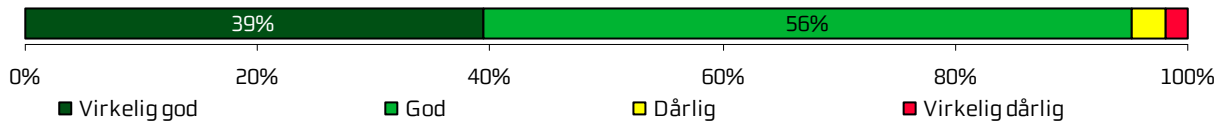
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	89 %	91 %	89 %	96 % *	85 %	89 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	89 %	92 %	88 %	97 % *	85 %	89 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	81 %	87 %	82 %	86 %	79 %	84 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	86 %	89 %	-	94 % *	80 %	84 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

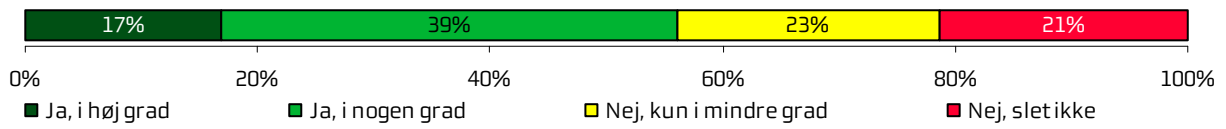
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=44)



Modtagelse på afdelingen (n=163)



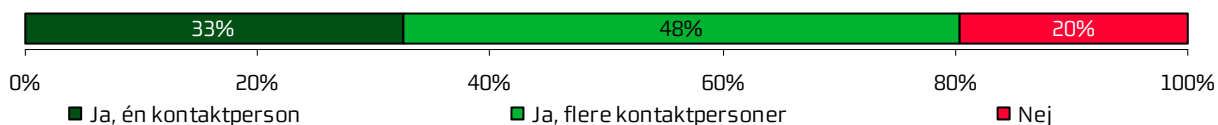
Information om ventetid ved modtagelse (n=71)



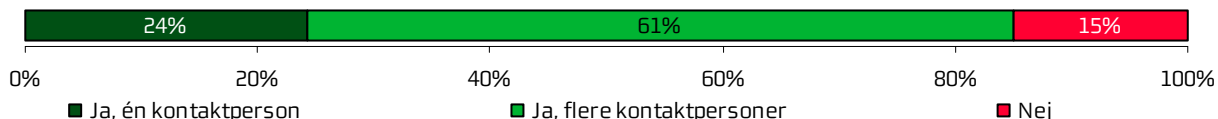
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	82 %	93 %	93 %	100 % *	69 %	81 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	95 %	93 %	93 %	99 % *	90 % *	92 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	56 %	68 %	61 %	75 % *	44 %	61 %

Personale

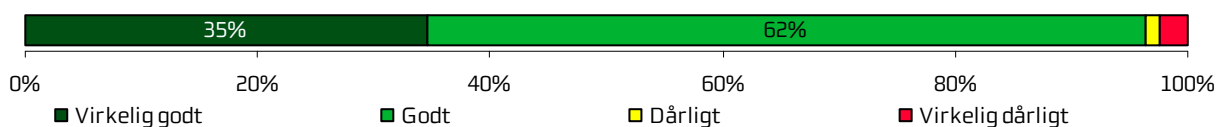
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=157)



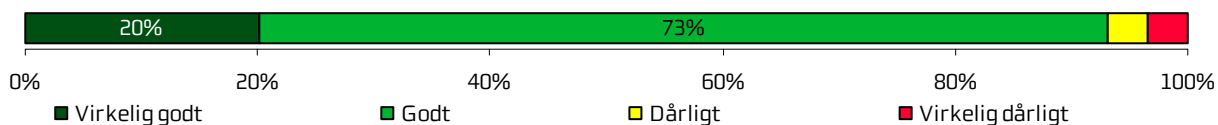
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=99)



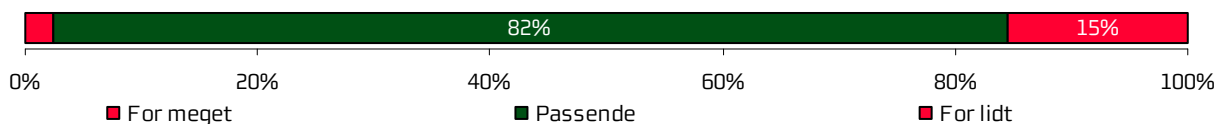
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=81)



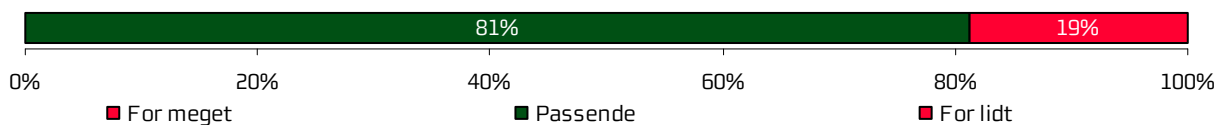
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=144)



Medinddragelse af patienter (n=162)



Medinddragelse af pårørende (n=96)



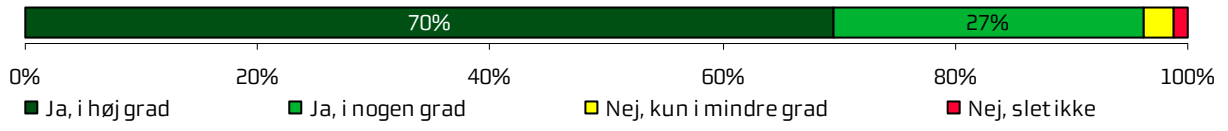
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=157)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	80 %	82 %	81 %	93 % *	68 % *	75 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	85 %	87 %	82 %	93 %	61 % *	70 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	98 %	-	99 %	91 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	92 %	88 %	97 %	78 % *	83 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	82 %	85 %	84 %	97 % *	76 %	81 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	81 %	84 %	79 %	88 %	70 % *	76 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	88 %	89 %	88 %	94 % *	81 %	85 % *

Personale (fortsat)

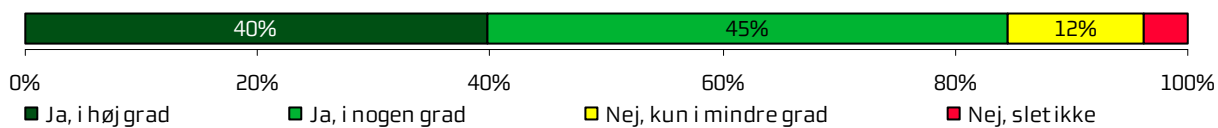
Personalet var gode til deres fag (n=157)



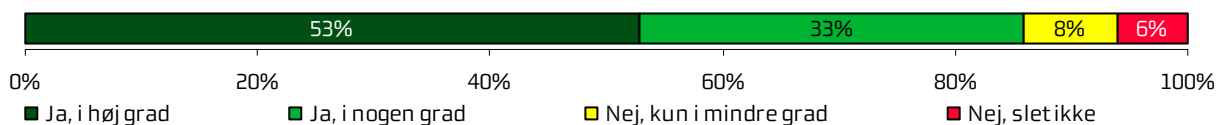
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	98 %	95 %	98 %	92 %	94 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=161)



Behandlingen levede op til forventninger (n=148)



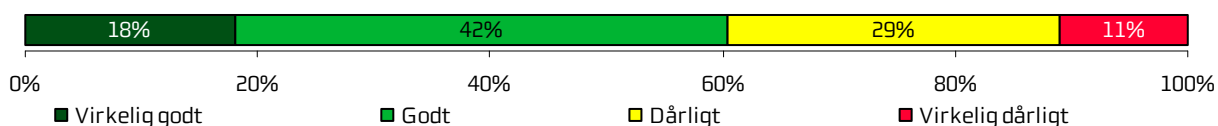
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=147)



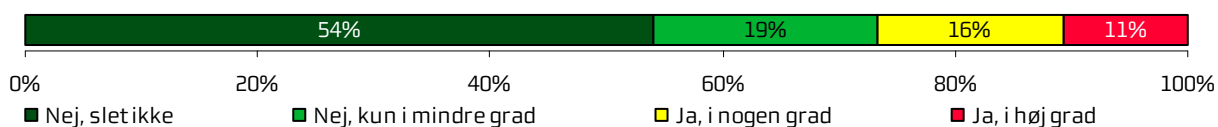
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=160)



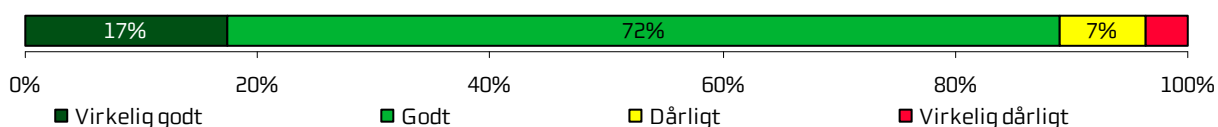
Personalets håndtering af fejl (n=28)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=150)



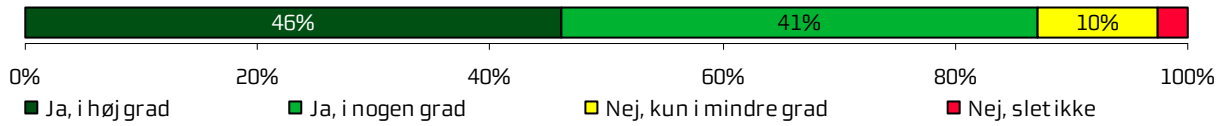
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=82)



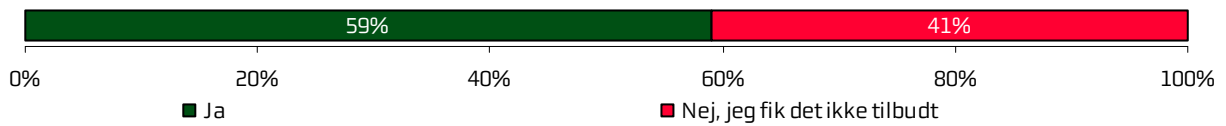
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	85 %	87 %	81 %	94 % *	66 % *	75 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	86 %	89 %	88 %	95 % *	82 %	86 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	84 %	91 %	85 %	95 % *	77 %	83 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	76 %	83 %	85 % *	93 % *	81 %	84 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	60 %	85 % *	58 %	-	-	55 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	73 %	78 %	61 % *	99 % *	81 %	84 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	89 %	92 %	88 %	95 %	78 % *	82 % *

Information

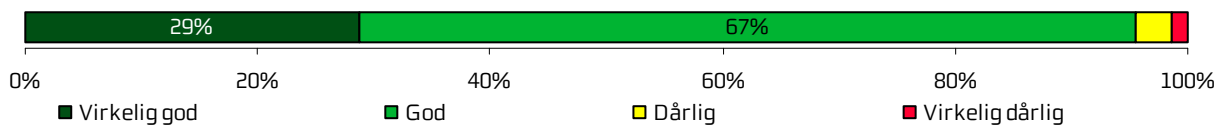
Personalet givet den information, du havde brug for (n=156)



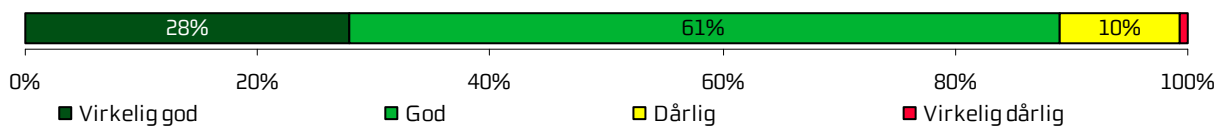
Modtaget skriftlig information (n=116)



Vurdering af skriftlig information (n=66)



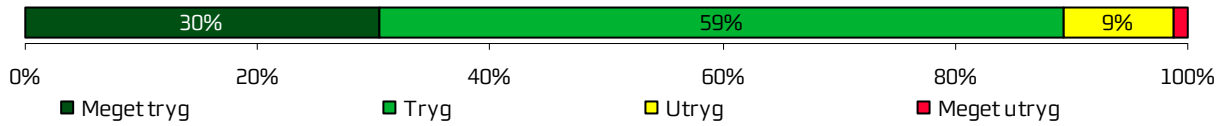
Vurdering af mundtlig information (n=155)



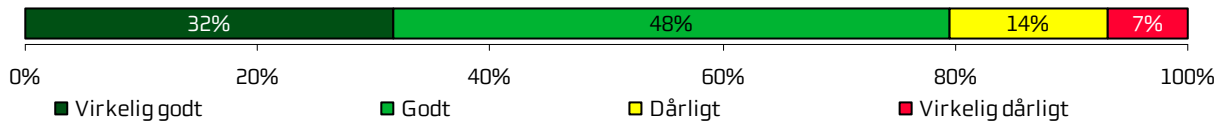
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	87 %	87 %	-	96 % *	80 %	84 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	59 %	60 %	59 %	86 % *	38 % *	54 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	95 %	97 %	99 %	99 %	88 %	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	89 %	91 %	86 %	99 % *	84 %	88 %

Udskrivelse

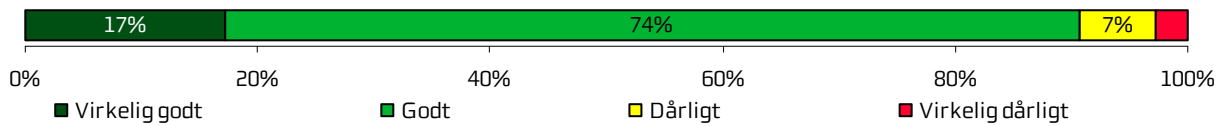
Tryghed ved udskrivelse (n=161)



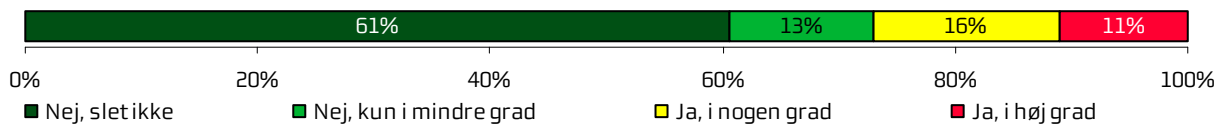
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=44)



Orientering af praktiserende læge (n=76)



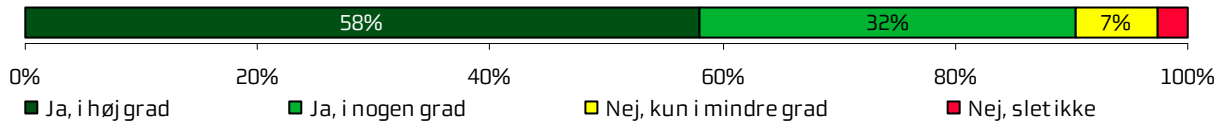
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=119)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	89 %	89 %	85 %	95 %	79 % *	83 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	79 %	91 %	88 %	78 %	73 %	76 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	91 %	93 %	88 %	96 %	72 % *	87 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	75 %	72 %	89 % *	61 % *	68 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Personalet lyttede med interesse (n=157)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	90 %	93 %	88 %	97 % *	86 %	89 %

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 INDLÆGGELSEN 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?						
5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

BEHANDLINGSFORLØB

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

22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

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

31. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
32. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?					

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>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) 55 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	55%	100%
Køn		
Mand	48%	49%
Kvinde	52%	51%
Aldersgruppe		
Under 20 år	4%	5%
20-39 år	8%	11%
40-59 år	26%	28%
60-79 år	47%	39%
80 år eller derover	16%	17%

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	166		100%	
Køn				
Mand	79		48%	
Kvinde	87		52%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	6		4%	
20-39 år	13		8%	
40-59 år	43		26%	
60-79 år	78		47%	
80 år eller derover	26		16%	
Skema udfyldt af				
Patienten	152		95%	
Pårørende	8		5%	
Modersmål				
Dansk	152		94%	
Ikke dansk	10		6%	
Indlæggelsesform				
Akut	114		69%	
Planlagt	52		31%	
Afsnitsnavn				
sengeafsnit P4 vest kirurgi	77		46%	
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	89		54%	

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	26	63	8	3	145	10
Køn						
Mand	29	65	1	4	69	4
Kvinde	24	60	13	3	76	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	9	73	18	0	11	2
40-59 år	17	66	10	7	41	1
60-79 år	34	59	6	1	71	3
80 år eller derover	34	61	6	0	18	3
Skema udfyldt af						
Patienten	27	62	7	4	136	9
Pårørende	16	84	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	27	62	7	4	135	8
Ikke dansk	11	78	11	0	9	1
Indlæggelsesform						
Akut	23	64	8	4	98	9
Planlagt	32	59	6	2	47	1
Afsnitsnavn						
sengeafsnit P4 vest kirurgi	24	66	7	3	67	5
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	28	60	8	4	78	5

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	34	55	8	3	161
Køn					
Mand	39	56	0	5	75
Kvinde	29	54	15	1	86
Aldersgruppe					
Under 20 år	17	50	17	17	6
20-39 år	16	77	7	0	13
40-59 år	32	54	7	7	41
60-79 år	38	53	8	1	76
80 år eller derover	36	56	8	0	25
Skema udfyldt af					
Patienten	35	54	8	3	148
Pårørende	12	76	0	12	8
Modersmål					
Dansk	36	54	8	3	149
Ikke dansk	10	80	10	0	10
Indlæggelsesform					
Akut	33	53	9	4	111
Planlagt	34	60	6	0	50
Afsnitsnavn					
sengeafsnit P4 vest kirurgi	28	59	8	5	75
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	38	52	8	1	86

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	15	66	17	2	160
Køn					
Mand	16	65	16	3	75
Kvinde	14	67	18	1	85
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	66	17	17	6
20-39 år	0	68	32	0	13
40-59 år	20	73	7	0	41
60-79 år	17	60	20	3	75
80 år eller derover	12	72	16	0	25
Skema udfyldt af					
Patienten	16	66	17	1	148
Pårørende	15	57	14	14	7
Modersmål					
Dansk	15	65	18	1	147
Ikke dansk	10	90	0	0	10
Indlæggelsesform					
Akut	13	68	17	3	109
Planlagt	20	62	18	0	51
Afsnitsnavn					
sengeafsnit P4 vest kirurgi	12	72	12	4	74
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	17	62	21	0	86

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	14	72	12	2	155
Køn					
Mand	23	65	9	3	74
Kvinde	5	79	15	1	81
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	66	17	17	6
20-39 år	8	84	8	0	13
40-59 år	12	83	2	2	41
60-79 år	15	66	19	0	73
80 år eller derover	18	68	9	4	22
Skema udfyldt af					
Patienten	14	73	13	1	144
Pårørende	17	50	0	33	6
Modersmål					
Dansk	14	72	13	1	142
Ikke dansk	10	79	10	0	10
Indlæggelsesform					
Akut	16	69	12	3	107
Planlagt	8	79	13	0	48
Afsnitsnavn					
sengeafsnit P4 vest kirurgi	12	73	11	4	73
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	15	72	13	0	82

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	27	55	11	7	44	2	114
Køn							
Mand	41	47	0	12	17	1	59
Kvinde	19	60	18	4	27	1	55
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	6
20-39 år	-	-	-	-	4	1	8
40-59 år	20	60	20	0	10	0	31
60-79 år	37	47	0	16	19	1	55
80 år eller derover	18	64	18	0	11	0	14
Skema udfyldt af							
Patienten	27	54	12	7	41	1	104
Pårørende	-	-	-	-	2	1	5
Modersmål							
Dansk	25	56	12	7	41	2	103
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	8
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	114
Planlagt	27	55	11	7	44	2	0
Afsnitsnavn							
sengeafsnit P4 vest kirurgi	21	50	21	7	14	2	58
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	30	57	7	7	30	0	56

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	56	3	2	163
Køn					
Mand	37	59	1	2	78
Kvinde	41	53	5	1	85
Aldersgruppe					
Under 20 år	33	67	0	0	6
20-39 år	46	46	8	0	13
40-59 år	25	73	0	2	41
60-79 år	45	51	2	1	78
80 år eller derover	44	44	8	4	25
Skema udfyldt af					
Patienten	40	55	3	2	149
Pårørende	0	100	0	0	8
Modersmål					
Dansk	39	56	3	2	149
Ikke dansk	41	59	0	0	10
Indlæggelsesform					
Akut	39	57	2	2	112
Planlagt	39	53	6	2	51
Afsnitsnavn					
sengeafsnit P4 vest kirurgi	36	58	4	3	76
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	43	54	2	1	87

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	17	39	23	21	71	11
Køn						
Mand	24	30	18	27	33	5
Kvinde	11	47	26	16	38	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	0	72	14	15	7	1
40-59 år	20	34	25	20	20	6
60-79 år	14	35	29	22	28	3
80 år eller derover	31	31	8	31	13	0
Skema udfyldt af						
Patienten	18	39	20	23	66	10
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	17	38	23	22	70	8
Ikke dansk	-	-	-	-	1	2
Indlæggelsesform						
Akut	16	44	24	16	45	10
Planlagt	19	30	20	31	26	1
Afsnitsnavn						
sengeafsnit P4 vest kirurgi	15	51	21	13	39	6
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	19	25	25	31	32	5

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	33	48	20	157
Køn				
Mand	39	41	20	75
Kvinde	27	54	19	82
Aldersgruppe				
Under 20 år	17	50	34	6
20-39 år	31	38	31	13
40-59 år	36	45	19	42
60-79 år	32	53	15	72
80 år eller derover	33	42	25	24
Skema udfyldt af				
Patienten	32	47	21	143
Pårørende	37	51	12	8
Modersmål				
Dansk	34	50	16	143
Ikke dansk	10	19	71	10
Indlæggelsesform				
Akut	27	51	23	110
Planlagt	47	41	13	47
Afsnitsnavn				
sengeafsnit P4 vest kirurgi	29	48	23	73
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	36	48	17	84

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	24	61	15	99
Køn				
Mand	29	55	16	45
Kvinde	20	65	15	54
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	21	60	20	5
40-59 år	24	60	16	25
60-79 år	25	60	15	52
80 år eller derover	27	60	13	15
Skema udfyldt af				
Patienten	25	59	16	92
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	26	63	11	92
Ikke dansk	0	16	84	6
Indlæggelsesform				
Akut	23	63	14	75
Planlagt	29	54	17	24
Afsnitsnavn				
sengeafsnit P4 vest kirurgi	23	58	19	48
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	25	63	12	51

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	62	1	2	81	2
Køn						
Mand	38	57	3	3	37	1
Kvinde	32	66	0	2	44	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	28	63	0	9	21	0
60-79 år	38	62	0	0	42	2
80 år eller derover	39	54	8	0	13	0
Skema udfyldt af						
Patienten	35	62	0	3	76	1
Pårørende	-	-	-	-	2	1
Modersmål						
Dansk	34	62	1	2	79	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	34	61	2	3	61	2
Planlagt	35	65	0	0	20	0
Afsnitsnavn						
sengeafsnit P4 vest kirurgi	37	55	3	5	38	0
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	33	67	0	0	43	2

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	20	73	3	3	144	16
Køn						
Mand	20	77	1	1	69	6
Kvinde	20	69	5	5	75	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	24	76	0	0	13	0
40-59 år	22	67	3	8	36	4
60-79 år	22	74	3	1	69	8
80 år eller derover	14	77	4	5	22	3
Skema udfyldt af						
Patienten	22	73	2	4	135	12
Pårørende	0	59	41	0	5	3
Modersmål						
Dansk	22	71	3	4	132	14
Ikke dansk	0	89	11	0	9	1
Indlæggelsesform						
Akut	21	71	4	4	97	12
Planlagt	19	76	2	2	47	4
Afsnitsnavn						
sengeafsnit P4 vest kirurgi	18	74	3	5	66	8
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	22	72	4	3	78	8

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	2	82	15	162
Køn				
Mand	3	90	8	77
Kvinde	2	75	22	85
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	66	34	6
20-39 år	22	55	23	13
40-59 år	2	78	19	42
60-79 år	0	88	12	76
80 år eller derover	0	88	12	25
Skema udfyldt af				
Patienten	2	82	16	148
Pårørende	12	75	13	8
Modersmål				
Dansk	1	84	16	148
Ikke dansk	30	51	19	10
Indlæggelsesform				
Akut	2	83	15	111
Planlagt	4	81	16	51
Afsnitsnavn				
sengeafsnit P4 vest kirurgi	4	80	16	74
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	1	84	15	88

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	81	19	96	64
Køn					
Mand	0	88	12	51	23
Kvinde	0	73	27	45	41
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	59	41	5	1
20-39 år	-	-	-	4	8
40-59 år	0	74	26	23	19
60-79 år	0	83	17	42	34
80 år eller derover	0	86	14	22	2
Skema udfyldt af					
Patienten	0	81	19	84	63
Pårørende	0	83	17	6	1
Modersmål					
Dansk	0	81	19	86	60
Ikke dansk	0	84	16	6	4
Indlæggelsesform					
Akut	0	79	21	67	44
Planlagt	0	86	14	29	20
Afsnitsnavn					
sengeafsnit P4 vest kirurgi	0	80	20	44	29
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	0	83	17	52	35

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	57	31	10	2	157	6
Køn						
Mand	65	28	7	0	72	4
Kvinde	49	34	13	3	85	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	33	50	17	0	6	0
20-39 år	67	16	9	8	12	1
40-59 år	42	38	18	2	40	1
60-79 år	64	28	7	1	75	3
80 år eller derover	58	33	8	0	24	1
Skema udfyldt af						
Patienten	57	30	11	2	144	5
Pårørende	28	72	0	0	7	1
Modersmål						
Dansk	57	30	11	2	143	6
Ikke dansk	50	50	0	0	10	0
Indlæggelsesform						
Akut	59	29	9	3	108	4
Planlagt	51	37	12	0	49	2
Afsnitsnavn						
sengeafsnit P4 vest kirurgi	56	36	4	4	75	1
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	57	27	16	0	82	5

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	27	3	1	157	7
Køn						
Mand	75	20	3	3	75	2
Kvinde	65	33	2	0	82	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	66	17	17	0	6	0
20-39 år	54	46	0	0	13	0
40-59 år	67	26	5	2	39	2
60-79 år	72	26	1	0	75	3
80 år eller derover	75	21	0	4	24	2
Skema udfyldt af						
Patienten	71	26	2	1	143	7
Pårørende	50	37	12	0	8	0
Modersmål						
Dansk	69	28	2	1	144	6
Ikke dansk	78	22	0	0	9	1
Indlæggelsesform						
Akut	70	27	3	1	108	5
Planlagt	70	26	2	2	49	2
Afsnitsnavn						
sengeafsnit P4 vest kirurgi	64	30	3	3	73	3
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	74	24	2	0	84	4

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	40	45	12	4	161	3
Køn						
Mand	37	51	12	0	76	1
Kvinde	42	39	12	7	85	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	33	33	17	17	6	0
20-39 år	33	59	8	0	12	1
40-59 år	38	45	9	7	42	0
60-79 år	41	44	13	1	75	2
80 år eller derover	42	42	11	4	26	0
Skema udfyldt af						
Patienten	40	46	10	3	147	3
Pårørende	50	24	12	13	8	0
Modersmål						
Dansk	39	45	11	4	147	3
Ikke dansk	51	29	20	0	10	0
Indlæggelsesform						
Akut	32	49	14	5	111	2
Planlagt	56	36	6	2	50	1
Afsnitsnavn						
sengeafsnit P4 vest kirurgi	38	43	18	1	74	2
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	41	46	7	6	87	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	33	8	6	148	11
Køn						
Mand	58	26	10	6	72	3
Kvinde	48	39	7	7	76	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	40	20	20	21	5	1
20-39 år	39	46	15	0	13	0
40-59 år	47	37	3	13	38	3
60-79 år	57	31	10	1	70	4
80 år eller derover	59	27	5	9	22	3
Skema udfyldt af						
Patienten	54	33	6	7	135	10
Pårørende	43	28	29	0	7	1
Modersmål						
Dansk	53	32	9	6	137	9
Ikke dansk	58	42	0	0	7	2
Indlæggelsesform						
Akut	52	33	9	6	99	11
Planlagt	55	32	6	6	49	0
Afsnitsnavn						
sengeafsnit P4 vest kirurgi	47	39	8	6	64	8
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	57	29	8	6	84	3

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	38	46	11	5	147	11
Køn						
Mand	44	50	4	1	68	5
Kvinde	33	43	17	8	79	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	17	50	34	0	6	0
20-39 år	17	50	17	16	12	1
40-59 år	39	40	19	3	38	3
60-79 år	42	52	3	3	71	4
80 år eller derover	40	35	15	10	20	3
Skema udfyldt af						
Patienten	40	45	10	5	137	9
Pårørende	17	67	17	0	6	2
Modersmål						
Dansk	39	45	11	4	136	9
Ikke dansk	38	37	13	12	8	2
Indlæggelsesform						
Akut	38	47	11	4	103	6
Planlagt	39	43	11	7	44	5
Afsnitsnavn						
sengeafsnit P4 vest kirurgi	33	53	7	7	70	4
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	43	40	14	3	77	7

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	76	24	160
Køn			
Mand	77	23	77
Kvinde	76	24	83
Aldersgruppe			
Under 20 år	20	80	5
20-39 år	100	0	13
40-59 år	71	29	41
60-79 år	80	20	75
80 år eller derover	73	27	26
Skema udfyldt af			
Patienten	78	22	148
Pårørende	43	57	7
Modersmål			
Dansk	77	23	147
Ikke dansk	89	11	9
Indlæggelsesform			
Akut	75	25	110
Planlagt	78	22	50
Afsnitsnavn			
sengeafsnit P4 vest kirurgi	77	23	75
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	75	25	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	18	42	29	11	28	7
Køn						
Mand	8	58	25	9	12	5
Kvinde	25	31	31	13	16	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	23	43	23	11	9	3
60-79 år	20	50	30	0	10	2
80 år eller derover	20	20	40	21	5	2
Skema udfyldt af						
Patienten	21	37	29	13	24	6
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	19	40	30	11	27	4
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Indlæggelsesform						
Akut	11	52	32	5	19	5
Planlagt	33	23	22	23	9	2
Afsnitsnavn						
sengeafsnit P4 vest kirurgi	13	60	27	0	15	2
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	23	23	31	23	13	5

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	54	19	16	11	150	10
Køn						
Mand	49	25	19	7	68	6
Kvinde	59	15	13	13	82	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	40	20	20	20	5	1
20-39 år	45	18	37	0	11	1
40-59 år	42	27	12	19	41	0
60-79 år	59	15	18	8	73	3
80 år eller derover	70	20	5	5	20	5
Skema udfyldt af						
Patienten	55	19	16	11	139	8
Pårørende	58	28	14	0	7	1
Modersmål						
Dansk	54	19	16	11	138	8
Ikke dansk	66	22	11	0	9	1
Indlæggelsesform						
Akut	46	22	18	14	101	9
Planlagt	70	14	12	4	49	1
Afsnitsnavn						
sengeafsnit P4 vest kirurgi	51	23	13	13	70	3
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	56	16	19	9	80	7

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	17	72	7	4	82	10	65
Køn							
Mand	18	70	5	7	44	6	25
Kvinde	16	73	11	0	38	4	40
Aldersgruppe							
Under 20 år	20	60	0	20	5	0	1
20-39 år	34	66	0	0	6	1	5
40-59 år	27	59	4	9	22	1	16
60-79 år	13	79	8	0	39	6	31
80 år eller derover	0	80	20	0	10	2	12
Skema udfyldt af							
Patienten	17	72	8	3	76	9	59
Pårørende	-	-	-	-	3	1	4
Modersmål							
Dansk	16	73	8	3	71	10	62
Ikke dansk	25	75	0	0	8	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	16	76	5	3	64	8	36
Planlagt	23	55	17	6	18	2	29
Afsnitsnavn							
sengeafsnit P4 vest kirurgi	7	80	7	5	41	5	25
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	27	63	7	2	41	5	40

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	46	41	10	3	156
Køn					
Mand	51	38	10	1	73
Kvinde	42	43	11	4	83
Aldersgruppe					
Under 20 år	50	34	17	0	6
20-39 år	38	39	16	7	13
40-59 år	44	39	12	5	41
60-79 år	48	42	9	0	75
80 år eller derover	47	43	5	5	21
Skema udfyldt af					
Patienten	47	40	10	3	143
Pårørende	37	37	25	0	8
Modersmål					
Dansk	47	40	11	3	143
Ikke dansk	40	60	0	0	10
Indlæggelsesform					
Akut	47	42	10	1	109
Planlagt	45	38	11	6	47
Afsnitsnavn					
sengeafsnit P4 vest kirurgi	48	42	7	3	73
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	45	40	13	2	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	24	29	6	41	116	34
Køn						
Mand	27	27	8	38	52	17
Kvinde	22	30	5	43	64	17
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	2
20-39 år	10	41	10	40	10	2
40-59 år	32	29	5	34	38	3
60-79 år	23	23	4	49	52	19
80 år eller derover	23	23	15	38	13	8
Skema udfyldt af						
Patienten	25	30	6	39	109	30
Pårørende	21	0	0	79	5	1
Modersmål						
Dansk	23	27	6	44	108	31
Ikke dansk	43	43	14	0	7	2
Indlæggelsesform						
Akut	11	38	3	48	74	28
Planlagt	48	12	12	28	42	6
Afsnitsnavn						
sengeafsnit P4 vest kirurgi	15	23	6	57	53	18
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	32	33	6	29	63	16

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	29	67	3	1	66	0
Køn						
Mand	28	72	0	0	32	0
Kvinde	29	62	6	3	34	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	32	51	0	16	6	0
40-59 år	24	72	4	0	25	0
60-79 år	36	60	4	0	25	0
80 år eller derover	28	72	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	28	67	3	2	64	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	29	65	4	2	58	0
Ikke dansk	28	72	0	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	24	70	6	0	37	0
Planlagt	34	62	0	3	29	0
Afsnitsnavn						
sengeafsnit P4 vest kirurgi	32	64	0	5	22	0
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	27	68	5	0	44	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	28	61	10	1	155
Køn					
Mand	33	62	4	1	74
Kvinde	23	60	16	0	81
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	83	17	0	6
20-39 år	31	62	7	0	13
40-59 år	22	57	19	2	42
60-79 år	35	61	4	0	69
80 år eller derover	24	64	12	0	25
Skema udfyldt af					
Patienten	28	61	10	1	145
Pårørende	29	57	14	0	7
Modersmål					
Dansk	28	60	11	1	142
Ikke dansk	30	61	10	0	10
Indlæggelsesform					
Akut	24	66	9	1	105
Planlagt	36	52	12	0	50
Afsnitsnavn					
sengeafsnit P4 vest kirurgi	24	64	11	1	74
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	31	59	10	0	81

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	30	59	9	1	161
Køn					
Mand	34	61	5	0	77
Kvinde	27	57	13	2	84
Aldersgruppe					
Under 20 år	33	33	17	17	6
20-39 år	54	15	31	0	13
40-59 år	17	73	7	2	41
60-79 år	35	56	9	0	75
80 år eller derover	27	73	0	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	30	59	10	1	147
Pårørende	37	63	0	0	8
Modersmål					
Dansk	32	57	9	1	148
Ikke dansk	22	78	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	28	60	10	2	110
Planlagt	35	57	8	0	51
Afsnitsnavn					
sengeafsnit P4 vest kirurgi	32	58	9	0	74
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	29	60	9	2	87

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	32	48	14	7	44	7	108
Køn							
Mand	36	54	4	5	22	2	52
Kvinde	27	41	23	9	22	5	56
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	1	5
20-39 år	-	-	-	-	4	0	9
40-59 år	33	41	9	17	12	3	25
60-79 år	39	50	6	5	18	0	56
80 år eller derover	19	51	30	0	10	3	13
Skema udfyldt af							
Patienten	31	49	13	8	39	7	99
Pårørende	-	-	-	-	4	0	4
Modersmål							
Dansk	33	46	15	5	39	6	100
Ikke dansk	20	60	0	21	5	1	4
Indlæggelsesform							
Akut	39	45	10	7	31	2	75
Planlagt	15	55	23	7	13	5	33
Afsnitsnavn							
sengeafsnit P4 vest kirurgi	38	46	13	4	24	4	45
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	25	50	15	10	20	3	63

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	17	74	7	3	76	86
Køn						
Mand	17	78	3	3	36	40
Kvinde	18	70	10	3	40	46
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	4
20-39 år	29	71	0	0	7	6
40-59 år	16	68	11	5	19	21
60-79 år	14	83	0	3	36	41
80 år eller derover	25	58	17	0	12	14
Skema udfyldt af						
Patienten	18	73	6	3	71	77
Pårørende	-	-	-	-	3	5
Modersmål						
Dansk	18	74	6	3	69	79
Ikke dansk	14	71	15	0	7	3
Indlæggelsesform						
Akut	14	77	8	2	52	59
Planlagt	25	66	4	4	24	27
Afsnitsnavn						
sengeafsnit P4 vest kirurgi	13	81	6	0	31	43
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	20	69	7	4	45	43

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	61	13	16	11	119	38
Køn						
Mand	54	13	18	15	55	17
Kvinde	66	12	14	8	64	21
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	3
20-39 år	40	10	30	20	10	3
40-59 år	47	17	22	14	36	5
60-79 år	72	9	9	11	57	17
80 år eller derover	69	8	24	0	13	10
Skema udfyldt af						
Patienten	59	12	17	11	111	33
Pårørende	79	21	0	0	5	3
Modersmål						
Dansk	62	11	16	11	111	33
Ikke dansk	28	43	15	15	7	3
Indlæggelsesform						
Akut	57	16	15	12	81	26
Planlagt	68	5	19	8	38	12
Afsnitsnavn						
sengeafsnit P4 vest kirurgi	60	16	16	7	55	17
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	61	9	16	14	64	21

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	32	7	3	157	6
Køn						
Mand	70	23	5	1	73	3
Kvinde	48	40	8	4	84	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	33	50	17	0	6	0
20-39 år	54	38	7	0	13	0
40-59 år	59	27	10	5	41	1
60-79 år	59	34	5	1	74	3
80 år eller derover	61	31	4	5	23	2
Skema udfyldt af						
Patienten	59	31	7	3	144	5
Pårørende	42	44	14	0	7	1
Modersmål						
Dansk	58	32	7	3	144	5
Ikke dansk	67	33	0	0	9	1
Indlæggelsesform						
Akut	61	30	7	2	110	3
Planlagt	51	38	6	4	47	3
Afsnitsnavn						
sengeafsnit P4 vest kirurgi	58	32	9	0	74	3
Sengeafsnit P4 øst kirurgi	58	33	5	5	83	3

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			16
Kommunikation og information			2
Kontaktperson			1
Kvalitet i behandling			11
Pleje			13
Relationer til personale			10
Ventetid			1

Kirurgisk afdeling

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






ID	Kommentarer - sengeafsnit P4 vest kirurgi	Samlet indtryk
2	Indlagt [et par gange tidligere].	Virkelig godt
3	Blev indlagt akut.	Dårligt
4	Vildt lang ventetid. Der var stor frustration i venteværelset. Mange havde smerter, inklusiv mig selv, og man vidste ikke hvor lang tid, der ville gå.	Godt
5	Jeg fik at vide af min læge, at I var klar til at se mig med det samme. Men da jeg ankom, ventede jeg halvanden time, før jeg blev kaldt ind. På stuen ventede jeg så halvanden time mere, før jeg fik en afklaring.	Dårligt
7	Alt i alt så har det været super.	Virkelig godt
8	Akut indlagt.	Godt
10	Indlagt akut på afdelingen.	Dårligt
15	Akut indlagt.	Godt
16	Blev indlagt akut [], derfor ingen information.	Godt
18	Akutindlagt. Overført fra [en afdeling] til [anden afdeling].	Uoplyst
19	Vi ringer til vagtlægen og får at vide, at vi skal køre til [sygehuset]. Her vurderede lægen, at [patienten] skal indlægges til observation []. [Lægen] ringer til afdelingen på [] sygehuset, som siger, at vi [skal] køre til Horsens. Hvorfor vi må køre derned, hvilket var totalt utilfredsstillende.	Virkelig dårligt
22	Akut indlæggelse via praktiserende læge.	Godt
24	Akut.	Uoplyst
26	Akut indlæggelse.	Godt
27	Var indlagt i [vinteren 2012]. Fik stomi og der blev planlagt tilbagelægning af stomien i [sommeren]. Blev vist glemt i systemet. Blev opereret i [efteråret].	Godt
28	Jeg blev akutindlagt.	Godt
29	Jeg blev akut indlagt med stærke mavesmerter og blev opereret få timer efter indlæggelsen.	Virkelig godt
36	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
38	Alt gik meget hurtigt. På fire timer var jeg modtaget og akut opereret.	Virkelig godt
40	Akut indlæggelse.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi	Samlet indtryk
1	Akut indlæggelse.	Godt
4	Blev indlagt akut. Fandt modtagelsen og fik besked om at vente i venteværelset. Ingen besked om, at jeg ville blive afhentet. Tvivl om, jeg var gået rigtigt/forkert.	Godt
5	Det var læge NN, der selv stod for det.	Godt
6	Akut indlagt.	Godt

 7	Jeg blev overført fra andet sygehus, hvor jeg blev opereret.	Virkelig godt
 10	Det husker jeg ikke.	Godt
 11	De kunne godt have fortalt, at jeg skulle i isolation.	Dårligt
 12	Jeg blev henvist af egen læge for akutindlæggelse med mavesmerter. Jeg ventede i tre timer, inden en læge havde tid til mig! Og lavede lidt undersøgelse m.m.	Godt
 16	Nej.	Dårligt
 20	Hvis det er praktisk muligt, at orientere (brev) om datoen for operation, i umiddelbar forlængelse af undersøgelsen (evt. bare en måned), ville det have betydet meget i min situation. Også selvom datoen ligger et halvt år fremme. Ventetid føles ikke nær så lang (uvis), hvis der er en slutdato. Uvisheden har for mig virket meget traumatisk. Forsvandt så snart jeg fik en dato.	Virkelig godt
 25	Blev overflyttet fra [anden afdeling].	Godt
 27	Ja, mange tak for hjælpen med fjernelsen af polypper []. Jeg har det bedre, før gjorde det ondt. Jeg vil helst til kontrol, da jeg er bange for at det kommer igen.	Dårligt
 37	Blev indlagt akut.	Godt
 38	For lang ventetid ([over et halvt år]).	Godt
 39	Jeg blev undersøgt af [flere] forskellig læger i akutmodtagelsen. Generelt flinke mennesker. Jeg blev dog forundret over, at den ene under undersøgelsen pludselig spørger mig om, hvorfor jeg overhovedet var kommet.	Virkelig godt
 40	Dette var på akutmodtagelsen. Jeg var udsat for en læge, der absolut ikke fulgte de aftalte regler for, hvordan man oplyser patienten om sin mistanke om alvorlig sygdom. Han kom alene ind til mig og fortalte, at jeg havde en tumor [], og det ikke så for godt ud. Han havde bestilt tid til en scanning senere på dagen for at se, om der var spredning. Da han gik, sagde han, at vi jo kunne håbe, det var en storm i et glas vand, og så forlod han mig bare, uden at der var en til at tage hånd om mig. Jeg var totalt intetanende om det, så det var hårdt.	Godt
 41	[Over 30] timer før jeg blev indlagt.	Godt

Kirurgisk afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - sengeafsnit P4 vest kirurgi	Modtagelsen
2	Jeg har valgt at beskrive [et specifikt forløb], som var en planlagt operation. De akutte indlæggelser er ret traumatiserende, da man skal fortælle den samme historie til alt for mange i behandlingsforløbet/ved indlæggelsen.	Virkelig god
3	Modtagelsen var god, MEN da du havde fået en seng, var du overladt til dig selv.	God
7	Ok.	Virkelig god
10	Overladt meget til mig selv trods store smerter.	Dårlig
12	Blev indlagt i akut. Efter [flere] timers venten blev jeg opereret. [Flere] timer efter operationen kom jeg på afdelingen.	God
18	Kom ind [sent aften] i overfyldt afdeling. Burde have været i anden afdeling, men her var endnu mere overfyldt.	Dårlig
19	De glemte at give ham armbånd på. Vi fik ikke et skab til personlige ejendele. Vi blev indlagt på en voksenafdeling og ikke på en børneafdeling.	God
20	Akut indlæggelse.	Uoplyst
21	Den var god, og de var søde.	Virkelig god
26	Lidt forvirrende.	God
32	Jeg blev indlagt akut.	God
39	Jeg kom akut efter henvisning fra egen læge ved hjælp af elektronisk henvisning. Jeg var ventet og sad kun i fem minutter i modtagelsen før første undersøgelse.	God
40	Akutmodtagelse under al kritik. Flere timer inden man talte med læge, afdelingen lige så. Ingen styr på noget som helst. Meget ringe information.	Virkelig dårlig
41	Skulle være i Horsens [om morgenen], men første talte jeg med [et par timer senere] og fik først en seng [yderligere et par timer senere]. Fastede fra aftenen før, da jeg skulle have tarmene tømt fra kl. 12.00 til næste morgen. Talte slet ikke med en læge.	Dårlig
ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi	Modtagelsen
3	De var alle rigtig søde.	Virkelig god
4	RIGTIG SØD SYGEPLEJERSKE! Men måtte "strippe", da jeg skulle have sygehusets tøj på. Fire mennesker indlagt samtidig, og én af dem gloede. [Det var] ubehageligt.	God
7	Jeg blev godt modtaget, trods stor travlhed blev der taget vare på mig med det samme.	Virkelig god
10	Jeg har ingen kommentarer.	God
11	Der var ikke en seng på værelset.	God
19	Jeg ventede i [mange] timer og blev sendt hjem, da de ikke kunne nå at tage mig, så jeg fik en ny tid.	God
24	Venlig. Professionel.	Virkelig god
27	Ja det er dejligt hurtigst muligt at overstå det. Husk altid at tage tolk til døve, da det er problem.	Virkelig god

- | | | |
|--|--|--------------|
|  31 | Jeg skulle møde [om morgenen] på afdelingen men kom derind [en time tidligere end aftalt] [] og sad i et venterum til omkring middag, inden jeg blev kontaktet af en sygeplejerske og blev indlagt på en stue. | Dårlig |
|  36 | Akut indlæggelse. | Virkelig god |
|  42 | Præcist! | Virkelig god |
|  46 | Jeg blev overflyttet fra andet sygehus med henblik på operation hurtigst muligt. Personalet på den afdeling jeg var på, var ikke gode. Nogle var svære at "råbe op", angående det smertestillende jeg bad om. Jeg fik det ikke, før jeg bad om det igen. | Uoplyst |
|  47 | Jeg fik tildelt en kontaktperson, som jeg kun kort talte med en eftermiddag. Derefter så jeg hende ikke under min indlæggelse. | Virkelig god |

Kirurgisk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - sengeafsnit P4 vest kirurgi	Fejlhåndtering
1	Forlange faste helt op til 18 timer.	Godt
2	Morfindrop [] faldt ud, så jeg lå med smerter (stærke) dagen efter operationen. Selvom jeg klagede over smerter hele formiddagen, blev det først opdaget om eftermiddagen.	Godt
9	Jeg oplevede, at lægen ikke kunne finde ud af, [hvad jeg fejlede], og han sendte mig hjem. Og bagefter, da jeg i to dage havde hårde smerter, kom jeg til sygehuset igen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
14	At der skulle tre forskellige personer aktiveres for at sætte et kateter op i urinblæren på grund af manglende ekspertise fra de to første. Derefter læge NN, som fik den knoklet på plads under vældige smerter. Resultat: Smerter ved vandladning [mange] uger efter hjemsendelsen.	Virkelig godt
17	Skulle faste [i mange timer]. Måtte heller ikke få vand. To [] undersøgelser, selvom de mente, det var blindtarmsbetændelse. Operation udsat flere gange. (Det viste sig, at der var gået hul på blindtarmen).	Uoplyst
19	Da [patienten] var blevet opereret og kom på intensiv, havde han helt vildt mange smerter, da han vågnede. Sygeplejerske NN virkede overrasket over, at han intet smertestillende havde fået før operationen - forebyggende.	Godt
23	Fik morfin af natsygeplejersken. Det var ok. Men morgensygeplejersken ville kun give Panodil, men måtte alligevel give morfin, fordi Panodil ikke var nok. Havde rigtigt mange smerter!	Godt
26	[Oplevede komplikationer ved bedøvelse] dagen efter operationen. Sygeplejersken konstaterede det, men så gik der [flere] timer, før en læge kom og sagde god for, at jeg fik en anden form for smertestillende.	Dårligt
30	Det første antibiotika, jeg fik, virkede ikke, så jeg skulle være der i længere tid og have noget andet antibiotika.	Godt
33	De overså en sprængt blindtarm.	Godt
34	Da operationen var overstået, fik vi at vide, vi kunne ringe [til middag]. Vi fik at vide, han stadig lå på opvågningen. Vi ringede [lidt senere]. Stadig på opvågningen. Vi fik intet at vide om, om det var gået godt. [Hen på eftermiddagen] kørte vi derned og fik at vide, han stadig var på opvågningen. Først [sent på eftermiddagen] blev han kørt på stuen.	Dårligt
37	Jeg fik vist for meget morfin.	Virkelig godt
40	De læger, der var involveret i forløbet, havde ikke samme mening. En læge sagde et, ham, der opererede, gjorde noget andet og så videre.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
41	Næste morgen fik jeg tøj på til undersøgelsen på operationsstuen. Men efter et kvarter kom sygeplejersken med andet, som jeg skulle have på, da det skulle foregå ambulantly. Blev senere ført til en læge, som foretog undersøgelsen, og så kunne jeg godt tage hjem. Heldigvis [kunne jeg få hjælp til transport af et familiemedlem].	Dårligt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi	Fejlhåndtering
4	Først afviste man, senere fandt man en [anden sygdom]. Jeg var indlagt akut med blødninger. [Efter kort tid] ville man hjemsende mig (stadig blødende), men i sidste øjeblik fortrød man. [Sygdommen] gjorde, at jeg blev weekenden over. Onsdag blødte jeg igen. Da afviste man, at jeg skulle have den pågældende sygdom og sendte mig til [anden læge i en anden by].	Virkelig godt
10	Det kan jeg ikke huske.	Uoplyst
11	Jeg blev sendt hjem uden svar!	Virkelig dårligt

✎ 16	De fortalte mig ikke, hvad der skulle ske, eller hvad de fandt ud af. Manglende forklaring.	Dårligt
✎ 18	At min operation skulle have været tre år tidligere og [] muligvis ikke kan rettes.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 20	Jeg konstaterede tilfældigt, at der var lagt [en bestemt slags medicin] sammen med den medicin [], jeg fik udleveret på hospitalet. [Denne medicin] havde jeg fået i forvejen sammen med [noget andet medicin], som jeg havde med hjemmefra. Jeg gjorde opmærksom på det, men [medicinen] var også med ved næste udlevering af medicin.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 26	I anden omgang ankom jeg fredag ved middagstid og skulle scannes. Måtte hverken få vådt eller tørt. Scanningen blev hele tiden udsat indtil søndag, hvor den blev aflyst. Mad mandag morgen.	Uoplyst
✎ 30	Jeg fik ikke hjælp eller blev hørt på, efter jeg kom fra opvågning. Først da natpersonalet kom, så fik jeg en snak med hende, og hun kunne godt forstå mig.	Virkelig godt
✎ 32	Der var planlagt en forundersøgelse, som smuttede.	Godt
✎ 33	Jeg blev ikke informeret om, at jeg skulle tage Panodil forebyggende fremover hver dag for at undgå kroniske smerter. Det blev jeg først informeret om til kontrolsamtalen i [efteråret].	Dårligt
✎ 40	[] Det var på akutmodtagelsen. Håber aldrig, [vedkommende] laver sådan en uheldig handling over for andre patienter. Det har været rigtig hårdt for både mig, min familie og omgangskreds.	Godt
✎ 43	1: Lægen sætter tid af, og så er der ikke en læge denne dag. 2: Ikke bestilt blodprøve fra afdelingen, så der skal først tages kontrol fra anden afdeling. 3: Bestilte tid til scanning, og det bliver rykket nogle dage. 4: Nogle sygeplejersker vil ikke dække en ind med medicin på grund af store smerter, andre vil gerne, for jeg skulle ikke have ondt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 45	Jeg informerede sygehuset inden min indlæggelse om, at jeg ikke var i stand til at indtage det flydende afføringsmiddel, jeg ville få tilbudt. Alligevel fik jeg en flaske tilsendt med posten samt fik af vide, at jeg skulle indtage det, da jeg ankom til sygehuset. Da jeg nægtede at tage det, fik jeg af en anden sygeplejerske at vide, at jeg kunne være forsøgskanin til et nyt produkt. Det gjorde jeg, og det fungerede godt.	Godt
✎ 47	Jeg synes, at lægerne var dårligt informerede. Den første læge ville sende mig hurtigt til operation uden at have tjekket min medicin []. De to næste læger havde overhovedet ikke læst min journal, inden de talte. Sådan følte det.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 48	Efter en brokoperation opstod der en byld. En meget ubehagelig oplevelse, som jeg godt kunne være foruden.	Dårligt

Kirurgisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?







ID	Kommentarer - sengeafsnit P4 vest kirurgi	Samlet indtryk
2	De fleste sygeplejersker og sosu-ansatte var virkeligt engagerede og omsorgsfulde og kompetente. Jeg har dog under de forskellige indlæggelser oplevet at skulle minde den samme sygeplejerske om alt muligt, som hun ikke huskede. Jeg oplevede også meget at skulle tage vare på andre patienter. Tror mange af de ældre indlagte føler sig alene. (Ikke mig)!	Virkelig godt
3	Havde sygeplejerskerne taget deres arbejde alvorligt overfor mig og de kollegaer, der skulle foretage undersøgelsen, havde de sikret sig, at [alt var i orden]. En del af arbejdet kunne have været, at de kunne have [tjekket mig efter]. Havde de gjort det, skulle jeg ikke have taget undersøgelsen om dagen efter, ikke fastet i to en halv dag og ikke være indlagt et døgn mere. Spildt lægens, der skulle lave undersøgelsen, tid og derved lavet ventelisten længere. Det er uansvarligt arbejde.	Dårligt
4	Meget søde og venlige personer, men hold da op, hvor har de travlt.	Godt
5	Jeg kunne overhovedet ikke få afklaring på, hvad jeg måtte/ikke måtte imellem indlæggelserne. Nogle mente, at jeg skulle motionere. Andre mente, at det skulle jeg absolut ikke. Jeg fik også at vide, at plastret ikke måtte falde af, men det gjorde det ved toiletbesøg næsten hver gang. Så jeg oplevede meget forvirring og utryghed ved forløbet.	Dårligt
9	En læge behandlede mig på en rigtig dårlig måde. Tror han behandlede mig umenneskeligt.	Godt
11	Før operationen: nogen information. Efter operationen: ingen information.	Godt
17	Er lidt utilfreds med ventetiden inden operation, og at jeg skulle faste så mange timer. Utilfreds med ventetiden, da de var 98 procent sikre på, at det var blindtarmen. Det kan blive/er farligt, især når der så også var gået hul. Godt tilfreds med P4. Venligt personale.	Godt
18	Lå på firemands-sengestue med mange patienter ind og ud. Sidste nat blev jeg totalt forstyrret. Ingen søvn/hvile. Personale har alt for travlt. Meget lidt kontakt til læge, måske to gange tre minutter på tre døgn. I akutmodtagelsen lang ventetid []. [Fik] først efter [mange] timer talt med læge NN, som vidste noget om, hvad der skulle ske.	Uoplyst
19	Læge NN og anden læge NN virkede heldigvis dygtige.	Virkelig dårligt
21	Jeg synes, jeg ventede længe, inden jeg kom ned til operation. Men derfra gik det OK. Bortset fra, at jeg skulle snakke med dem, der skulle bedøve mig om, hvilken bedøvelse jeg skulle have. Men de mente, at jeg selv havde valgt, og det var ikke tilfældet, da jeg er meget nervøs for sygehuse.	Godt
40	Overflytning til andet sygehus, hvor de efter min mening har faglig kompetence, hvad jeg absolut ikke har følt i Horsens. Var en kamp.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi	Samlet indtryk
4	Ville have sat pris på at være blevet bedre orienteret!! Men enormt søde mennesker hele vejen igennem forløbet.	Godt
5	Rigtig flot af NN efter så store smerter i [mange måneder] efter en rigtig dårlig behandling og operation hos jer i [] 2010. Har i de mange måneder været til mange undersøgelser og samtaler uden held.	Godt
9	Akut indlagt.	Godt
11	Jeg er stadig syg og har ikke fået svar!	Dårligt
12	Min undersøgelse [] blev udsat 24 timer, grundet travlhed for lægerne.	Godt

✎	16 Det ene øjeblik fandt de noget, og det andet øjeblik var det ikke noget. Man blev skræmt hele tiden, og det er altså unødvendigt.	Dårligt
✎	20 Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
✎	25 Var indlagt på [en anden afdeling] af egen læge pga. mavesmerter [om eftermiddagen]. [Næste dag til middag] overflyttet til P4. Der fik jeg foretaget en scanning af maven og en kikkertundersøgelse af tyktarmen. Ellers ingen behandling.	Godt
✎	26 Det var min [pårørende], [flere] dage efter første operation, der gjorde opmærksom på, at jeg blev mere og mere syg. Det mente personalet ikke. Jeg blev opereret to dage senere. Igen.	Dårligt
✎	27 Det er svært at sige.	Dårligt
✎	33 For lidt information om de komplikationer, der kan forekomme med clipsene i nettet. At de kan genere nerverne.	Godt
✎	34 Jeg har stadig ikke fået besked fra [undersøgelsen i efteråret]. Vi har ringet om svar [flere] gange. Det er for dårligt.	Godt
✎	35 Jeg blev opereret og fik fjernet overflødig hud fra maven, men jeg er i tvivl om det kaldes overflytning mellem afdelinger fra opvågningen til Organkirurgisk afdeling, men kaldes det en overflytning, så følte det som om, alt gik som planlagt.	Godt
✎	43 Familien havde bedt om en samtale med lægen, som var blevet lovet med dato og klokkeslæt, men da tiden kom, kunne de få tre minutter under stuegang. DER ER FOR MEGET VENTETID. SELVOM DER ER FERIE. Kan ikke forstå, at jeg ikke blev sendt til det førstnævnte sygehus i stedet for det andet sygehus, når jeg ender på det første sygehus til sidst?	Uoplyst
✎	46 Ja, sygeplejerske NN nægtede at give mig smertestillende, på grund af at jeg gik lidt rundt. Hun vurderede, at det havde jeg ikke brug for. Virkelig under al kritik.	Dårligt

Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - sengeafsnit P4 vest kirurgi	Samlet indtryk
3	Informationen om, hvor vigtigt det var, at min tarm var helt tømt, var åbenbart ikke vigtig for personalet. Dårlige mundtlige informationer. Skulle faste, faste og faste, men ingen viden om, hvornår jeg kunne blive undersøgt. Fastede fra [om formiddagen] (hjemmefra) til [sent om aftenen to dage senere]. Alt, alt for dårligt.	Dårligt
4	Ved udskrivning for kort og hektisk.	Godt
5	Jeg kunne ikke få ordentlig besked. Sygeplejerskerne og lægerne var uenige.	Dårligt
9	Den var dårlig, fordi jeg blev indlagt på hospitalet i to dage, uden at jeg kan forstå, hvad jeg har.	Godt
18	Først ved udskrivning fik jeg ordentlig besked fra læge.	Uoplyst
19	Vi fik en seddel, hvor der stod hvad patienten skulle tage af smertestillende medicin. Da han om aftenen, samme dag vi var blevet udskrevet, fik meget ondt, tjekkede jeg doseringen og kunne på nettet se, at han fik væsentlig mindre end han måtte i forhold til vægt. Jeg ringede til afdelingen, hvor sygeplejersken sagde, at det var det på nettet, der passede! Derefter ringede jeg til vagtlægen, som bekræftede at patienten måtte få den doble dosis Panodil i forhold til, hvad der stod på sedlen. Desuden en tredjedel mere ibuprofen.	Virkelig dårligt
21	Der var ikke så meget information, synes jeg. Kunne godt havde brugt uddybende information om selve forløbet.	Godt
33	[Mange læger var svære at forstå].	Godt
34	Ved udskrivelsen [] fik vi at vide, at vi ville blive ringet op [et par dage efter] af en sygeplejerske for at høre, hvordan det gik. Det skete bare ikke!	Godt
38	Super god læge NN []. Virkelig god til at fortælle og informere om ALT. :)	Virkelig godt
39	Jeg rekvirerede selv kopi af journalen via afdelingens sekretær.	Godt
40	Fik faktisk ingen information. Efter første operation blev jeg lovet information kort efter, men fik ingen. Rykkede for den. Lægen var gået hjem, ingen information fra dagvagt og ingen information fra læge NN. Næste dag stadig ingen information. Blev opereret flere gange i Horsens inden overførsel til andet sygehus.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi	Samlet indtryk
3	Alt var godt. Var meget tryk ved at komme hjem.	Virkelig godt
4	på grund af den manglende orientering var jeg usikker på stort set alt. Havde foretrukket en mere bred orientering, bl.a. omkring ting jeg eventuelt skulle undgå. Følte mig ikke taget særligt seriøst, bl.a. fordi jeg ikke var præget af situationen. Men jeg er vant til at tage tingene, som de kommer! Var dog utryk, fordi informationen var stort set manglende.	Godt
5	NN var der selv og fortalte, hvad der var sket både første og anden dag.	Godt
8	Jeg gør opmærksom på, at jeg kun var indlagt i [et par] døgn til observation.	Godt
15	Indlagt akut [].	Godt
16	Information var for dårlig og i sidste øjeblik. Var ikke for god. Mangler fagligt personale under indlæggelsen.	Dårligt

- | | | |
|--|--|---------------|
|  25 | Informationen om forløbet af scanning var god. Informationen om forløbet af [anden] undersøgelse var dårlig. Fik efter udskrivning [] brev fra den medicinske [afdeling] om resultatet af undersøgelsen samtidig med besked om behandlingen. (Jeg får piller hjemme). | Godt |
|  27 | Jeg ved det ikke rigtig selv. OK. Hvad betyder det at sige undskyld. | Dårligt |
|  28 | Mundtlig information efter undersøgelsen ok. | Godt |
|  33 | Kunne godt have brugt information om gener efter operation. At der kan forekomme smerter, når clipsene generer nerverne, og at en sammenvoksning kan hive tarmen op og give en følelse af, at den bliver klemt. Den information kunne have sparet mig for anden operation. | Godt |
|  35 | Jeg manglede oplysninger om såret, hvordan jeg skulle behandle det, om der var noget, jeg ikke må, og hvad jeg måtte. | Godt |
|  47 | Den sygeplejerske, jeg havde mest med at gøre, var virkelig professionel. Tid til at lytte. Men lægerne har jeg tabt fidusen til. Jeg måtte sige til lægen, at jeg skulle have en ambulant tid, ellers havde jeg aldrig fået en. | Virkelig godt |

Kirurgisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - sengeafsnit P4 vest kirurgi	Samlet indtryk
5	Tvivl om, hvor meget motion og arbejde jeg kunne. Desuden også tvivl om, hvordan jeg gik i bad.	Dårligt
6	Jeg har haft det dårligt, [siden] jeg [blev] udskrevet fra Horsens Sygehus. Jeg vidste ikke, at jeg havde blodprop i hjertet. Det fortalte lægen fra et andet Sygehus mig.	Dårligt
11	Har haft problemer med, at alle sting sprang op, og har gået til behandling i halvanden måned bagefter for at få rensset sår.	Godt
12	Man kan ikke blive rask med den uro, nat og dag, der er på et sygehus. Hjemmet er de perfekte rammer om helbredelsen. Især når man, som jeg, har en omsorgsfuld ægtefælle.	Godt
13	Taxakøreturen hjem var ikke god. Taxaen var utæt. Det regnede ind. Der var ligeledes ingen varme i vognen. Jeg havde det skidt, da jeg kom hjem. Frøs rigtigt meget.	Virkelig godt
18	Usikker på det videre behandlingsforløb.	Uoplyst
22	Ved godt, hvad der er sundt, men kan blive fristet.	Godt
25	Har været indlagt [mange gange] i perioden. Ved en af indlæggelserne har der været opfølgning fra Medicinsk Afdeling og Geriatrisk Team, som jeg har været meget glad for.	Godt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi	Samlet indtryk
4	Manglende information.	Godt
5	Kom hjem med kanyle i hånden og havde absolut ikke fået noget at vide, blot modtaget nogle smertestillende tabletter. Jeg kontaktede afdelingen næste dag for at få lidt at vide.	Godt
7	Der blev gjort meget ud af udskrivelsessamtalen, så man vidste, hvor man stod, og hvad man skulle gøre.	Virkelig godt
10	Ingen kommentar.	Godt
16	Ville gerne have snakket med en læge, inden jeg blev udskrevet. Følte mig tom og forladt. Der manglede et udskrivningsforløb med en læge.	Dårligt
20	Sygeplejersken havde sagt, at der ville komme en fysioterapeut. Jeg rykkede flere gange, men fik ikke talt med nogen, hvilket jeg havde ønsket for ikke at gøre skade.	Virkelig godt
21	Manglede en lægesamtale angående operationsforløb, som skete akut.	Godt
25	Med hensyn til udskrivelsen. Var blevet lovet oplysning om [undersøgelse], som blev foretaget [en eftermiddag], ved stuegang [dagen efter]. Men der var ingen stuegang. Blev først orienteret af sygeplejersken, der mødte [senere på dagen].	Godt
28	Lidt stressende information omkring udskrivelsen, ligesom en afslutning manglede. Skyldes formentlig travlhed på givne tidspunkt.	Godt
35	Jeg skulle selv ringe til hjemmesygeplejen og træffe aftale om pasning af mine sår.	Godt
40	Jeg blev overflyttet til et andet sygehus.	Godt
42	Flot, at jeg blev transporteret hjem.	Virkelig godt
46	Meget god fra den sygeplejerske, der varetog mig.	Dårligt

Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - sengeafsnit P4 vest kirurgi	Samlet indtryk
2	Rengøringen af toiletterne kunne være bedre/oftere. Specielt når mange af patienterne er i gang med udrensning før undersøgelser, ser det forfærdeligt ud. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
3	Sygeplejerskerne kontrollerede ikke, om jeg var helt udtømt inden min undersøgelse af tyktarmen, så derfor måtte jeg have undersøgelsen igen dagen efter. Skulle du ikke have taget prøver eller til undersøgelse, blev du overladt til dig selv. Rengøringen var virkelig dårlig. Fra da jeg blev indlagt [] til [tre dage senere], blev der gjort rent én gang. En gammel vindrue, der lå i et hjørne, lå der stadig, da rengøringsdamen var gået. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje]	Dårligt
7	NN tog sig godt ad os! [Relationer til personale]	Virkelig godt
12	Jeg lå på en firesengsstue. Hver nat under indlæggelsen var der uro på stuen [det meste af natten]. Akutte indlæggelser eller afhentning til og/eller returnering fra operationer. [Pleje]	Godt
13	Meget dårlige senge. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
14	[] Kateter blev senere stoppet, og natsygeplejersken havde åbenbart ikke lyst til at rense det. Resultatet var en overspændt blære, indtil dagvagten kom. Meget smertefuld affære. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
18	Bedre information. Større kontakt til læge. Ingen ro, til tider umuligt at hvile sig.	Uoplyst
19	Som mor til [en dreng] var det direkte ubehageligt at blive indlagt på en afdeling for ÆLDRE mænd! Både for de ældre mænd, men også for [min søn] og jeg. Der var kun et forhæng, så valget stod mellem, hvem, [min søn] syntes, var mest generende (læs: ulækker, sorry), for vi kunne ikke lukke til begge sider. Toilettet var uhygiejnisk, og det var lige før, [min søn] slet ikke ville derud. Derudover var der intet for en dreng, ingen at snakke med, intet TV, intet til børn. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig dårligt
20	Dårlig ventilation. Elendig madras? Skærmbret sat op. Højest to meter inklusiv seng. Intet stof. Tilsluttet ilt fra panelet. Måtte sidde på sengekanten ved klap på sengebordet.	Godt
30	Rengøringen kunne være bedre, men den var ikke dårlig. Man fik bare ikke altid gjort ens bord rent. Det synes jeg, man skal. [Fysiske rammer]	Godt
31	Jeg burde have ringet efter mere hjælp under den kraftige udrensning inden undersøgelsen.	Godt
33	Når man som pårørende beder en sygeplejerske om hjælp, forventer jeg ikke at få det svar, "at nu er det jo ikke mig, der passer din far". Jeg spurgte kun om hjælp, når det var højst nødvendigt, og der var kun den ene sygeplejerske i nærheden. [Relationer til personale]	Godt
35	Der var ikke mulighed for at få bad på stuen. Dette rum måtte man ikke benytte, så man skulle ud på gangen og finde et rum. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
36	Mit hospitalsophold har været en meget positiv oplevelse. Fra jeg gik ind i ambulancen, til jeg blev opereret, har alt personalet omkring mig været meget søde og venlige. Tusind tak for det. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
39	Ingen information om efterkontrol. [Kommunikation og information]	Godt

✎ 40	Personalet på afdelingen render rundt som høns eller kalkuner, uden at vide, hvad de render rundt efter. Deres arbejdsgang, håndtering af arbejdsopgaver og arbejdsrytme er under al kritik. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi	Samlet indtryk
✎ 2	Badeforholdene: kunne gøres bedre rent. Bl.a. rense riste i bruserum for gamle hår og andet snavs i hjørner m.m. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 3	De passede godt på mig! :) Alle var søde, selvom de havde meget travlt. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
✎ 4	Menneskeligt set var alle fantastiske! Eksempel: Måtte kun få flydende, og suppen var med indhold. [Hende], som serverede maden, siede den. SØDT GJORT. Og tak til alle de søde mennesker, som jeg mødte! [Pleje, Relationer til personale]	Godt
✎ 5	Ros til personalet den første og anden dag, men det stik modsatte tredje dag, da jeg blev sendt hjem.	Godt
✎ 7	Jeg synes, at det er en god afdeling. Der bliver gjort alt for, at man skal have det så godt som muligt.	Virkelig godt
✎ 10	Offentligt hospital..	Godt
✎ 12	Toiletterne på stuen kunne godt trænge til en kraftig renovering (nye fliser på gulve m.m.). [Fysiske rammer]	Godt
✎ 13	Kunne godt få nogle blødere madrasser. De, der er, er meget hårde. Jeg ville have været ked af at skulle ligge på dem, hvis jeg skulle være indlagt i længere tid pga. dårlig ryg []. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 14	Vedrørende rengøringen kunne jeg konstatere, at det kom an på, hvem der gjorde rent. Ellers var det helt igennem en positiv oplevelse. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 15	Modtagelsen: Virkelig godt. Dårlige toiletforhold (gammelt). [Fysiske rammer]	Godt
✎ 16	Behandl os patienter menneskeligt, og tænk på, at vi patienter ikke er ens. Mangler omsorg og pleje. [Relationer til personale]	Dårligt
✎ 17	Rengøring på toilettet til stuen. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 20	Dejlig, rolig atmosfære.	Virkelig godt
✎ 22	Det var en medpatient, der sagde, jeg skulle opereres, når jeg havde grønt tøj på. Jeg vidste ingenting. Det var ydmygende, især når man er [ældre]. Jeg måtte ustandseligt rende på wc, selv mellem besøgene, og intet var forberedt på wc til udtømningsproblemer. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Dårligt
✎ 23	Jeg overnattede på Afdeling P4 én nat. Personalet var venligt. Det samlede indtryk af mit ophold er, at der mangler sammenhæng mellem operations-, opvågnings- og sengeafdeling. Desværre er det centrale, nemlig selve operationsresultatet, ikke tilfredsstillende. [Der er opstået komplikationer efter operationen]. Hvor eller hvem skal jeg sige det til? [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 24	Altid smil på læben uanset hvad, der blev gjort eller skulle gøres. Professionelt arbejde. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 25	Denne sygeplejerske fik kontakt med en læge på P4 [om aftenen]. Resultat af [undersøgelsen] var betændelse [] (medicinsk behandling). Læge NN sagde, at behandling kunne foregå ambu-	Godt

	lant. Sygeplejersken arrangerede udskrivning i samarbejde med anden læge NN, så jeg kom hjem [efterfølgende]. [Kvalitet i behandling]	
✎ 27	Det er ikke orden på badeværelse. . [Man skal] samle sit tøj op, tage det med på plads.	Dårligt
✎ 28	Kontaktpersonen er kompetent og empatisk, hvis også det øvrige personale er. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Godt
✎ 29	Jeg har fået en enestående god behandling, både hvad helbredelse angik, og også især maden var prisværdig god. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
✎ 31	Toiletrum og W.C. er ildelugtende og ikke rent. Rengøring af stuen (gulvet) gøres dårligt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 34	Venligt personale. God og smagfuld mad. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
✎ 35	Så længe jeg ikke selv kunne stå ud af sengen, var personalet utrolig søde til at hjælpe med ALT, så send endelig min ros og tak til personalet på P4 Organkirurgisk Afdeling. [Pleje]	Godt
✎ 36	Jeg er rigtig taknemmelig for/imponeret over, at I opdagede den tumor! Tak! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 40	Jeg synes, at personalet på afdelingen var virkelig professionelle og kompetente. De havde empati og humor. I kan ikke have et bedre personale. Det kan I være stolte af. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 42	Desværre var der en ventetid på 21 uger! [Ventetid]	Virkelig godt
✎ 43	Farver på væggene. Noget at kigge på, såsom fotos. Mere personale. Man kan mærke, at de er spændt godt op, både læger og sygeplejersker. Nogle sygeplejersker virkede stressede og andre havde et godt overskud. Især en særlig tak skal der lyde til NN, som var en SUPERHELT. [Fysiske rammer, Pleje]	Uoplyst
✎ 44	Generelt gjorde hele personalet alt for, at patienterne havde det godt og trives. Dog burde man renovere flere af stuerne på Afdeling P4 (bare lidt maling og farver ville gøre det endnu mere behageligt at være indlagt). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 46	Noget af personalet synes jeg ikke var der for patienterne. Kunne gå en god rum tid, inden de reagerede, når man kaldte via den snor, som er ved sengen. [Pleje]	Dårligt
✎ 47	Jeg har rost sygeplejerskerne, men ris til lægerne	Virkelig godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en 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.

