

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**GASTROENTEROL. AFD. L
Aarhus Universitetshospital
13-04-2014**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	81
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	101
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2013 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	397
Besvarelser fra afdelingens patienter:	212
Afdelingens svarprocent:	53%

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

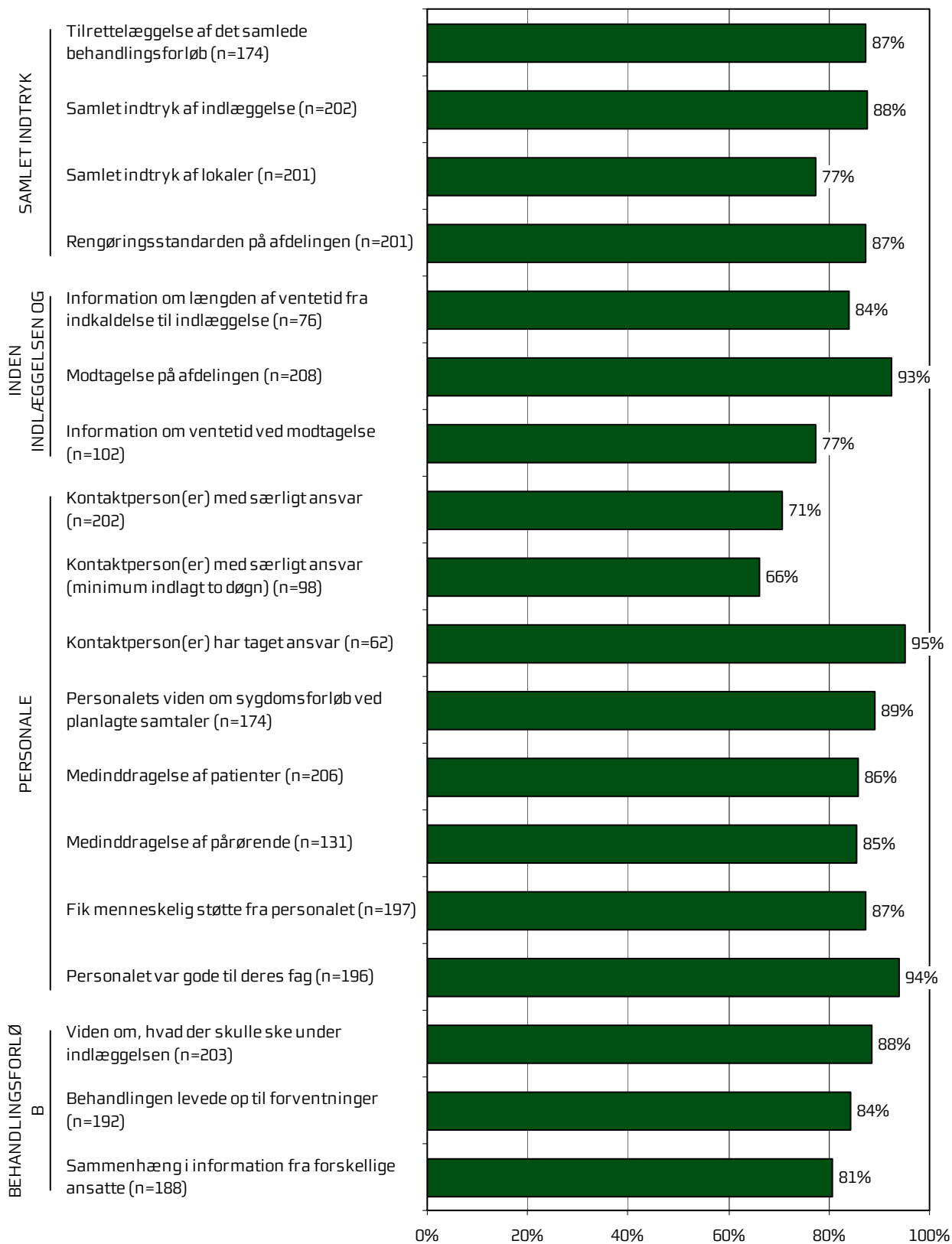
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

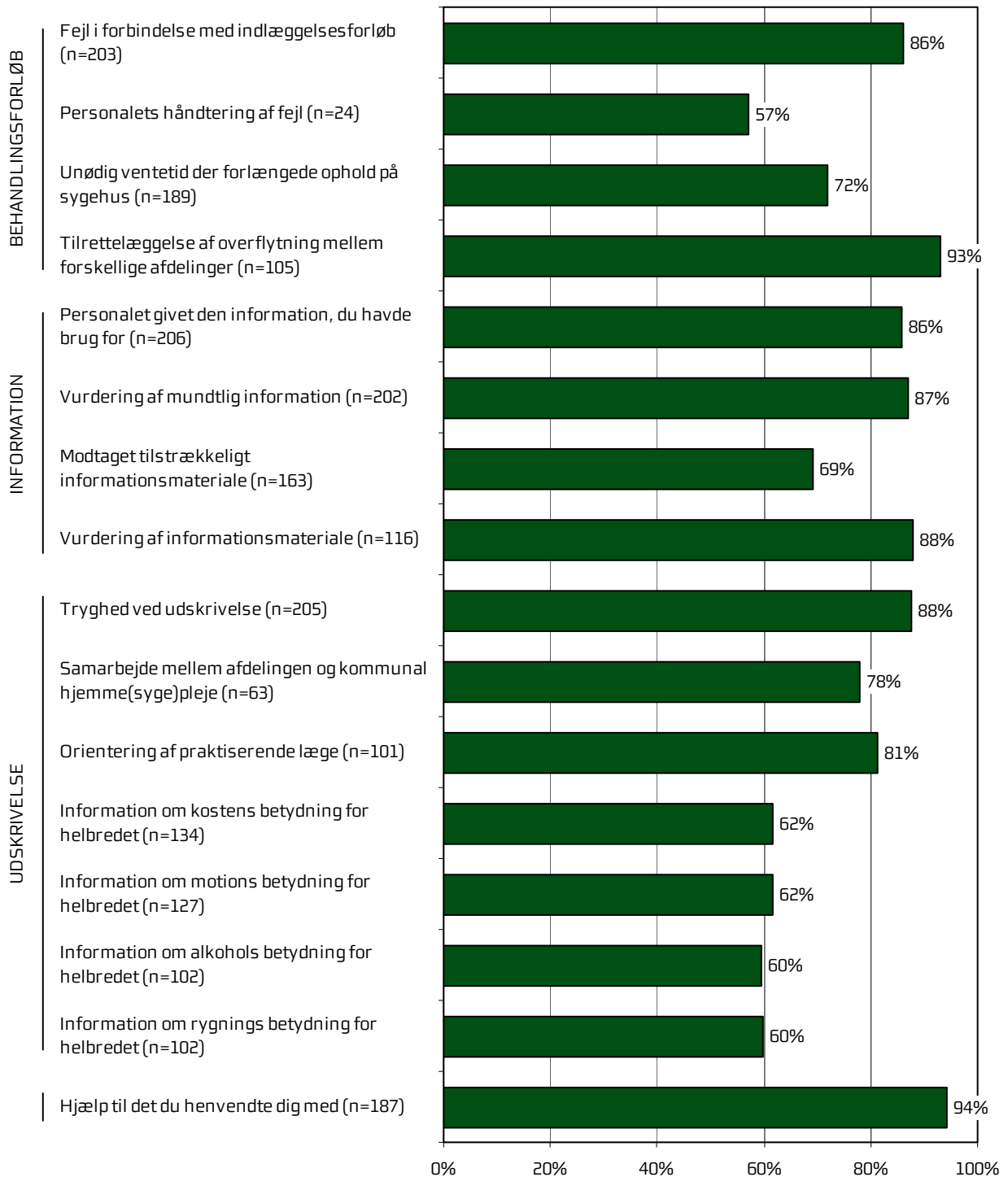
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Gastroenterol. Afd. L

2011-tallet er for: Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L

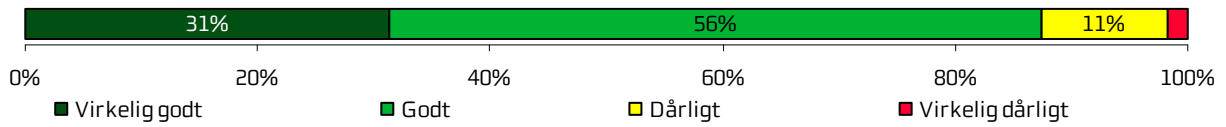
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

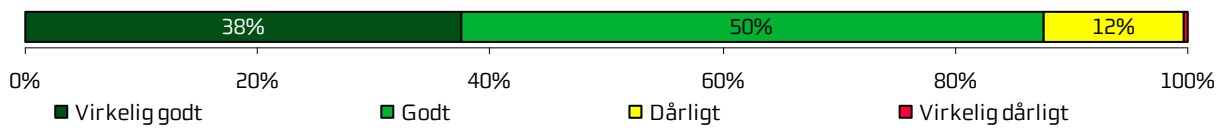
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

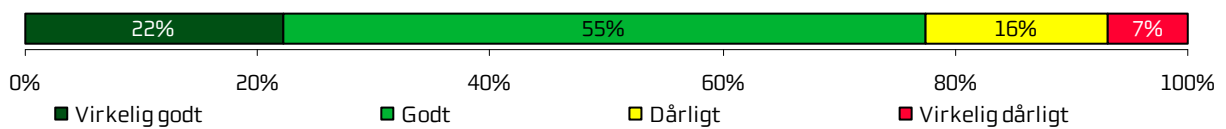
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=174)



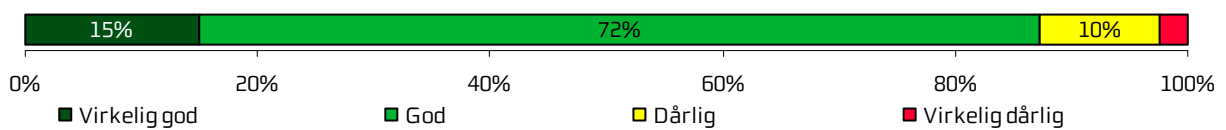
Samlet indtryk af indlæggelse (n=202)



Samlet indtryk af lokaler (n=201)



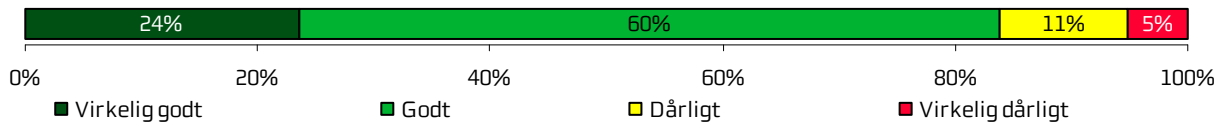
Rengøringsstandard på afdelingen (n=201)



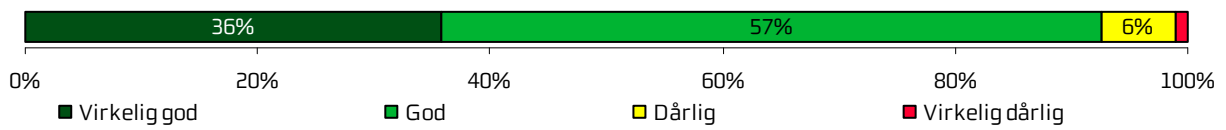
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	87 %	88 %	90 %	99 % *	92 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	88 %	85 %	87 %	99 % *	92 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	77 %	80 %	82 %	97 % *	78 %	89 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	87 %	87 %	88 %	97 % *	84 %	92 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

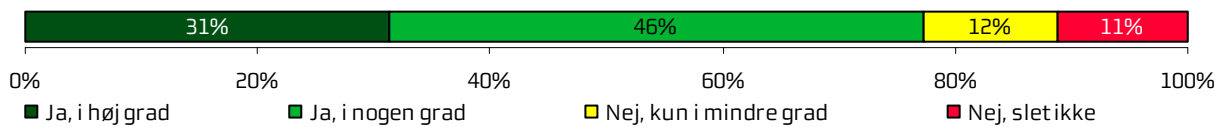
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=76)



Modtagelse på afdelingen (n=208)



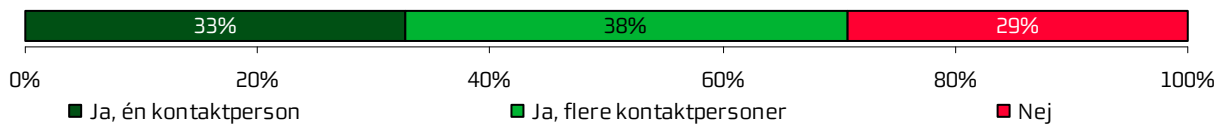
Information om ventetid ved modtagelse (n=102)



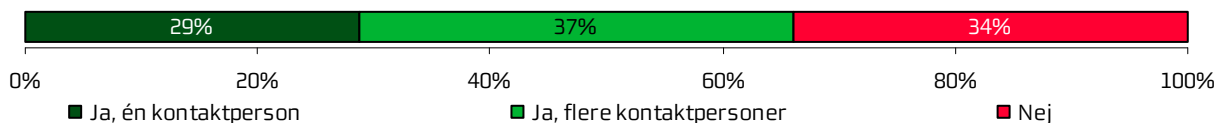
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	84 %	81 %	84 %	100 % *	85 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	93 %	93 %	94 %	99 % *	92 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	77 %	70 %	58 % *	85 %	54 % *	73 % *

Personale

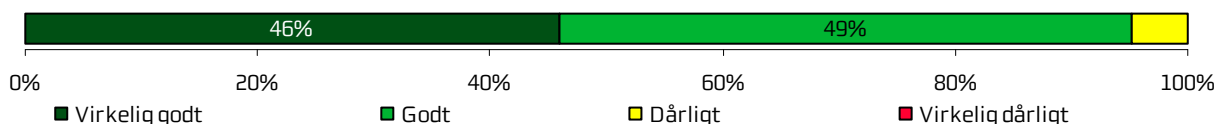
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=202)



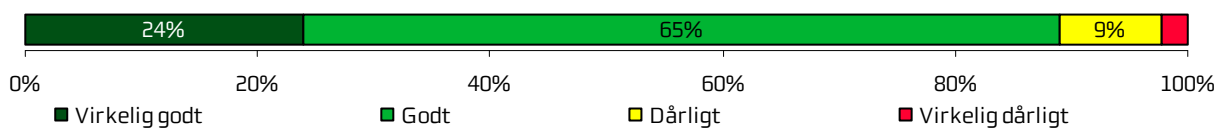
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=98)



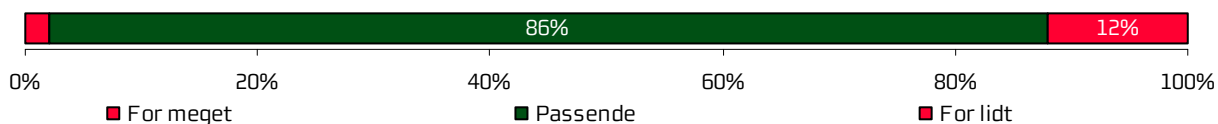
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=62)



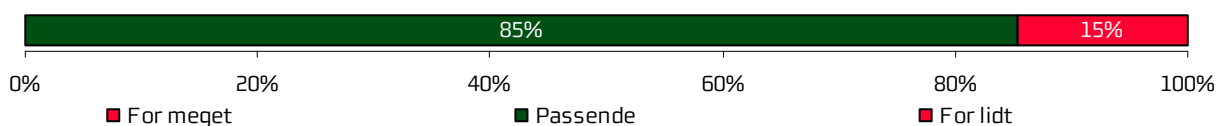
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=174)



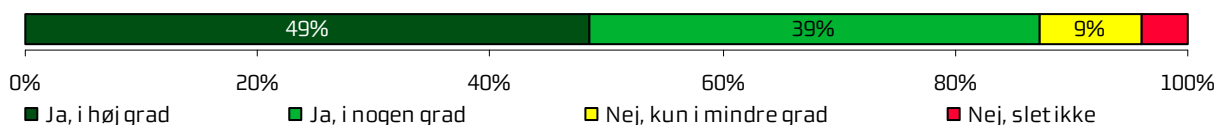
Medinddragelse af patienter (n=206)



Medinddragelse af pårørende (n=131)



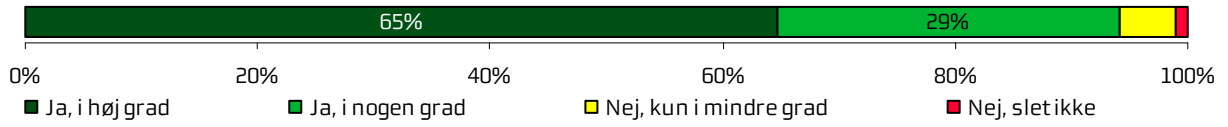
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=197)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	71 %	74 %	66 %	95 % *	75 %	85 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	66 %	75 %	66 %	95 % *	72 %	84 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	95 %	95 %	97 %	100 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89 %	81 % *	83 %	99 % *	88 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86 %	83 %	81 %	96 % *	84 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	85 %	78 %	82 %	95 % *	80 %	89 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	87 %	83 %	82 %	98 % *	90 %	94 %

Personale (fortsat)

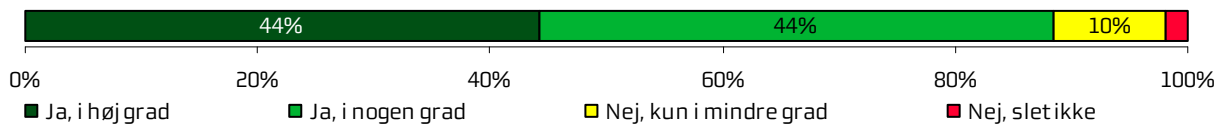
Personalet var gode til deres fag (n=196)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	92 %	94 %	100 % *	95 %	98 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=203)



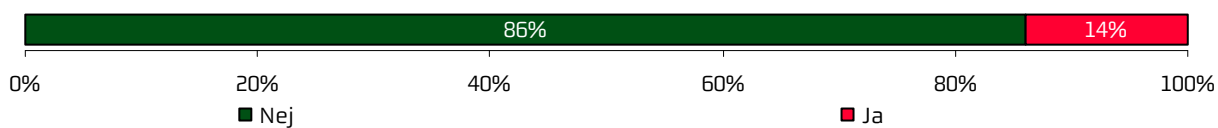
Behandlingen levede op til forventninger (n=192)



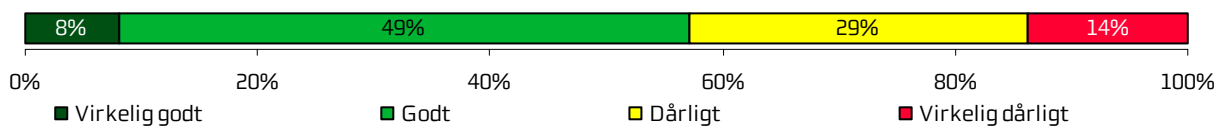
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=188)



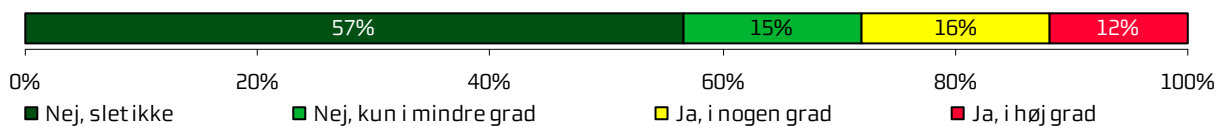
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=203)



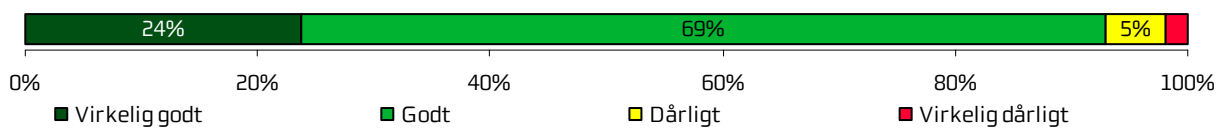
Personalets håndtering af fejl (n=24)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=189)



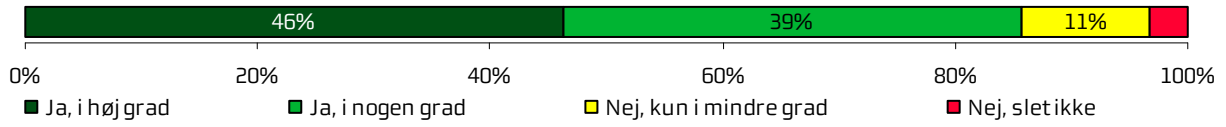
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=105)



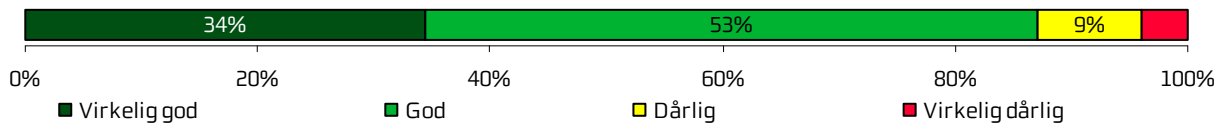
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	88 %	82 %	79 % *	98 % *	76 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	84 %	85 %	85 %	98 % *	87 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	81 %	84 %	77 %	97 % *	86 %	92 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	86 %	80 %	81 %	95 % *	81 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	57 %	51 %	66 %	88 % *	60 %	74 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	72 %	69 %	68 %	95 % *	77 %	85 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	93 %	88 %	86 %	100 % *	88 %	94 %

Information

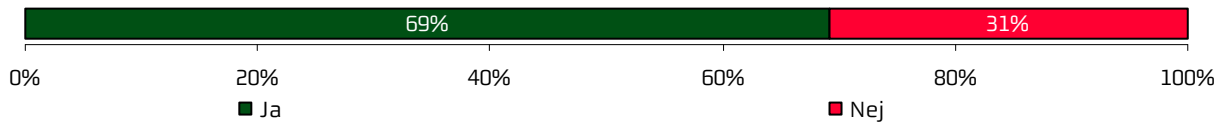
Personalet givet den information, du havde brug for (n=206)



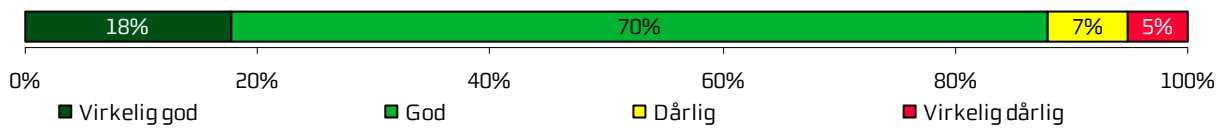
Vurdering af mundtlig information (n=202)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=163)



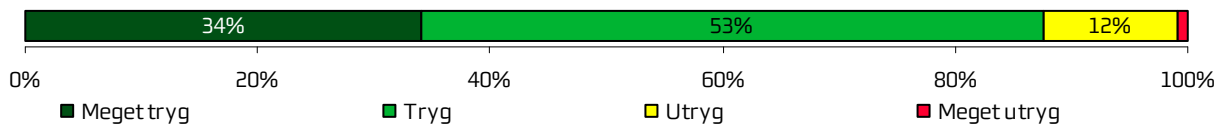
Vurdering af informationsmateriale (n=116)



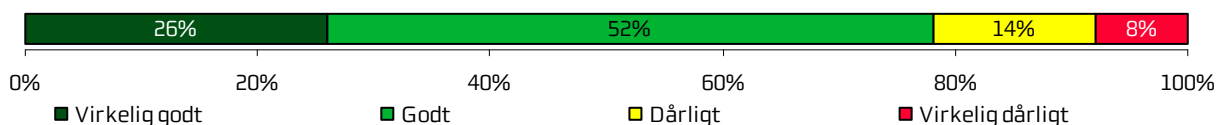
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	86 %	84 %	84 %	99 % *	89 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	87 %	86 %	84 %	99 % *	91 %	95 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	69 %	-	-	90 % *	64 %	80 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	88 %	-	-	99 % *	85 %	93 %

Udskrivelse

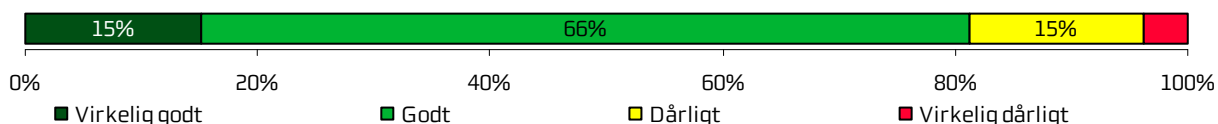
Tryghed ved udskrivelse (n=205)



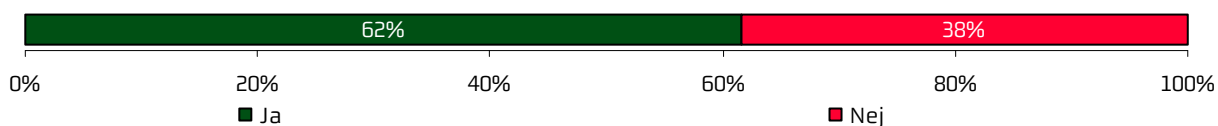
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=63)



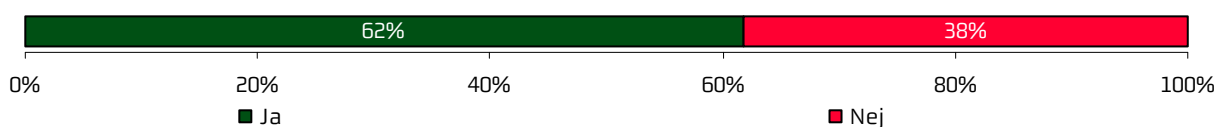
Orientering af praktiserende læge (n=101)



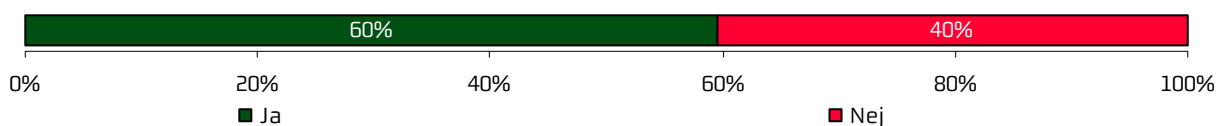
Information om kostens betydning for helbredet (n=134)



Information om motions betydning for helbredet (n=127)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=102)



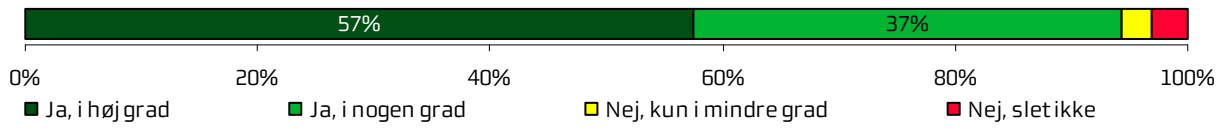
Information om rygningens betydning for helbredet (n=102)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	88 %	86 %	87 %	96 % *	81 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	78 %	84 %	84 %	95 % *	82 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	81 %	79 %	87 %	95 % *	74 %	88 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	62 %	-	-	88 % *	56 %	71 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	62 %	-	-	88 % *	63 %	75 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	60 %	-	-	82 % *	45 %	66 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	60 %	-	-	88 % *	47 %	72 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=187)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	94 %	90 %	86 % *	99 % *	94 %	96 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om indlæggelse på

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

LØBENR: _____

PERSONALE

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

INFORMATION

22. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
24. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 26	
25. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

LØBENR.: _____

UDSKRIVELSE

27. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
28. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepjele/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
29. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
30. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra afdelingen om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja	Nej	Ikke aktuelt for mig		
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

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. >>svardato<<**.

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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2013, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

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. >>svar2dato<<**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 14.365 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.439 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 53 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 2011 62 procent og i 2012 59 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 59 procent og 57 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	53%	100%
Køn		
Mand	44%	50%
Kvinde	56%	50%
Aldersgruppe		
Under 20 år	5%	6%
20-39 år	10%	15%
40-59 år	27%	29%
60-79 år	45%	36%
80 år eller derover	13%	14%

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. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Udskrivelse". 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. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Information", og spørgsmålet omkring hvorvidt at afdelingen har orienteret patientens praktiserende læge omkring behandlingsforløbet under temaet "Udskrivelse".

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens indlagte patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)

"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"¹

"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt", "Virkelig dårligt"

"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"

"For meget", "Passende", "For lidt"

"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner", "Nej"

"Ja, før indlæggelsen", "Ja, mens jeg var indlagt", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"

"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"

"Nej", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2011 og 2012 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 2013. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

¹ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedste og dårligste placerede afdeling
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	212		100%	
Køn				
Mand	93		44%	
Kvinde	119		56%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	11		5%	
20-39 år	21		10%	
40-59 år	57		27%	
60-79 år	96		45%	
80 år eller derover	27		13%	
Skema udfyldt af				
Patienten	183		91%	
Pårørende	18		9%	
Modersmål				
Dansk	194		94%	
Ikke dansk	13		6%	
Indlæggelsesform				
Akut	125		59%	
Planlagt	87		41%	
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13		6%	
L3	51		24%	
L2	99		47%	
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	49		23%	

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	31	56	11	2	174	26
Køn						
Mand	33	55	9	3	76	12
Kvinde	30	57	12	1	98	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	13	75	12	0	8	1
20-39 år	33	33	28	6	18	3
40-59 år	34	51	16	0	50	4
60-79 år	24	68	6	3	77	12
80 år eller derover	62	38	0	0	21	6
Skema udfyldt af						
Patienten	33	54	11	2	153	23
Pårørende	15	78	7	0	14	3
Modersmål						
Dansk	32	57	9	2	161	24
Ikke dansk	16	51	33	0	12	1
Indlæggelsesform						
Akut	32	55	12	2	97	21
Planlagt	31	58	10	1	77	5
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	9	4
L3	33	51	13	2	45	4
L2	33	58	9	1	80	12
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	25	58	15	3	40	6

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	38	50	12	0	202
Køn					
Mand	39	51	10	0	87
Kvinde	36	50	13	1	115
Aldersgruppe					
Under 20 år	50	50	0	0	10
20-39 år	33	38	29	0	21
40-59 år	38	43	19	0	53
60-79 år	31	59	9	1	91
80 år eller derover	56	44	0	0	27
Skema udfyldt af					
Patienten	36	51	13	0	179
Pårørende	52	48	0	0	16
Modersmål					
Dansk	38	50	11	0	187
Ikke dansk	31	47	23	0	13
Indlæggelsesform					
Akut	39	51	10	0	118
Planlagt	35	48	15	1	84
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	62	0	0	13
L3	29	55	14	2	49
L2	42	46	12	0	95
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	36	51	13	0	45

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	22	55	16	7	201
Køn					
Mand	21	58	16	4	87
Kvinde	23	53	16	9	114
Aldersgruppe					
Under 20 år	46	54	0	0	11
20-39 år	10	50	30	10	20
40-59 år	21	51	16	11	56
60-79 år	15	61	18	5	90
80 år eller derover	49	46	0	4	24
Skema udfyldt af					
Patienten	21	56	16	7	178
Pårørende	36	52	6	6	17
Modersmål					
Dansk	21	55	17	7	187
Ikke dansk	39	61	0	0	13
Indlæggelsesform					
Akut	24	55	14	7	118
Planlagt	19	56	18	7	83
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	67	0	8	12
L3	24	53	14	8	49
L2	18	58	16	8	93
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	28	49	19	4	47

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	15	72	10	2	201
Køn					
Mand	15	76	7	2	88
Kvinde	15	69	13	3	113
Aldersgruppe					
Under 20 år	27	73	0	0	11
20-39 år	25	60	9	5	20
40-59 år	13	71	11	5	56
60-79 år	12	75	12	1	89
80 år eller derover	16	76	8	0	25
Skema udfyldt af					
Patienten	15	72	10	3	178
Pårørende	17	77	6	0	17
Modersmål					
Dansk	14	72	11	3	187
Ikke dansk	23	77	0	0	13
Indlæggelsesform					
Akut	18	68	12	2	118
Planlagt	10	79	8	3	83
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	58	17	0	12
L3	13	71	13	4	48
L2	18	68	11	3	95
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	9	85	7	0	46

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	24	60	11	5	76	2	125
Køn							
Mand	32	57	11	0	30	1	57
Kvinde	18	62	11	9	46	1	68
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	3	0	8
20-39 år	0	39	39	22	5	0	16
40-59 år	29	52	12	7	27	1	27
60-79 år	18	73	6	3	34	1	54
80 år eller derover	42	58	0	0	7	0	20
Skema udfyldt af							
Patienten	23	58	12	6	68	2	105
Pårørende	-	-	-	-	4	0	14
Modersmål							
Dansk	25	59	10	6	69	1	116
Ikke dansk	0	82	18	0	6	1	6
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	125
Planlagt	24	60	11	5	76	2	0
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	13
L3	24	64	6	6	33	1	13
L2	25	58	14	3	36	1	58
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	14	57	14	14	7	0	41

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	57	6	1	208
Køn					
Mand	41	51	8	0	91
Kvinde	32	61	5	2	117
Aldersgruppe					
Under 20 år	27	64	9	0	11
20-39 år	33	48	15	5	21
40-59 år	38	55	7	0	56
60-79 år	31	62	6	1	93
80 år eller derover	52	48	0	0	27
Skema udfyldt af					
Patienten	36	57	6	1	182
Pårørende	49	39	12	0	17
Modersmål					
Dansk	37	55	6	1	192
Ikke dansk	23	71	7	0	13
Indlæggelsesform					
Akut	42	50	7	1	123
Planlagt	26	68	5	1	85
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	62	0	0	13
L3	41	55	4	0	49
L2	36	60	4	0	98
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	31	50	15	4	48

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	31	46	12	11	102	9
Køn						
Mand	36	45	13	6	48	4
Kvinde	27	47	11	15	54	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	28	57	0	14	7	0
20-39 år	8	25	17	50	12	1
40-59 år	31	47	14	7	27	2
60-79 år	36	48	12	4	50	4
80 år eller derover	48	52	0	0	6	2
Skema udfyldt af						
Patienten	33	43	13	11	92	6
Pårørende	29	71	0	0	7	3
Modersmål						
Dansk	33	46	10	11	94	6
Ikke dansk	11	50	26	13	8	2
Indlæggelsesform						
Akut	28	44	16	11	55	8
Planlagt	35	48	6	11	47	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
L3	52	29	14	5	21	1
L2	24	52	11	13	54	7
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	30	48	9	13	23	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	33	38	29	202
Køn				
Mand	31	41	28	87
Kvinde	34	36	30	115
Aldersgruppe				
Under 20 år	36	55	9	11
20-39 år	23	44	33	21
40-59 år	27	37	35	56
60-79 år	38	33	29	91
80 år eller derover	29	48	23	23
Skema udfyldt af				
Patienten	32	35	33	177
Pårørende	45	55	0	17
Modersmål				
Dansk	32	38	30	186
Ikke dansk	39	39	23	13
Indlæggelsesform				
Akut	30	39	31	118
Planlagt	36	37	27	84
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	38	23	13
L3	32	38	30	50
L2	37	35	28	94
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	22	44	33	45

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 10 døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	29	37	34	98
Køn				
Mand	30	45	25	39
Kvinde	28	32	40	59
Aldersgruppe				
Under 20 år	80	20	0	5
20-39 år	0	57	43	7
40-59 år	21	37	42	24
60-79 år	29	35	36	48
80 år eller derover	36	42	22	14
Skema udfyldt af				
Patienten	27	33	39	85
Pårørende	45	55	0	11
Modersmål				
Dansk	29	37	34	91
Ikke dansk	21	41	38	5
Indlæggelsesform				
Akut	25	40	35	70
Planlagt	38	30	32	28
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	40	20	5
L3	23	46	31	26
L2	40	29	31	35
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	19	41	41	32

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	49	5	0	62	2
Køn						
Mand	45	52	3	0	27	2
Kvinde	47	47	6	0	35	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	80	20	0	0	5	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	39	53	8	0	13	1
60-79 år	37	60	3	0	30	0
80 år eller derover	56	44	0	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	48	46	6	0	49	2
Pårørende	46	54	0	0	11	0
Modersmål						
Dansk	47	48	5	0	58	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	48	47	5	0	44	2
Planlagt	41	54	5	0	18	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
L3	35	59	6	0	17	0
L2	52	43	4	0	23	1
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	50	44	6	0	18	1

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	24	65	9	2	174	29
Køn						
Mand	31	63	6	0	73	16
Kvinde	19	66	11	4	101	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	40	60	0	0	10	1
20-39 år	21	53	15	11	19	2
40-59 år	23	57	18	2	46	8
60-79 år	20	74	5	1	77	15
80 år eller derover	35	65	0	0	22	3
Skema udfyldt af						
Patienten	25	63	10	3	150	28
Pårørende	25	75	0	0	16	1
Modersmål						
Dansk	25	65	7	3	161	26
Ikke dansk	0	70	30	0	10	3
Indlæggelsesform						
Akut	25	67	5	2	100	20
Planlagt	22	62	13	3	74	9
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	64	0	0	11	2
L3	23	64	11	2	47	3
L2	19	71	10	0	78	15
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	32	55	5	8	38	9

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	2	86	12	206
Køn				
Mand	2	91	7	91
Kvinde	2	82	16	115
Aldersgruppe				
Under 20 år	18	82	0	11
20-39 år	0	86	14	21
40-59 år	4	69	27	55
60-79 år	0	93	7	93
80 år eller derover	0	96	4	26
Skema udfyldt af				
Patienten	2	85	13	180
Pårørende	6	94	0	17
Modersmål				
Dansk	2	87	11	190
Ikke dansk	8	61	31	13
Indlæggelsesform				
Akut	3	88	9	122
Planlagt	0	83	17	84
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	85	15	13
L3	0	78	22	50
L2	2	90	8	97
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	4	85	11	46

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	85	15	131	72
Køn					
Mand	0	85	15	58	30
Kvinde	0	86	14	73	42
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	100	0	9	2
20-39 år	0	92	8	12	9
40-59 år	0	77	23	31	23
60-79 år	0	83	17	60	31
80 år eller derover	0	95	5	19	7
Skema udfyldt af					
Patienten	0	82	18	110	67
Pårørende	0	100	0	13	4
Modersmål					
Dansk	0	86	14	118	70
Ikke dansk	0	68	32	10	2
Indlæggelsesform					
Akut	0	91	9	78	42
Planlagt	0	76	24	53	30
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	90	10	10	3
L3	0	72	28	36	12
L2	0	91	9	58	37
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	0	85	15	27	20

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	49	39	9	4	197	8
Køn						
Mand	59	31	8	1	86	3
Kvinde	40	44	9	6	111	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	64	27	9	0	11	0
20-39 år	44	31	25	0	20	1
40-59 år	42	40	11	7	55	1
60-79 år	45	44	6	5	86	5
80 år eller derover	71	29	0	0	25	1
Skema udfyldt af						
Patienten	47	40	9	4	172	8
Pårørende	57	31	6	6	17	0
Modersmål						
Dansk	49	38	9	3	182	8
Ikke dansk	40	44	0	16	12	0
Indlæggelsesform						
Akut	49	40	10	1	116	4
Planlagt	48	36	7	9	81	4
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	46	8	0	13	0
L3	44	44	6	6	50	0
L2	55	34	8	3	89	5
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	40	42	13	4	45	3

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	29	5	1	196	10
Køn						
Mand	74	23	2	1	85	5
Kvinde	58	34	7	1	111	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	73	27	0	0	11	0
20-39 år	60	20	14	5	20	1
40-59 år	52	39	8	2	55	1
60-79 år	69	28	3	0	86	6
80 år eller derover	78	22	0	0	24	2
Skema udfyldt af						
Patienten	64	29	6	1	171	10
Pårørende	76	24	0	0	17	0
Modersmål						
Dansk	67	28	5	1	180	10
Ikke dansk	29	56	8	7	13	0
Indlæggelsesform						
Akut	65	32	3	1	116	5
Planlagt	65	26	8	1	80	5
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	85	15	0	0	13	0
L3	60	28	10	2	50	0
L2	66	30	4	0	91	5
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	62	33	2	2	42	5

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	44	44	10	2	203	3
Køn						
Mand	43	48	10	0	89	1
Kvinde	45	42	10	3	114	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	54	46	0	0	11	0
20-39 år	52	24	19	5	21	0
40-59 år	45	40	12	3	55	1
60-79 år	39	52	8	1	91	1
80 år eller derover	52	41	8	0	25	1
Skema udfyldt af						
Patienten	44	43	11	2	180	1
Pårørende	53	47	0	0	15	2
Modersmål						
Dansk	43	45	10	2	188	2
Ikke dansk	51	42	7	0	12	1
Indlæggelsesform						
Akut	41	45	12	2	119	3
Planlagt	49	43	6	2	84	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	23	23	0	13	0
L3	34	52	10	4	50	0
L2	44	48	6	1	93	2
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	51	34	13	2	47	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	48	36	11	5	192	14
Køn						
Mand	50	35	11	5	85	5
Kvinde	47	37	10	6	107	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	36	55	9	0	11	0
20-39 år	47	34	15	5	21	0
40-59 år	40	36	18	6	52	4
60-79 år	49	38	7	7	85	7
80 år eller derover	72	23	5	0	23	3
Skema udfyldt af						
Patienten	48	35	12	6	170	11
Pårørende	53	47	0	0	15	2
Modersmål						
Dansk	49	37	9	5	177	13
Ikke dansk	33	26	33	9	12	1
Indlæggelsesform						
Akut	50	33	12	5	112	9
Planlagt	46	40	9	6	80	5
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	18	9	0	11	2
L3	46	39	9	7	46	3
L2	44	37	13	5	91	5
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	55	34	7	5	44	4

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	38	43	13	6	188	17
Køn						
Mand	45	35	14	6	80	8
Kvinde	32	49	13	6	108	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	27	55	9	9	11	0
20-39 år	38	15	33	15	21	0
40-59 år	36	42	17	4	51	5
60-79 år	36	51	9	4	84	8
80 år eller derover	51	38	5	5	21	4
Skema udfyldt af						
Patienten	37	41	16	7	164	16
Pårørende	56	44	0	0	16	1
Modersmål						
Dansk	39	43	12	6	172	17
Ikke dansk	23	39	39	0	13	0
Indlæggelsesform						
Akut	35	48	13	4	110	11
Planlagt	41	36	14	9	78	6
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	58	8	0	12	1
L3	43	38	11	9	47	3
L2	35	45	14	6	88	7
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	39	39	17	5	41	6

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	86	14	203
Køn			
Mand	84	16	88
Kvinde	87	13	115
Aldersgruppe			
Under 20 år	91	9	11
20-39 år	72	28	21
40-59 år	85	15	54
60-79 år	87	13	91
80 år eller derover	97	3	26
Skema udfyldt af			
Patienten	86	14	178
Pårørende	83	17	17
Modersmål			
Dansk	86	14	187
Ikke dansk	85	15	13
Indlæggelsesform			
Akut	85	15	120
Planlagt	87	13	83
Afsnitsnavn			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	31	13
L3	83	17	47
L2	89	11	95
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	85	15	48

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	8	49	29	14	24	3
Køn						
Mand	16	41	34	9	12	1
Kvinde	0	57	24	19	12	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	0	50	37	13	8	0
60-79 år	8	55	27	10	11	2
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	9	44	32	15	22	2
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	9	44	32	15	22	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	13	45	21	21	15	1
Planlagt	0	56	44	0	9	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
L3	0	50	50	0	6	2
L2	11	33	22	33	9	1
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	0	60	40	0	5	0

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	57	15	16	12	189	13
Køn						
Mand	56	16	17	11	81	7
Kvinde	57	15	16	12	108	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	50	0	20	30	10	1
20-39 år	39	10	20	31	20	1
40-59 år	59	15	18	8	53	2
60-79 år	59	16	17	8	82	8
80 år eller derover	63	25	3	9	24	1
Skema udfyldt af						
Patienten	57	15	14	14	165	13
Pårørende	59	17	23	0	17	0
Modersmål						
Dansk	59	15	14	12	174	12
Ikke dansk	31	9	43	17	12	1
Indlæggelsesform						
Akut	50	18	17	15	113	9
Planlagt	66	11	15	8	76	4
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	38	15	8	13	0
L3	74	9	11	7	46	3
L2	49	20	18	13	87	5
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	60	7	16	16	43	5

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	24	69	5	2	105	4	93
Køn							
Mand	36	56	5	3	42	2	44
Kvinde	16	78	5	1	63	2	49
Aldersgruppe							
Under 20 år	17	83	0	0	6	0	5
20-39 år	12	59	29	0	7	2	12
40-59 år	28	68	0	4	25	1	29
60-79 år	21	70	7	2	48	1	40
80 år eller derover	31	69	0	0	19	0	7
Skema udfyldt af							
Patienten	24	67	6	2	87	4	88
Pårørende	24	76	0	0	13	0	4
Modersmål							
Dansk	25	70	5	0	93	4	89
Ikke dansk	10	57	12	22	9	0	4
Indlæggelsesform							
Akut	24	68	6	2	66	2	52
Planlagt	23	71	3	2	39	2	41
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7	0	6
L3	23	73	0	3	30	1	18
L2	21	65	12	2	43	2	48
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	28	72	0	0	25	1	21

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	46	39	11	3	206
Køn					
Mand	53	37	7	3	90
Kvinde	41	41	14	3	116
Aldersgruppe					
Under 20 år	64	27	0	9	11
20-39 år	33	49	18	0	21
40-59 år	41	36	17	5	56
60-79 år	44	45	8	3	92
80 år eller derover	68	24	8	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	46	39	12	3	181
Pårørende	52	42	0	6	17
Modersmål					
Dansk	47	40	10	3	190
Ikke dansk	23	47	23	8	13
Indlæggelsesform					
Akut	46	42	8	3	122
Planlagt	46	35	15	3	84
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	31	15	0	13
L3	41	39	14	6	49
L2	47	42	9	2	96
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	48	38	10	4	48

Tabel 30. 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	9	4	202
Køn					
Mand	39	49	8	5	87
Kvinde	31	56	10	3	115
Aldersgruppe					
Under 20 år	45	46	0	9	11
20-39 år	41	40	9	10	20
40-59 år	31	48	18	4	55
60-79 år	29	61	7	3	90
80 år eller derover	50	46	4	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	36	50	10	4	177
Pårørende	30	64	0	6	17
Modersmål					
Dansk	37	51	8	4	186
Ikke dansk	8	69	23	0	13
Indlæggelsesform					
Akut	37	51	8	4	120
Planlagt	31	55	10	3	82
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	38	15	0	13
L3	24	55	14	6	49
L2	35	59	4	2	94
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	39	41	13	7	46

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	69	31	163	40
Køn				
Mand	69	31	68	19
Kvinde	69	31	95	21
Aldersgruppe				
Under 20 år	67	33	6	5
20-39 år	56	44	14	7
40-59 år	61	39	45	11
60-79 år	74	26	73	15
80 år eller derover	76	24	25	2
Skema udfyldt af				
Patienten	67	33	149	31
Pårørende	79	21	9	7
Modersmål				
Dansk	70	30	148	39
Ikke dansk	58	42	12	1
Indlæggelsesform				
Akut	69	31	91	31
Planlagt	70	30	72	9
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	12	1
L3	73	27	44	5
L2	66	34	74	22
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	73	27	33	12

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	18	70	7	5	116	30
Køn						
Mand	14	74	6	6	50	13
Kvinde	21	67	8	4	66	17
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	2
20-39 år	19	60	21	0	10	3
40-59 år	19	64	4	13	31	9
60-79 år	10	77	9	4	54	10
80 år eller derover	36	64	0	0	17	6
Skema udfyldt af						
Patienten	20	66	8	6	104	29
Pårørende	0	100	0	0	7	1
Modersmål						
Dansk	20	70	8	3	105	28
Ikke dansk	0	67	0	33	9	2
Indlæggelsesform						
Akut	23	64	8	5	64	18
Planlagt	11	78	6	6	52	12
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	8	1
L3	15	71	9	6	34	6
L2	14	72	10	4	50	16
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	21	71	0	8	24	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	34	53	12	1	205
Køn					
Mand	39	51	9	1	90
Kvinde	30	55	14	1	115
Aldersgruppe					
Under 20 år	46	45	9	0	11
20-39 år	27	44	29	0	21
40-59 år	30	56	14	0	56
60-79 år	33	59	6	2	92
80 år eller derover	48	39	13	0	25
Skema udfyldt af					
Patienten	36	50	13	1	182
Pårørende	26	74	0	0	16
Modersmål					
Dansk	35	52	11	1	189
Ikke dansk	23	61	16	0	13
Indlæggelsesform					
Akut	35	54	12	0	122
Planlagt	33	53	12	2	83
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	62	8	0	13
L3	26	56	14	4	50
L2	37	53	10	0	94
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	35	50	15	0	48

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
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	52	14	8	63	11
Køn						
Mand	31	42	17	10	29	4
Kvinde	22	61	11	6	34	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	17	14	35	35	6	2
40-59 år	36	51	7	7	14	3
60-79 år	12	57	23	8	25	3
80 år eller derover	42	58	0	0	15	3
Skema udfyldt af						
Patienten	25	51	15	9	53	11
Pårørende	52	48	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	28	51	11	10	51	9
Ikke dansk	21	49	30	0	10	2
Indlæggelsesform						
Akut	27	55	13	6	38	7
Planlagt	25	48	15	12	25	4
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
L3	21	47	21	11	19	0
L2	29	48	13	10	31	7
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	30	60	10	0	10	4

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	15	66	15	4	101	103
Køn						
Mand	19	59	17	5	42	48
Kvinde	12	71	14	3	59	55
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	9
20-39 år	0	32	68	0	9	12
40-59 år	11	73	12	4	26	29
60-79 år	12	72	10	6	49	43
80 år eller derover	29	66	6	0	15	10
Skema udfyldt af						
Patienten	17	63	16	4	90	90
Pårørende	0	100	0	0	5	12
Modersmål						
Dansk	17	65	14	3	90	98
Ikke dansk	0	65	23	12	9	4
Indlæggelsesform						
Akut	16	68	15	0	61	61
Planlagt	13	62	14	10	40	42
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	70	10	0	10	3
L3	8	69	15	8	26	23
L2	18	63	14	4	49	46
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	13	69	19	0	16	31

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	62	38	134	70
Køn				
Mand	67	33	61	29
Kvinde	57	43	73	41
Aldersgruppe				
Under 20 år	29	71	7	4
20-39 år	42	58	12	9
40-59 år	63	37	38	17
60-79 år	66	34	62	29
80 år eller derover	73	27	15	11
Skema udfyldt af				
Patienten	60	40	121	59
Pårørende	61	39	8	9
Modersmål				
Dansk	60	40	120	68
Ikke dansk	73	27	11	2
Indlæggelsesform				
Akut	58	42	75	47
Planlagt	66	34	59	23
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	9	4
L3	70	30	43	7
L2	62	38	55	38
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	56	44	27	21

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	62	38	127	75
Køn				
Mand	62	38	55	34
Kvinde	62	38	72	41
Aldersgruppe				
Under 20 år	43	57	7	4
20-39 år	50	50	12	9
40-59 år	57	43	33	22
60-79 år	66	34	63	26
80 år eller derover	75	25	12	14
Skema udfyldt af				
Patienten	60	40	115	63
Pårørende	55	45	7	10
Modersmål				
Dansk	59	41	114	72
Ikke dansk	81	19	10	3
Indlæggelsesform				
Akut	56	44	68	53
Planlagt	69	31	59	22
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	10	2
L3	60	40	42	7
L2	67	33	51	42
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	58	42	24	24

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	60	40	102	100
Køn				
Mand	66	34	51	39
Kvinde	53	47	51	61
Aldersgruppe				
Under 20 år	60	40	5	6
20-39 år	39	61	10	11
40-59 år	53	47	34	22
60-79 år	67	33	46	42
80 år eller derover	72	28	7	19
Skema udfyldt af				
Patienten	59	41	98	80
Pårørende	-	-	3	14
Modersmål				
Dansk	59	41	91	95
Ikke dansk	61	39	10	3
Indlæggelsesform				
Akut	51	49	54	67
Planlagt	70	30	48	33
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	8	4
L3	66	34	32	17
L2	62	38	45	49
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	47	53	17	30

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	60	40	102	102
Køn				
Mand	68	32	46	44
Kvinde	54	46	56	58
Aldersgruppe				
Under 20 år	60	40	5	6
20-39 år	49	51	10	11
40-59 år	55	45	33	23
60-79 år	64	36	44	46
80 år eller derover	70	30	10	16
Skema udfyldt af				
Patienten	59	41	99	81
Pårørende	-	-	2	15
Modersmål				
Dansk	59	41	92	96
Ikke dansk	72	28	10	3
Indlæggelsesform				
Akut	52	48	55	67
Planlagt	69	31	47	35
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	8	4
L3	61	39	28	21
L2	65	35	49	46
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	47	53	17	31

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	37	3	3	187	19
Køn						
Mand	68	27	4	1	79	11
Kvinde	49	44	2	5	108	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	73	27	0	0	11	0
20-39 år	48	38	15	0	21	0
40-59 år	55	37	2	6	49	7
60-79 år	58	38	1	3	82	10
80 år eller derover	62	38	0	0	24	2
Skema udfyldt af						
Patienten	57	36	3	4	165	17
Pårørende	70	30	0	0	17	0
Modersmål						
Dansk	60	34	2	3	173	18
Ikke dansk	16	68	9	7	12	1
Indlæggelsesform						
Akut	59	37	2	2	112	10
Planlagt	55	36	4	5	75	9
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	58	0	0	12	1
L3	57	32	4	6	47	3
L2	63	32	2	2	84	11
GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	50	45	2	2	44	4

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 41. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer




Temaer	
	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	10
Kommunikation og information	4
Kontaktperson	3
Kvalitet i behandling	18
Pleje	10
Relationer til personale	18
Ventetid	4















GASTROENTEROL. AFD. L**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Jeg vil gerne fremhæve personalets venlighed og gode humør.	Virkelig godt
2	Ingen ventetid.	Godt
ID Kommentarer - L3		Samlet indtryk
4	Der var reelt ikke tale om en decideret indlæggelse, da jeg blev udskrevet samme dag, som min RFA-behandling blev foretaget. Altså en ambulant behandling, som ikke giver mig mulighed for en kvalificeret vurdering.	Uoplyst
5	Jeg blev indlagt af en tilkaldt vagtlæge.	Virkelig godt
6	Alt var meget professionelt og informativt. Jeg blev hele tiden informeret om selv de mindste ting, jeg fik udleveret PreOP-drik og blodfortynder, blev grundigt informeret om dets brug og fik generel information vedrørende stort set alle mine spørgsmål. Jeg følte mig velinformeret og kunne møde tryk op.	Uoplyst
8	Jeg blev henvist fra andet sygehus grundet manglende overholdelse af behandlingsgarantien på det andet sygehus.	Godt
10	Forstår godt, at de er kåret som den bedste afdeling i Danmark.	Virkelig godt
13	Nej.	Godt
14	Her er det nogenlunde med modtagelsen.	Godt
17	Der har i forløbet været tvivl om placering indenfor hospitalsregi, fordi der eksisterede en anden henvisning til afdeling V.	Dårligt
20	Jeg ringede [] og sagde, det var galt, men blev først indlagt [over to måneder] senere. Det synes jeg er for længe. Blev dog ringet op af en læge to gange, men var ikke på afdelingen eller ambulatoriet i den periode. Tværtimod blev kontakten fra egen læge misforstået, og de ville have mig ind til en ny forundersøgelse senere end den kontroltid, jeg havde fået efter sidste operation?	Dårligt
21	Den korte ventetid.	Godt
27	Jeg valgte selv at vente tre måneder ekstra inden operationen, derfor har jeg kun skrevet godt i spørgsmålet.	Godt
28	Akut indlæggelse.	Godt
ID Kommentarer - L2		Samlet indtryk
2	Jeg tror ikke, at jeg er helt med på spørgsmålet? Blev henvist fra egen læge og var derefter til nogle konsultationer, som gav anledning til fastlæggelse af dato for operation.	Virkelig godt
3	Jeg blev indlagt via vagtlægen, efter at hun havde diskuteret vildt med flere forskellige i telefonen. De ville sende mig til andet sygehus. Til sidst lykkedes det heldigvis at få lov at komme på 4. sal i stedet for helt til andet sygehus.	Virkelig godt
4	Akut indlæggelse.	Dårligt
5	Blev akut indlagt af egen læge.	Godt
7	Frustrerende ventetid. Lavt informationsniveau.	Godt
10	Var ved egen læge [om morgenen] og indlagt [til middag]. Første klasse!!	Godt

	14	Blev indkaldt til [om morgenen] og sad i venteværelset fastende og blev først indlagt [om eftermiddagen]. Der var konstant uvished og sult!	Godt
	16	Blev indlagt akut fra egen læge.	Godt
	17	Indlæggelsen på andet sygehus var en udmattende, traumatisk og gennemgående elendig tilrettelagt affære, som derved ikke kunne undgå at påvirke min holdning og skepsis i henhold til et videre indlæggelsesforløb.	Dårligt
	18	Der var en del ventetid, og der kunne have været mere information. Også fordi der var nogle misforståelser mellem de ansatte.	Godt
	19	Har en fornemmelse af, at andet sygehus havde glemt at sende henvisning til jer, da jeg var der [i foråret].	Virkelig godt
	20	Jeg fik en god behandling, og fik at vide, hvordan det hele ville foregå.	Virkelig godt
	22	Akut undersøgt.	Virkelig godt
	28	Jeg blev ikke indlagt, men fik lov at tage hjem og selv passe forløbet derhjemme det næste døgn. Men alle var søde og positive.	Uoplyst
	32	Det var ikke en indlæggelse, men kun undersøgelser, men det var, bortset fra undersøgelsen, en god oplevelse med søde og rare mennesker.	Godt
	34	Blev indlagt af vagtlæge.	Virkelig godt
	39	God.	Virkelig godt
	43	Akut indlagt.	Virkelig godt
	44	Jeg skal helst have en blodprøve med, men den tager de altid selv også. Jeg tager derop, når jeg synes, jeg trænger, pga. jeg er træt.	Virkelig godt
	47	Blev indlagt via egen læge.	Dårligt
	48	Meget venligt personale. Var på patienthotellet med super god service.	Virkelig godt
	50	Jeg har ikke været indlagt, men boet på patienthotellet.	Godt
	52	Jeg havde ingen ventetid.	Godt
	53	Jeg syntes, at det er for længe siden, så det er svært at huske	Dårligt

ID Kommentarer - GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE**Samlet indtryk**

	1	Ved modtagelsen oplevede jeg nærvær, kvalitet og empati.	Virkelig godt
	2	[I foråret] fik jeg en stærk forværring af mine refluxsmerter og var derfor nødsaget til at sidde op at sove. Det bevirkede ud over refluxsmerter voldsomme smerter i haleben og ryg, som forhindrede mig i at sove om natten og tvang mig til at være stående/gående hele dagen med total udmattelse til følge. Det lykkedes min læge at få fremrykket [undersøgelsen]. Men sekretæren på mobilitetsafsnittet nægtede pure at fremrykke min svardato, selv om konklusionen forelå allerede. Både min læge og jeg forsøgte pr. telefon. Da jeg selv henvendte mig pr. telefon, fik jeg beskeden, at min ryg kunne man ikke behandle på maveafdelingen (jeg var for udmattet til at argumentere efter sådan et knockout). Indirekte ville man jo kunne hjælpe mig ved at forkorte min ventetid, hvor jeg skulle sidde op at sove (det endte med, at jeg fik sidde-sår). Men svardatoen blev ikke fremrykket []. Det giver ingen mening, da min ventetid derved ikke blev forkortet. Ventetid på svar blev [knap en måned] på bare denne ene undersøgelse. Totale ventetid blev [mere end et halvt år]. Derudover kunne man ikke blive enige om, hvorvidt det var kommunen eller sygehuset, der skulle bevilge mig hjælpemidler i hjemmet for at afhjælpe mit siddesår.	Godt
	4	Akut indlagt.	Virkelig godt

	5	Jeg blev akut indlagt.	Godt
	8	Blev indlagt af egen læge.	Virkelig godt
	10	Indlagt om natten.	Godt
	12	Der gik meget kort tid, fra jeg bad om at blive indlagt, til jeg fik en indkaldelse.	Virkelig godt
	17	Akut indlagt.	Godt
	20	Akut indlagt.	Godt
	22	Der var ikke noget forløb vedrørende afdelingen inden indlæggelsen. Ankom fra Skadestuen.	Virkelig godt
	23	I [nogle år] har jeg haft smerter i [siden], smertende om i ryggen også. Frygtelige smerter [], samt spontane opkastninger, hvor jeg næsten besvime, men ramlede ind i vægge m.m. Var hos læge igen, igen (efter adskillige []undersøgelser) og bad selv [] om at blive indlagt akut.	Dårligt
	24	Jeg blev indlagt akut. Akutmodtagelsen var langsom og dårlig til at informere. Personalet var stresset og der var ekstrem lang ventetid. Ringe at de ikke havde læst min journal.	Dårligt
	25	Samtale med forløbskoordinator i [] med oplysning om henvisning til et andet hospital. Herefter fulgte ca. ni undersøgelser FØR første samtale på det andet hospital ca. en måned senere. Der blev ikke informeret om ventetid eller forventet undersøgelsesforløb, og det var simpelthen umuligt at få det andet hospitals forløbskoordinator i tale om brugbare oplysninger. Som patient har jeg følt mig fortabt og meget utryk.	Godt
	26	Indlæggelsen var for kort.	Godt
	27	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
	28	Jeg synes, det er fuldstændigt vanvittigt, at jeg var indlagt otte dage pga. tarmslyng. Jeg kunne have nøjes med to dage. Og jeg er rigtig træt af, at den ene sagde noget, og den anden gjorde noget andet.	Dårligt
	29	CT-scanning på Radiologisk Afdeling [], indledning til behandling [senere], men tiden blev telefonisk rykket frem til [].	Virkelig godt

GASTROENTEROL. AFD. L

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
1	Smil og venlighed.	Virkelig god
ID	Kommentarer - L3	Modtagelsen
1	De var søde og hjælpsomme. Fin behandling.	Virkelig god
3	Jeg var over en to måneders periode indlagt flere gange. Jeg skulle hver gang svare på spørgsmål, som i forvejen stod i journalen. Det er efter min mening spild af personalets tid, de har rigeligt andet at se til.	God
6	Jeg mødte op en time før tid, da jeg stod tidligt op og gik mig en lang tur, før jeg skulle møde. Jeg fik et venligt "Godmorgen" og blev bedt om at vente i venteområdet, indtil man kunne indlægge mig. Jeg blev siden ført ind på min stue, fik tøj og støttestrømper, fik målt puls, blodtryk og O2. Jeg blev stillet alle de relevante spørgsmål og blev hele tiden opdateret om hvornår og hvad.	Virkelig god
8	Men den var lidt for langtrukken. Jeg måtte flere gange "rykke" for at komme videre i programmet. Modtagelsestid fra ankomst til indkvartering på stue: [mere end fem timer]!!	God
9	Var indkaldt til kl. 8.00, og fik så at vide, jeg var sat på til kl. 13.00. Det, fandt jeg, var unødvendig ventetid, da jeg havde fået taget blodprøver dagen før hos lægen.	Dårlig
10	Kanon flot.	Virkelig god
12	I har nogle fantastiske læger NN, som virkelig forstår at lægge en venflon i, så man ikke skal stikkes seks til otte gange, som jeg har prøvet (absolut ikke rart). Så en stor tak til jeres læger NN, som kunne gøre det på første stik :-).	Virkelig god
13	Nej.	God
17	Nej.	God
20	Jeg meldte min ankomst og kom til tale med læge, sygeplejerske osv. næsten med det samme. Skulle sove på patienthotellet og møde ind næste morgen på afdelingen. Der var fyldt i venteområdet. Meldte mig til sekretæren og fik at vide, at jeg kunne sætte mig over på den anden side af gangen, ved naboafdelingen. Her glemte man mig, så da der blev plads i venteområdet på L3 rykkede jeg derover og blev så hentet med det samme. De havde ledt efter mig???	God
23	Kom i respirator fra andet sygehus.	Uoplyst
ID	Kommentarer - L2	Modtagelsen
5	Havde fået besked på at komme [sidst på eftermiddagen].	God
8	Jeg blev taget hånd om med det samme, og indenfor en time fik jeg en seng.	Virkelig god
13	Det virkede, som om der var noget travlt. Blev anbragt i et værelse, hvor jeg ventede ca. en time.	God
14	Sød og venlig modtagelse.	God
16	Venligt og imødekommende personale.	Virkelig god
19	Smilende og super sødt personale.	Virkelig god
20	God.	Virkelig god
23	Meget, meget søde og kompetente sygeplejersker.	Virkelig god

30	De var høflige og venlige.	God
39	Virkelig god.	Virkelig god
41	Blev indlagt akut med stærke smerter, det gjorde pænt nas, men husker jeres indsats som god :)	God
44	Det er mit andet hjem. De husker mig alle. De oplever et gensyn med mig.	Virkelig god
45	Der var mange tilfælde af formodet blindtarmsbetændelse på afdelingen, da jeg ankom, og det havde indflydelse på en relativ lang ventetid i en stol. [Under en halv time].	Dårlig
47	Ingen til at modtage mig, ventede på gangen i ti minutter efter kontakt med to personer.	Dårlig
53	De gange jeg har været indkaldt, er jeg blevet bedt om at sætte mig hen og vente?	Dårlig
ID	Kommentarer - GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	Modtagelsen
1	Hver gang har jeg oplevet det positivt.	Virkelig god
2	Da jeg mødte på afdelingen om morgenen, gik der et kvarter, hvor personalet bare passerede forbi mig, inden der var nogen, der kort kontaktede mig og bad mig vente. Jeg stod op og ventede 25-30 minutter (da jeg ikke kunne sidde pga. smerter i haleben), inden jeg fik tildelt en seng som femte mand midt i det hele på en firemandsstue. Her ventede jeg, til jeg selv gik ned på operationsstuen. Personalet behandlede mig venligt. Men der var en atmosfære af travlhed. På operationsstuen og opvågningen fik jeg en fantastisk god behandling. Jeg følte mig virkelig tryk.	Dårlig
3	For lang ventetid i akutmodtagelsen (havde stærke smerter i maven). Personalet troede ikke, det var så alvorligt med mig. Fik dog en undskyldning!	Dårlig
7	Dog efter, at jeg er begyndt at ringe vedrørende den meget lange ventetid, er det blevet godt.	Dårlig
9	Egentlig okay, men jeg blev ikke INTRODUCERET til afdelingen. Blev ikke vist rundt eller fik information om mad, hvor og hvornår osv. Er selv [inden for sundhedssektoren], men IKKE professionel, når det kommer til mig eget barn!!	Dårlig
11	Ventetid, ingen information.	Dårlig
14	Godt modtaget.	God
18	Alle var søde og hjælpsomme, men frustreret over manglende senge. (Ventede faktisk hele dagen, men forplejningen helt ok).	God
19	Sygeplejerske og læge var på med det samme.	Virkelig god
20	Det var lidt blandet. Det første sted jeg lå, var rigtig godt og mine forældre måtte blive, så længe de ville, mens det andet sted skulle de gå på et bestemt tidspunkt.	God
21	Helt utrolig dårlig placering af hvilestole på gangen, hvor jeg blev henvist til at sidde i syg og dårlig tilstand. Så meget støj og uro og personale, der bare går forbi uden at værdige én et blik.	God
23	Efter undersøgelser (skadestuen), hvor de også igen, igen undersøgte for underlivet, og min blodprocent var [lav], fik jeg at vide, at jeg ikke lignede/var bleg som et lig, og det var usædvanligt. Blev så indlagt. På afdelingen (kommer lige om lidt) og væk var hun i flere timer. Kom så endelig. Var ved at udfylde nogle papirer. Forsvandt så igen, og papirerne blev aldrig udfyldt. Denne afdeling var værre end en stor banegård.	Virkelig dårlig
24	Personalet var stresset. Ingen information om, hvad der skulle ske.	Virkelig dårlig
25	Blev indlagt akut samme dag, som jeg skulle til første samtale, dvs. have min diagnose, og det var da meget svært at overbevise forløbskoordinator og afdeling L om, at der ikke bare skulle sendes en ny tid.	Dårlig
26	Lang ventetid.	God

GASTROENTEROL. AFD. L**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
1	Lægen kom desværre til at ridse et blodkar.	Virkelig godt
4	Personalet var ikke tilstrækkeligt opmærksom på, at jeg ikke kunne tåle morfinpræparater, hvilket var på nippet til at forlænge mit ophold med en dag ekstra.	Godt
6	Dårlig kommunikation fra EN læge, som har menneskelig forståelse langt væk. De andre var rigtig gode. :-)	Godt
7	Ved første operation fik man ikke lukket rigtigt indvendigt. Derfor stort blodtab efterfølgende. Jeg måtte turen igennem en gang til for at få lukket såret helt. Jeg fik som følge af dette tilført meget nyt blod. Det var en grim omgang med indlæggelse i en uge.	Godt
ID	Kommentarer - L3	Fejlhåndtering
2	Fik sat drop fire gange, fordi det ikke virkede. Fik smertestillende uden effekt.	Dårligt
8	Jeg fik stafylokokker!	Godt
11	Indlæggelsens varighed efter operation.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
13	Efter hjemsendelse efter at være blevet behandlet med antibiotika pga. infektion, blev der lagt en besked på min mobil (telefonsvarer - ikke aktiveret) vedrørende akut fare for høj feber pga. E. coli-infektion. Der havde været mulighed for at kontakte min kone på hendes telefon eller bruge nummeret til fastnet (disse numre havde hospitalet/afdelingen).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
14	Medicineringen fejlede nok tre gange. Opdagede det selv, og fik det rettet.	Uoplyst
17	Der har i forløbet været meget uklarhed omkring [nogle små indgreb jeg har fået foretaget], hvilket efter min oplevelse har kompliceret behandlingsforløbet væsentligt. Der har også mellem afsnittene på afd. L været divergerende opfattelse af behandlingsforløb og udsigter til helbredelse jævnfør aktindsigt. Der har derudover været problemer med medicinskemaet (udsættelse af operation pga. fejlmedicinering). Hvad angår visitation har der været fejl og uenigheder om bedste forløb.	Dårligt
22	Alt for lidt støtte og hjælp, afvisende personale, alt for stresset afdeling.	Dårligt
26	Jeg var indkaldt i anden afdeling. Jeg fik først et brev fra der hvor jeg skulle opereres til [et tidspunkt] og fik senere brev fra der hvor jeg skulle indlægges efter operation, og på den stod [et tidligere tidspunkt], så jeg mødte der. Da jeg kom på afdelingen, som jeg skulle opereres på, spurgte en læge mig om, hvorfor jeg ikke mødte der først, og jeg sagde, at jeg også fik brev fra der, hvor jeg skulle indlægges. Han sagde, at det skulle han nok tage sig af. For jeg skulle møde direkte der.	Godt
ID	Kommentarer - L2	Fejlhåndtering
1	De tog to timer om at hente min urinprøve. Bagefter er der en sygeplejerske, der smider min urinprøve ud ved en fejl. Det nye personale ved vagtskifte var ikke blevet informeret om mig.	Virkelig dårligt
4	1) Manglende rettidig diagnose. 2) Manglende rettidig behandling (ventede fra [om morgenen] til [næste eftermiddag] inden operation) Kompliceret behandlingsforløb.	Dårligt
12	Jeg har været indlagt [af flere omgange]. Alle gange gastropi, ultralydsscanning, to gange biopsi, den ene gang gennem bugvæg.	Uoplyst


✎ 13	Jeg måtte indlægges to gange, da man kun havde fjernet en del af "proppen" i mit spiserør.	Godt
✎ 14	Blev klipset sammen et sted, jeg ikke var åbent. Blev ikke informeret om den store smerte, som operationen skabte hos mig de næste ti dage. Blev lovet, at jeg skulle sys sammen, men da jeg får plastret af, så er jeg klipset sammen!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 33	Patient på stuen var meget dårlig og blev sat til alene at spise øllebrød, og det gik ikke godt. Jeg kunne høre, at der var noget galt, da hun hostede og hostede. Jeg trak i snoren fire gange, hvor der hver gang kom en [person] ind, som "kun passede klokken", sagde hun. Og gjorde ikke yderligere, selvom man kunne høre, at noget var rigtigt galt. Til sidst var patienten ved at [].	Virkelig dårligt
✎ 37	Ikke fejl ved mig personligt, men det, jeg overværede ved medpatienter.	Dårligt
✎ 45	Der var stor forskel på medarbejdernes færdigheder. Jeg blev gjort opmærksom på, at et drop sad mærkeligt af en anden sygeplejerske, end vedkommende der havde placeret det.	Virkelig godt
✎ 49	Forkert personnummer ved scanning, en andens personnummer. Lovet operation onsdag, så torsdag, endelig mandag. Forkert oplyst, hvordan jeg skulle forholde mig, da jeg var hjemme. [Nogle dage sidst på ugen].	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	Fejlhåndtering
✎ 2	Ud fra egen vurdering var det en fejl, at jeg ikke fik en blodfortyndende indsprøjtning og beroligende/smertestillende medicin, inden jeg skulle på operationsbordet, da jeg fik dette ved den planlagte operation [tidligere], hvor jeg blev sendt hjem pga. sygdom. Om morgenen ved modtagelsen blev jeg pga. smerter [] lovet en vekseltryksmadras til min seng, da jeg var nødt til at sidde halvt op og sove. Jeg mindede personalet om det et par gange, men jeg fik den aldrig. Da jeg skulle sove afhjalp en sygeplejerske dette nogenlunde ved at lejre mig med dyner og puder. Ved første måltid efter operationen fik jeg serveret tynd kartoffelmos. Da jeg var halvt færdig med at spise, fik jeg at vide af en sygeplejerske, at det måtte jeg ikke spise, jeg måtte kun få flydende suppe. Dette blev afhjulpet ved, at hun varmede noget frossen suppe til mig. Der var travlhed/stress på afdelingen.	Godt
✎ 8	Har ikke rigtig fået svar på indlæggelsen []. Men er nu igen inde på hospitalet ambulat.	Uoplyst
✎ 9	Glemte at give penicillin. Havde ikke styr på ernæring, hvornår behov for IV-væsker osv. og HVILKEN IV-væske og hvorfor. IKKE en eneste gang blev der observeret, efter IV-væske var tilsluttet!!	Uoplyst
✎ 13	- Der var fejl i forbindelse med, hvornår jeg skulle have antibiotika. - Der var ikke styr på, hvad der blev givet til mig, eller hvornår jeg skulle have det. Jeg skulle hele tiden selv sørge for at minde personalet om det. - Lægerne fortæller mig en ting, som jeg forholder mig til, men det virkede overhovedet ikke som om, at sygeplejerskerne havde styr på det.	Dårligt
✎ 17	For meget ventetid ved indlæggelse til operation. Indlæggelse [om formiddagen], operation [dagen efter ved] midnat. Personalet løb omkring (synd).	Godt
✎ 21	Fejlvurdering der førte til for meget/forkert smertebehandling. Dette medførte bivirkninger, der resulterede i ekstra indlæggelsestid. Så ud som om, der manglede kontinuitet mellem aftenvagte og nattevagte og dagvagte.	Godt

GASTROENTEROL. AFD. L

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	Blev indlagt [sidst på ugen] []. Fik først endelig kikkertundersøgelse [to dage senere], efter adskillige gange at have fastet og med mavesmerter. Det viste sig, at der var et [] mavesår []. Ubehagelig lang ventetid for mig og et par dages længere indlæggelse end nødvendigt.	Godt
	ID Kommentarer - L3	Samlet indtryk
8	Jeg var glad for, at min diabetes blev fikset af en medicinsk læge i den første tid efter operationen. DET VAR POSITIVT!	Godt
17	Jeg er i tvivl om hvorvidt afdelingens indstilling, til at jeg skulle være terminal patient på beslutningstidspunktet, har været korrekt.	Dårligt
19	Syntes det var spild af tid, at jeg skulle møde [tidligt] om morgen fastende og først kom til [over middag].	Godt
20	Jeg synes, personalet havde alt for travlt. Og jeg lå på en stue med fem personer som den midterste i den side, hvor vi var tre, kunne slet ikke finde fred med en meter til hver person på begge sider. Blev sjældent spurgt, hvordan jeg havde det ud over operation. Jeg var trist og sov næsten ikke, måtte også selv bede om hjælp til forstoppelse. Den læge, som udskrev mig, har skrevet noget, der kan mindre om, at jeg selv har bedt om det, hvilket ikke er rigtigt. Ej heller at jeg fik udleveret medicin eller tang er rigtigt. Han ville heller ikke bevilge genoptræning.	Dårligt
22	Det var så dårlig en oplevelse, at jeg nødt vil på afdelingen igen.	Virkelig dårligt
26	Personalet var venlige, imødekommende og hjælpsomme.	Virkelig godt
27	Jeg fik en nutridrink efter middag, og den havde jeg resten af dagen. Jeg kunne godt have tænkt mig at have fået den skiftet, for en nutridrink, der er blevet lun, smager ganske forfærdeligt, de smager slet ikke godt i det hele taget, men knap så slem når de er iskolde.	Godt
29	Jeg skulle vente i lang tid.	Dårligt
	ID Kommentarer - L2	Samlet indtryk
4	Blindtarmsbetændelse, som ikke blev diagnosticeret rettidigt. [Det havde en række konsekvenser] og betød indlæggelse i [over to uger] i stedet for to dage!!	Dårligt
5	Blev sendt hjem [om aftenen] med besked på at møde næste [morgen] til CT-scanning. Fik opringning om at møde [en halv time før]. Måtte vente i venteværelset til [om eftermiddagen], hvor jeg blev sendt til scanningen. Retur på afdelingen [efter en time], hvor scanningssvar var modtaget pr. mail. Trods dette først svar på scanningen [sen aften].	Godt
7	Støjfyldte stuer.	Godt
9	Jeg blev sendt til operationsgangen lige tidligt nok, så der sad jeg længe og ventede.	Virkelig godt
11	Var lovet at komme ned på operationsstue [om formiddagen], men kom ned [om natten]. Blev IKKE vækket inden, jeg kom ned. BLEV VÆKKET, DA JEG KOM NED, var derfor meget uklar. Fik en pille [om formiddagen], for jeg var sulten og havde håndsmarter. Havde ikke fået mad i [flere] dage.	Godt
12	Alle undersøgelser efter ophold på L2. NB. Jeg blev ikke underrettet om eventuelt resultat af biopsierne og om eventuel operation.	Godt
15	Uheldig information efter scanning om leveren.	Godt

16	Den elektroniske patientjournal gik ned, hvilket var frustrerende for personale og mig.	Godt
17	Jeg sætter særlig pris på det ekstra hensyn, der blev taget til mig, da jeg som følge af et smertefuldt og langsommeligt (over seks måneder) behandlingsforløb samt et anafylaktisk chok, pga. af en helt uventet reaktion på morfin, fik et fysisk og psykisk sammenbrud. Det anafylaktiske chok, som var meget voldsomt, skyldtes muligvis en form for allergisk reaktion mellem narkosetoffet og morfinen.	Dårligt
19	Jeg var på patienthotel. Man burde have bakker stående på værelset til opkast, når man har sonde nede i halsen.	Virkelig godt
20	Jeg har været der flere gange og har altid fået en god behandling, både af læger og det øvrige personale.	Virkelig godt
23	Jeg synes, det var lidt irriterende, at det var så mange forskellige sygeplejersker, der tog sig af mig i de ca. 14 dage, jeg var indlagt. Alle var super søde, men jeg var indlagt med en del forskellige skader, og det krævede derfor meget forklaring, hver gang der kom en ny sygeplejerske, der ikke havde haft noget med mig at gøre tidligere.	Virkelig godt
27	Overflytning til Viborg var ikke i orden. Yderst uheldig.	Virkelig godt
29	Den lægelige behandling var yderst tilfredsstillende. Men badet før operationen var ikke en rar oplevelse. Rummet var iskoldt, og jeg havde feber. Sygeplejersken, der tilkaldte mig, var synligt utilfreds med, at jeg ikke selv kunne tage et bad. Jeg havde stærke smerter og var ubekendt med, hvordan det fungerede i rummet. To gange forlod hun mig, fordi hun havde glemt noget. Den ene gang af længere varighed. Sagde dog undskyld ved tilbagekomst.	Godt
30	Jeg havde en rigtig god oplevelse (et sted jeg RIGTIG godt kunne tænke mig at arbejde []). Rigtig atmosfære, og et sted jeg hurtigt ville føle mig hjemme.	Virkelig godt
39	Alt gik godt.	Virkelig godt
44	Jeg kendte til forløbet. Det kneb meget sjældent med at få en seng.	Virkelig godt
46	Jeg føler, at jeg blev for hurtigt udskrevet. Jeg havde det virkelig dårligt de følgende dage.	Godt
50	Jeg mener, at flere undersøgelser kunne være foregået på en til to dage.	Godt
52	Er stadig indlagt på anden afdeling.	Godt
ID	Kommentarer - GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	Samlet indtryk
1	Har fået så fin en behandling på Gastroenterologisk Afdeling, L3. Oplevet stor forståelse for min situation fra sygeplejersker og læger generelt.	Virkelig godt
2	Der var en stærk atmosfære af travlhed hos personalet, så jeg spurgte ikke om noget, med mindre det var strengt nødvendigt.	Godt
7	Pga. hjerneskade er det et skrækkeligt forløb at være indlagt. Det er derfor vigtigt at blive udskrevet, så snart behandlingen er færdig.	Godt
11	Fastedøgn med efterfølgende aflysning, der ikke blev meddelt før næste morgen, hvor jeg blev tilbudt en vitaminpille.	Dårligt
13	1) Lægerne havde generelt styr på det på nær læge NN. 2) Enkelte sygeplejersker der virkede til at have styr på det, men dette blev lidt overskygget af alle de andre dårlige oplevelser, der var med sygeplejerskerne, der passede mig.	Dårligt
21	Sygeplejepersonalet er under pres. Der er alt, alt for travlt. Utrygt at blive sendt hjem på orlov, det bør følges op med telefonisk kontakt. Kompetent lægefaglig behandling og sygeplejerske NN var en uvurderlig støtte.	Uoplyst
23	Nede på en anden afdeling havde personalet mere tid. Heldigvis skete scanning m.m. hurtigt, så jeg ventede kun ca. tre uger til operation. Efter samtykke med mig at blive opereret der. Men ville gerne have været på en stue enten for én eller maksimum to, da jeg i forvejen har det meget træls pga. andre gener.	Dårligt

-  25 Patient og pårørende skal være MEGET opsøgende og vedholdende i forhold til undersøgelsesvar og nye planer. Skal faktisk fungere som tovholder og kende systemets muligheder, da de ikke bliver videregivet. Godt

GASTROENTEROL. AFD. L**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Informationen både før, under og efter var god.	Virkelig godt
3	Har ikke fået noget skriftligt materiale og ingen mundtlig information efter indlæggelsen.	Godt
5	Fik ingen skriftlig materiale. Ved endnu ikke præcist, hvad jeg blev opereret for. Overordnet var jeg tryk under forløbet.	Godt
ID Kommentarer - L3		Samlet indtryk
2	Der var fejl i den information, jeg fik på papir.	Dårligt
7	Savnede information efter operation på opvågningen.	Godt
8	Jeg blev som sagt overført fra andet hospital. Alt i alt var jeg glad for behandling på L3. Lægernes informationer var OK.	Godt
14	Information, når man ikke er fri af narkosen, dur ikke.	Godt
15	Dårlig planlægning fra endoskopisk afdeling inden oplysning om, hvornår man kan komme til. Intet brev om eventuelle ventetider (som følge heraf MEGET LANG VENTETID. Er det, fordi man er pensionist?). Man ved ikke, om der er kommet en henvisning fra andre afdelinger. Det er ikke kun én gang, men mange gange vi har oplevet det.	Dårligt
19	Dagen efter operationen [] kunne jeg ikke rigtig få at vide, hvad jeg måtte drikke og spise, der var kun to personer på afdelingen. Følte de gerne så en tage hjem. Kunne heller ikke rigtig finde ud af, om jeg skulle hjem eller blive	Godt
20	Jeg har ringet og spurgt hvilken læge, jeg skal til kontrol ved, og kan ikke få det oplyst. Det er meget vigtigt for mig og mit forløb, at det er den læge, der opererede eller i det mindste en, der kender mig og min situation ([flere] operationer for det samme). Denne gang var det ved at gå galt [], og lægen sagde, at de ikke længere turde røre mig, så det er ret vigtigt, at jeg kan tale forløbet og min fremtid igennem med ham med sådan en besked. Har haft gener efter operationen, siden jeg kom hjem, egen lægen kontakter Afdeling L, men kan ikke få mig ind, selvom de beder om det, da de ikke selv mener at kunne klare det. De henviser til andet sygehus, som også afviser mig, da de mener jeg er Aarhus patient. Endelig får egen læge en til at forbarme sig over mig, og nu tager de mig ind til en forundersøgelse, men i den tid venter jeg, aner ikke hvor længe.	Dårligt
22	Der var alt for lidt!	Virkelig dårligt
23	Først på vej ud af døren fik jeg at vide, at der sidder endnu et dræn, som skal fjernes senere. På skrift seks til otte uger, men mundtligt otte til tolv uger. Venter stadig på besked.	Godt
25	Ja, det kan ikke passe, at lægen giver besked om, man ikke kan helbredes på en firemandsstue. Så føler man, han er kynisk.	Dårligt
26	Personalet tog sig meget af mig angående information.	Virkelig godt
29	[Svær at forstå]. Vi fik kun at vide en gang, at hun ikke havde livsfarlige celler.	Dårligt
ID Kommentarer - L2		Samlet indtryk
12	Gastroskopi for tredje gang, hvorefter jeg på Afdeling L2 ventede på samtale med lægen, som havde foretaget indgrebet. Der kom en anden læge, og jeg tog hjem uden anden besked, end at der IKKE var taget biopsi. Til gengæld kom en sygeplejerske med besked [om ny dato for operation]. Hvilken operation.	Godt
14	Information omkring mulig ventetid manglede. Information omkring følger virkninger/smerte	Godt

efter operation manglede!!

19	Har intet hørt, siden jeg kom hjem. Forventede, at andet sygehus kontaktede mig angående resultat, da det er dem, der har henvist mig til jer. Så vil kontakte egen læge og høre, hvor jeg skal henvende mig for at få svar på undersøgelsen. Har nu talt med egen læge og det andet sygehus. Det andet sygehus sender svar.	Virkelig godt
21	Jeg fik ikke at vide, hvordan min operation var gået, og om lægen havde fundet flere celleforandringer.	Virkelig godt
25	Informationsmateriale: Tekniske: God Behandlingsforløb: Helt forvirrende. Jeg fik at vide, at det var en indlæggelse, og fik en opringning, at der var plads Patienthotellet. Faktisk blev jeg behandlet ambulat. Første dag en halv time, næste dag to og en halv time. "Indlæggelsen" var helt unødvendig.	Virkelig godt
27	Jeg undlader at kommentere indlæggelsen på [andet sygehus].	Virkelig godt
29	Jeg fik først en pjece ved udskrivelsen i forbindelse med, at jeg stillede spørgsmål.	Godt
38	Jeg blev indlagt akut og kom straks i behandling.	Virkelig godt
41	Ville gerne have min journal udleveret straks, det tog lidt tid, men lod sig gøre.	Godt
47	Følte mig overset/glemmt, mens jeg lå på en tresengsstue. Følte, at de andre var mere vigtige.	Dårligt
48	Ok. Jeg fandt information på nettet.	Virkelig godt
52	Jeg har ikke fået skriftlig info.	Godt
ID	Kommentarer - GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	Samlet indtryk
1	I alt er der givet fin information, og der er fulgt op på tingene! Oplyst om mulighed for at ringe, hvis der kom tvivl om noget/problemer med min sygdom.	Virkelig godt
6	Intet informationsmateriale fik jeg.	Godt
7	Det er underligt at blive udskrevet af en læge, som ikke kender til et operativt indgreb, men tror, at det har været en undersøgelse!	Godt
9	I det hele taget manglende information. Måske det handler om berøringsangst, fordi jeg selv [arbejder inden for sundhedsvæsenet], men jeg er IKKE professionel, når det handler om mig eller mit EGET BARN, og jeg har derfor i høj grad brug for samme information som alle andre!	Uoplyst
12	Jeg tror, at jeg i alt har været indlagt [mere end fem måneder] på L3. De har sikret mig mit liv. Derfor er jeg ualmindelig glad for afdelingen og de mennesker, der har gjort en forskel for mig [de sidste mange år]. Med hensyn til information, så har jeg selv godt styr på mine udfordringer, hvad, hvorfor osv.	Virkelig godt
18	Fik kun mundtlig information (men den var god!). Undskyld, det var ikke sandt. Ved gennemgang af diverse papirer var der ganske fin instruktion skriftligt.	Virkelig godt
19	Alle vidste, at diagnosen var kræft, men der var ikke nogen, der tog ordet i sin mund, og det er IKKE ok, når jeg har bedt om klar besked.	Virkelig godt
21	Fin information om behandling og sygepleje efter operationsforløb.	Uoplyst
23	Det er meget svært at være patient, fordi man skal have et godt helbred for at være syg, og ikke alle er heldige at kende til sygdomme/forløb og at kunne stille spørgsmål og få svar på ting, som man ikke har kendskab til (hvordan kan man stille spørgsmål om ting, som man ikke har forstand på?). Samtale om operation [flere uger] efter udskrivelsen for [tumor/blodpropper i] lungen var MEGET DÅRLIGT og UTILFREDSSTILLINGE. [Gør en] MEGET UTRYG. Men skal dog efter klage til lægen til samtale [igen].	Dårligt
24	Blev indlagt akut.	Dårligt
28	Jeg synes, det er godt/dejligt, at den læge, der opererede mig, har haft ringet til mig og hørt,	Dårligt

hvordan jeg har det nu. Det er et stort plus.

GASTROENTEROL. AFD. L**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Foregik roligt og stille.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - L3	Samlet indtryk
3	Information var nærmest ikke-eksisterende med det resultat, at jeg havde mange smerter, som kunne være undgået (mit ellers udmærkede lægehus var ikke klædt godt nok på til at kunne hjælpe mig). Her ville noget skriftlig materiale være godt, hvor man anbefaler hvilken form for smertestillende medicin, man kunne tage. Man sørgede ikke for kontakt til hjemmeplejen.	Godt
8	Jeg blev overflyttet til hjembyhospitalet grundet stafylokokker. Dvs. jeg fik TI DAGE ekstra på hospital! Men så heldigvis på hjembyhospital. PAS PÅ med stafylokokker!	Godt
11	Ja, efter den operation bliver man sendt for tidligt hjem.	Godt
12	Jeg fik at vide, at de ville ringe til mig, dagen efter jeg var kommet hjem, for at høre hvordan det gik, men der var ikke nogen, der ringede, og de skulle endda have mit telefonnummer.	Virkelig godt
15	Har oplevet flere gange at få en besked af læge, som udtaler sig om nogle vigtige ting, men som står helt anderledes i journal.	Dårligt
17	Meget tilfreds med forløbets slutning.	Dårligt
19	Sagde til en sygeplejerske, at jeg tog hjem, men ved ikke, om hun opfattede det.	Godt
20	Jeg blev spurgt af lægen, om jeg gerne ville hjem. Jeg sagde ja, men kun hvis det var forsvarligt pga. den store blødning under operation. Jeg var nervøs for, at der kunne gå hul derhjemme. Han mente, det var ok at komme hjem. Jeg sagde, at jeg gerne ville have en hurtig kontroltid pga. tidligere erfaringer. Han sagde indenfor fire uger, men den tid, som jeg fik, var næsten to måneder efter. Han satte sig ikke ind i min situation omkring genoptræning. Jeg var ikke engang færdig efter sidste operation. Fik bare nej. Burde måske have fået samme tilbud som andre med et par dage på Patienthotellet, inden jeg skulle helt hjem, da jeg har lang transport og ikke var helt tryk. Folk bosiddende i Aarhus fik tilbuddet og takkede nej. Det ville have hjulpet mig meget, også med hensyn til søvn og ro.	Dårligt
22	Følte mig "smidt ud".	Virkelig dårligt
26	Det gik fint.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - L2	Samlet indtryk
6	Jeg blev overført til overført til afdeling Q1, Skejby sygehus [].	Godt
13	En meget travl afdeling. Hurtig ind, hurtig ud!	Dårligt
14	Burde have haft noget smertestillende (stærkere end Panodil) med hjem, da jeg græd mig selv i søvn den første nat pga. smerte.	Godt
17	Lang ventetid.	Dårligt
26	Skuffet over ikke at blive opereret.	Godt
27	Jeg er ked af, at hele min indlæggelse ikke blev i Aarhus. Den sidste uge på andet sygehus var yderst uheldig.	Virkelig godt
31	Ja, man faster for meget.	Virkelig godt
38	Jeg ventede timer på udskrivningen.	Virkelig godt

✎ 40	Blev overført til andet sygehus. Det var tilfredsstillende.	Virkelig godt
✎ 42	Da jeg gik, var der ingen, der sagde farvel eller gav mig information.	Dårligt
✎ 44	De VED, at vi ses igen før eller siden. Og at de godt ved, at jeg IKKE kan helbredes!	Virkelig godt
✎ 46	Utryg.	Godt
✎ 47	Vidste ikke, hvor jeg skulle få besked om den undersøgelse henne. Hvilket sted eller afdeling.	Dårligt
✎ 51	Jeg har været på Aarhus Universitetshospital i [næsten to uger]. Jeg fik virkelig god behandling og pleje.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	Samlet indtryk
✎ 1	Har haft stor tryghed ved information/udlevering af telefonnummer til kontaktperson.	Virkelig godt
✎ 2	Jeg ville gerne have talt med en diætist, men det kunne jeg ikke få lov til. Da jeg kom hjem, var jeg træt og famlende over for, hvad jeg kunne lave af mad, når det skulle være blød kost, og maven ikke kunne rumme ret meget ad gangen, og jeg helst ikke skulle tabe mig. Det ville have været godt med tre-fire opskrifter i et lille hæfte til at starte på, når man kom hjem. Ved udskrivningssamtalen på stuen spurgte jeg af hensyn til mit operationssår, hvor hårdt jeg måtte presse, når jeg var på toilettet, for min mave var endnu ikke i gang. Den udskrivende læge [spurgte] højt tværs over stuen [] en anden læge. []. Det tog jeg selvfølgelig ingen skade af, men jeg følte mig til grin og mistede lysten til at stille flere intime spørgsmål [].	Godt
✎ 8	Der var hektisk. Der var meget travlt.	Virkelig godt
✎ 9	Fik ikke information om, hvornår histologisvar bliver tjekket efter operation, og har ikke indtryk af, at det er gjort endnu. Hvilke procedurer/instrukser er der, for at svar bliver set, histologisvar, bookes ambulante administrativt tid eller???	Uoplyst
✎ 15	Jeg fik en fyldig rapport fra [flere] læger om sygdomsforløb og behandling. Min datter blev meget fint informeret.	Virkelig godt
✎ 21	God information om smertebehandling. Jeg manglede dog at få medgivet tilstrækkelig medicin, da jeg blev udskrevet til en weekend.	Uoplyst
✎ 23	Ikke nok hjælp. Ej heller angående ansøgninger/information om hjælpemiddelfonde m.m. eller andet. Hospitalet burde have indkaldt til undersøgelse for blodprocent, blodtryk, operationshullerne og de smerter, jeg har ved operationsstedet p.t.	Dårligt
✎ 24	Det var stressende og forvirrende, ventede 1½-2 timer. Lægen var stresset og fortravlet og dårlig til at fortælle, hvad der var sket.	Dårligt
✎ 26	Nej, var okay.	Godt
✎ 29	Nej.	Virkelig godt

GASTROENTEROL. AFD. L

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Jeg synes, at afdelingen gjorde det fint og rigtigt.	Virkelig godt
6	Til NN. Nogle læger skal give sig bedre tid og forståelse for den enkelte patient. Jeg er ikke nogen pakke, men et menneske, som vil respekteres, som jeg respekterer andre. [Relationer til personale]	Godt
8	Jeg lå på en observationsstue, da jeg kom ind akut med mavesår (blødende). Der var en voldsom uro på stuen på grund af syge patienter, også en enkelt som nok slet ikke hørte hjemme der, [og som] også blev overflyttet. [Pleje]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - L3	Samlet indtryk
1	De havde tid til en samtale. Er godt tilfreds. Og lægerne er sgu dygtige. Jeg mærkede intet. Tak for god behandling. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Jeg var tryk ved sygeplejepersonalet. De var kompetente. Der hvor det haltede var ved udskrivelserne. [Kvalitet i behandling]	Godt
5	Jeg er nærmest meget rørt over den meget venlige og omsorgsfulde behandling, jeg fik på hospitalet. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
8	Rengøring kan gøres MEGET bedre. Maden kan også blive bedre, især med at bruge FRISKE, RENE råvarer og med at undlade at bruge varer med tilsætningsstoffer, f.eks. i proteindrikke. Håndtering af blodprøvetagning, ikke laboranter! Kan gøres bedre, dårlige erfaringer med sygeplejersker. PAS PÅ med stafylokokker (har heldigvis ingen mén!). Min erfaring: Aarhus Universitetshospital er klart bedre end andre sygehuse, som jeg har været indlagt på! [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
9	Jeg synes generelt, at der er meget ventetid. Var hjemme på weekend. Skulle til scanning kl. 11.30. Fik besked på at møde senest 9.30. Men jeg sad jo bare og ventede til kl. blev 11.30. Troede jeg skulle møde før pga. samtale, blodprøver eller lignende. [Ventetid]	Godt
11	Personalet var søde og imødekommende dag og aften. [Relationer til personale]	Godt
14	Af et gammelt hospital at være, gør man det egentlig godt, og funktionelt kommer man også om ved det. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
15	Afdelingen er en meget travl afdeling. Personalet er på farten hele tiden. Medicin kommer ikke til de tider, den skal. Personalet skal først og fremmest have mad om aftenen, og som følge heraf er vi patienter på "smalkost" (små portioner). Det er ikke kun mig, der synes det. Flere patienter klager højlydt herom. Der er ikke tilbud af mellemmåltider på trods af mange sukker-syge patienter. Derudover er der på afdelingen en enorm selvglad serviceassistent, der er højtalende og med mange dumme kommentarer []. Serviceassistenten skulle arbejde noget mere og snakke MINDRE. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Dårligt
16	Vi blev kaldt til samtale en [eftermiddag] for at få svar på en skanning. For det første kom vi ind en halv time senere og fik da at vide, at der IKKE var nogen til at snakke med os i dag. Vi fik at vide, at vi fik brev i næste uge, men vi gjorde opmærksom på, at vi ville til i denne uge. Der blev så ringet til os på vejen hjem, at der var en tid to dage efter. Det er absolut ikke godt nok. [Kvalitet i behandling]	Godt

✎ 17	Der er behov for forbedring, specielt vedrørende kommunikation mellem patienter, pårørende, afdelingens afsnit imellem og øvrige afdelinger. [Kommunikation og information]	Dårligt
✎ 18	Kunne godt bruge lidt mere information angående fremtidige kontroller osv. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 20	Personalet havde for travlt. Der er simpelthen for få ansatte. Nogle gange skulle man virkelig vente længe. De var søde og venlige, men kunne ikke nå mere. Men når man har så travlt, glemmer man helt naturligt. Inventar var meget nedslidt og nok ikke hygiejnæssigt ok. Træborde, hvor lak er skallet af i flager, hjul der ikke kunne køre, så man hverken kunne trække det til sig eller skubbe det væk og selve pladen hælder så meget, at man risikerer maden i skødet. Drop stativer, der er så slidte, at maling skaller af og rusten jern er frilagt. Meget utætte vinduer. Lå der i storm, og gardiner blæste ind på stuen. I det område mellem de to lag vinduer, så der meget ulækkert ud. Tror det var fugt/skimmelsvamp. Ligeledes i fuger på badeværelset ved bruser. Fem mand på stuen er for meget. [Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale]	Dårligt
✎ 22	Man er ikke velkommen på afdelingen, er nærmest til ulejlighed. [Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
✎ 23	Så godt som alle var søde og hjælpsomme. [Relationer til personale]	Godt
✎ 24	Personalet er søde, men har alt for travlt. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
✎ 25	Hold afdelingen ren. Toilet og bad var til tider møgbeskidte. Man skulle ikke tro, det var et sygehus i 2013 i Danmark. [Fysiske rammer]	Dårligt
ID	Kommentarer - L2	Samlet indtryk
✎ 1	Ved vagtskifte skal der ske bedre overlevering.	Dårligt
✎ 3	[] Hvis vi nu er nok, der gør opmærksom på det, kan det jo være, at det måske kan ændres: Den lov/regel om, at det er ens postnummer der afgør, hvor man skal/må være under akut sygdom, den SKAL laves om.	Virkelig godt
✎ 4	Bedre lægeinformation. Bedre lægekontinuitet (12 læger på [et par] uger!!). Og skarpere diagnosticering og behandling, selvom det er weekendvagt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]	Dårligt
✎ 7	For meget støj. Nedbring besøg. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 8	Afdelingen var som helhed meget hjælpsom. Hvis du stillede et spørgsmål, fandt de svaret til en. Jeg var meget godt tilfreds. [Relationer til personale]	Godt
✎ 9	Rengøringspersonalet var virkelig et frisk pust. De var så søde og humoristiske. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 12	Jeg synes stadig, at jeg har fået foretaget de samme undersøgelser tre til fire gange, hvilket koster systemet utroligt mange penge. Og jeg har alligevel fået mangelfuld besked. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 16	For få toiletter til så mange patienter. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 17	Behandlingsforløbet ville i sin helhed kunne forbedres i høj grad, hvis der var mulighed for at komme på enmandsstue. At være indlagt på flermandsstue øger stress og forhindrer hvile, hvilket kan/vil forringe den generelle helbredstilstand. Rengøringspersonalet bør udvise mere respekt, når en patient undersøges. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Dårligt

- 23 Jeg synes virkelig, at sygeplejerskerne gjorde det godt. Sammenlignet med andre afdelinger, som jeg har været indlagt på, så havde L2 sygeplejerskerne altid lidt ekstra overskud, selvom de det meste af tiden havde meget, meget travlt. Det skal de virkelig have ros for.
[Pleje, Relationer til personale] Virkelig godt
- 24 Ok tilfreds med afdelingen. Der var lang ventetid på hjemtransport efter operationen. Tre timer []. Det er svært med en dement mor.
[Ventetid] Godt
- 25 Jeg lagte mærke til, at sprit flasker (hånd hygiejne) var tomme på to forskellige toiletter.
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- 29 Jeg blev opfordret til at spise, straks jeg måtte, og fik valgmuligheder. Jeg er undervægtig. En følelse af, at de var opmærksomme desangående. Det var trygt.
[Kvalitet i behandling, Pleje] Godt
- 33 God behandling når man kommer til at tale med de rigtige læger, ellers en masse gentagelser uden så meget handling.
[Kvalitet i behandling] Uoplyst
- 35 Jeg ved, at hvis jeg skulle blive syg igen, ville jeg være i rigtig trygge hænder. Den afdeling, som jeg lå på, Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L, L2, har et kanon samarbejde mellem læger og sygeplejerskerne. Kanon personale :-).
[Kontaktperson, Relationer til personale] Virkelig godt
- 36 Mangler en opholdsstue, hvor man kunne indtage sin mad.
[Fysiske rammer] Godt
- 39 Søde ved mig alle sammen. Virkelig godt
- 43 TAK til L2. Virkelig godt
- 44 Man fik ALTID hjælp, f.eks. på toilettet. Virkelig godt
- 47 Havde kontakt efter udskrivning, men fik aldrig en tilbagemelding fra afdelingen. Snakkede med en sekretær og havde fornemmelse af at blive "glemt". :(
[Kvalitet i behandling] Dårligt

ID Kommentarer - GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE**Samlet indtryk**

- 1 Personalet forstod min situation. Var fejlopereret/komplikationer fra et andet hospital. Afdelingen har gjort meget for at afhjælpe mine problemer!
[Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- 2 Ventetiden på undersøgelser, og især svar under udredningen før indlæggelsen, var alt for lang. Specielt forstår jeg ikke, at en sekretær kan være den, der vurderer om et svar kan fremsendes. Da jeg lå på operationsbordet, fik jeg min operation aflyst pga. sygdom, var personalet, som fulgte mig tilbage på afdelingen, virkelig forstående og en god støtte for mig. På operationsstuen og opvågningen fik jeg en fantastisk god og omsorgsfuld behandling. Jeg følte mig virkelig tryk.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid] Godt
- 4 De var meget søde.
[Relationer til personale] Virkelig godt
- 7 Det er vigtigt, at der er en seng/stue klar til en hjerneskadet patient. Det er meget frustrerende at vente fire til fem timer på, at patienten får en "base".
[Ventetid] Godt
- 9 Narkosen, læge, ophold og opvågning var helt i top, specielt læge NN []. Der blev lagt den rette strategi med henblik på f.eks. smertebehandling, men det blev desværre overhovedet ikke fulgt op på afdelingen. Minus basis smertebehandling for nyopererede patienter!!
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Uoplyst
- 10 Det hele afhænger af, om det er en hoven sygeplejerske eller en, man kan tale med. Der er Godt

	meget stor forskel på det. [Relationer til personale]	
	15 Min kontaktperson var meget hjælpsom med hensyn til valg af mad. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Virkelig godt
	16 Jeg var overrasket over den megen kontrol. Nærvær af plejer hele natten. Meget opmærksomhed og nærvær fra personalet. [Pleje]	Godt
	17 Dårlige arbejdsforhold for personalet udløser et kaos.	Godt
	18 Jeg var nervøs ved at skulle hjem til en weekend. Er alene, får mad leveret udefra, og den var afbestilt, da jeg jo ikke vidste, hvor længe jeg skulle være væk. Men personalet forstod mit dilemma og sendte mig hjem med rigeligt mad og kærlige ord. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
	19 Det vil være dejligt, hvis man havde én kontaktsygeplejerske og én kontaktlæge. Det vil give en større tryghed i stedet for fem af hver. De vil ikke have det indgående kendskab til mig som en enkelt. [Kontaktperson]	Virkelig godt
	21 Generelt for meget støj og uro på afdelingen. Kunne dog afhjælpes, hvis døren til patientstuen blev lukket. Den stod konsekvent åben. Underligt, at sengetøjet ikke bliver skiftet, når man er indlagt i fire dage. Mange fagligt kompetente sygeplejersker i afdelingen, men social- og sundhedsassistenter får tildelt for stort ansvar. Kompetent lægefaglig behandling. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Uoplyst
	23 Ja, de ville mig det bedste og [gav mig] smertestillede, forklarede og rådgav mig om, at jeg ikke skulle lade være at trække i snoren, fordi jeg ikke ville forstyrre dem, for de var der jo for mig. Dette lærte jeg meget af :-). Og fik det derfor bedre smertebehandlingsmæssigt (TAK). [Kvalitet i behandling]	Dårligt
	24 De skal blive bedre til at kommunikere med hinanden om patienten og informere korrekt. Tale så man kan forstå det. [Kommunikation og information]	Dårligt
	29 Kun indlagt én dag.	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 afdelingsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling². Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

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

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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

