

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Kirurgisk Afdeling**

**Regionshospitalet Randers**

**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](mailto: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
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	32
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	36
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	40
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	86
	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:	243
Besvarelser fra afdelingens patienter:	137
Afdelingens svarprocent:	56%

### **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).



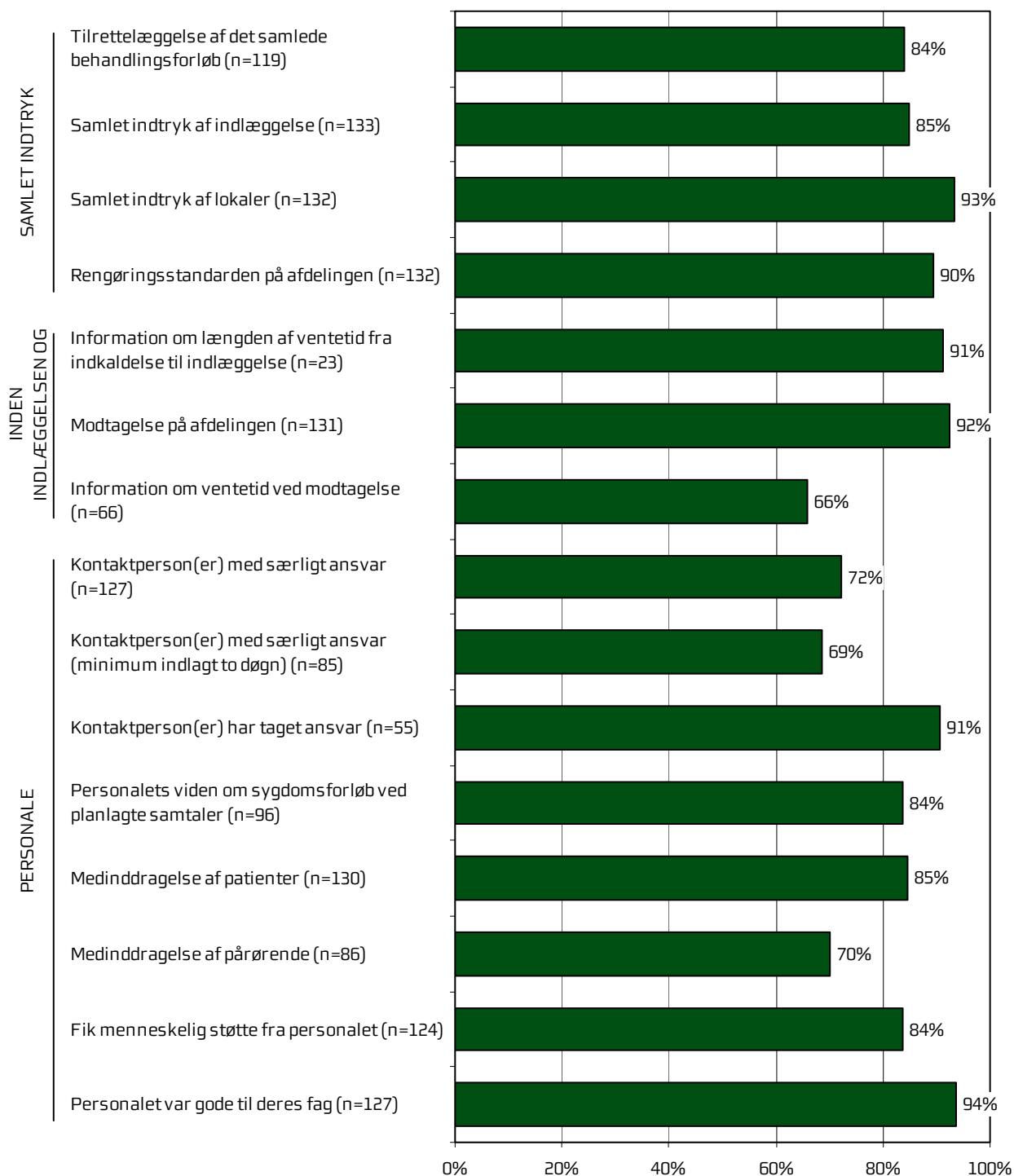


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

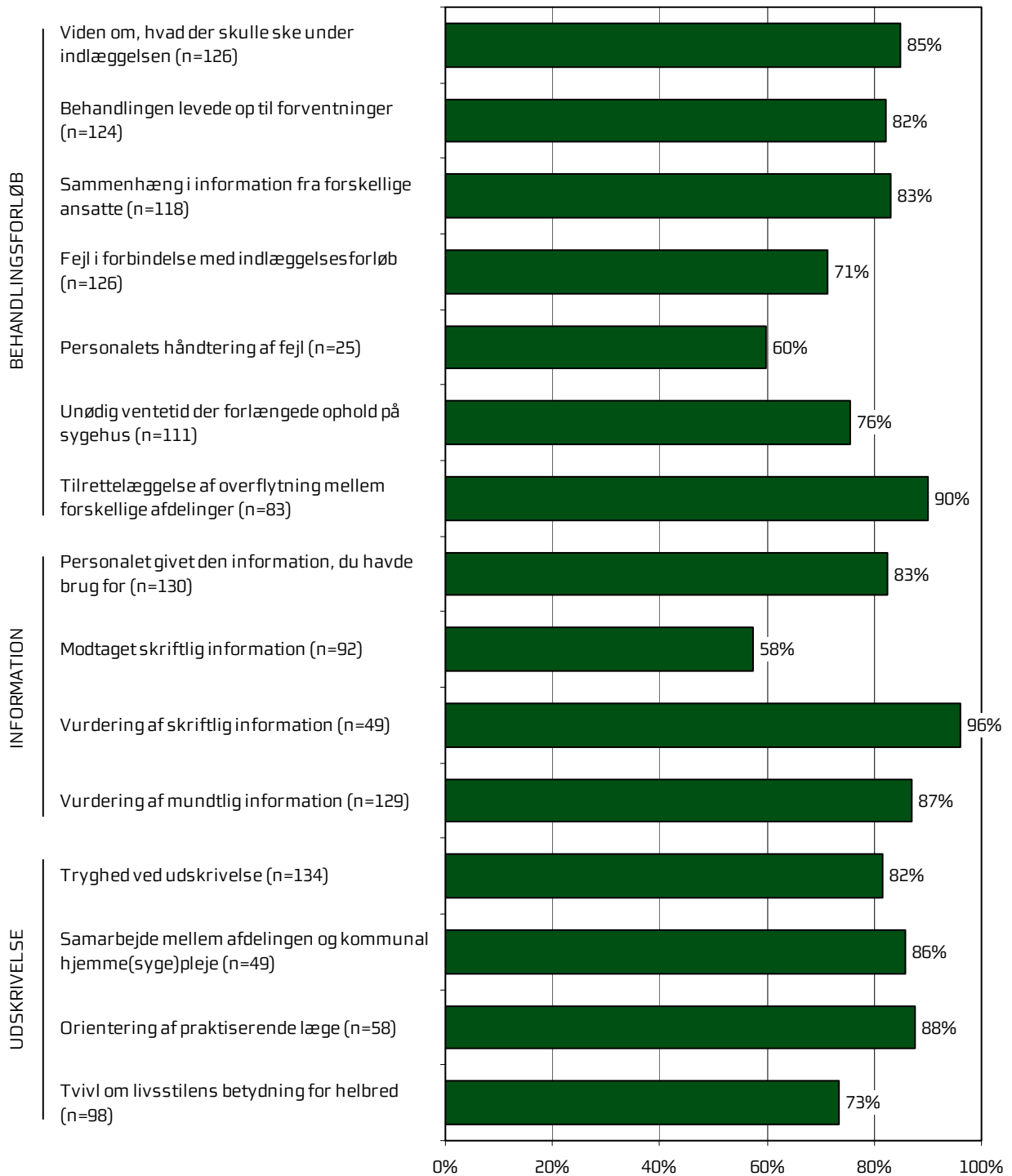
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Kirurgisk Afdeling K

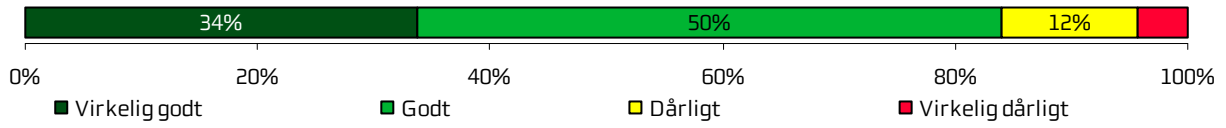
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

Forskellene mellem afdelingens resultat i 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

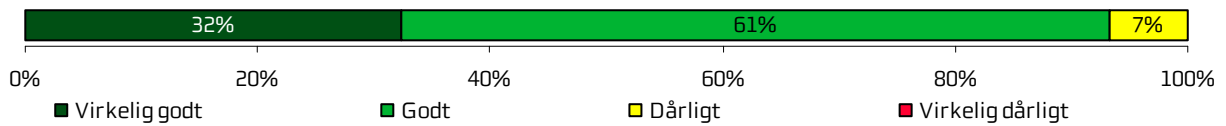
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=119)



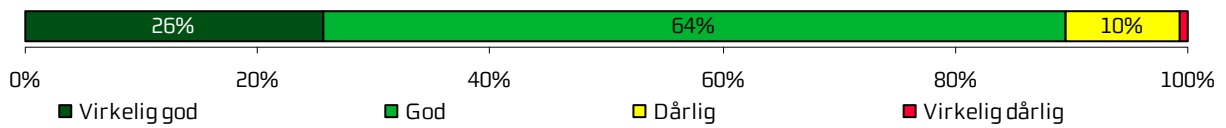
Samlet indtryk af indlæggelse (n=133)



Samlet indtryk af lokaler (n=132)



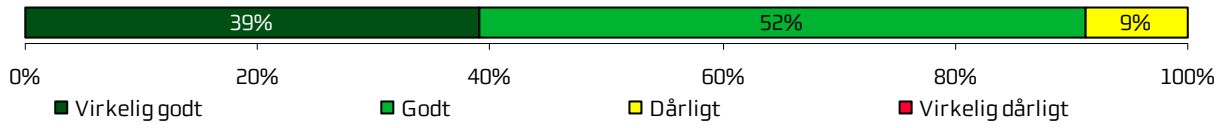
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=132)



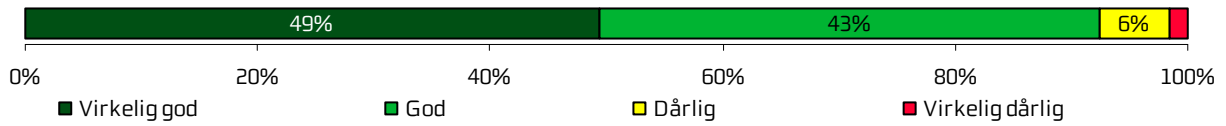
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	84 %	83 %	88 %	96 % *	84 %	90 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	85 %	88 %	93 % *	97 % *	85 %	91 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93 %	92 %	92 %	96 %	85 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	90 %	88 %	-	95 %	85 %	88 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

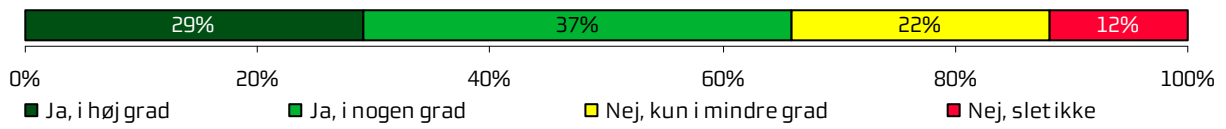
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=23)



Modtagelse på afdelingen (n=131)



Information om ventetid ved modtagelse (n=66)

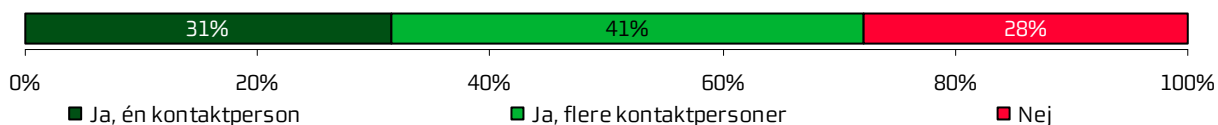




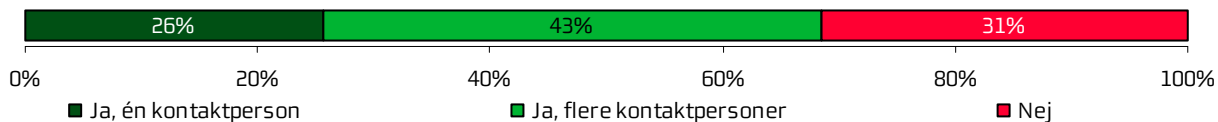
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	91 %	94 %	86 %	100 %	89 %	98 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	92 %	92 %	94 %	97 %	89 %	94 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	66 %	61 %	61 %	67 %	51 %	60 % *

## Personale

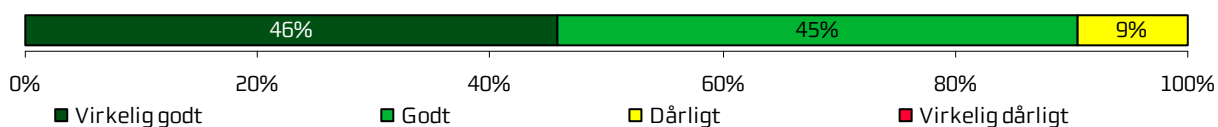
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=127)



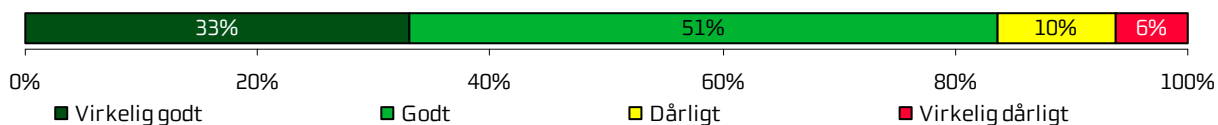
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=85)



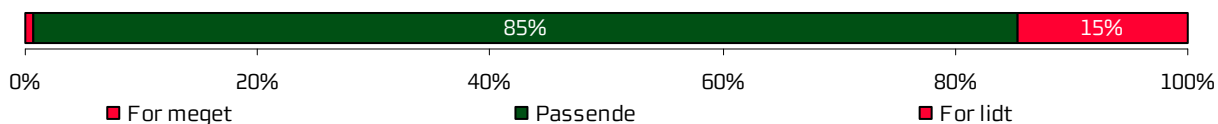
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=55)



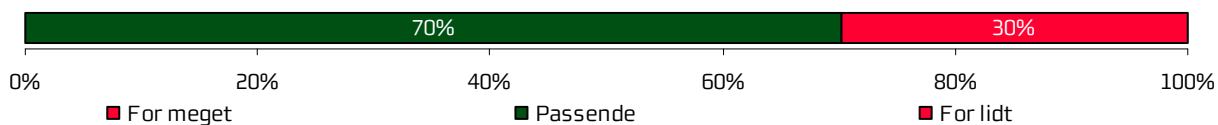
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=96)



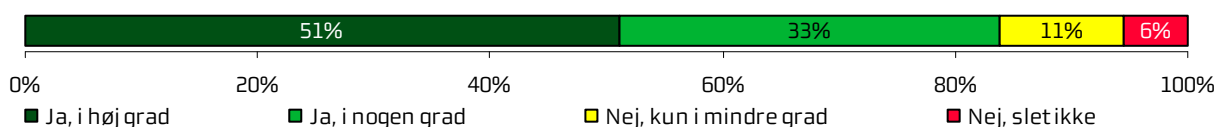
Medinddragelse af patienter (n=130)



Medinddragelse af pårørende (n=86)



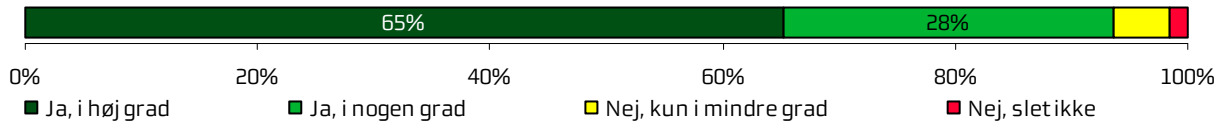
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=124)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	72 %	74 %	76 %	86 % *	69 %	72 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	69 %	74 %	70 %	78 %	68 %	72 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	91 %	92 %	-	100 % *	96 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	84 %	80 %	87 %	90 %	82 %	84 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	85 %	83 %	84 %	91 %	81 %	85 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	70 %	78 %	84 % *	94 % *	74 %	78 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	84 %	84 %	85 %	90 %	77 %	86 %

### *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=127)



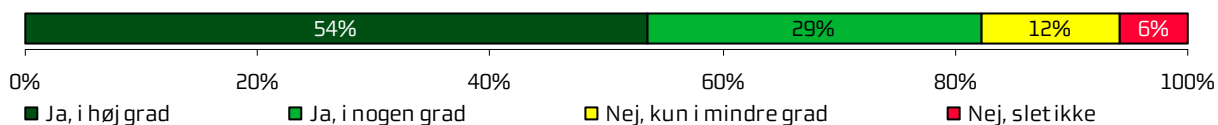
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	93 %	95 %	98 %	91 %	95 %

## Behandlingsforløb

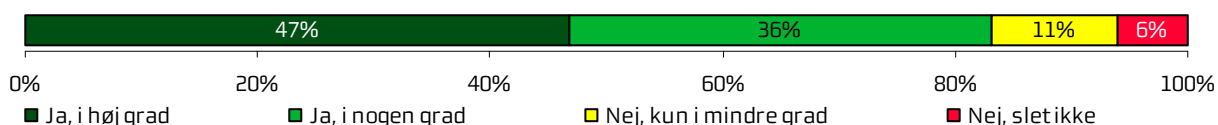
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=126)



Behandlingen levede op til forventninger (n=124)



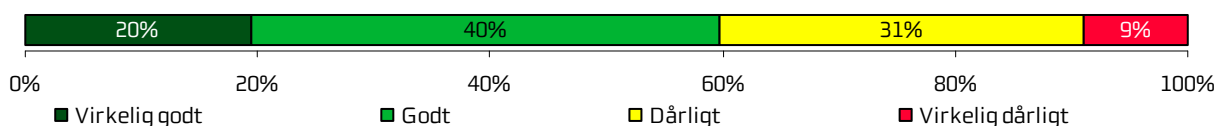
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=118)



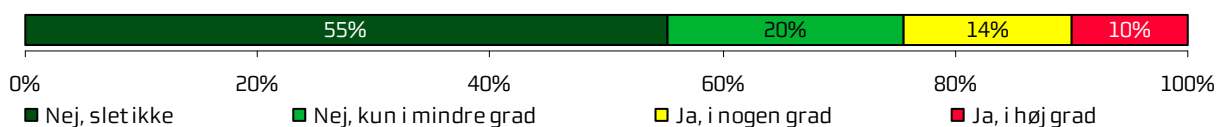
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=126)



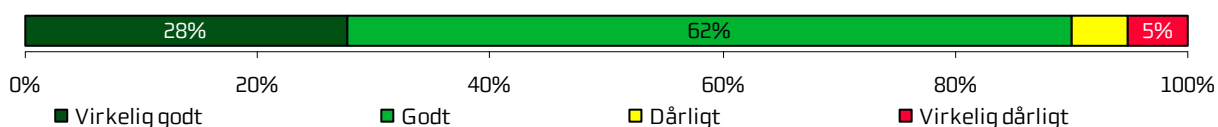
Personalets håndtering af fejl (n=25)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=111)



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=83)



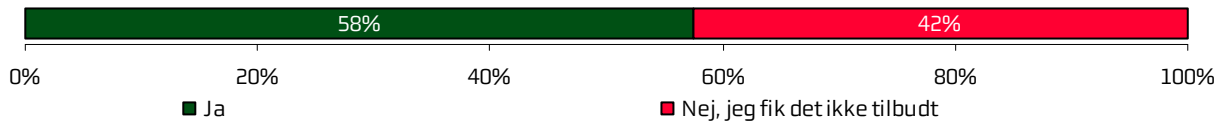
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	85 %	77 %	78 %	91 %	69 % *	76 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	82 %	79 %	82 %	93 % *	80 %	87 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	83 %	81 %	84 %	90 %	78 %	81 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	71 %	83 % *	88 % *	87 % *	83 % *	85 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	60 %	47 %	50 %	63 %	38 %	50 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	76 %	70 %	75 %	87 % *	70 %	82 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	90 %	87 %	86 %	93 %	83 %	90 %

## Information

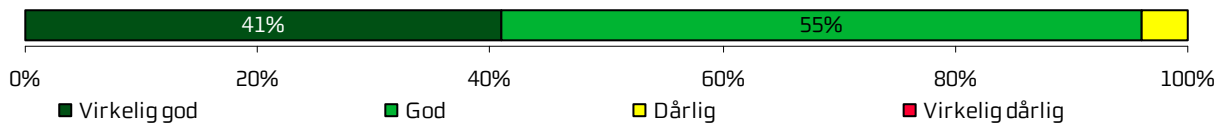
Personalet givet den information, du havde brug for (n=130)



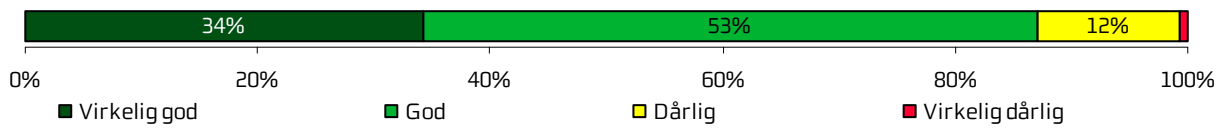
Modtaget skriftlig information (n=92)



Vurdering af skriftlig information (n=49)



Vurdering af mundtlig information (n=129)

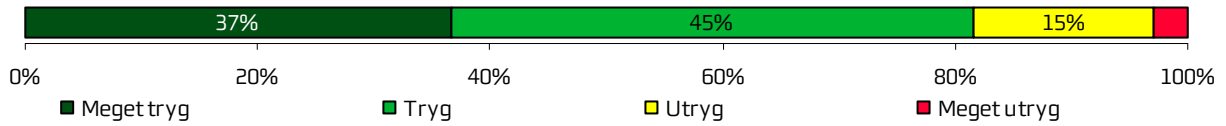




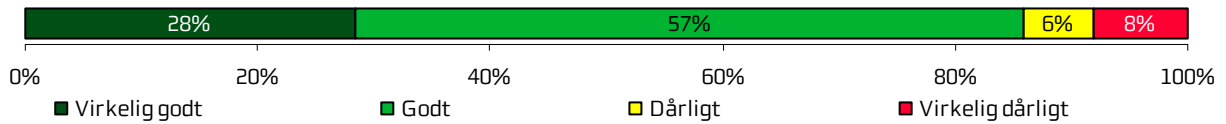
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	83 %	82 %	-	93 % *	78 %	83 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	58 %	52 %	58 %	84 % *	44 % *	57 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	96 %	97 %	97 %	100 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	87 %	86 %	90 %	95 % *	83 %	89 %

## Udskrivelse

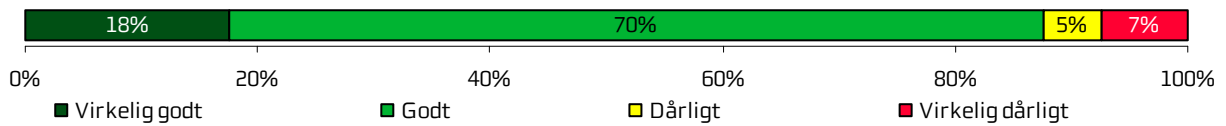
Tryghed ved udskrivelse (n=134)



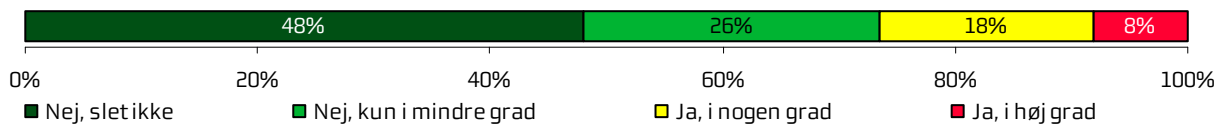
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=49)



Orientering af praktiserende læge (n=58)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=98)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	82 %	83 %	85 %	93 % *	82 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	86 %	81 %	85 %	91 %	88 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	88 %	81 %	87 %	87 %	71 %	83 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	71 %	65 %	75 %	63 %	68 % *



## **Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev**

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

Løbenr.: >>lobnr<<

23. oktober 2012

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

### Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 9. november 2012**.

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2012, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2013. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

#### Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



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

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

**INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN**

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**PERSONALE**

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

10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		
11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
12. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

**BEHANDLINGSFORLØB**

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



21. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?						

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## INFORMATION

23. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Ja, mens jeg var indlagt	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Nej, jeg havde ikke behov for det
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg læste den ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Tryk	Utryk	Meget utryk		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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](http://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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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](mailto: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 kommentarfelder, 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 kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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) 56 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	56%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	50%	53%
Kvinde	50%	47%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	7%	8%
20-39 år	6%	7%
40-59 år	18%	19%
60-79 år	53%	48%
80 år eller derover	16%	18%

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"**<sup>1</sup>

**"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:

<sup>1</sup> 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	137		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	68		50%	
Kvinde	69		50%	
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	9		7%	
20-39 år	8		6%	
40-59 år	25		18%	
60-79 år	73		53%	
80 år eller derover	22		16%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	109		86%	
Pårørende	18		14%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	132		99%	
Ikke dansk	2		1%	
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	109		80%	
Planlagt	28		20%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
B6 - RRA	130		95%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	7		5%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	50	12	4	119	12
<b>Køn</b>						
Mand	31	48	16	5	61	6
Kvinde	36	53	7	4	58	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	36	43	9	12	9	0
20-39 år	25	50	13	13	8	0
40-59 år	23	59	14	5	22	2
60-79 år	36	47	14	3	64	6
80 år eller derover	44	56	0	0	16	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	54	10	3	97	9
Pårørende	43	28	20	9	14	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	49	12	4	117	11
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	30	51	13	6	91	12
Planlagt	46	46	7	0	28	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
B6 - RRA	33	51	13	4	112	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	43	0	14	7	0

**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	44	41	12	3	133
<b>Køn</b>					
Mand	44	41	12	3	66
Kvinde	43	42	12	3	67
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	45	43	0	12	9
20-39 år	50	13	38	0	8
40-59 år	38	46	8	8	24
60-79 år	45	39	14	1	71
80 år eller derover	43	52	5	0	21
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	46	41	10	3	108
Pårørende	31	51	11	7	17
<b>Modersmål</b>					
Dansk	45	41	11	3	130
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	40	41	15	4	105
Planlagt	57	43	0	0	28
<b>Afsnitsnavn</b>					
B6 - RRA	43	42	13	2	126
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	29	0	14	7

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	32	61	7	0	132
<b>Køn</b>					
Mand	39	52	9	0	66
Kvinde	25	70	4	0	66
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	9	82	9	0	9
20-39 år	13	63	25	0	8
40-59 år	32	64	4	0	25
60-79 år	37	55	7	0	70
80 år eller derover	35	65	0	0	20
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	34	58	8	0	107
Pårørende	33	67	0	0	17
<b>Modersmål</b>					
Dansk	33	60	7	0	129
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	29	63	8	0	104
Planlagt	43	54	4	0	28
<b>Afsnitsnavn</b>					
B6 - RRA	34	59	7	0	125
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	0	7



**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	26	64	10	1	132
<b>Køn</b>					
Mand	32	58	11	0	66
Kvinde	19	70	9	1	66
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	21	79	0	0	9
20-39 år	25	50	13	13	8
40-59 år	33	54	13	0	24
60-79 år	24	67	9	0	70
80 år eller derover	24	62	14	0	21
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	29	61	9	1	107
Pårørende	13	76	11	0	17
<b>Modersmål</b>					
Dansk	26	63	10	1	130
Ikke dansk	-	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	24	65	10	1	104
Planlagt	32	61	7	0	28
<b>Afsnitsnavn</b>					
B6 - RRA	26	62	10	1	125
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	0	7

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	39	52	9	0	23	1	109
<b>Køn</b>							
Mand	45	45	9	0	11	0	56
Kvinde	33	58	8	0	12	1	53
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	9
20-39 år	-	-	-	-	0	0	7
40-59 år	20	60	20	0	5	0	19
60-79 år	47	47	6	0	17	1	53
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0	21
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	39	50	11	0	18	1	86
Pårørende	-	-	-	-	4	0	14
<b>Modersmål</b>							
Dansk	41	50	9	0	22	1	105
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	1
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	109
Planlagt	39	52	9	0	23	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
B6 - RRA	39	52	9	0	23	1	102
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	7

**Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	49	43	6	2	131
<b>Køn</b>					
Mand	51	40	7	1	67
Kvinde	48	46	5	2	64
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	60	40	0	0	9
20-39 år	38	50	13	0	8
40-59 år	33	58	8	0	24
60-79 år	56	36	6	3	70
80 år eller derover	45	50	5	0	20
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	47	44	7	2	106
Pårørende	49	46	5	0	17
<b>Modersmål</b>					
Dansk	49	44	6	2	129
Ikke dansk	-	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	46	46	7	2	103
Planlagt	64	32	4	0	28
<b>Afsnitsnavn</b>					
B6 - RRA	47	45	6	2	124
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	7

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	29	37	22	12	66	9
<b>Køn</b>						
Mand	35	29	21	15	32	3
Kvinde	24	45	23	9	34	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	32	44	24	0	7	0
20-39 år	17	67	17	0	6	0
40-59 år	21	29	36	14	14	2
60-79 år	32	33	19	16	31	4
80 år eller derover	38	38	13	13	8	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	31	27	13	55	6
Pårørende	41	59	0	0	8	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	30	35	23	12	64	9
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	30	34	25	11	51	8
Planlagt	27	47	13	13	15	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
B6 - RRA	28	34	25	13	61	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	0

**Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	31	41	28	127
<b>Køn</b>				
Mand	27	39	34	62
Kvinde	35	42	23	65
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	24	67	9	9
20-39 år	38	25	38	8
40-59 år	25	46	29	24
60-79 år	30	41	30	67
80 år eller derover	47	26	26	19
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	31	43	25	102
Pårørende	33	31	36	18
<b>Modersmål</b>				
Dansk	31	42	27	124
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	29	42	29	100
Planlagt	41	37	22	27
<b>Afsnitsnavn</b>				
B6 - RRA	32	38	30	120
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	7

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	26	43	31	85
<b>Køn</b>				
Mand	22	37	41	46
Kvinde	30	50	20	39
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	4
20-39 år	43	14	43	7
40-59 år	21	43	36	14
60-79 år	23	47	30	47
80 år eller derover	38	31	31	13
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	26	47	27	69
Pårørende	30	25	45	13
<b>Modersmål</b>				
Dansk	25	44	31	83
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	23	46	31	69
Planlagt	38	31	31	16
<b>Afsnitsnavn</b>				
B6 - RRA	27	40	33	82
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3

**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	46	45	9	0	55	2
<b>Køn</b>						
Mand	54	42	4	0	26	0
Kvinde	38	47	15	0	29	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	25	50	25	0	8	1
60-79 år	57	40	3	0	32	0
80 år eller derover	38	50	13	0	8	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	47	6	0	47	2
Pårørende	27	41	32	0	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	46	45	9	0	55	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	46	42	12	0	44	2
Planlagt	45	55	0	0	11	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
B6 - RRA	44	48	8	0	52	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	33	51	10	6	96	36
<b>Køn</b>						
Mand	35	44	12	10	51	14
Kvinde	31	58	9	2	45	22
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	17	69	13	0	6	3
20-39 år	29	57	0	14	7	1
40-59 år	12	65	18	6	17	7
60-79 år	34	49	9	8	53	17
80 år eller derover	69	23	8	0	13	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	51	8	6	78	28
Pårørende	23	54	23	0	12	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	51	10	6	96	34
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	29	51	12	8	74	31
Planlagt	45	50	5	0	22	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
B6 - RRA	34	48	11	7	90	35
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	0	6	1



**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	1	85	15	130
<b>Køn</b>				
Mand	1	81	18	67
Kvinde	0	89	11	63
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	0	79	21	9
20-39 år	13	75	13	8
40-59 år	0	79	21	24
60-79 år	0	85	15	68
80 år eller derover	0	95	5	21
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	89	10	105
Pårørende	0	71	29	17
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	85	14	128
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	1	81	18	102
Planlagt	0	96	4	28
<b>Afsnitsnavn</b>				
B6 - RRA	1	85	15	123
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	86	14	7

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	70	30	86	41
<b>Køn</b>					
Mand	0	68	32	49	17
Kvinde	0	73	27	37	24
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	0	85	15	7	2
20-39 år	0	57	43	7	1
40-59 år	0	69	31	13	11
60-79 år	0	60	40	42	24
80 år eller derover	0	94	6	17	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	70	30	63	39
Pårørende	0	69	31	16	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	70	30	86	39
Ikke dansk	-	-	-	0	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	0	65	35	67	32
Planlagt	0	89	11	19	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
B6 - RRA	0	68	32	79	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	86	14	7	0

**Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	33	11	6	124	8
<b>Køn</b>						
Mand	54	35	7	5	60	5
Kvinde	49	31	14	6	64	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	60	24	16	0	7	2
20-39 år	25	50	13	13	8	0
40-59 år	38	46	4	13	24	1
60-79 år	55	27	14	5	66	3
80 år eller derover	63	32	5	0	19	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	52	34	8	7	103	3
Pårørende	51	27	22	0	14	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	52	32	11	5	121	8
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	45	36	11	7	98	6
Planlagt	73	19	8	0	26	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
B6 - RRA	50	34	10	6	119	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	0	20	0	5	2

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	28	5	2	127	6
<b>Køn</b>						
Mand	68	26	5	2	65	1
Kvinde	62	31	5	2	62	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	36	52	12	0	9	0
20-39 år	63	25	13	0	8	0
40-59 år	54	42	4	0	24	1
60-79 år	71	21	5	3	66	3
80 år eller derover	75	25	0	0	20	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	27	3	2	102	5
Pårørende	58	35	7	0	17	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	27	5	2	125	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	62	30	6	2	99	6
Planlagt	79	21	0	0	28	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
B6 - RRA	66	28	4	2	120	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	29	14	0	7	0

**Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	45	40	12	3	126	8
<b>Køn</b>						
Mand	47	38	10	5	62	4
Kvinde	43	41	14	2	64	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	24	55	12	9	9	0
20-39 år	38	50	13	0	8	0
40-59 år	54	29	13	4	24	0
60-79 år	46	41	11	3	66	5
80 år eller derover	47	37	16	0	19	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	48	40	9	4	103	5
Pårørende	41	41	18	0	15	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	45	40	12	2	123	8
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	39	42	15	4	98	8
Planlagt	68	32	0	0	28	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
B6 - RRA	45	39	12	3	119	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	43	14	0	7	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	29	12	6	124	10
<b>Køn</b>						
Mand	53	30	13	5	63	4
Kvinde	54	28	11	7	61	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	53	13	20	13	8	1
20-39 år	38	50	13	0	8	0
40-59 år	48	28	20	4	25	0
60-79 år	58	26	9	6	64	6
80 år eller derover	53	37	5	5	19	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	54	31	11	4	102	6
Pårørende	59	13	13	15	14	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	55	28	12	5	121	10
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	50	30	13	6	96	10
Planlagt	64	25	7	4	28	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
B6 - RRA	52	30	13	5	117	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	14	0	14	7	0

**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	47	36	11	6	118	15
<b>Køn</b>						
Mand	45	32	16	7	60	6
Kvinde	49	41	5	6	58	9
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	53	34	0	13	8	1
20-39 år	38	38	25	0	8	0
40-59 år	39	43	17	0	23	2
60-79 år	43	37	10	10	62	7
80 år eller derover	71	24	6	0	17	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	45	39	10	5	97	10
Pårørende	63	21	0	16	13	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	36	10	6	116	14
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	43	38	11	7	96	10
Planlagt	64	27	9	0	22	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
B6 - RRA	46	37	12	5	111	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	29	0	14	7	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	71	29	126
<b>Køn</b>			
Mand	65	35	64
Kvinde	77	23	62
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	57	43	9
20-39 år	63	38	8
40-59 år	82	18	22
60-79 år	68	32	67
80 år eller derover	80	20	20
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	72	28	104
Pårørende	65	35	15
<b>Modersmål</b>			
Dansk	71	29	125
Ikke dansk	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	65	35	99
Planlagt	93	7	27
<b>Afsnitsnavn</b>			
B6 - RRA	72	28	119
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	7



**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	20	40	31	9	25	7
<b>Køn</b>						
Mand	27	40	33	0	15	3
Kvinde	9	41	28	22	10	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	25	33	33	8	12	6
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	45	35	0	20	6
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	40	31	9	25	7
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	17	44	30	10	23	7
Planlagt	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
B6 - RRA	22	39	35	4	23	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	20	14	10	111	15
<b>Køn</b>						
Mand	53	21	16	11	56	8
Kvinde	57	20	13	9	55	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	24	27	24	24	8	1
20-39 år	38	25	25	13	8	0
40-59 år	43	14	14	29	21	2
60-79 år	66	16	14	3	57	10
80 år eller derover	59	35	6	0	17	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	57	17	16	10	89	12
Pårørende	45	27	14	14	15	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	55	21	15	9	109	14
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	50	25	14	12	87	13
Planlagt	75	4	17	4	24	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
B6 - RRA	58	18	14	10	105	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	50	17	17	6	1

**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	28	62	5	5	83	11	39
<b>Køn</b>							
Mand	25	66	7	2	45	5	16
Kvinde	31	58	3	9	38	6	23
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	18	59	0	23	5	0	4
20-39 år	20	60	20	0	5	0	3
40-59 år	31	63	6	0	16	2	7
60-79 år	26	65	2	7	44	7	19
80 år eller derover	38	54	8	0	13	2	6
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	28	64	4	4	72	7	28
Pårørende	16	48	16	21	6	3	9
<b>Modersmål</b>							
Dansk	28	62	5	5	82	10	38
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1	1
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	29	61	4	6	72	9	25
Planlagt	18	73	9	0	11	2	14
<b>Afsnitsnavn</b>							
B6 - RRA	28	64	5	4	80	11	35
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0	4

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	47	36	17	1	130
<b>Køn</b>					
Mand	46	33	21	0	67
Kvinde	47	39	12	2	63
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	79	10	10	0	8
20-39 år	13	63	25	0	8
40-59 år	50	29	21	0	24
60-79 år	45	38	16	1	69
80 år eller derover	48	38	14	0	21
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	46	38	15	1	106
Pårørende	47	30	24	0	16
<b>Modersmål</b>					
Dansk	47	35	17	1	128
Ikke dansk	-	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	43	37	20	0	103
Planlagt	59	33	4	4	27
<b>Afsnitsnavn</b>					
B6 - RRA	44	37	18	1	124
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	6

**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	32	22	3	42	92	34
<b>Køn</b>						
Mand	22	32	0	46	45	17
Kvinde	42	13	6	39	47	17
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	0	42	0	58	5	4
20-39 år	0	71	0	29	7	1
40-59 år	53	29	6	12	17	6
60-79 år	38	11	4	47	47	19
80 år eller derover	19	19	0	63	16	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	21	4	40	73	30
Pårørende	15	26	0	59	12	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	23	3	43	90	34
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	17	27	3	54	69	31
Planlagt	78	9	4	9	23	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
B6 - RRA	34	20	3	42	88	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	3

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	41	55	4	0	49	1
<b>Køn</b>						
Mand	42	49	9	0	22	1
Kvinde	40	60	0	0	27	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	33	67	0	0	15	0
60-79 år	50	45	5	0	22	0
80 år eller derover	50	50	0	0	6	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	43	53	5	0	40	1
Pårørende	43	57	0	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	57	4	0	47	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	37	60	3	0	30	0
Planlagt	47	47	5	0	19	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
B6 - RRA	40	55	4	0	47	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	34	53	12	1	129
<b>Køn</b>					
Mand	36	45	19	0	64
Kvinde	32	60	6	2	65
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	36	64	0	0	9
20-39 år	25	50	25	0	8
40-59 år	24	60	16	0	25
60-79 år	36	49	13	1	67
80 år eller derover	45	50	5	0	20
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	34	52	14	0	105
Pårørende	36	58	5	0	17
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	52	12	1	126
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	33	53	13	1	103
Planlagt	38	54	8	0	26
<b>Afsnitsnavn</b>					
B6 - RRA	34	52	13	1	122
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	45	15	3	134
<b>Køn</b>					
Mand	43	37	18	1	67
Kvinde	30	52	13	4	67
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	24	67	9	0	9
20-39 år	25	50	25	0	8
40-59 år	40	44	12	4	25
60-79 år	44	36	15	4	71
80 år eller derover	19	62	19	0	21
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	44	14	3	109
Pårørende	24	43	33	0	17
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	45	16	2	131
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	33	47	16	4	106
Planlagt	50	36	14	0	28
<b>Afsnitsnavn</b>					
B6 - RRA	36	44	17	3	127
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7



**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	28	57	6	8	49	6	77
<b>Køn</b>							
Mand	22	56	7	15	27	2	36
Kvinde	36	60	4	0	22	4	41
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	3	0	6
20-39 år	-	-	-	-	3	0	5
40-59 år	-	-	-	-	4	0	21
60-79 år	30	43	13	13	23	3	43
80 år eller derover	38	63	0	0	16	3	2
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	26	58	8	8	38	3	66
Pårørende	32	57	0	11	9	3	5
<b>Modersmål</b>							
Dansk	29	57	6	8	48	6	75
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	1
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	31	54	5	10	39	5	61
Planlagt	20	70	10	0	10	1	16
<b>Afsnitsnavn</b>							
B6 - RRA	29	56	6	8	48	6	71
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	6

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	18	70	5	7	58	75
<b>Køn</b>						
Mand	7	79	7	7	28	37
Kvinde	27	62	3	8	30	38
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	6
20-39 år	-	-	-	-	4	4
40-59 år	25	58	8	8	12	13
60-79 år	11	75	7	7	28	42
80 år eller derover	18	82	0	0	11	10
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	18	72	4	6	50	57
Pårørende	20	45	15	20	6	12
<b>Modersmål</b>						
Dansk	18	69	5	7	57	73
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	21	67	4	9	49	56
Planlagt	0	89	11	0	9	19
<b>Afsnitsnavn</b>						
B6 - RRA	16	73	5	5	56	70
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	5

**Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	48	26	18	8	98	35
<b>Køn</b>						
Mand	44	26	20	9	54	12
Kvinde	52	25	16	7	44	23
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	7
20-39 år	25	38	38	0	8	0
40-59 år	60	15	20	5	20	5
60-79 år	51	25	17	8	53	17
80 år eller derover	40	27	13	20	15	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	46	26	20	8	85	23
Pårørende	73	9	9	9	11	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	49	25	19	7	96	34
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	41	28	22	9	76	29
Planlagt	73	18	5	5	22	6
<b>Afsnitsnavn</b>						
B6 - RRA	48	26	18	8	98	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	7



## 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		6	
Kommunikation og information		2	
Kontaktperson		1	
Kvalitet i behandling		9	
Pleje		9	
Relationer til personale		9	
Ventetid		0	

## Kirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Samlet indtryk
2	Indlæggelsestidspunktet var på forhånd aftalt med læge NN.	Virkelig godt
9	Der er for lang ventetid.	Godt
12	Særdeles venligt og informativt.	Virkelig godt
13	Der burde være mere information.	Godt
16	Da jeg kom ind på akutmodtagelsen, var der mange forskellige, der kom og spurgte om det samme, blandt andet på grund af vagtskifte. Det var forvirrende, og synes også, at nogle af de personer ikke tog det seriøst nok med hensyn til, hvor ondt jeg havde. []	Virkelig dårligt
17	Min egen læge: Om formiddagen her i [by]. Og jeg selv: Mente FORSTOPPELSE. Ja ja.	Godt
19	Kom ind med ambulance!	Godt
20	Akutindlæggelse.	Godt
26	Blev indlagt akut. [Efter komplikationer efter operation].	Virkelig godt
27	Blev indlagt efter operation i dagafsnittet.	Godt
28	Indlagt pga. [komplikation i tarmlidelse].	Dårligt
29	Akut indlæggelse. Kom direkte fra egen læge med ambulance på hospitalet.	Dårligt
30	Akut indlæggelse.	Godt
32	Jeg blev indlagt akut.	Dårligt
33	Jeg blev akut indlagt via anden afdeling på andet sygehus.	Godt
34	Kirurgisk Ambulatorium GENTOG en undersøgelse, jeg allerede har fået lavet privat [] og fik samme resultat. Denne procedure forhaledede min behandling en uge.	Godt
35	Blev indlagt akut hjemmefra.	Godt
41	Akut indlæggelse []. Alt foregik perfekt lige fra vagtlæge til Falck og efterfølgende indlæggelse på Randers Sygehus.	Virkelig godt
42	Jeg blev indlagt af vagtlæge med ambulance.	Godt
43	Akut indlagt.	Virkelig godt
44	Det var en akut indlæggelse.	Godt
45	Jeg blev indlagt via anden afdeling.	Virkelig godt
47	Blev indlagt akut.	Dårligt
48	Indlagt via lægevagten, der virkede meget kompetent og prompte. Var på almindelig afdeling og akut afdeling. Meget stor forskel.	Dårligt
49	Blev indkaldt til undersøgelse [få] dage efter besøg hos egen læge.	Virkelig godt
53	Jeg blev indlagt per telefon gennem andet sygehus. Jeg har kræft og havde fået feber.	Godt

- |      |   |               |
|------|---|---------------|
| ✎ 55 | Jeg blev introduceret til afdelingen i Randers via en anden afdeling på et andet sygehus. Sygeplejersken gjorde sit bedste for at fortælle mig om, hvordan man gjorde i Randers, men da samarbejdet var nyt, kendte hun ikke så meget til procedurerne: Lav en studietur!   | Virkelig godt |
| ✎ 56 | Jeg blev akut indlagt.  | Virkelig godt |
| ✎ 63 | Blev indlagt akut.  | Virkelig godt |
| ✎ 65 | Jeg blev indlagt akut.  | Godt          |
| ✎ 66 | Ankomst til hospitalet er en ikke særlig positiv oplevelse, dvs. transporten til skadestuen. På skadestuen kommer der en læge og gennemgår forløbet med øjeblikkelige smerter. Derefter venter vi [nogle timer] med meget stærke smerter på, at lægen kommer tilbage. Der kommer så en anden læge og orienterer om, at første læge havde fri ca. en time efter besøget og ikke havde videregivet vores oplysninger! Dvs. om igen til den nye læge med stærke smerter. | Virkelig godt |

**ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

**Samlet indtryk**

- |     |                                  |               |
|-----|----------------------------------|---------------|
| ✎ 1 | Indlagt akut.                    | Godt          |
| ✎ 5 | [] Blev anvist akut fra læge []. | Virkelig godt |

## Kirurgisk Afdeling

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Modtagelsen
8	Lå på gangen.	Dårlig
13	God og pæn behandling.	God
16	Det virkede ikke som om, der var styr på noget. Havde bl.a. en pose med personlige ting, telefon osv., som jeg først fik [ud på natten], [flere] timer efter jeg var kommet op på stuen.	Dårlig
17	Kan kun sige, at jeg var yderst tilfreds.	God
18	Da jeg blev indlagt akut, kom jeg på anden afdeling. Jeg kom ikke på [] Kirurgisk Afdeling. Der var ikke plads, så jeg var på anden afdeling [tre døgn], og det er ligesom at være på en banegård (dårligt).	God
26	Skadestuen: Meget venligt personale, der forklarede, hvad der skulle ske.	Virkelig god
29	Imødekomende og venligt personale, men meget presset og i tidsnød.	Dårlig
31	Dog var der en fysioterapeut, der ikke lyttede til, at jeg ikke ville deltage i "træning". Træningen var for siddende patienter, og jeg var ikke svag på dette område. Fysioterapi var dog ikke en del af min (planlagte) behandling. Alt andet var utrolig godt.	Virkelig god
32	"Stor forvirring", den ene vidste ikke hvad den anden havde lavet.	Dårlig
37	En dårlig oplevelse på B6. Sure og stikkende gamle sygeplejersker. Men på anden afdelingen var de fantastiske. Var der desværre kun et døgn.	Uoplyst
46	Det var en positiv oplevelse helt igennem.	Virkelig god
47	Jeg blev overflyttet fra modtagelsen i privat tøj. Ankommet til afdelingen ventede jeg forgæves i flere timer på at se noget personale, hvorefter jeg tilkaldte nogen for at bede om et glas vand og noget andet tøj, så jeg kunne komme rigtigt i seng. Så blev jeg også hjulpet.	Virkelig dårlig
51	Der gik for lang tid, før der var nogen, der havde tid til at tale med mig. Man er bange og utryk, når man står over for en stor operation, og diagnosen er cancer.	Dårlig
54	Følte mig meget velkommen. Der var styr på tingene.	Virkelig god
55	Meget venligt personale, og dygtigt. Dog blev jeg lige efter operationen anbragt på modtagelsesstuen, og glemt i et par timer. Men de fandt mig da!	Virkelig god
57	Nej.	God
59	Modtagelsen var udmærket, men ventetiden på [næsten en hel dag], fra da jeg kom på modtagelsen, til jeg kom op på afdelingen. [Mange timer] til jeg blev scannet. Det er ikke i orden.	Uoplyst
63	Akut indlagt.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
1	Søde, rare og venlige.	Virkelig god
5	Professionelt. Godt organiseret.	Virkelig god



## Kirurgisk Afdeling

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Fejlhåndtering
1	Blev reopereret.	Godt
3	Alt var fint, bortset fra det plaster jeg fik på [efter indgreb]. Normalt er det ikke et problem, men når man har meget hår på kroppen [], og skal have skiftet plaster, så gør det virkelig ondt []. Bortset fra det, var alt fint.	Uoplyst
4	Fik aldrig min almindelige daglige medicin, trods at jeg gentagne gange sagde det. Lægen glemte at komme tilbage med morfin (havde smerter).	Dårligt
6	[Mange] timer før jeg fik antibiotika, trods kraftig betændelse. Man skulle selv sørge for, at jeg ikke fik plaser og medicin, man ikke kunne tåle. Medicin på forkert måde.	Dårligt
9	Jeg kunne godt have brugt, at man aftalte en kontrol.	Uoplyst
10	Fik at vide, at jeg skulle have ilt pga. svimmelhed. Det fik jeg aldrig. Ligeledes blev der taget blodprøver for eventuel jernmangel. Jeg fik aldrig svar :(	Uoplyst
12	Blev indlagt [en hverdag], udskrevet [nogle dage efter]. Var tilbage [den efterfølgende morgen]. Havde fået for lidt antibiotika, som så blev forhøjet. Udskrevet [et par dage efter]. Efter [et par uger] med kraftig tyndskid, undskyld udtrykket, var det forbi. Ingen problemer siden.	Virkelig godt
13	Fejl i fysioterapien. Misforståelser.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
14	Medicinering var der ikke enighed om.	Dårligt
16	Der var ikke styr på det, jeg havde oplyst om pårørende. Dem der kom og spurgte efter mig i receptionen, fik forkerte oplysninger hver gang. Oplevede flere gange stor forvirring angående behandling og det videre forløb. Fik f.eks. besked på at faste en dag. Det havde sygeplejersken ikke styr på.	Dårligt
17	Forkert navn første gang, men det er forståeligt. De ansatte var meget obs. og hjælpsomme. Kun tre læger syge [på dagen], hvor operationen skulle forestå. Det blev så [dagen efter]. Så blev bugspytkirtlen jo også helt ok. Så for mit vedkommende er det helt ok. EKSELENT SERVICE FRA PERSONALET.	Virkelig godt
18	Den anden afdeling er ikke vant til, at patienter er der i [flere] dage med en [operation] midt i forløbet. Meget fastende, uden at der sker mere den dag.	Uoplyst
19	Blev hjemsendt tre gange med stærke smerter []!!! Undersøgelse af maven (kikkert). Det var ikke nødvendigt (tog syv minutter).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
21	Tog 17 kg på i form af væske i kroppen, specielt fødderne, på kun tre dage på sengeafsnittet. Alt var okay på skadestuen og akutafsnittet.	Virkelig dårligt
22	Man gav eksempelvis for meget intravenøs væske, som efterfølgende måtte tappes af. Man glemte, at give mig mad/væske flere gange.	Dårligt
23	Forkert udleveret medicin.	Dårligt
25	Synes det var unødvendigt, at min blindtarm med betændelse behøvede at sprænge. Var på sygehuset ved [middagstid] efter konsultation hos egen læge [lidt før]. [Min læge] sendte mig til Randers Sygehus, hvor jeg så blev opereret [om aftenen]. Lang tid.	Uoplyst
26	Ved udskrivning fra afdelingen blev jeg informeret om at tage indsprøjtning med [medikament] indtil min INR var ok, derefter igen [medikament]. Efter henvendelse på andet sygehus blev jeg oplyst om, at min INR aldrig ville gå op, hvis jeg ikke også fik [medikament]. Det begyndte jeg så på, og der var heldigvis ingen skade sket, men informationerne fra Jer var altså IKKE korrekte.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

✎ 28	Der blev kun i mindre grad taget hensyn til, hvad jeg ellers havde af fysiske handicap, og mit indtryk er negativt i forhold til at betragte mig som et helt menneske. Der blev kun fokuseret på det aktuelle problem. Da det var løst, blev jeg sendt hjem uden videre information.	Uoplyst
✎ 29	Først EFTER jeg fik feber, fik jeg fortalt, at [noget var gået uplanmæssigt ved operation]!	Godt
✎ 32	Glemte noget medicin. Glemte, at man var fastende med meget mere.	Uoplyst
✎ 41	Ingen.	Uoplyst
✎ 43	Pårørende blev ikke underrettet før operation.	Virkelig godt
✎ 48	Inden kikkertundersøgelsen blev maven ikke tømt! Resultat: En meget ubehagelig lungebetændelse, der medførte indlæggelse (flytning) til anden afdeling.	Godt
✎ 55	Bortset fra, at jeg blev glemt, var alt ok.	Uoplyst
✎ 57	- Afdelingen burde ikke have taget imod mig efter operationen, da de ikke var fagligt kompetente nok på området (i forhold til min sygdom).  - Der blev glemt elementære sygeplejefunktioner såsom væskeskema og opfølgning på vægt. (Jeg tog [mange] kilo på i væske på [få dage], hvor min [påørende] måtte gribe ind).  - På grund af [sygdom] blev jeg lovet IVmad, som blev udskudt af to omgange. Det vil sige to dage.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 58	Ingen fejl.	Uoplyst
✎ 61	Henvisning til undersøgelse på anden afdeling forsvandt.	Godt
✎ 64	Kirurgen mente ikke, jeg havde blindtarmsbetændelse, så den endte med at springe, inden jeg blev opereret. Jeg var, efter jeg blev udskrevet, til ultralydsscanning to gange, hvor de først anden gang opdagede, at jeg havde en byld som følge af den sprængte blindtarm.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
✎ 2	En læge glemte at videregive oplysning til ny vagt om, at indlagte skulle undersøges i løbet af formiddagen.	Godt
✎ 3	Smertebehandling: Pga. mangelfuld smertebehandling: Smerte, minus mobilisering, minus tarmfunktion, kvalme, opkastning, minus lyst til at spise.	Virkelig dårligt
✎ 5	Blev indkaldt fastende til eftersyn, måske yderligere operation. Modtagelsen vidste ikke, jeg var fastende - troede kun, jeg skulle have skiftet forbindelse, hvilket jeg havde gjort selv i [flere] dage. Måtte selv insistere på kontrol af [lidelse] efter operationen, som så skete seks timer efter ankomst. Operationsstuen glemte så at informere afdelingen om, at jeg kunne udskrives under pres først tre timer senere.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

## Kirurgisk Afdeling

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Samlet indtryk
2	Jeg føler, jeg var i "gode hænder" og følte mig derfor tryk.	Virkelig godt
4	En sur, arrogant, nedladende sygeplejerske. Ligeså [med en anden], dog i mindre grad. Alle de andre var flinke og rare.	Uoplyst
7	Lå lidt længere på opvågning, indtil jeg var passende klar.	Virkelig godt
9	Hurtigere behandling, når det viste sig, at forløbet ikke gik helt som det skulle.	Godt
10	Én sygeplejerske gjorde, at min meget korte indlæggelse blev en dårlig oplevelse, og det er jo faktisk synd for resten af personalet, der var søde og hjælpsomme.	Dårligt
13	Rimelig tilfreds, men evt. mere information.	Godt
15	Første undersøgelse var blevet aflyst, hvilket jeg først fik besked om, da jeg mødte op på afdelingen. Dvs. der lå også et brev i postkassen, da jeg kom hjem. For dårligt at varsle så sent.	Godt
17	Personalet: altid venlige, svarer på spørgsmål osv. Fint.	Godt
18	Blev ikke flyttet til rette afdeling på grund af manglende plads.	Dårligt
21	Kun manglende lægesamtale om for meget væske m.m.	Dårligt
22	Personalet var overbebyrdet med opgaver pga. for lidt mandskab. Rigtig ærgerligt, de ikke har tid til at gøre arbejdet ordentligt.	Dårligt
25	Er selvfølgelig super glad for at kunne få hjælp og tænker, at det jo er pga. manglende kapacitet, jeg må vente.	Godt
26	Bortset fra forkert information angående maravan var jeg meget tilfreds med hele forløbet.	Virkelig godt
31	Personalet fortjener stor ros for faglighed, empati og service.	Virkelig godt
32	Blev flyttet [flere] gange, fra jeg blev indlagt om [eftermiddagen] til [engang midt om natten]. Fik at vide, at det var pga. pladsmangel.	Dårligt
34	Der manglede koordinering. Alt for meget hovsaløsninger, der trækker tingene i langdrag. Begræns antal af patienter/forskellige som lægen tilser.	Godt
38	Var kun på en afdeling.	Virkelig godt
41	Alt gik upåklageligt.	Virkelig godt
42	Jeg følte en brist i behandlingsforløbet. Under en ultrascanning oplevede jeg tre læger diskutere min galdeblære, og de var meget uenige om situationen, og talte hen over hovedet på mig som om, jeg ikke var der. Heldigvis var der senere en mere erfaren læge, der vidste, hvad man gør i et sådant tilfælde, hvorefter galdeblæren blev fjernet.	Godt
57	Sygeplejerskerne var generelt informative og søde(!), da de fandt ud af, at [en pårørende] var/er inden for sundhedssektoren (jeg har ikke selv en klar erindring af forløbet pga. morfin). Dog har forløbet været med store mangler(!) ifølge mine pårørende.	Dårligt
62	Efter operationen, da jeg kom retur til afdelingen, blev jeg kørt på stuen. Ingen kiggede ind til mig før efter to timer. Det er ikke acceptabelt.	Godt
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
3	15 timers ventetid på operation medførte [komplikationer], medførte langt, sejt sygeforløb,	Virkelig dårligt

der blev yderligere forlænget, da suturerne [] blev fjernet, og cicatricen spontant sprang pga. væskeansamling. I den forbindelse ingen mulighed for indlæggelse på afdelingen. I stedet otte timers venten i lægevagten []. Derefter lægevagten i en anden by, her lægetilsyn. Så ny afdeling. I dag tilsyn af læge NN. Kontakt til bagvagt. Undersøgelse og faste i seks timer. Efter yderligere ni timer set af bagvagt, der tilser og lægger plan.



5 For langsom/dårlig kommunikation mellem operationsstue og afdeling.











Virkelig godt

## Kirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Samlet indtryk
7	På trods af [alvorlig sygdom] følte man sig tryk i hele forløbet! Man kunne spørge, og fik venlige og høflige svar.	Virkelig godt
9	Mit forløb gik ikke, som det skulle, så jeg kan ikke være helt tilfreds.	Godt
11	Læge NN vil sende mig hjem for tidligt, idet der tilstødte en stor blodansamling.	Godt
12	Mit indtryk af Randers Sygehus er særdeles positivt. Personalet er super. Jeg har været indlagt flere gange og ikke haft nogen klagepunkter. Kun da jeg [blev opereret i benet]. Det var ikke så godt. Det [andet] lavet af dr. NN var ok.	Virkelig godt
13	Mere information før indlæggelse kunne ønskes.	Godt
16	Der var nærmest ingen!	Virkelig dårligt
17	Indlæggelse fra skadestue på andet sygehus. Ambulance "på" til Randers Sygehus [om aftenen].	Godt
18	Samtalerne før operationen, som var planlagt i december, var gode, men ventetiden til de aftalte samtaler er for længe. To til tre timer i venteværelset er for lang tid. Den ene gang [] kom jeg slet ikke ind, men fik at vide, at jeg kunne komme igen [en anden dag].	Dårligt
23	Jeg oplevede ikke, de var særlig interesserede i min sygdom og mit velbefindende.	Virkelig dårligt
29	Synes ikke, at jeg fik noget at vide om sygdommen. Kun lidt om selve operationen og efterfølgende en masse smertestillende!	Dårligt
32	Havde en fornemmelse af, at der blev talt over hovedet på mig.	Dårligt
34	Lægerne bør være mere åbne omkring behandlings-/undersøgelsesmuligheder, da patienter og pårørende ofte er uinformerede. Vi ønskede en [bestemt] scanning, men fik oplyst, at man kan se det samme på en CT-scanning. Måske fordi man ikke har [den anden] scanner i Randers?	Godt
47	Efter at have rykket to gange fik jeg skriftlig information om undersøgelsens resultat, en måned efter undersøgelsen. Det må kunne gøres hurtigere.	Dårligt
55	Informationen var fin. Der skal bare være en bedre sammenhæng, når man indskrives/informeres på ét sygehus og indlægges/opereres på andet sygehus.	Virkelig godt
57	Efter initiativ fra mine pårørende, fik vi informationer. Og da var personalet informativt.	Dårligt
60	Nej.	Godt
61	Læge NN gav på en meget venlig måde oplysninger om forløbet.	Godt
62	Mamma-klinikken var gode til at informere.	Godt

**Kirurgisk Afdeling****Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - B6 - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 7	[Fik en] venlig opringning [sidst på ugen] om, at jeg gerne måtte hente min mand. En sygeplejerske var klar til at hjælpe med svar på praktiske spørgsmål. Vi følte os helt trygge og ved godt mod, da vi forlod afdelingen.	Virkelig godt
 9	Jeg havde brug for en kontrol.	Godt
 13	For hurtig udskrivning og for dårlig opbakning.	Godt
 16	Jeg føler ikke, jeg blev taget alvorligt med hensyn til, hvor dårligt jeg havde det.	Virkelig dårligt
 23	Min hustru er sygeplejerske og ved.	Virkelig dårligt
 28	Blev udskrevet med recept på Movicol, hvor jeg selv skulle prøve mig frem.	Dårligt
 31	Jeg blev udskrevet tidligt, efter eget ønske. Lægen var meget lyttende til mine ønsker, og informerede mig godt om min situation.	Virkelig godt
 36	[Patienten] synes, at hun kom lidt for tidligt hjem. Blev udskrevet dagen efter og hun havde det meget dårligt, opkast og diaré.	Godt
 50	Efter mit skøn: For dårlig information om behandling af sår efter hjemkomst. Der kom først skred i behandling, efter at hjemmesygeplejersken blev involveret.	Godt
 63	Jeg synes, alt taget i betragtning, at sundhedspersonalet var meget bevidst om arbejdet trods sparetider. De slider meget, blev de rost før denne. Ansvarlighed, blev de stolte, så var det en god dag, og hos familien gav det tryghed.	Virkelig 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 - B6 - RRA	Samlet indtryk
2	Alle jeg havde kontakt med var venlige og omsorgsfulde. Jeg befandt mig godt på afdelingen.	Virkelig godt
5	Det ville være rart med en telefon på afdelingen, hvis man ikke har en mobil! [Fysiske rammer]	Godt
7	At man ved sit besøg kunne tage en kop kaffe og et stykke brød med ind på besøgsstuen! Et meget venligt vagthold, som var gode til at informere og engagere sig i patienten.	Virkelig godt
9	Jeg havde ventet længe på min operation for at få en bestemt læge. Men det blev så alligevel ikke ham, der kom til at operere mig. Det havde jeg ellers været tryk ved. [Kontaktperson]	Godt
12	Akutfdelingen og Afdeling/Afsnit B6 er særdeles kompetente. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
13	Tilfreds med resultat, men lidt for hurtig. [Kvalitet i behandling]	Godt
16	Manglende rengøring på toilet. Lidt mere forståelse for den enkelte patients problemer. Svært at få hjælp om natten pga. for lidt bemanding. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig dårligt
17	Det er lidt svært for mig at vurdere. Alting kan altid gøres bedre, men i forhold til [udlandet] er dette herhjemme helt fint, synes jeg.	Godt
18	Den ene afdeling bør kunne videresende patienten til anden afdeling, når operation og flere dages ophold er nødvendigt. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
19	Der skal være ro mellem kl. 12.00 og 14.00. Men der bringes varer til depotrum dagligt mellem kl. 12.00 og 14.00!!!!	Godt
24	Maden var rigtig dårlig. Rengøringen kunne I spare væk på den måde, det blev udført på!	Dårligt
25	Super personale.	Godt
28	Ja, plejepersonalet skal være mere opsøgende i den daglige kontakt med patienten. Plejepersonalet skal sætte sig ind i patientens hele sygdomsbillede inklusiv evt. en hjerneskade ved patienten og/eller fysiske handicaps i øvrigt. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Dårligt
29	Måske var jeg bare uheldig, da jeg lå der [] over en weekend. Jeg synes, der var beskidt, og jeg så ikke meget til rengøringspersonale. Sygeplejerskerne var søde, rare og kompetente. Lægerne havde for travlt. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Dårligt
31	To på stuen (jeg og en anden) brugte bækken på toilettet. Disse var ikke markerede, og det kunne være en ubehagelig situation at tage det forkerte. Dette er eneste forbedringsforslag. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
32	Jeg er ikke i tvivl om, at alle kan have en travl og stresset arbejdsdag/-nat på hospitalet, men det kan man ikke lade gå ud over patienterne. Alle bør tænke før de taler ude på gangene og måske huske på, at det er mennesker, de har med at gøre. [Relationer til personale]	Dårligt
34	Super godt plejepersonale.	Godt

Utrolig dårlig oplevelse af lægekontakter. Alt for mange forskellige læger, med forskellige meninger og involveringer.

	[Pleje, Relationer til personale]	
38	Personalet var altid flinkt. Vi har kun godt at sige om hele forløbet på sygehuset.	Virkelig godt
39	Jeg synes, I klarer det rigtig godt, især i forhold til jeres arbejdsvilkår og normering. Alle er imødekommende og smilende. Tak til køkkenet, deres supper er fantastiske. Lige et godt råd: Samtaler på gangen og især i nicherne går direkte ind på stuerne. Som patient hører man meget! [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
40	Bedre rengøring. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
47	Det ville være ønskeligt, at man ikke skulle tale med så mange forskellige læger. I løbet af de to døgn, jeg var indlagt, talte jeg med fire forskellige: To i modtagelsen og to på B6. [Pleje]	Dårligt
48	Menneskeligt set var det af høj kvalitet, men behandlingsmæssigt var det ikke godt. NB! Anden afdeling virkede meget mere kompetent og tryghedsskabende, men behandlingen var også mere omfattende og måske mere kompetent. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
51	Jeg synes, de manglede forhæng mellem sengene. Man er meget udstillet, når man ikke kan trække forhæng for, når man har brug for det. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
52	Jeg synes, at der gik for lang tid efter indlæggelsen, inden jeg fik noget smertestillende. [Pleje]	Virkelig godt
55	På trods af travlhed gjorde personalet sig stor umage for at være nærværende og velinformerede. [Relationer til personale]	Virkelig godt
57	Jeg fik et rigtig godt forhold til flere sygeplejersker [], hvilket betød rigtig meget for forløbet, da det fik mig til at føle mig tryk! Visse dele af personalet virkede ikke som kompetente. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
60	Meget fint.	Godt
61	Maden kedelig. [Pleje]	Godt
62	Der er for lidt personale på afdelingen. [Pleje]	Godt
63	Efter akutindlæggelse og operation [], bemærkede jeg, at der var få gener, også efter narkosen. Det var rart. Men var noget forvirret i ugen efter. Jeg har [problemer] med ryggen, som jeg kæmper med. Jeg var tilfreds med behandlingen der fra OP-afdelingen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
66	Personalet på Afdeling 6 var et fantastisk team med venlighed, opmærksomhed og meget orienterende om forløbet af behandlingen hele tiden. De kan ikke roses nok for den tryghed og tillid, de yder. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
4	Fantastisk søde sygeplejersker. [Relationer til personale]	Virkelig godt
5	Imponeret over, hvor godt og samvittighedsfuldt alle udfører deres job. PS små kommunikationsbrist mellem operationsstuen og afdelingen. [Kommunikation og information]	Virkelig godt





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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling<sup>2</sup>. 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.

---

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

