

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Kirurgisk afdeling
Hospitalsenheden Vest
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:	376
Besvarelser fra afdelingens patienter:	226
Afdelingens svarprocent:	60%

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

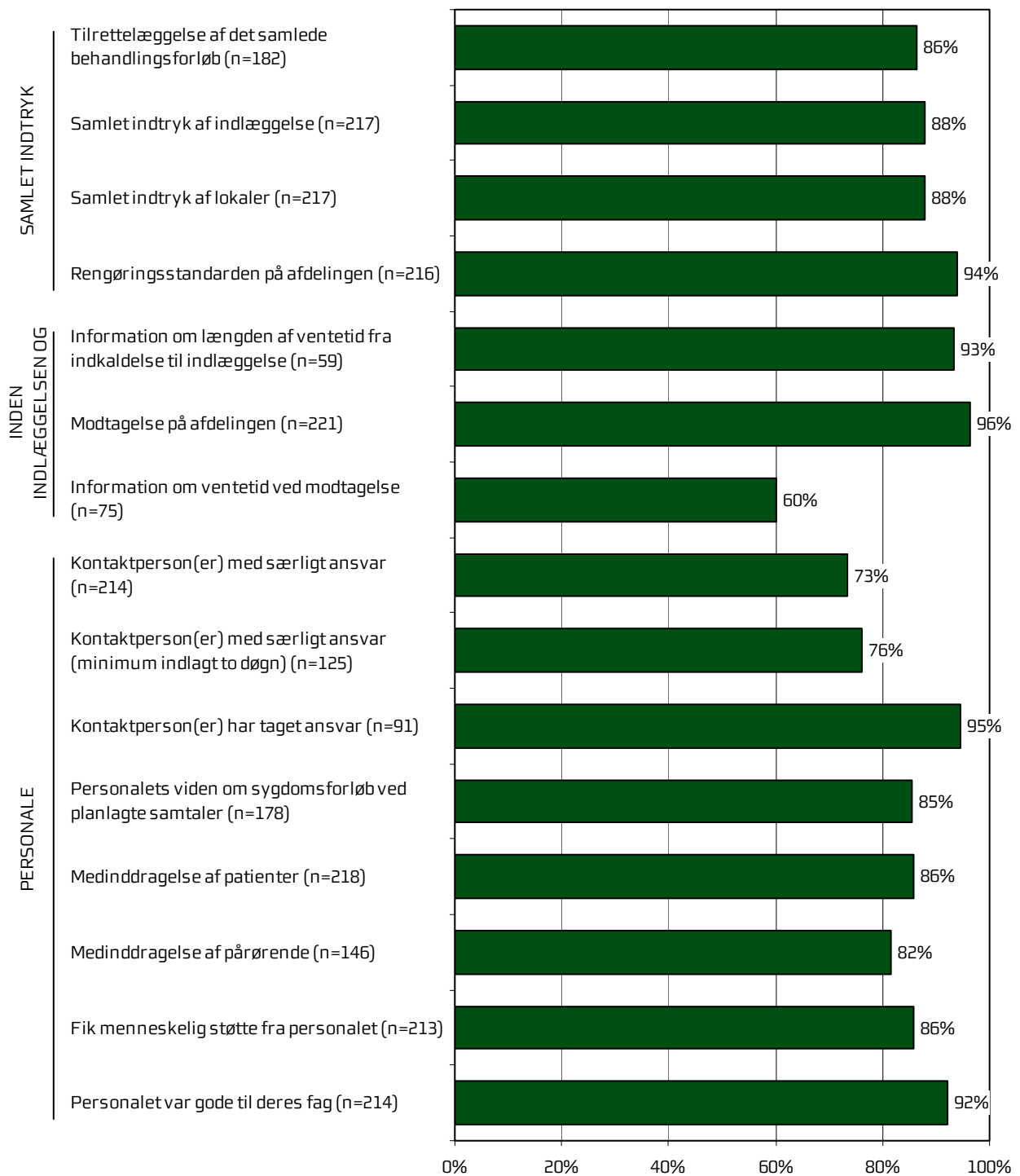
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

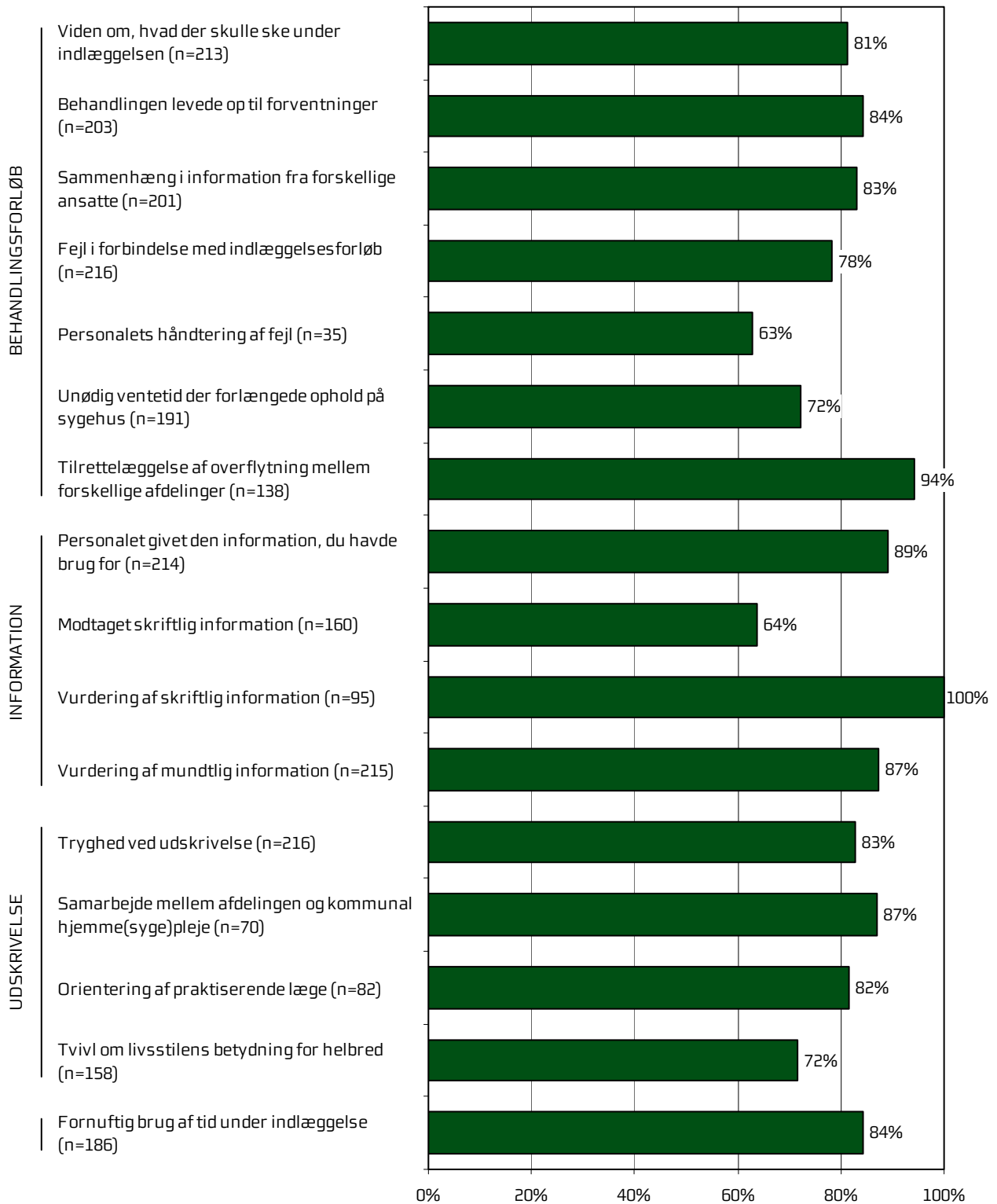
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning)

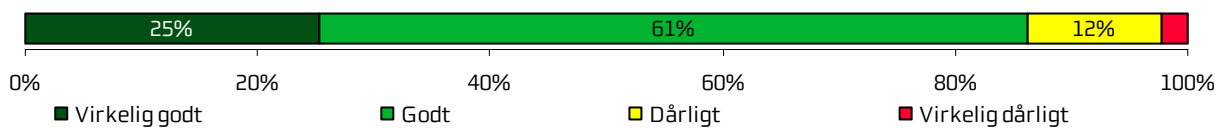
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

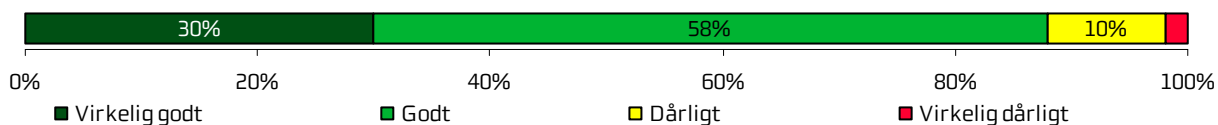
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

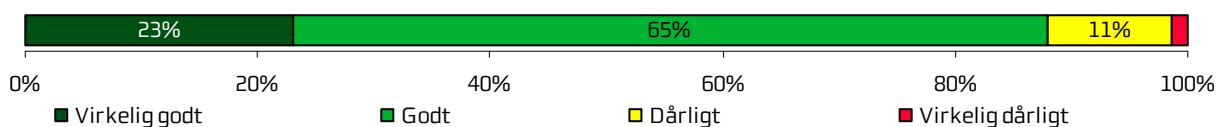
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=182)



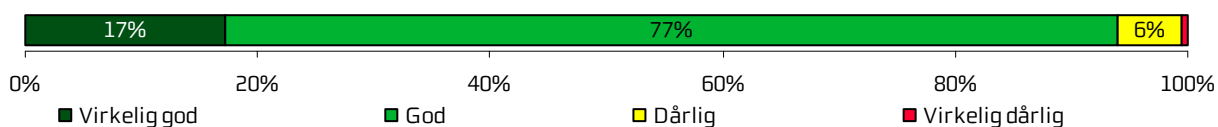
Samlet indtryk af indlæggelse (n=217)



Samlet indtryk af lokaler (n=217)



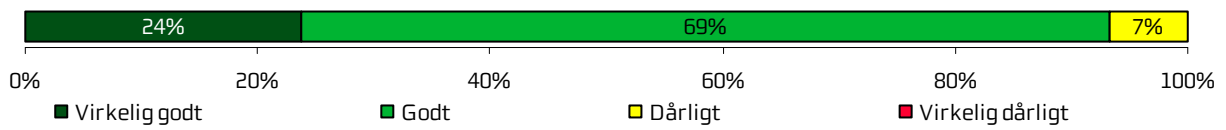
Rengøringsstandard på afdelingen (n=216)



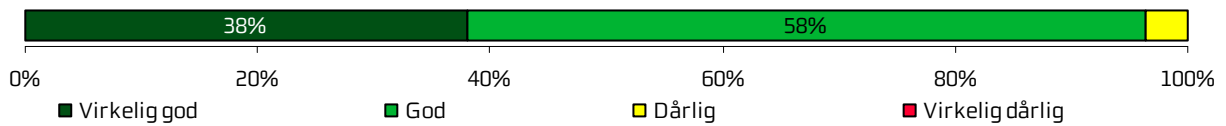
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	86 %	90 %	88 %	98 % *	91 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	88 %	91 %	88 %	97 % *	93 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	88 %	88 %	87 %	96 % *	85 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	94 %	91 %	-	98 % *	93 %	95 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

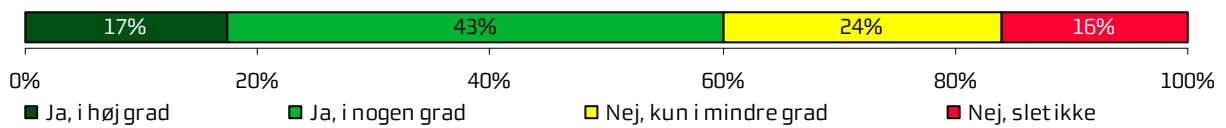
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=59)



Modtagelse på afdelingen (n=221)



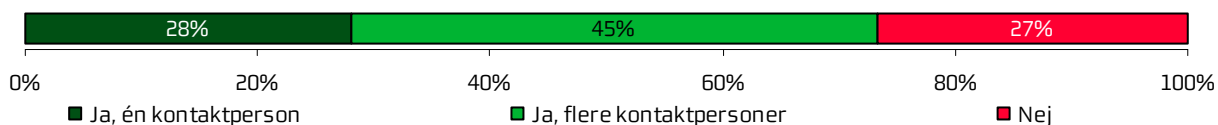
Information om ventetid ved modtagelse (n=75)



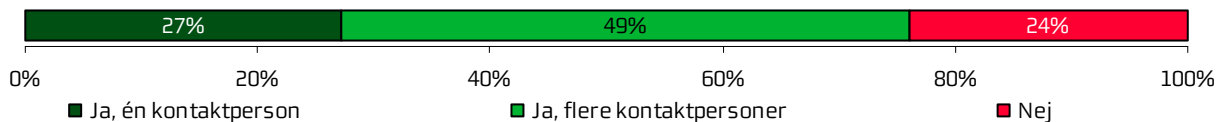
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	93 %	97 %	94 %	100 % *	94 %	98 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96 %	94 %	96 %	99 % *	92 %	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	60 %	63 %	68 %	81 % *	56 %	69 %

Personale

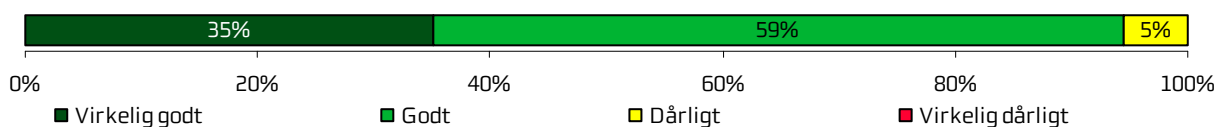
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=214)



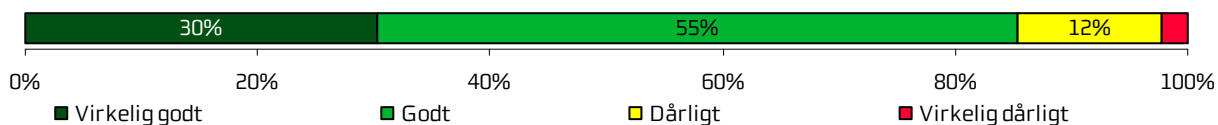
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=125)



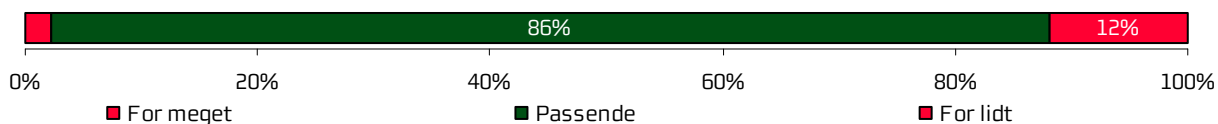
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=91)



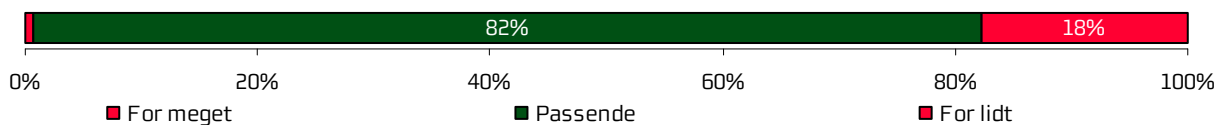
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=178)



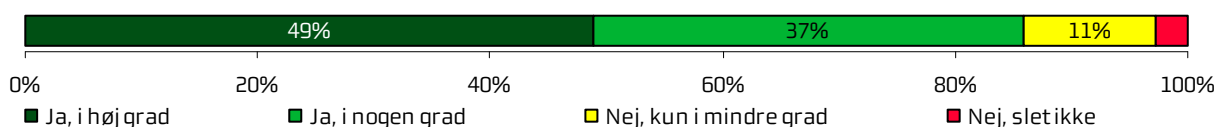
Medinddragelse af patienter (n=218)



Medinddragelse af pårørende (n=146)



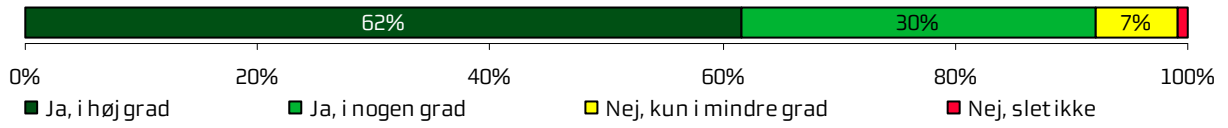
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=213)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	73 %	81 %	83 % *	91 % *	79 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	76 %	82 %	86 %	94 % *	79 %	82 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	95 %	94 %	-	100 % *	94 %	97 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	85 %	90 %	86 %	96 % *	87 %	91 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86 %	89 %	86 %	93 % *	84 %	87 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	82 %	83 %	79 %	92 % *	74 %	83 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	86 %	90 %	84 %	95 % *	90 %	91 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=214)



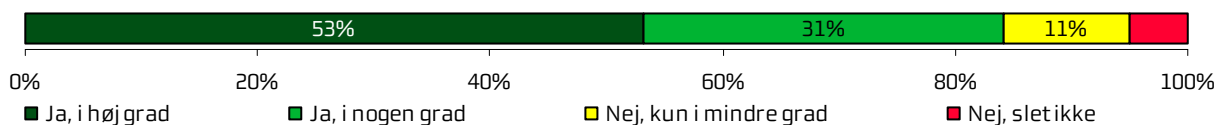
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	92 %	95 %	94 %	100 % *	94 %	96 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=213)



Behandlingen levede op til forventninger (n=203)



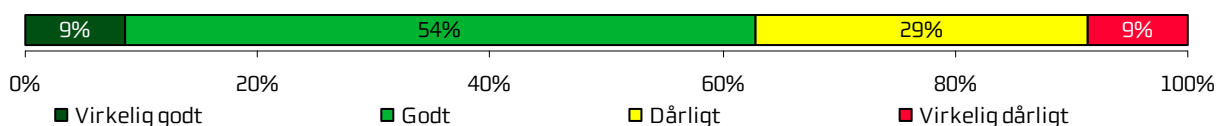
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=201)



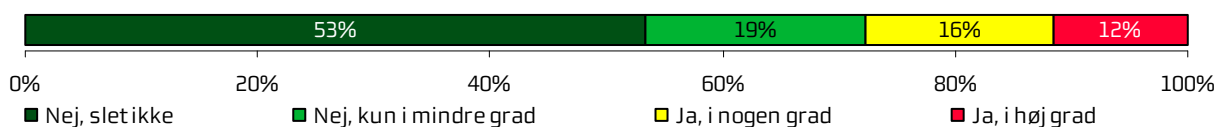
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=216)



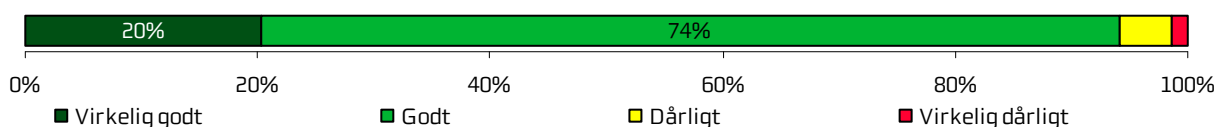
Personalets håndtering af fejl (n=35)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=191)



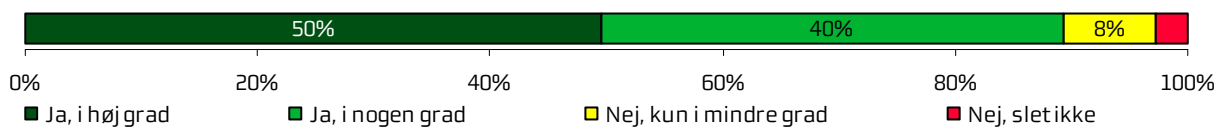
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=138)



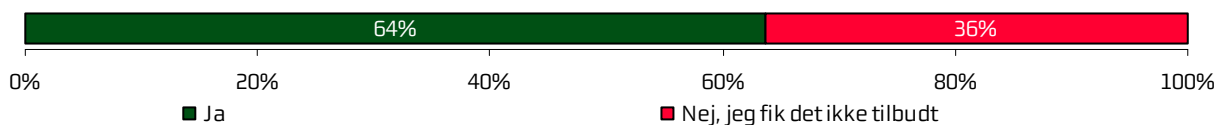
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	81 %	79 %	78 %	97 % *	75 %	83 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	84 %	89 %	87 %	95 % *	88 %	90 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	83 %	82 %	84 %	96 % *	85 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	78 %	85 %	87 % *	91 % *	84 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	63 %	61 %	75 %	71 %	36 % *	57 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	72 %	76 %	68 %	90 % *	73 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	94 %	88 %	85 % *	96 %	89 %	92 % *

Information

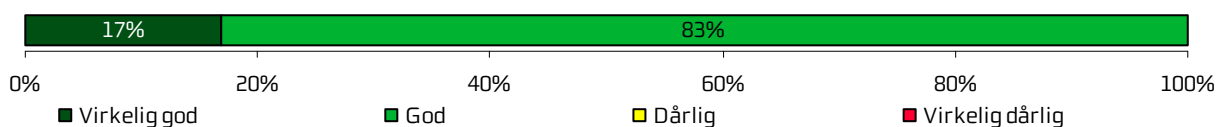
Personalet givet den information, du havde brug for (n=214)



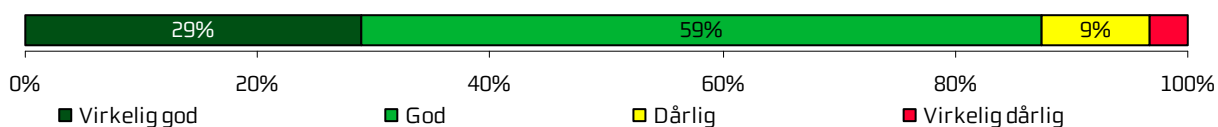
Modtaget skriftlig information (n=160)



Vurdering af skriftlig information (n=95)



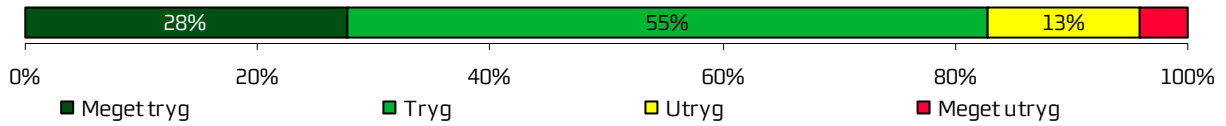
Vurdering af mundtlig information (n=215)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	89 %	88 %	-	97 % *	87 %	90 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	64 %	55 %	50 % *	87 % *	45 % *	61 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	97 %	97 %	100 %	96 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	87 %	88 %	86 %	96 % *	90 %	92 %

Udskrivelse

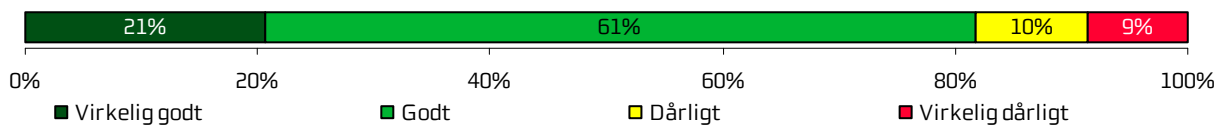
Tryghed ved udskrivelse (n=216)



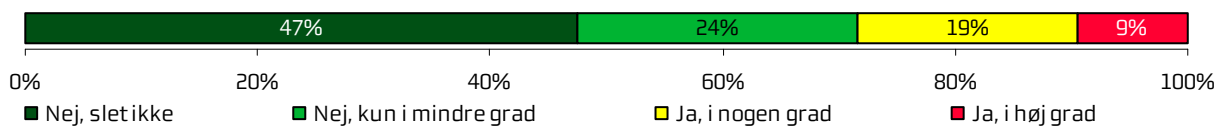
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=70)



Orientering af praktiserende læge (n=82)



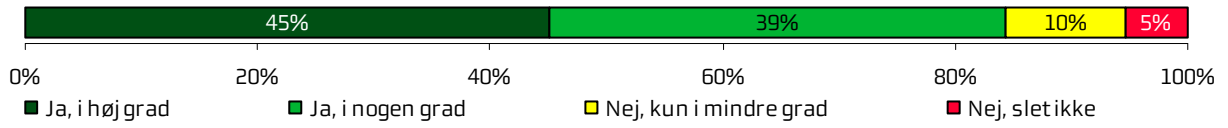
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=158)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	83 %	90 % *	83 %	94 % *	80 %	85 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	87 %	89 %	92 %	97 % *	89 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	82 %	82 %	72 %	95 % *	81 %	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	69 %	76 %	86 % *	69 %	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid under indlæggelse (n=186)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	84 %	83 %	80 %	97 % *	87 %	91 %

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 informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke indkaldt <input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?						
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <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 <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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	

Løbnr.: >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 <input type="checkbox"/>		Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <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 <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	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"/>	
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

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) 60 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	60%	100%
Køn		
Mand	50%	50%
Kvinde	50%	50%
Aldersgruppe		
Under 20 år	6%	6%
20-39 år	13%	16%
40-59 år	18%	18%
60-79 år	49%	43%
80 år eller derover	15%	16%

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		226		100%
Køn				
Mand		114		50%
Kvinde		112		50%
Aldersgruppe				
Under 20 år		13		6%
20-39 år		30		13%
40-59 år		40		18%
60-79 år		110		49%
80 år eller derover		33		15%
Skema udfyldt af				
Patienten		196		92%
Pårørende		16		8%
Modersmål				
Dansk		216		98%
Ikke dansk		5		2%
Indlæggelsesform				
Akut		163		72%
Planlagt		63		28%

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	25	61	12	2	182	33
Køn						
Mand	27	62	10	1	97	16
Kvinde	24	60	13	4	85	17
Aldersgruppe						
Under 20 år	18	64	18	0	11	2
20-39 år	15	50	23	12	26	3
40-59 år	27	48	24	0	33	5
60-79 år	27	66	6	1	85	18
80 år eller derover	30	70	0	0	27	5
Skema udfyldt af						
Patienten	25	61	12	3	157	30
Pårørende	38	54	8	0	13	2
Modersmål						
Dansk	25	62	12	2	175	31
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	24	61	12	3	126	26
Planlagt	29	61	11	0	56	7

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	30	58	10	2	217
Køn					
Mand	33	57	8	2	112
Kvinde	27	59	12	2	105
Aldersgruppe					
Under 20 år	23	62	15	0	13
20-39 år	21	48	21	10	29
40-59 år	26	53	18	3	38
60-79 år	31	63	6	0	104
80 år eller derover	42	55	3	0	33
Skema udfyldt af					
Patienten	29	58	11	2	189
Pårørende	47	47	7	0	15
Modersmål					
Dansk	29	59	11	1	208
Ikke dansk	40	40	0	20	5
Indlæggelsesform					
Akut	32	54	12	3	155
Planlagt	26	69	5	0	62

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	23	65	11	1	217
Køn					
Mand	27	65	7	1	111
Kvinde	19	65	14	2	106
Aldersgruppe					
Under 20 år	15	54	23	8	13
20-39 år	21	66	7	7	29
40-59 år	23	51	26	0	39
60-79 år	20	72	8	0	104
80 år eller derover	38	63	0	0	32
Skema udfyldt af					
Patienten	24	63	11	2	190
Pårørende	29	64	7	0	14
Modersmål					
Dansk	23	66	11	1	208
Ikke dansk	60	20	0	20	5
Indlæggelsesform					
Akut	24	65	9	2	156
Planlagt	20	66	15	0	61

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	17	77	6	0	216
Køn					
Mand	23	73	3	1	111
Kvinde	10	81	9	0	105
Aldersgruppe					
Under 20 år	31	54	8	8	13
20-39 år	24	72	3	0	29
40-59 år	11	68	21	0	38
60-79 år	17	81	2	0	105
80 år eller derover	13	87	0	0	31
Skema udfyldt af					
Patienten	17	77	6	1	189
Pårørende	20	80	0	0	15
Modersmål					
Dansk	17	77	5	0	207
Ikke dansk	40	60	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	19	75	5	1	155
Planlagt	13	80	7	0	61

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	24	69	7	0	59	1	163
Køn							
Mand	23	67	10	0	30	1	83
Kvinde	24	72	3	0	29	0	80
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	12
20-39 år	-	-	-	-	2	0	28
40-59 år	29	71	0	0	7	0	33
60-79 år	23	67	9	0	43	1	63
80 år eller derover	33	67	0	0	6	0	27
Skema udfyldt af							
Patienten	23	75	2	0	48	1	144
Pårørende	43	43	14	0	7	0	9
Modersmål							
Dansk	23	71	5	0	56	1	156
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	5
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	163
Planlagt	24	69	7	0	59	1	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	58	4	0	221
Køn					
Mand	41	57	2	0	112
Kvinde	35	60	6	0	109
Aldersgruppe					
Under 20 år	38	62	0	0	13
20-39 år	23	67	10	0	30
40-59 år	30	68	3	0	40
60-79 år	43	55	2	0	106
80 år eller derover	44	50	6	0	32
Skema udfyldt af					
Patienten	37	59	4	0	192
Pårørende	53	47	0	0	15
Modersmål					
Dansk	38	58	3	0	211
Ikke dansk	20	60	20	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	35	61	4	0	159
Planlagt	45	52	3	0	62

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	43	24	16	75	20
Køn						
Mand	24	41	20	15	41	9
Kvinde	9	44	29	18	34	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	17	50	33	6	0
20-39 år	5	45	25	25	20	1
40-59 år	27	33	27	13	15	7
60-79 år	19	54	23	4	26	7
80 år eller derover	38	38	0	25	8	5
Skema udfyldt af						
Patienten	18	46	22	15	68	18
Pårørende	-	-	-	-	2	1
Modersmål						
Dansk	18	42	23	17	71	19
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	16	40	25	19	57	18
Planlagt	22	50	22	6	18	2

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	28	45	27	214
Køn				
Mand	24	50	26	109
Kvinde	32	40	28	105
Aldersgruppe				
Under 20 år	23	54	23	13
20-39 år	17	48	34	29
40-59 år	38	38	25	40
60-79 år	29	50	21	101
80 år eller derover	26	32	42	31
Skema udfyldt af				
Patienten	29	48	24	185
Pårørende	19	38	44	16
Modersmål				
Dansk	27	46	26	205
Ikke dansk	20	40	40	5
Indlæggelsesform				
Akut	25	47	29	154
Planlagt	37	42	22	60

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	27	49	24	125
Køn				
Mand	21	57	22	67
Kvinde	34	40	26	58
Aldersgruppe				
Under 20 år	20	80	0	5
20-39 år	33	42	25	12
40-59 år	43	39	17	23
60-79 år	26	53	21	66
80 år eller derover	11	42	47	19
Skema udfyldt af				
Patienten	29	51	20	104
Pårørende	9	45	45	11
Modersmål				
Dansk	27	49	24	121
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	23	50	27	90
Planlagt	37	46	17	35

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	59	5	0	91	2
Køn						
Mand	28	64	8	0	50	1
Kvinde	44	54	2	0	41	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	60	40	0	0	5	0
20-39 år	22	56	22	0	9	0
40-59 år	39	44	17	0	18	1
60-79 år	31	69	0	0	49	1
80 år eller derover	50	50	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	34	59	6	0	79	2
Pårørende	50	50	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	34	60	6	0	88	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	31	63	6	0	62	2
Planlagt	45	52	3	0	29	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	55	12	2	178	39
Køn						
Mand	29	58	11	2	95	15
Kvinde	31	52	14	2	83	24
Aldersgruppe						
Under 20 år	40	50	10	0	10	3
20-39 år	15	35	38	12	26	3
40-59 år	31	48	21	0	29	10
60-79 år	30	66	3	1	91	13
80 år eller derover	45	45	9	0	22	10
Skema udfyldt af						
Patienten	30	56	12	3	155	34
Pårørende	36	50	14	0	14	1
Modersmål						
Dansk	30	56	13	2	171	38
Ikke dansk	40	40	0	20	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	29	52	15	3	123	32
Planlagt	33	62	5	0	55	7

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	86	12	218
Køn				
Mand	2	90	8	113
Kvinde	3	81	16	105
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	92	8	13
20-39 år	0	79	21	29
40-59 år	8	80	13	40
60-79 år	1	90	9	104
80 år eller derover	3	81	16	32
Skema udfyldt af				
Patienten	3	85	12	190
Pårørende	0	93	7	15
Modersmål				
Dansk	2	86	11	209
Ikke dansk	0	80	20	5
Indlæggelsesform				
Akut	3	84	13	156
Planlagt	2	90	8	62

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	82	18	146	75
Køn					
Mand	0	88	12	82	31
Kvinde	2	73	25	64	44
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	100	0	11	2
20-39 år	0	57	43	14	15
40-59 år	0	83	17	24	16
60-79 år	1	83	16	70	36
80 år eller derover	0	81	19	27	6
Skema udfyldt af					
Patienten	1	82	17	119	73
Pårørende	0	71	29	14	2
Modersmål					
Dansk	1	82	17	138	74
Ikke dansk	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform					
Akut	0	79	21	95	63
Planlagt	2	86	12	51	12

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	49	37	11	3	213	6
Køn						
Mand	56	35	7	2	110	2
Kvinde	41	40	16	4	103	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	46	46	8	0	13	0
20-39 år	21	45	28	7	29	0
40-59 år	36	41	15	8	39	1
60-79 år	59	34	6	1	101	3
80 år eller derover	58	32	10	0	31	2
Skema udfyldt af						
Patienten	50	35	11	3	186	4
Pårørende	47	47	7	0	15	1
Modersmål						
Dansk	49	37	11	2	204	6
Ikke dansk	20	60	0	20	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	48	37	12	3	153	5
Planlagt	52	38	8	2	60	1

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	30	7	1	214	4
Køn						
Mand	67	27	5	1	110	2
Kvinde	56	34	10	1	104	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	54	38	8	0	13	0
20-39 år	45	41	10	3	29	0
40-59 år	38	41	18	3	39	0
60-79 år	73	23	4	0	100	4
80 år eller derover	73	27	0	0	33	0
Skema udfyldt af						
Patienten	60	31	8	1	186	3
Pårørende	87	13	0	0	15	1
Modersmål						
Dansk	62	31	6	1	205	4
Ikke dansk	60	20	20	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	60	31	8	1	154	3
Planlagt	67	28	5	0	60	1

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	42	39	10	8	213	6
Køn						
Mand	45	37	10	8	109	2
Kvinde	39	41	11	9	104	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	38	31	15	15	13	0
20-39 år	28	45	21	7	29	0
40-59 år	46	44	5	5	39	0
60-79 år	47	37	8	9	103	3
80 år eller derover	38	38	14	10	29	3
Skema udfyldt af						
Patienten	42	40	9	9	187	4
Pårørende	53	13	20	13	15	1
Modersmål						
Dansk	42	39	10	8	204	6
Ikke dansk	40	40	20	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	36	40	14	10	153	5
Planlagt	58	37	2	3	60	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	31	11	5	203	15
Køn						
Mand	58	27	10	5	107	5
Kvinde	48	35	11	5	96	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	75	17	8	0	12	1
20-39 år	37	26	22	15	27	2
40-59 år	51	26	10	13	39	0
60-79 år	54	35	10	1	97	8
80 år eller derover	61	36	4	0	28	4
Skema udfyldt af						
Patienten	53	29	12	6	178	12
Pårørende	57	43	0	0	14	2
Modersmål						
Dansk	53	31	11	5	195	14
Ikke dansk	60	20	0	20	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	55	28	10	7	143	14
Planlagt	50	38	12	0	60	1

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	41	42	15	1	201	16
Køn						
Mand	39	46	13	2	102	9
Kvinde	42	38	18	1	99	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	27	45	27	0	11	2
20-39 år	25	43	29	4	28	1
40-59 år	41	35	22	3	37	1
60-79 år	44	45	9	1	99	7
80 år eller derover	50	38	12	0	26	5
Skema udfyldt af						
Patienten	41	42	15	2	176	13
Pårørende	43	50	7	0	14	2
Modersmål						
Dansk	40	43	15	2	193	15
Ikke dansk	40	40	20	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	40	41	17	2	143	11
Planlagt	43	45	12	0	58	5

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	78	22	216
Køn			
Mand	82	18	113
Kvinde	74	26	103
Aldersgruppe			
Under 20 år	75	25	12
20-39 år	64	36	28
40-59 år	70	30	40
60-79 år	83	17	103
80 år eller derover	85	15	33
Skema udfyldt af			
Patienten	80	20	188
Pårørende	69	31	16
Modersmål			
Dansk	78	22	207
Ikke dansk	80	20	5
Indlæggelsesform			
Akut	76	24	156
Planlagt	83	17	60

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	9	54	29	9	35	7
Køn						
Mand	13	63	25	0	16	1
Kvinde	5	47	32	16	19	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	0	67	17	17	6	3
40-59 år	0	33	56	11	9	1
60-79 år	21	57	14	7	14	2
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	7	48	33	11	27	6
Pårørende	20	80	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	9	56	29	6	34	7
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	7	50	32	11	28	5
Planlagt	14	71	14	0	7	2

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	19	16	12	191	22
Køn						
Mand	54	19	14	13	104	7
Kvinde	53	18	18	10	87	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	50	8	25	17	12	1
20-39 år	35	12	27	27	26	3
40-59 år	54	11	24	11	37	3
60-79 år	54	26	10	10	92	10
80 år eller derover	71	17	13	0	24	5
Skema udfyldt af						
Patienten	54	19	17	10	167	18
Pårørende	60	13	7	20	15	1
Modersmål						
Dansk	53	20	16	11	183	21
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	49	19	18	14	134	18
Planlagt	65	18	12	5	57	4

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	20	74	4	1	138	11	63
Køn							
Mand	25	70	4	1	76	4	28
Kvinde	15	79	5	2	62	7	35
Aldersgruppe							
Under 20 år	27	73	0	0	11	0	2
20-39 år	13	75	8	4	24	1	4
40-59 år	16	80	4	0	25	3	11
60-79 år	22	72	5	2	60	5	35
80 år eller derover	28	72	0	0	18	2	11
Skema udfyldt af							
Patienten	19	75	4	2	124	8	53
Pårørende	38	63	0	0	8	1	7
Modersmål							
Dansk	20	73	5	2	132	11	61
Ikke dansk	20	80	0	0	5	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	20	73	5	2	118	9	28
Planlagt	20	80	0	0	20	2	35

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	50	40	8	3	214
Køn					
Mand	56	33	9	2	111
Kvinde	43	47	7	4	103
Aldersgruppe					
Under 20 år	46	54	0	0	13
20-39 år	28	41	24	7	29
40-59 år	45	42	11	3	38
60-79 år	58	35	4	3	101
80 år eller derover	48	45	6	0	33
Skema udfyldt af					
Patienten	51	37	9	3	187
Pårørende	47	47	7	0	15
Modersmål					
Dansk	49	40	8	3	206
Ikke dansk	60	40	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	45	42	8	4	153
Planlagt	61	33	7	0	61

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	27	27	10	36	160	44
Køn						
Mand	35	23	10	33	83	21
Kvinde	18	31	10	40	77	23
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	50	0	50	6	6
20-39 år	14	36	5	45	22	7
40-59 år	17	29	17	38	24	13
60-79 år	35	18	13	33	82	15
80 år eller derover	27	38	0	35	26	3
Skema udfyldt af						
Patienten	27	26	11	36	138	40
Pårørende	33	25	0	42	12	2
Modersmål						
Dansk	26	28	10	36	154	42
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	16	30	8	46	106	39
Planlagt	48	20	15	17	54	5

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	17	83	0	0	95	2
Køn						
Mand	17	83	0	0	53	0
Kvinde	17	83	0	0	42	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	17	83	0	0	12	0
40-59 år	21	79	0	0	14	1
60-79 år	17	83	0	0	52	0
80 år eller derover	7	93	0	0	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	14	86	0	0	84	1
Pårørende	29	71	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	15	85	0	0	91	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	13	87	0	0	52	2
Planlagt	21	79	0	0	43	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	29	59	9	3	215
Køn					
Mand	34	55	10	1	112
Kvinde	23	62	9	6	103
Aldersgruppe					
Under 20 år	23	62	15	0	13
20-39 år	17	52	24	7	29
40-59 år	21	55	16	8	38
60-79 år	33	61	5	1	103
80 år eller derover	38	59	0	3	32
Skema udfyldt af					
Patienten	29	58	10	3	187
Pårørende	40	53	7	0	15
Modersmål					
Dansk	28	59	9	3	206
Ikke dansk	40	60	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	28	58	10	5	152
Planlagt	32	60	8	0	63

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	28	55	13	4	216
Køn					
Mand	36	54	7	3	112
Kvinde	19	56	19	6	104
Aldersgruppe					
Under 20 år	38	46	15	0	13
20-39 år	14	66	7	14	29
40-59 år	21	53	18	8	38
60-79 år	31	54	13	2	103
80 år eller derover	33	55	12	0	33
Skema udfyldt af					
Patienten	27	56	13	4	188
Pårørende	47	40	13	0	15
Modersmål					
Dansk	27	57	13	3	207
Ikke dansk	40	40	0	20	5
Indlæggelsesform					
Akut	24	56	14	5	156
Planlagt	37	52	10	2	60

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	36	51	9	4	70	17	124
Køn							
Mand	38	52	10	0	42	10	57
Kvinde	32	50	7	11	28	7	67
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	1	1	11
20-39 år	0	78	11	11	9	1	19
40-59 år	50	13	13	25	8	3	28
60-79 år	38	51	11	0	37	8	54
80 år eller derover	40	60	0	0	15	4	12
Skema udfyldt af							
Patienten	36	47	11	5	55	14	115
Pårørende	63	38	0	0	8	1	6
Modersmål							
Dansk	36	52	9	3	66	17	120
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	28	58	9	5	43	13	94
Planlagt	48	41	7	4	27	4	30

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	61	10	9	82	130
Køn						
Mand	20	73	4	2	45	65
Kvinde	22	46	16	16	37	65
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	10
20-39 år	0	60	27	13	15	14
40-59 år	25	50	17	8	12	26
60-79 år	31	59	5	5	39	61
80 år eller derover	15	77	0	8	13	19
Skema udfyldt af						
Patienten	19	61	11	9	70	115
Pårørende	57	43	0	0	7	7
Modersmål						
Dansk	19	62	10	8	77	126
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2
Indlæggelsesform						
Akut	20	59	10	10	59	92
Planlagt	22	65	9	4	23	38

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	24	19	9	158	58
Køn						
Mand	43	23	23	10	86	25
Kvinde	53	25	14	8	72	33
Aldersgruppe						
Under 20 år	33	22	22	22	9	4
20-39 år	40	25	30	5	20	9
40-59 år	55	18	15	12	33	7
60-79 år	48	25	17	10	77	26
80 år eller derover	47	32	21	0	19	12
Skema udfyldt af						
Patienten	46	23	22	9	138	51
Pårørende	55	36	0	9	11	4
Modersmål						
Dansk	47	24	19	10	150	58
Ikke dansk	40	40	20	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	47	21	21	11	113	43
Planlagt	49	31	13	7	45	15

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?						
	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	45	39	10	5	186	29
Køn						
Mand	48	38	8	5	97	14
Kvinde	42	40	12	6	89	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	31	38	23	8	13	0
20-39 år	23	50	19	8	26	3
40-59 år	34	40	14	11	35	4
60-79 år	56	35	7	2	88	15
80 år eller derover	54	42	0	4	24	7
Skema udfyldt af						
Patienten	45	39	11	5	167	21
Pårørende	58	33	0	8	12	4
Modersmål						
Dansk	44	40	11	6	179	28
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	40	42	11	7	134	21
Planlagt	58	33	8	2	52	8

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		10
Kommunikation og information		2
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		14
Pleje		6
Relationer til personale		11
Ventetid		1

Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Kirurgiske Senge Herning	Samlet indtryk
1	Det var akut indlæggelse.	Virkelig godt
4	Jeg blev indlagt akut.	Godt
5	Blev akut indlagt.	Dårligt
7	Jeg blev indlagt efter henvendelse fra min læge på [anden afdeling].	Virkelig godt
17	Det informerede tidspunkt blev overholdt.	Virkelig godt
19	De to vagtlæger, som jeg talte i telefon med, forsøgte at udsætte undersøgelsen til egen læge. Specielt den sidste samtale undrer mig.	Godt
21	Var til forundersøgelse i [foråret] og først indlagt [i efteråret] til operation. Der skulle en del forundersøgelser til inden, og det er det, som trak voldsomt ud, da der var ventetid fra den ene undersøgelse til den anden. Havde regnet med [sidst på sommeren], når ferierne var overstået, som vi fik oplyst.	Godt
28	Kom med ambulance, så vi kom til efter ti minutter, men fik kun en seng. Derefter gik alt langsomt.	Dårligt
29	Akut.	Godt
30	Blev indlagt efter besøg hos vagtlægen.	Godt
34	Der gik rigtig lang tid inden de havde plads til at tage mig ind, så jeg måtte sidde i venteværelset og have rigtig ondt.	Godt
36	Jeg blev mødt af en meget venlig og informerende læge (kvinde). God modtagelse ved ankomst.	Uoplyst
39	For lang ventetid.	Godt
42	Da jeg kun var på A.S.A. i [kort tid], har jeg ikke noget at klage over. Godt fra indlæggelse til udskrivning.	Godt
47	Da jeg var til samtale, hvor jeg fik [min diagnose at vide], lå der en plan for de næste fire uger med diverse undersøgelser.	Godt
48	Akutmodtagelse dårlig. Heldigvis var der en [] læge, der var klar over, at jeg var syg. De øvrige tre til fire læger ville sende mig hjem, uden undersøgelse til evt. senere behandling af min feber og smerter.	Dårligt
55	NN skulle møde til operation [fra morgenen], men blev først kørt ned på operationsgangen [sidst på eftermiddagen], det var ikke rart.	Godt
56	Akut indlæggelse.	Uoplyst
57	Ja, jeg ville gerne, at det havde været et andet sygehus.	Godt
59	Indlæggelsen var akut.	Godt
62	Akut indlagt [].	Virkelig godt
63	Sendt akut til Herning af egen læge [].	Uoplyst
66	Jeg havde min kone/kæreste og lille søn med. NN sad længe og ventede, de kunne ligeså godt til en start være kørt hjem.	Dårligt

 67	Akut.	Virkelig godt
 68	Blev overflyttet fra sygehuset, så vidste det ikke, før jeg blev flyttet.	Virkelig godt
 70	Jeg blev akut indlagt af egen læge.	Dårligt
 74	Indlagt akut.	Godt
 78	Blev ringet op af afdelingen sidst på ugen om eftermiddagen, at jeg indenfor en time skulle møde op til samtale med læge NN. Da jeg mødte op til operation i starten af ugen om morgenen, var alle prøver og journal forsvundet, hvor så de samme prøver igen skulle tages.	Godt
 80	Men ventetiden var lang pga. sommerferietiden.	Godt
 86	Min mor havde det meget dårligt [på grund af bivirkninger] fra cancer []. Mor måtte akutindlægges, fordi ventetiden var [uudholdelig].	Godt
 88	Akut indlagt.	Godt
 92	Jeg kom ind fra en ulykke.	Virkelig godt
 93	Blev hasteindlagt. Var godt tilfreds med alt.	Uoplyst

Kirurgisk afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Kirurgiske Senge Herning	Modtagelsen
4	En sygeplejerske stod klar til at tage imod mig og hjalp med det hele. Hun kom også og besøgte mig senere, selvom hun ikke var min kontaktperson.	Virkelig god
14	Nej. Husker intet.	Virkelig god
17	Jeg blev modtaget af lægen, som skulle operere mig, og fik en god og grundig forklaring på forløbet.	Virkelig god
18	Jeg blev indlagt fra modtagelsen. Jeg havde store smerter og fik i den forbindelse ringe hjælp.	Dårlig
21	Gik fint og var til flere undersøgelser og samtaler inden operation.	Virkelig god
36	På sengeafsnittet var det meget forvirrende og uroligt. Ret stressende som patient. Jeg blev faktisk ked af det!	Dårlig
37	Modtagelsen på den ene afdeling var knap så god, hvorimod modtagelsen på anden afdeling var virkelig god.	God
38	Generelt god modtagelse. Dog oplevede [jeg] lang ventetid på anden afdeling.	God
43	Jeg mødte [om morgenen], skulle opereres som nummer to. Fik [til middag] at vide, der var en akut før mig, og blev så hentet [om eftermiddagen]. Synes, det var lang tid at vente, når man ikke vidste hvorfor.	God
47	Blev modtaget af sygeplejersken, som også havde været med til forundersøgelse. Det var trygt.	Virkelig god
48	Det varede lang tid, fra portøren kørte min seng ind på stuen i afdelingen, og til personalet kom ind på stuen for at modtage mig.	Uoplyst
51	Meget venlig og imødekommende.	Virkelig god
52	Sygeplejersker lidt stressede.	God
63	Var i modtagelsen [over middag], blev sidst på eftermiddagen tilset af en [] læge, som rådførte sig med en yderligere læge.	Uoplyst
65	Alle var meget opmærksomme og venlige.	Virkelig god
66	Søde sygeplejersker og læger.	God
68	Sød sygeplejerske modtog mig og informerede mig om de ting, der ville komme til at ske.	Virkelig god
70	Ja, der er for mange forskellige personer, der er inde over ens sag. Så man kan blive godt forvirret, da de alle har hver sin mening.	God
72	Flinke og rare.	Virkelig god
78	Dårlig intern kommunikation, men venligt personale.	God
81	Super søde sygeplejersker, der virkelig er der for en.	Virkelig god
86	Der er langt fra akutmodtagelse over akutafdeling til stamafdeling. Mange spørgsmål alle steder. Som pårørende oplevede [vi], at få havde sat sig ind i/læst, hvad der var oplyst det første sted.	God
92	Jeg blev flyttet til afdelingen midt om natten og blev lyttet til og hjulpet.	Virkelig god

Kirurgisk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Kirurgiske Senge Herning	Fejlhåndtering
3	Ved kald på personale kan man vente 10 til 15 minutter, inden der kommer hjælp. Det er ikke tilfredsstillende, når man kaster op og ikke selv kan komme ud af sengen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
4	Der er ikke en eneste læge, der har set min stomi siden operationen. Det er ikke så betryggende.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
5	De vidste for lidt, om de andre sygdomme jeg havde og fik to døgn for meget morfin.	Dårligt
8	Forkert medicin.	Virkelig godt
18	I modtagelsen blev jeg glemt. Dette var ikke på kirurgisk sengeafdeling.	Godt
19	Fejl og fejl?? Meget overbooket med resultatet, at der var lang ventetid. Man vidste, at blindtarmen var sprunget, og alligevel var der ikke tid til operation før sent om aftenen. Jeg spurgte selv, to gange, Jer om at få taget temperatur, og de viste en stigning og dermed temmelig sikkert en sprunget blindtarm.	Uoplyst
20	Efter operationen indre blødninger. Blev altså opereret for blindtarm! Dernæst dårlig behandling af sygeplejerskerne på afdeling. Endte med at udskrive mig selv dagen efter!	Virkelig dårligt
21	Måtte opereres om dagen blødningen på grund af blødninger. Allerede kort efter at jeg kom fra opvågning og på afdelingen, var forbindingen gennemblødt og fik forbindelse skiftet flere gange. Ved stuegang blev det bestemt, at man var nødt til at få lukket for blødningen. Det var meget hårdt at ligge fastende til operationen, som jeg først kom ned til [sent om aftenen]. Fik en enormt stor blodudtrækning på mave, ryg og ben, som tog cirka halvanden måned, inden det forsvandt igen, og kræfterne var væk! Fik ellers en fin pleje og et par ekstra dage på afdelingen. Nu er det ok.	Godt
22	At de ikke kunne sætte min stomipose fast. Den måtte skiftes tre gange en nat, inden den sad ordentligt.	Godt
23	Blev sendt hjem uden at være kureret. Indlagt igen efter tre dage.	Virkelig godt
25	Alt. Der løb galde rundt i min krop. [Havde problemer med en lunge]. Jeg var nede [mange] gange, tror jeg, med nogle forskellige ting. Og jeg ved ikke helt, hvad jeg har været igennem derinde. Det ville jeg måske gerne vide.	Dårligt
26	Minus smertedækning. Minus medicin, som lå under sengen. Skældt ud af sosu angående toiletbesøg, som sosu syntes var spild af tid. Patienten hører dårligt. Patienten vidste ikke, hvad hun fejlede, men de tre andre patienter på stuen kunne fortælle pårørende, hvad deres mor fejlede :- (Tavshedspligt blev absolut ikke overholdt.	Dårligt
27	Lægen, som opererede mig, havde ikke lavet rapport om operationen, og var taget hjem da jeg vågnede. Så jeg havde ingen at snakke med om hvad der var sket, udover en sygeplejerske, som fortalte mig, at der ikke havde været nogle komplikationer, men at jeg bare kunne ringe dagen efter, hvis jeg ville vide mere.	Dårligt
28	- Læger donerede forskellige ting. - Der gik [flere timer], inden vi blev tilset af første læge. - Og først [flere timer] efter, efter [flere] lægers vurderinger, besluttede de sig til []operation. Hvorfor ikke få en kompetent læge med det samme, for det var jo det, vi blev indlagt for!	Godt
36	Der var ikke enighed vedrørende medicin og hjemsendelse. Der er ikke meget kommunikation mellem faggrupperne, følte jeg som patient.	Uoplyst

- 38 Udskrevet for tidligt ved første indlæggelse. MEGET lang ventetid på anden afdeling ved genindlæggelse. Glemte at tage blodprøver, der var bestilt fire dage før. Dårligt
- 40 Dårlig information om sårbehandling med efterfølgende betændelse i [det meste] af såret, med efterfølgende sårbehandling i [flere] uger efter operationen. Sygehus er ikke orienteret om dette forløb. Uoplyst
- 41 Ingen fejl. Jeg vil gerne rose den dejlige mad. Uoplyst
- 45 For tidligt hjem efter operation []. Indlæggelse igen [nogle dage senere] med tarmslyng. Godt
- 46 Forkerte piller flere gange. Godt
- 47 Fik en []operation [først på ugen]. Fik stomi [sidst på ugen]. Det var meget hårdt to gange på én uge at blive opereret. Det påvirkede mig meget psykisk at ligge på en meget urolig fire-sengsstue. Bl.a. med en patient, som også havde stomi, men hvor det læggede hele tiden. Inden mad/appetit og ingen hvile = psykisk nedbrudt. Uoplyst
- 48 Et par læger trykkede så voldsomt på min mave, at jeg føler de var årsag til en blodsamling på min milt, som en scanning viste. Virkelig dårligt
- 58 Jeg blev indlagt med et problem, men blev sendt hjem med et forkert løst problem, som aldrig havde været der. Så ønsker virkelig ikke at blive indlagt på Herning Sygehus mere, er så skuffet over det. Virkelig dårligt
- 60 At hæftet angående [sygdommen] først blev udleveret efter operationen. Personalet kendte ikke til fejlen(e)
- 63 Nok ingen fejl. Blev sendt på anden afdeling ved spisetid for at få antibiotika intravenøst. Uoplyst
- 70 En læge NN spurgte om, hun måtte sy mit drænhul, da [drænet] var taget ud. Det spørger man da ikke patienten om, kan jeg ikke bedømme. Lod det stå åbent. Der gik betændelse i det to gange efter første blindtarmsbetændelse. Tror, at hvis [] havde siddet mere end to dage, havde vi kunnet spare den tredje indlæggelse/operation. Tredje gang blev jeg "glemt", da en vagt havde glemt at give besked videre om, at jeg skulle scannes. (Fire timer senere spurgte jeg selv). Dårligt
- 75 Punkteret tarm med efterfølgende stomi i [en del] måneder. Virkelig godt
- 77 Jeg har flere gange været inde med betændelse i udposninger og det eneste, der gøres, er smertestillende medicin og intet andet og så hjem igen. Det er utrygt, da der er meget sygdom i familien []. En er død, en anden er med cancer []. Så man er lidt nervøs hver gang. Uoplyst
- 79 Mine scanninger blev glemt, hvilket gav ventetid. Godt
- 86 Der var ikke tilstrækkelig bevidsthed hos personalet om, at min mor var dement, ikke vidste, hvad en klokkesnor skulle bruges til. Ej heller, at hun ikke kunne tåle at sidde i en stol på grund af [sygdom], at hun på grund af stort væggtab havde brug for speciel lejring og madras. Som pårørende var min søster og jeg nødt til flere gange at bede om det. Godt
- 87 Oplevede diarre [] og fik ingen behandling for dette. Personalet kendte ikke til fejlen(e)
- 90 Der blev skrevet, at jeg havde ondt i højre side, men det var i venstre side, og det var også der, lægerne undersøgte mig. Det skrev man også til min egen læge, og det var ikke særlig smart. Dårligt
- 91 Indlagt med sprængt blindtarm. Ikke alt kom ud ved operationen. Blev udskrevet dagen efter operationen, selvom det ikke var ønsket, da jeg havde det dårligt. Indlagt igen [kort efter] med ambulance pga. stærke smerter i maven. Det viste sig, at der var dannet bylder. Så ny operationer igen et par dage senere, og igen hjemsendt tidligt mod eget ønske (stadig opkast, smerter, er nærmest hjælpeløs). Godt

Kirurgisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Kirurgiske Senge Herning	Samlet indtryk
4	Sygeplejerskerne var der hele tiden, når jeg havde brug for hjælp. Lægen fra min tidligere afdeling kom også til mig. Det var godt.	Godt
6	Der var meget ventetid. Jeg fik ikke noget at spise i 28 timer, fordi jeg ventede på operation. Fik kun væske to timer før min operation i drop.	Godt
18	Jeg havde store smerter og fik ikke den hjælp som jeg havde brug for til det. Det fungerede bedre med lægevagten end inde på sygehuset.	Dårligt
19	Flot indsats af personalet arbejdspresset taget i betragtning. Hvis jeg var blevet opereret før, var [det måske gået bedre], og så kunne jeg have været udskrevet før.	Godt
20	Jeg var først indlagt på ASA, og de sygeplejersker var så søde og professionelle, at de skal have al den ros, de kan få! Kirurgisk var til gengæld elendig.	Virkelig dårligt
24	Tak for rigtig god behandling på [afdelingerne].	Virkelig godt
30	Indlagt [den ene dag] til observation for blindtarmsbetændelse. Opereret sent [næste dag]. Udskrevet [på tredjedagen].	Godt
32	Jeg synes, jeg var meget overladt til mig selv, fra jeg blev udskrevet fra kirurgisk, og til [den anden afdeling] "overtog" mig. Jeg manglede virkelig omsorg fra en hjemmesygeplejerske, selvom de altid var søde på afdelingen, når jeg ringede om råd.	Godt
35	Operationen var vellykket, men at beslutte en hjemsendelse i en umådelig dårlig forfatning er simpelthen mangel på overblik. Heldigvis blev det ændret grundet min hustrus protest.	Godt
36	Det er ikke godt, når kommunikationen ikke er intakt blandt personalet. Man bliver utryg for indlæggelsen.	Uoplyst
47	Da synes jeg ikke rigtig, at personalet var klædt på til at forstå, hvordan jeg havde det. Jeg fik heldigvis en enestue, og så gik det stille og roligt fremad. Ved et senere møde hos psykologen efter hjemsendelse mente hun, at hun skulle have været kontaktet. Har tidligere [haft andre problemer, og] når jeg så får sådan en diagnose, er jeg sårbar.	Godt
48	Hvorfor skal man vente op til to døgn på en scanning?	Dårligt
58	Blev behandlet med morfin som indsprøjtninger, og blev så bare sendt hjem uden udtrapning, og det er under al kritik.	Dårligt
60	Personalet har alt for travlt. Lægen ved modtagelsen ville have haft, at operationen skulle være foregået om natten med det samme. Læge NN fandt det ikke nødvendigt, da patienten kun havde haft ondt i 30 TIMER. Operationen blev planlagt til næste formiddag, når der var gået 36 timer. Patienten blev opereret 17 TIMER efter sin indlæggelse!	Godt
63	Fik tre flasker indtil næste morgen, og fik at vide, at jeg skulle på afdelingen.	Uoplyst
66	Jeg lå længe og vidste ingenting og har stadig smerter, men blev sendt hjem uden at vide, hvad der muligvis er galt.	Dårligt
70	Ja overvejer et sagsanlæg for dårlig behandling og unødvendig smerte efterfølgende.	Dårligt
71	Det er svært at svare på. Det tog [en del] måneder, inden de fandt årsagen til min sygdom. Der var flere faktorer, der spillede ind, så det har nok ikke været så nemt for dem.	Godt
81	Stor ros til sygeplejerskerne. Hvilken indsats I gør med et overskud, der er vildt imponerende.	Virkelig godt
82	Der gik for lang tid inden, der kom en læge, både til start for at finde ud af hvad der skulle ske,	Dårligt


og for svar på scanning.

- | | | |
|---|--|---------|
| ✎ | 83 Jeg fik aldrig stillet en diagnose. Jeg kunne ikke selv føle, om det var blærebetændelse eller en forstoppelse, som var skyld i den forfærdelige smerte. | Uoplyst |
| ✎ | 86 Selve operationen [] lykkedes fint, og plejen i forbindelse hermed var i orden. | Godt |
| ✎ | 88 Jeg blev akut indlagt med symptomer på tarmslyng. Efter udredning mente en læge, at det var oplagt at operere næste dag. Efter en konference næste dag blev det aflyst med den begrundelse, at det blot ville forværre sammenvoksningen i i tyndtarmen med ny operation, og det mener jeg også. | Godt |

Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Kirurgiske Senge Herning	Samlet indtryk
4	Flere ting ville jeg gerne have spurgt en læge om, men jeg blev ikke vækket til stuegang, hvis der overhovedet var stuegang, det var der nemlig ikke hver dag.	Godt
5	Dårlig kommunikation lægerne imellem. Den ene vidste ikke, hvad den anden sagde.	Dårligt
7	Jeg blev overflyttet til dagsafsnit, hvor jeg ikke var, kun telefonisk, med et besøg, som var unødvendigt, da jeg kun fik en besked, som kunne være overleveret pr. telefon. Jeg bor [langt væk].	Virkelig godt
11	Fik brev [et par uger] efter hjemkomst med oplysning om resultat af røntgen og scanning. Har det godt nu.	Virkelig godt
12	Den skriftlige information jeg fik under indlæggelsen var en kopi af journalen, som jeg selv anmodede om at få.	Virkelig godt
27	Da jeg lå på operationsbordet, følte jeg det hele gik lidt stærkt. Jeg nåede lige og sige hej til dem alle sammen, tror jeg, og lægen, som skulle operere mig, spurgte da også, om jeg havde nogle spørgsmål, men det havde jeg ikke rigtig. Følte mig lidt småforvirret. Ville gerne, at de havde forklaret mig proceduren.	Dårligt
28	Jeg synes, at de [mange] timer der gik, før man besluttede at operere en [lille] dreng, var for lang tid. Og så gik der [flere timers] venten yderligere inden selve operationen. Den sidste dag ventede vi [mange] timer på at få drop ind. Det glemte de!	Dårligt
32	Da jeg skulle have information om status og videre forløb efter operationen, var det en meget fortravlet læge (som havde opereret mig), der gav mig beskeden. Da ville det have været guld værd, hvis det havde været den første læge NN, som havde orienteret mig videre ud fra det, han først havde fortalt mig, og lige havde kigget på mine sår!	Godt
33	[] Fra jeg ankom med stærke smerter [om aftenen] og til [flere timer senere], skete der ikke noget overhovedet.	Godt
36	Ingen kommunikation mellem læge, sygeplejerske og sosu-assistent.	Uoplyst
43	Dog synes jeg ikke, at der var meget information om sår og eventuelle smerter, når jeg kom hjem. Fik ikke information om den medicin, de havde sat på natbordet. Så jeg vidste ikke, at jeg selv skulle tage det.	Godt
48	Jeg fik ingen information om, hvornår jeg kunne raskmeldes, og kontrol om jeg var blevet symptomfri.	Dårligt
52	Læge NN, som ikke lige så noget ved sin undersøgelse, var ubehøvet. Følte jeg blev tænkt som spild af tid. Selvom der er konstateret problemer siden og sendt videre til andet sygehus nu.	Godt
61	Jeg savner en efterfølgende kontrol af operationen.	Godt
63	Skulle herefter have sat [] op. Tiden gik, og en sygeplejerske sagde, at lægerne var optagede med operation (ved kaffetid). [Cirka en time senere] igen besked om, at en læge NN på vej hjem sagde, der skal ikke gøres noget, skal gå væk af sig selv.	Uoplyst
70	Der var da nogle delte meninger om, om jeg havde blindtarmsbetændelse eller ej. En læge var en dag så fræk at sige [], at han vidste bedst.	Dårligt
84	God information af plejepersonale. For meget ventetid på læger. Forskellige informationer fra læger.	Godt
86	Min mor er dement og kunne som sådan ikke modtage og forstå, hvad informationen indebar. Når det var bedst fik min søster og jeg informationer samtidig, og det lykkedes nogle gange at få information, når vores mor ikke hørte på. (For at skåne hende).	Godt

-  89 Fik af de to første noget at vide, som ikke passede helt. Men en [] sygeplejerske fik mig fortalt det rigtigt, som var det samme, som lægen på stuegang havde fortalt. Dårligt

Kirurgisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Kirurgiske Senge Herning	Samlet indtryk
2	Ja, når man bliver udskrevet [om formiddagen] og lige pludselig får at vide, at man skal ned til røntgen, og at man først bliver udskrevet [sent om aftenen]. Så synes jeg ikke, det er godt.	Dårligt
4	En læge måtte godt have set til min stomi.	Godt
15	Indlagt med stærke []smerter, sendt hjem uden hjælp. Indlagt [hurtigt] igen. De fandt ingenting, så jeg skulle hjem. Jeg bad om hjælp til de smerter, det fik jeg så. Lægen, der udskrev mig, glemte så recepten til apoteket. IKKE SMART.	Dårligt
20	Jeg fik en pose morfin og panodiler stukket i hånden, og så var det farvel.	Virkelig dårligt
27	Jeg fik nogle smertestillende med hjem, der skulle have været fire ifølge mærkatet på posen, men der var kun tre [].	Dårligt
28	Vi blev sendt hjem med besked om, at vi selv måtte købe smertestillende. Det var også OK, hvis bare man kunne købe det, men det kunne man ikke. Og så havde de ikke sagt, at man skulle have smertestillende i op til en uge, så det betød en del smerter før vi ringede til afdelingen og spurgte, hvad vi skulle.	Dårligt
32	Fra sygehusets side får man da et klart indtryk af, hvordan man bør leve, men sådan levede jeg i forvejen, så nu er min tillid til god livsstil totalt slået i stykker. Min forvirring er monumental.	Godt
36	Der var ikke enighed mellem lægerne. De lægger op til, at patienten selv skal tage en beslutning. Det er utrygt.	Uoplyst
38	Ved første indlæggelse for tidlig udskrivelse.	Godt
39	Udskrivelse alt for hurtigt efter operationen. Såret blødte stadig ved udskrivelse. Der gik betændelse i operationsstedet efter hjemkomsten.	Godt
48	Jeg fik ingen informationer.	Dårligt
56	Overført til andet sygehus.	Uoplyst
63	Efter beskeden uden lægeundersøgelse på afdelingen bad jeg om at tale med en læge, inden jeg tog hjem. [Sent om aftenen] fik jeg igen besked om, at ingen læge var til rådighed. Så gik jeg i seng og blev følt på over middag af en læge, som sagde, at hun kunne føle ømhed i [], men intet gøres.	Uoplyst
64	Det tog lang tid, inden lægen fik besked fra afdelingen.	Virkelig godt
70	Jeg synes, sygehuset har overladt hele behandlingen af min behandling efter operationen (skyl, skift, m.m.) i stedet for, at de havde beholdt mig lidt længere, til de kunne se, at jeg var i bedring. Synes jeg har fået den bedste behandling ved egen læge samt hjemmeplejersker, også dem der fik mig indlagt igen og igen.	Dårligt
76	Personalet skal og må lytte til hvad patienten siger. Bliver udskrevet alt for tidligt, og det er bare ud.	Uoplyst
85	Jeg har store problemer med tynd mave og diarre. Føler mig alene og prøver mig frem, men mangler HJÆLP fra de professionelle. Hvor er de henne i mit forløb? VÆK. Hjælp, eller henvi til nogen, som kan!	Godt
86	Som pårørende vil jeg sige, at det kræver meget at tage hånd om en udskrivelse af en mor på 89 år, der både er alvorligt syg og dement. Der er tydeligvis personalemangel, både på sygehuset og i aflastningen. Til trods for personalets gode vilje, har vi som pårørende skulle være på tærerne for at komme i kontakt og få "afleveret" den nødvendige viden om vores mor.	Godt


Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Kirurgiske Senge Herning	Samlet indtryk
4	Ros til sygeplejerskerne, de var så søde til at hjælpe mig. Rigtig lækker mad. God hjælp og pleje. Man følte lynhurtigt, man kendte personalet godt. Rart med enestue, fordi der var så stor aldersforskel. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
5	Samarbejde, samarbejde, samarbejde. Kommunikation, kommunikation, kommunikation. Lægerne imellem og plejepersonale. [Kommunikation og information]	Dårligt
9	Afdelingen var ikke god til at smertedække, men havde mere travlt med at informere om, hvor meget medicin jeg havde fået. [Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
10	Man følte sig hjemme i et vist omfang. Sygeplejerskerne var tålmodige og forstående over for min situation og sygeforløb, som var langt. A1 er en god afdeling med gode ansatte, humor og dygtige læger samt sygeplejersker. Fortsæt det gode arbejde! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
16	Alt var godt, og søde mennesker hjalp mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
17	Tiden kan føles meget lang, når man ikke har mulighed for at se tv fra sin seng. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
18	Det er svært at opleve meget andet godt, mens man er i smertehelvede, som de så let kunne have gjort noget ved. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
20	Være venligere og mere omsorgsfulde. Kunne være en idé at tage i praktik på anden afdeling! [Relationer til personale]	Virkelig dårligt
21	De undersøgelser, der bliver planlagt til forundersøgelsen, kunne/burde komme hurtigt efter hinanden. Og om muligt, flere på samme dag. Her har været flere uger imellem flere af dem. En underretning om resultat af de enkelte undersøgelser, har ladet vente på sig. Godt personale, både læger, sygeplejersker samt rengøringshold. Flinke og med smil. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
26	Afdelingen kunne godt tage hensyn til tavshedspligten, som overhovedet ikke blevet overholdt. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
27	Der var en enkelt sygeplejerske, som skilte sig ud. Hun var ekstra omsorgsfuld, og ønskede mig held og lykke med operationen. [Relationer til personale]	Dårligt
28	Jeg synes, at når der er vagtskifte, skal det koordineres bedre. For her oplever man virkelig to timers indlæggelse til ingen verdens nytte. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
31	Der er alt for lang ventetid. Fastede i to og en halv dag, hele dagen, fordi man ikke kunne beslutte sig angående operation. Var til scanning to formiddage og fik først svar [om aftenen] og [sent om aftenen] angående videre forløb. Behandlingen blev så ændret næste formiddag. [Ventetid]	Dårligt
32	Det er skidt, at man er fire personer om ét toilet på kirurgiske afdelinger, hvor der er stor risiko for diarre m.m. [Fysiske rammer]	Godt
35	Man ville udskrive mig efter en uge, men [min pårørende] protesterede. Dagen efter havde	Godt

	man ændret beslutningen, og efter yderligere to uger blev jeg udskrevet. [Kvalitet i behandling]	
36	Det er for klemt sammen på flersengsstuerne. For meget larm. Der var beskidt på gulvene i stuen og på badeværelset. Maden, der skulle være varm, var ikke varmet op. Det var koldt og måtte varmes. [Fysiske rammer, Pleje]	Uoplyst
38	Mere private badeværelse (ikke delebadeværelser mellem mænd/kvinder). TV på stuen. [Fysiske rammer]	Godt
44	Flere WC'er på anden afdeling. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
45	Opdeling på enkeltmandsstuer på grund af uro om natten.	Godt
49	På trods af stor travlhed blev der taget individuelle hensyn. SUPER. Trods travlhed på operationen og dermed ventetid var læge NN nærværende, undskyldende for ventetiden [], humoristisk og virkede meget seriøs. Virkelig en oplevelse af at være i trygge hænder. SUPER. En stor stjerne til ham. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
50	Radio og tv på stuen. [Fysiske rammer]	Godt
52	Fyre læge NN. Ser ned på folk, virkelig dårlig attitude. [Relationer til personale]	Godt
53	Læger og sygeplejersker var dygtige, og der var pænt og rent. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
54	Tage hensyn til den enkelte patient og dennes behov. Brugte jeres faglighed korrekt. Hjælp til selvhjælp er en god ting, når patienten ER KLAR til dette. Man er indlagt for at få hjælp og ikke for at blive kørt psykisk ned. I har MEGET at lære inden for dette! [Kvalitet i behandling, Pleje]	Dårligt
58	Synes virkelig, at lægerne skulle sætte sig noget bedre ind i patienten, så han ved, hvad problemet er, og ikke hvad lægen synes. [Relationer til personale]	Dårligt
61	Jeg fik en fantastisk behandling/information af sygeplejerske NN i forbindelse med udskydelse af operationen. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
63	Naturligvis skulle en læge tilse mig ved overflytning til anden afdeling i stedet for bare at sige til sygeplejersken: skal intet gøres, skal gå over selv. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
65	Personalet tog sig tid til den enkelte patient. Selvom de havde travlt, lod de det aldrig komme til udtryk. Stor ros og tak til alle på denne afdeling. []. [Pleje]	Virkelig godt
69	Gav mig en ny hovedpude. Tak for en rigtig god behandling.	Virkelig godt
70	Måske var det bakterier, der gav betændelse i såret senere. Måske var instrumenterne ikke rengjort tilstrækkeligt. Døjer stadig med smerter og betændelse her halvanden måned efter indgrebet. Irriterende ved så simpelt et indgreb. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
73	Bedre rengøring på stuerne. Bedre badeværelser. De er meget slidte. [Fysiske rammer]	Godt
84	Oplevede at skulle bruge et toilet, hvor en anden patient havde været uheldig med tynd afføring. Måtte selv gøre dette rent. [Fysiske rammer]	Godt
86	Som pårørende kunne jeg ønske en større/bedre tilgængelighed til læger og sygeplejersker.	Godt

Det er muligt, at manglen skyldes for knappe ressourcer. Når vi havde kontakt, var der både venlighed og imødekommenhed.
[Pleje, Relationer til personale]

-  89 At man er noget mere fleksibel. Hvis man ringede efter hjælp, oplevede jeg, at der gik 20 minutter, inden der kom en, og nogle gange 10 minutter. Jeg så også, der gik flere sygeplejersker forbi, men de havde ikke stuen. Men hvis man har brug for hjælp, må der da komme en.
[Pleje] Dårligt

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.

