

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T

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.....	102
	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:	376
Besvarelser fra afdelingens patienter:	274
Afdelingens svarprocent:	73%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarkategorier, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

Husk kommentarsamlingen

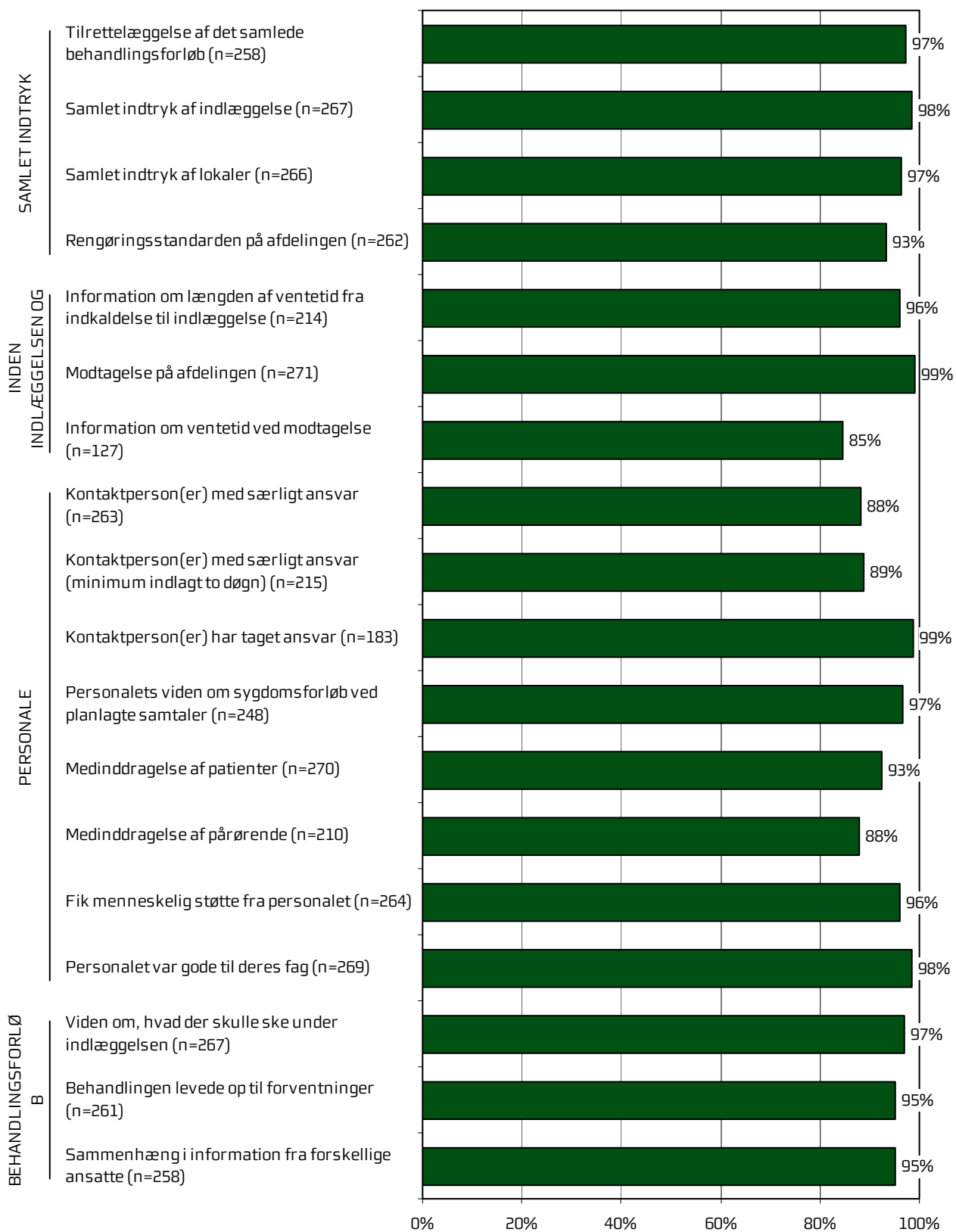
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

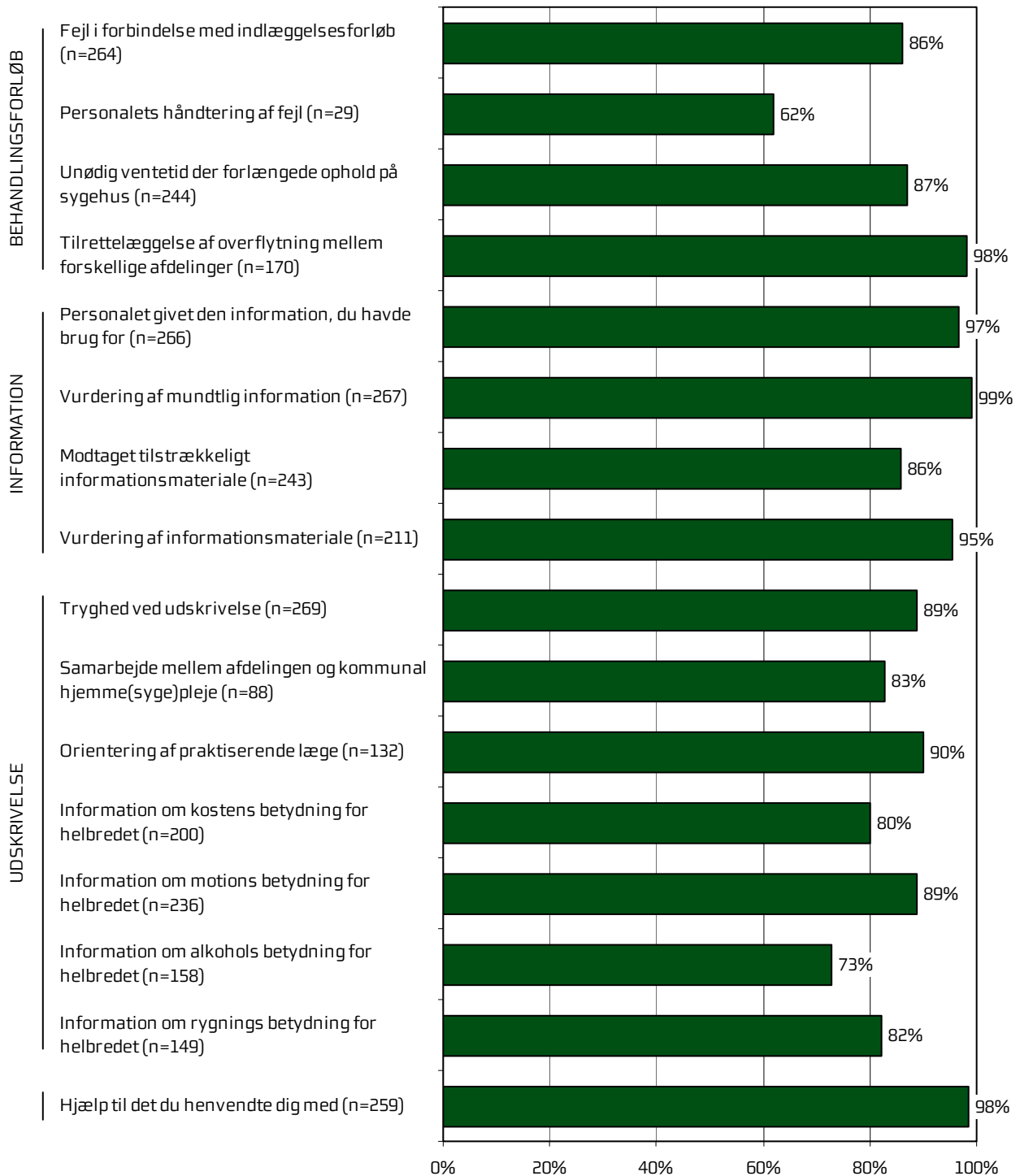
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 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: Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T

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

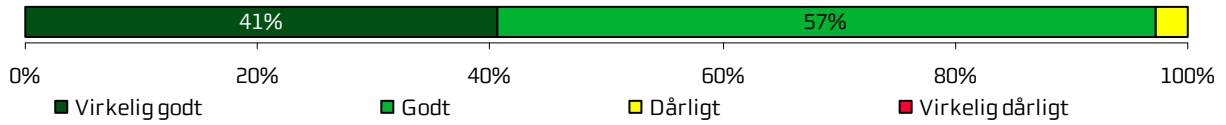
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

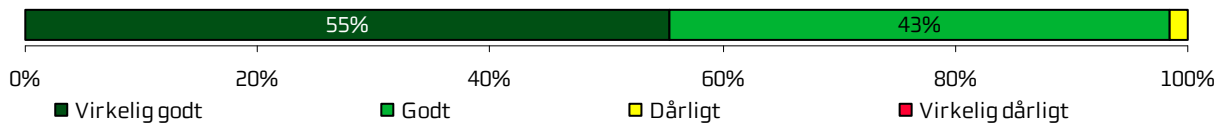
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=258)



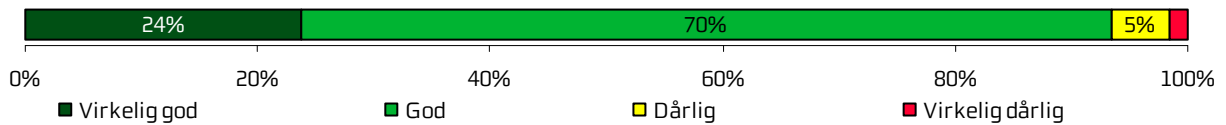
Samlet indtryk af indlæggelse (n=267)



Samlet indtryk af lokaler (n=266)



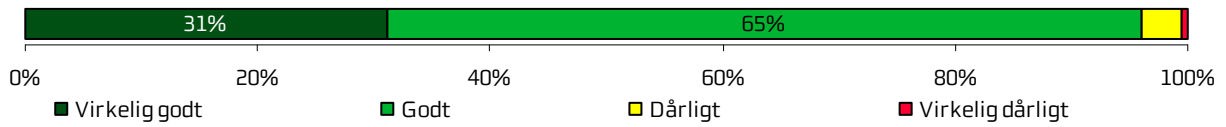
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=262)



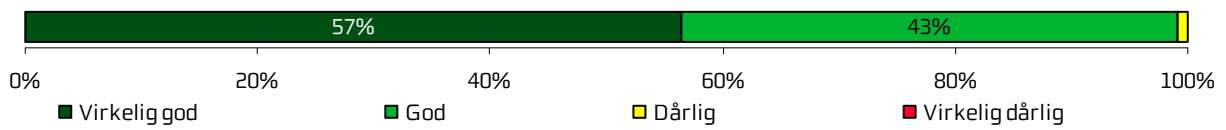
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	98 %	97 %	99 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98 %	98 %	99 %	99 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	97 %	98 %	97 %	97 %	75 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	93 %	91 %	94 %	97 % *	84 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

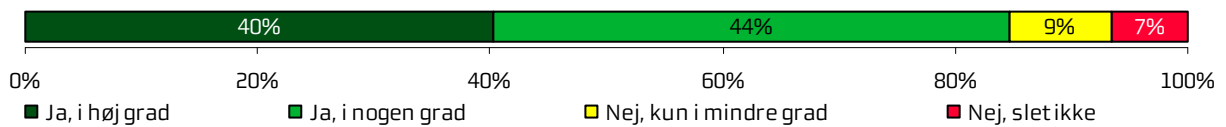
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=214)



Modtagelse på afdelingen (n=271)



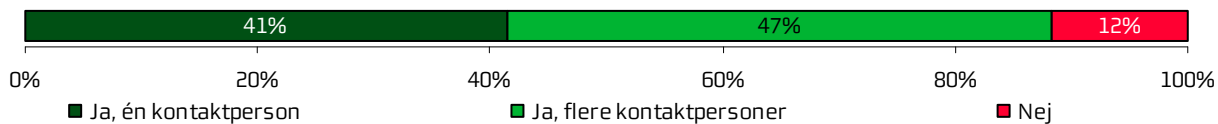
Information om ventetid ved modtagelse (n=127)



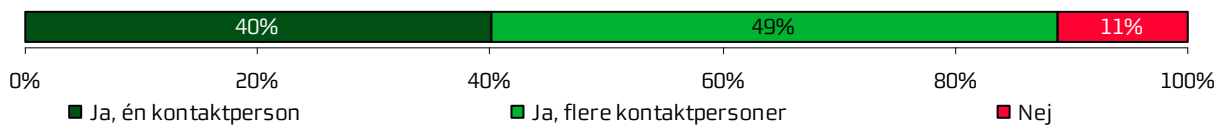
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	96 %	95 %	94 %	100 % *	84 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99 %	99 %	100 %	99 %	92 % *	96 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	85 %	87 %	87 %	85 %	54 % *	73 % *

Personale

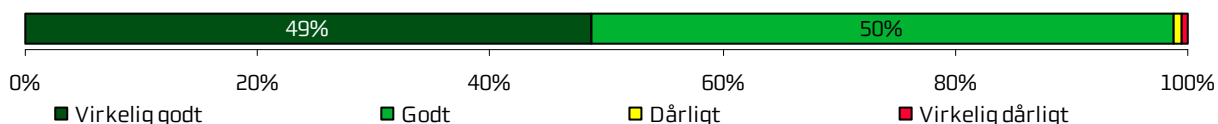
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=263)



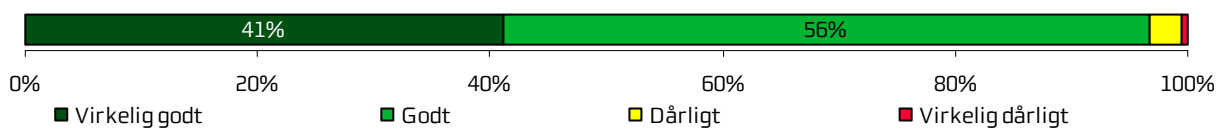
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=215)



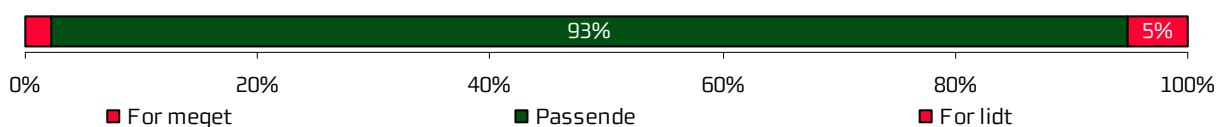
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=183)



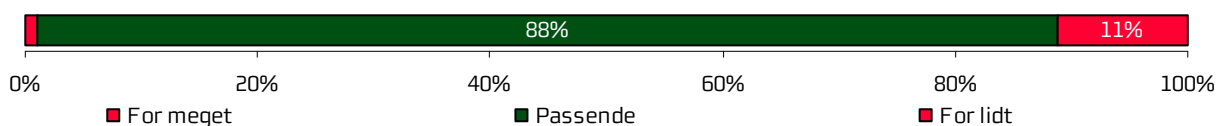
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=248)



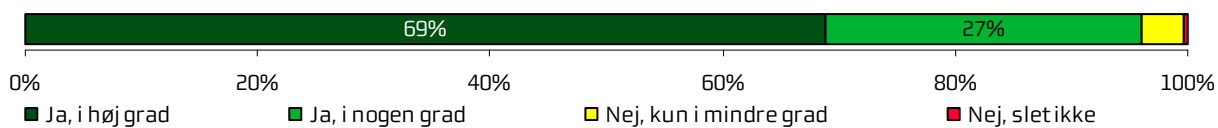
Medinddragelse af patienter (n=270)



Medinddragelse af pårørende (n=210)



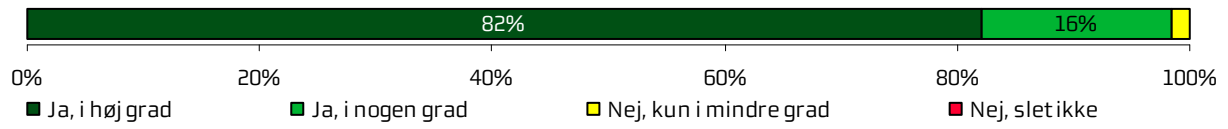
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=264)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	88 %	84 %	85 %	95 % *	71 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	89 %	84 %	86 %	95 % *	68 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	98 %	100 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	95 %	96 %	99 %	88 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93 %	92 %	91 %	96 %	85 % *	90 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	88 %	89 %	95 % *	80 %	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	96 %	96 %	95 %	98 %	88 % *	94 % *

Personale (fortsat)

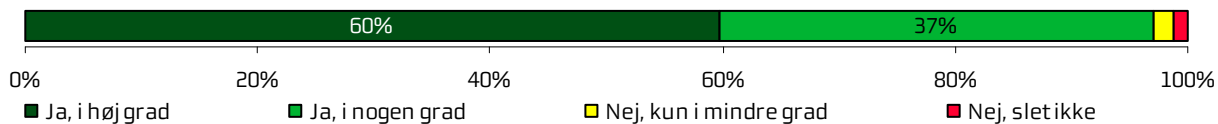
Personalet var gode til deres fag (n=269)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	98 %	100 % *	94 % *	97 % *

Behandlingsforløb

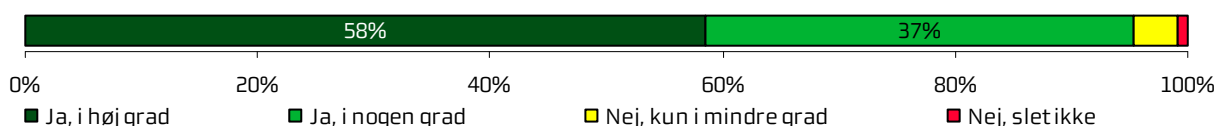
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=267)



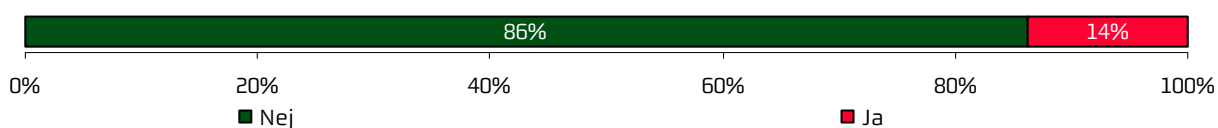
Behandlingen levede op til forventninger (n=261)



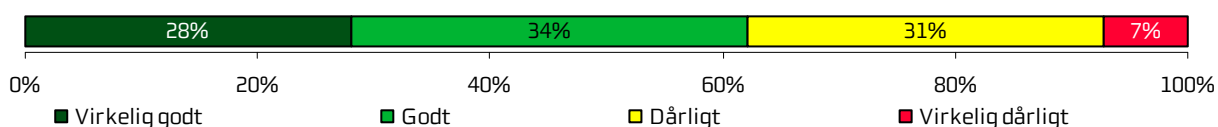
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=258)



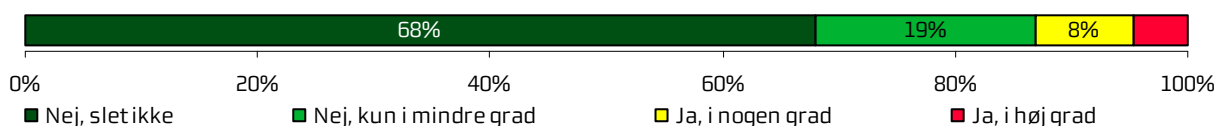
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=264)



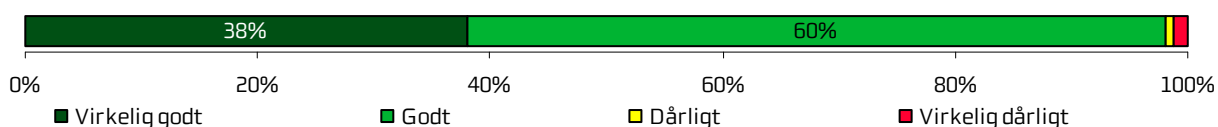
Personalets håndtering af fejl (n=29)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=244)



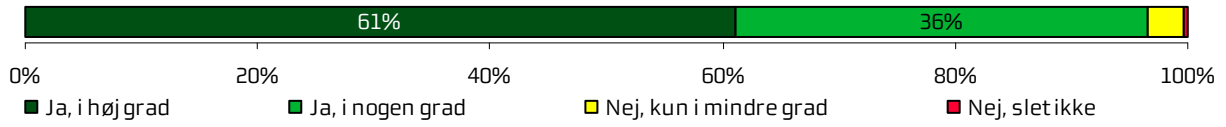
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=170)



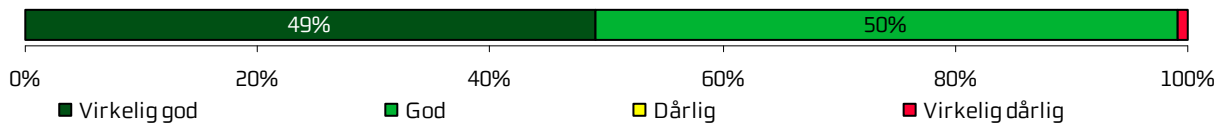
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	97 %	97 %	97 %	98 %	76 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	94 %	94 %	98 %	85 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	95 %	94 %	94 %	97 %	83 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	86 %	86 %	87 %	95 % *	81 %	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	71 %	85 %	88 % *	59 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	87 %	90 %	89 %	95 % *	74 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	98 %	96 %	98 %	100 %	88 % *	94 % *

Information

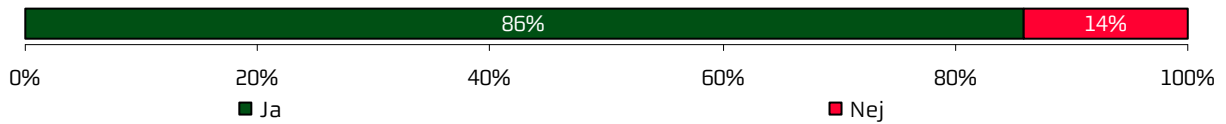
Personalet givet den information, du havde brug for (n=266)



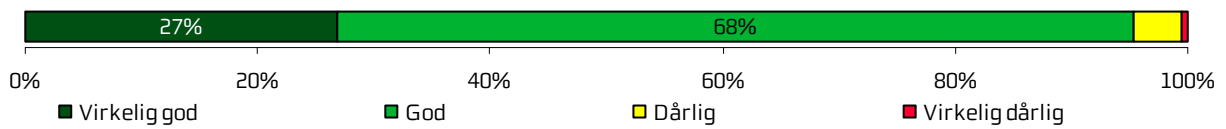
Vurdering af mundtlig information (n=267)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=243)



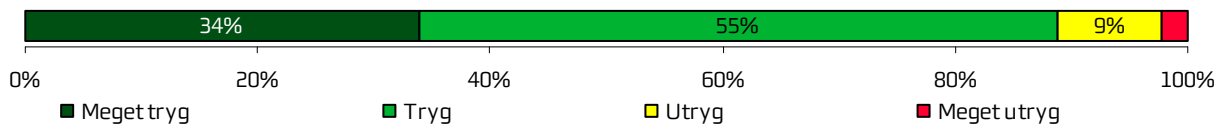
Vurdering af informationsmateriale (n=211)



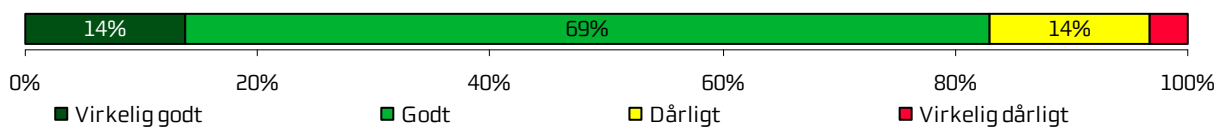
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	97 %	95 %	95 %	99 % *	87 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	99 %	95 % *	96 % *	99 %	89 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	86 %	-	-	90 %	64 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	95 %	-	-	99 % *	85 % *	93 % *

Udskrivelse

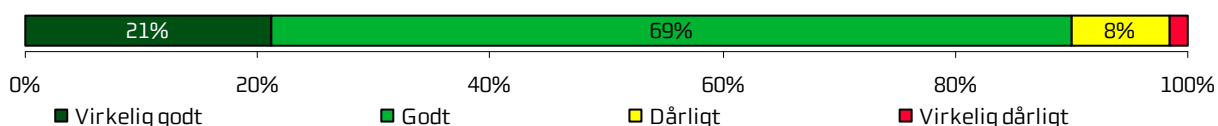
Tryghed ved udskrivelse (n=269)



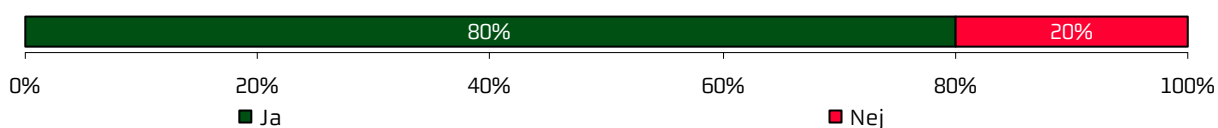
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=88)



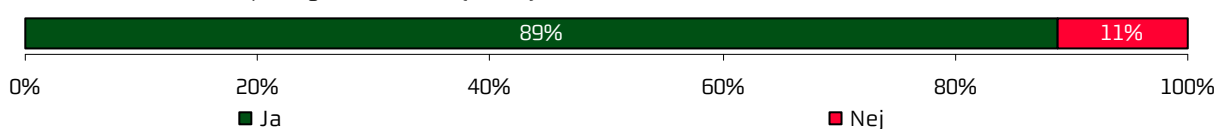
Orientering af praktiserende læge (n=132)



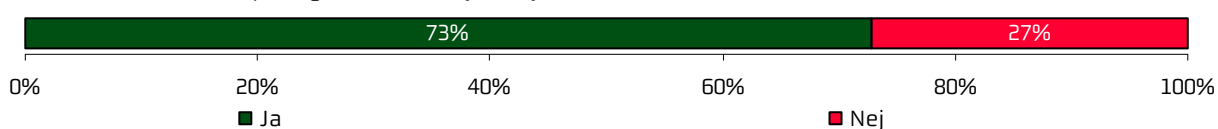
Information om kostens betydning for helbredet (n=200)



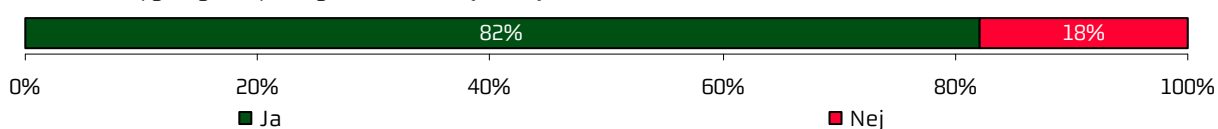
Information om motions betydning for helbredet (n=236)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=158)



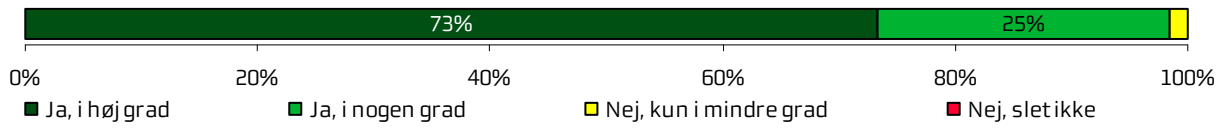
Information om rygningens betydning for helbredet (n=149)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	89 %	85 %	89 %	96 % *	81 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	83 %	84 %	83 %	95 % *	80 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	90 %	89 %	90 %	95 %	74 % *	88 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	80 %	-	-	88 % *	56 % *	69 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	89 %	-	-	86 %	62 % *	73 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	73 %	-	-	82 % *	45 % *	65 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	82 %	-	-	88 %	47 % *	70 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=259)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	98 %	97 %	97 %	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"/>
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"/>
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<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"/>
d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred?		<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) 73 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 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	73%	100%
Køn		
Mand	73%	72%
Kvinde	27%	28%
Aldersgruppe		
Under 20 år	12%	12%
20-39 år	4%	8%
40-59 år	16%	19%
60-79 år	57%	52%
80 år eller derover	10%	9%

I Region Midtjylland gælder det for indlagte patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. 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		274		100%
Køn				
Mand		200		73%
Kvinde		74		27%
Aldersgruppe				
Under 20 år		32		12%
20-39 år		12		4%
40-59 år		45		16%
60-79 år		157		57%
80 år eller derover		28		10%
Skema udfyldt af				
Patienten		246		95%
Pårørende		14		5%
Modersmål				
Dansk		253		95%
Ikke dansk		13		5%
Indlæggelsesform				
Akut		39		14%
Planlagt		235		86%
Afsnitsnavn				
T4		86		31%
T3		108		39%
T2		62		23%
T-FÆLLES		18		7%

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	41	57	3	0	258	9
Køn						
Mand	46	52	2	0	192	5
Kvinde	24	71	5	0	66	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	57	43	0	0	30	0
20-39 år	28	63	9	0	11	0
40-59 år	42	56	2	0	44	1
60-79 år	38	59	3	0	147	8
80 år eller derover	39	61	0	0	26	0
Skema udfyldt af						
Patienten	41	56	2	0	237	7
Pårørende	47	44	9	0	11	1
Modersmål						
Dansk	42	55	3	0	241	9
Ikke dansk	16	84	0	0	13	0
Indlæggelsesform						
Akut	26	72	3	0	34	3
Planlagt	43	54	3	0	224	6
Afsnitsnavn						
T4	43	54	4	0	80	5
T3	40	57	3	0	100	3
T2	42	56	2	0	62	0
T-FÆLLES	31	69	0	0	16	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	55	43	2	0	267
Køn					
Mand	60	39	1	0	198
Kvinde	42	54	5	0	69
Aldersgruppe					
Under 20 år	67	33	0	0	30
20-39 år	28	63	9	0	11
40-59 år	58	42	0	0	45
60-79 år	56	42	1	0	154
80 år eller derover	45	51	4	0	27
Skema udfyldt af					
Patienten	56	43	1	0	244
Pårørende	51	40	9	0	12
Modersmål					
Dansk	57	41	2	0	249
Ikke dansk	31	69	0	0	13
Indlæggelsesform					
Akut	42	58	0	0	37
Planlagt	57	41	2	0	230
Afsnitsnavn					
T4	56	44	0	0	85
T3	52	46	2	0	103
T2	60	39	2	0	62
T-FÆLLES	53	41	6	0	17

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	61	3	0	266
Køn					
Mand	40	58	3	0	196
Kvinde	23	71	5	2	70
Aldersgruppe					
Under 20 år	36	61	3	0	31
20-39 år	0	92	0	8	12
40-59 år	34	61	5	0	45
60-79 år	40	58	3	0	152
80 år eller derover	31	65	4	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	34	62	3	0	243
Pårørende	39	61	0	0	13
Modersmål					
Dansk	35	62	3	0	249
Ikke dansk	47	53	0	0	13
Indlæggelsesform					
Akut	31	63	6	0	36
Planlagt	36	61	3	0	230
Afsnitsnavn					
T4	53	46	1	0	85
T3	22	74	4	0	104
T2	38	57	3	2	60
T-FÆLLES	35	59	6	0	17

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	24	70	5	2	262
Køn					
Mand	26	68	5	2	195
Kvinde	17	76	6	2	67
Aldersgruppe					
Under 20 år	23	74	3	0	31
20-39 år	33	51	0	17	12
40-59 år	28	65	5	2	43
60-79 år	23	71	5	1	150
80 år eller derover	21	71	8	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	23	71	5	1	239
Pårørende	24	60	8	8	13
Modersmål					
Dansk	23	70	5	1	245
Ikke dansk	39	53	0	8	13
Indlæggelsesform					
Akut	33	56	8	3	36
Planlagt	22	72	4	1	226
Afsnitsnavn					
T4	27	68	4	1	82
T3	19	75	6	0	103
T2	23	67	5	5	60
T-FÆLLES	41	53	6	0	17

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	31	65	3	1	214	10	39
Køn							
Mand	34	62	3	1	158	7	26
Kvinde	23	73	4	0	56	3	13
Aldersgruppe							
Under 20 år	16	74	10	0	31	0	0
20-39 år	11	78	0	11	9	0	2
40-59 år	28	67	6	0	36	1	6
60-79 år	38	61	1	0	117	8	25
80 år eller derover	34	61	5	0	21	1	6
Skema udfyldt af							
Patienten	31	65	3	1	196	8	33
Pårørende	26	74	0	0	8	1	3
Modersmål							
Dansk	33	63	4	1	198	9	35
Ikke dansk	18	82	0	0	11	1	1
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	39
Planlagt	31	65	3	1	214	10	0
Afsnitsnavn							
T4	33	65	1	0	72	2	12
T3	30	64	4	1	90	2	13
T2	30	65	5	0	43	4	9
T-FÆLLES	33	67	0	0	9	2	5

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	57	43	1	0	271
Køn					
Mand	62	38	0	0	199
Kvinde	42	55	3	0	72
Aldersgruppe					
Under 20 år	34	66	0	0	32
20-39 år	50	42	8	0	12
40-59 år	64	36	0	0	45
60-79 år	60	39	1	0	154
80 år eller derover	54	46	0	0	28
Skema udfyldt af					
Patienten	56	43	1	0	244
Pårørende	56	44	0	0	14
Modersmål					
Dansk	58	41	1	0	251
Ikke dansk	46	54	0	0	13
Indlæggelsesform					
Akut	56	44	0	0	37
Planlagt	57	42	1	0	234
Afsnitsnavn					
T4	67	33	0	0	85
T3	45	54	1	0	108
T2	61	38	2	0	61
T-FÆLLES	71	29	0	0	17

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	40	44	9	7	127	11
Køn						
Mand	44	39	9	7	98	10
Kvinde	27	62	7	4	29	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	38	38	21	3	29	0
20-39 år	14	72	0	14	7	0
40-59 år	23	77	0	0	21	1
60-79 år	49	36	8	7	61	9
80 år eller derover	56	20	0	24	9	1
Skema udfyldt af						
Patienten	42	43	10	6	114	9
Pårørende	17	49	0	34	6	1
Modersmål						
Dansk	41	44	9	6	113	11
Ikke dansk	36	46	8	9	11	0
Indlæggelsesform						
Akut	36	24	0	40	8	3
Planlagt	41	46	9	4	119	8
Afsnitsnavn						
T4	54	39	7	0	28	4
T3	33	48	9	9	64	4
T2	41	45	7	7	29	1
T-FÆLLES	67	17	17	0	6	2

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	41	47	12	263
Køn				
Mand	42	46	11	195
Kvinde	38	49	13	68
Aldersgruppe				
Under 20 år	28	50	22	32
20-39 år	17	66	17	12
40-59 år	40	53	7	45
60-79 år	47	43	9	146
80 år eller derover	40	43	16	28
Skema udfyldt af				
Patienten	42	47	12	236
Pårørende	28	59	12	14
Modersmål				
Dansk	41	47	11	243
Ikke dansk	45	48	7	13
Indlæggelsesform				
Akut	43	45	12	34
Planlagt	41	47	12	229
Afsnitsnavn				
T4	40	45	15	82
T3	38	50	12	104
T2	45	45	10	60
T-FÆLLES	53	41	6	17

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	40	49	11	215
Køn				
Mand	40	48	12	166
Kvinde	41	51	8	49
Aldersgruppe				
Under 20 år	30	50	20	30
20-39 år	21	69	10	10
40-59 år	35	57	8	38
60-79 år	46	44	10	119
80 år eller derover	40	50	10	18
Skema udfyldt af				
Patienten	40	49	11	193
Pårørende	31	61	8	10
Modersmål				
Dansk	40	49	11	196
Ikke dansk	45	48	7	13
Indlæggelsesform				
Akut	38	47	15	28
Planlagt	40	49	11	187
Afsnitsnavn				
T4	36	52	12	58
T3	38	50	12	82
T2	43	47	10	58
T-FÆLLES	53	41	6	17

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	49	50	1	1	183	5
Køn						
Mand	51	48	1	0	141	3
Kvinde	41	57	0	3	42	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	59	41	0	0	22	1
20-39 år	64	36	0	0	8	1
40-59 år	49	51	0	0	34	0
60-79 år	45	53	1	1	104	2
80 år eller derover	47	53	0	0	15	1
Skema udfyldt af						
Patienten	50	49	0	1	166	3
Pårørende	57	29	14	0	7	1
Modersmål						
Dansk	51	48	1	1	166	5
Ikke dansk	33	67	0	0	12	0
Indlæggelsesform						
Akut	37	63	0	0	24	0
Planlagt	51	48	1	1	159	5
Afsnitsnavn						
T4	47	53	0	0	49	1
T3	50	47	1	1	68	2
T2	52	48	0	0	50	2
T-FÆLLES	38	63	0	0	16	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	41	56	3	0	248	24
Køn						
Mand	46	53	2	0	183	16
Kvinde	29	64	6	2	65	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	48	45	3	3	31	1
20-39 år	64	25	11	0	8	4
40-59 år	37	61	2	0	44	1
60-79 år	40	57	3	0	140	15
80 år eller derover	41	59	0	0	25	3
Skema udfyldt af						
Patienten	42	56	3	0	223	22
Pårørende	51	40	9	0	12	2
Modersmål						
Dansk	42	55	3	0	229	23
Ikke dansk	46	54	0	0	13	0
Indlæggelsesform						
Akut	30	68	3	0	33	5
Planlagt	43	54	3	0	215	19
Afsnitsnavn						
T4	42	56	3	0	79	7
T3	45	50	4	1	98	10
T2	39	60	2	0	57	4
T-FÆLLES	21	79	0	0	14	3

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	93	5	270
Køn				
Mand	3	94	4	198
Kvinde	1	89	10	72
Aldersgruppe				
Under 20 år	6	91	3	32
20-39 år	0	92	8	12
40-59 år	2	93	5	45
60-79 år	2	92	7	154
80 år eller derover	0	100	0	27
Skema udfyldt af				
Patienten	3	92	5	243
Pårørende	0	86	14	14
Modersmål				
Dansk	1	94	5	251
Ikke dansk	24	68	8	13
Indlæggelsesform				
Akut	0	100	0	38
Planlagt	3	91	6	232
Afsnitsnavn				
T4	1	94	5	84
T3	2	92	7	107
T2	3	92	5	62
T-FÆLLES	6	94	0	17

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	88	11	210	59
Køn					
Mand	1	89	10	162	36
Kvinde	2	83	15	48	23
Aldersgruppe					
Under 20 år	3	93	3	29	3
20-39 år	0	75	25	8	4
40-59 år	3	82	15	34	11
60-79 år	0	87	13	118	36
80 år eller derover	0	100	0	21	5
Skema udfyldt af					
Patienten	1	88	11	185	57
Pårørende	0	84	16	13	1
Modersmål					
Dansk	0	89	11	194	56
Ikke dansk	17	57	26	12	1
Indlæggelsesform					
Akut	0	87	13	32	6
Planlagt	1	88	11	178	53
Afsnitsnavn					
T4	0	94	6	52	32
T3	1	84	15	89	17
T2	0	91	9	54	8
T-FÆLLES	7	80	13	15	2

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	69	27	4	0	264	8
Køn						
Mand	71	27	2	0	192	7
Kvinde	64	27	8	1	72	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	67	23	7	3	30	2
20-39 år	47	44	9	0	11	1
40-59 år	70	27	2	0	45	0
60-79 år	69	28	3	0	150	5
80 år eller derover	78	18	4	0	28	0
Skema udfyldt af						
Patienten	70	27	3	0	238	8
Pårørende	61	31	8	0	13	0
Modersmål						
Dansk	70	27	3	0	244	8
Ikke dansk	53	39	8	0	13	0
Indlæggelsesform						
Akut	64	36	0	0	37	1
Planlagt	70	26	4	0	227	7
Afsnitsnavn						
T4	76	23	1	0	84	2
T3	62	32	5	1	103	4
T2	72	27	2	0	60	2
T-FÆLLES	71	18	12	0	17	0

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	82	16	2	0	269	2
Køn						
Mand	86	14	1	0	198	0
Kvinde	71	25	4	0	71	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	77	19	3	0	31	0
20-39 år	59	41	0	0	12	0
40-59 år	79	21	0	0	45	0
60-79 år	84	14	2	0	153	2
80 år eller derover	90	10	0	0	28	0
Skema udfyldt af						
Patienten	82	17	1	0	243	2
Pårørende	84	8	8	0	13	0
Modersmål						
Dansk	83	16	1	0	249	2
Ikke dansk	77	23	0	0	13	0
Indlæggelsesform						
Akut	84	16	0	0	38	0
Planlagt	82	16	2	0	231	2
Afsnitsnavn						
T4	83	17	0	0	84	2
T3	78	19	3	0	106	0
T2	85	15	0	0	62	0
T-FÆLLES	88	6	6	0	17	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	37	2	1	267	3
Køn						
Mand	62	35	2	1	194	3
Kvinde	53	43	2	1	73	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	50	44	3	3	32	0
20-39 år	51	42	7	0	12	0
40-59 år	58	42	0	0	45	0
60-79 år	62	35	2	1	151	3
80 år eller derover	68	32	0	0	27	0
Skema udfyldt af						
Patienten	61	37	2	0	243	2
Pårørende	47	45	0	8	13	0
Modersmål						
Dansk	61	36	2	1	249	3
Ikke dansk	45	55	0	0	13	0
Indlæggelsesform						
Akut	47	45	8	0	36	2
Planlagt	62	36	1	1	231	1
Afsnitsnavn						
T4	65	31	4	0	83	2
T3	61	35	2	2	105	1
T2	53	45	0	2	62	0
T-FÆLLES	53	47	0	0	17	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	73	22	3	1	261	9
Køn						
Mand	74	21	3	1	192	5
Kvinde	70	25	4	1	69	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	81	16	3	0	32	0
20-39 år	59	25	9	7	12	0
40-59 år	67	31	2	0	43	2
60-79 år	72	22	4	2	148	6
80 år eller derover	82	18	0	0	26	1
Skema udfyldt af						
Patienten	74	21	4	1	236	9
Pårørende	64	28	0	8	13	0
Modersmål						
Dansk	73	22	3	2	243	9
Ikke dansk	84	16	0	0	13	0
Indlæggelsesform						
Akut	68	27	3	2	37	1
Planlagt	74	21	4	1	224	8
Afsnitsnavn						
T4	69	24	4	4	80	5
T3	73	21	5	1	103	3
T2	77	21	2	0	61	1
T-FÆLLES	76	24	0	0	17	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	37	4	1	258	10
Køn						
Mand	62	35	2	1	192	6
Kvinde	49	42	9	0	66	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	58	35	6	0	31	1
20-39 år	34	42	24	0	12	0
40-59 år	56	42	2	0	45	0
60-79 år	61	35	3	1	145	7
80 år eller derover	61	39	0	0	25	2
Skema udfyldt af						
Patienten	60	36	3	0	232	10
Pårørende	48	36	8	8	13	0
Modersmål						
Dansk	59	36	4	1	239	10
Ikke dansk	52	48	0	0	13	0
Indlæggelsesform						
Akut	52	42	2	3	36	2
Planlagt	59	36	4	0	222	8
Afsnitsnavn						
T4	68	28	4	0	78	4
T3	56	38	4	2	102	5
T2	54	43	3	0	61	1
T-FÆLLES	53	41	6	0	17	0

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	264
Køn			
Mand	85	15	198
Kvinde	90	10	66
Aldersgruppe			
Under 20 år	72	28	32
20-39 år	65	35	11
40-59 år	91	9	44
60-79 år	89	11	151
80 år eller derover	92	8	26
Skema udfyldt af			
Patienten	89	11	239
Pårørende	69	31	13
Modersmål			
Dansk	87	13	245
Ikke dansk	84	16	13
Indlæggelsesform			
Akut	95	5	37
Planlagt	85	15	227
Afsnitsnavn			
T4	89	11	83
T3	83	17	103
T2	89	11	62
T-FÆLLES	88	13	16

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	28	34	31	7	29	4
Køn						
Mand	29	41	25	4	24	3
Kvinde	22	0	57	22	5	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	14	29	43	14	7	2
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	29	42	21	8	14	2
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	31	43	25	0	23	3
Pårørende	-	-	-	-	2	1
Modersmål						
Dansk	29	31	36	4	25	4
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	0
Planlagt	26	36	30	8	27	4
Afsnitsnavn						
T4	14	43	43	0	7	1
T3	21	36	29	14	14	3
T2	67	0	33	0	6	0
T-FÆLLES	-	-	-	-	2	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	68	19	8	5	244	16
Køn						
Mand	67	20	9	4	180	12
Kvinde	69	18	8	5	64	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	57	27	13	3	30	1
20-39 år	54	19	9	18	11	1
40-59 år	74	16	7	2	43	2
60-79 år	68	19	8	4	135	12
80 år eller derover	75	16	4	4	25	0
Skema udfyldt af						
Patienten	71	19	7	4	222	14
Pårørende	32	25	26	17	12	1
Modersmål						
Dansk	69	19	8	4	226	16
Ikke dansk	54	15	23	8	13	0
Indlæggelsesform						
Akut	75	15	6	3	32	4
Planlagt	67	20	9	5	212	12
Afsnitsnavn						
T4	78	16	4	3	76	6
T3	61	20	13	6	95	5
T2	69	24	2	5	59	2
T-FÆLLES	64	7	29	0	14	3

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	38	60	1	1	170	5	82
Køn							
Mand	38	60	1	1	130	4	58
Kvinde	37	60	0	3	40	1	24
Aldersgruppe							
Under 20 år	43	57	0	0	21	1	9
20-39 år	59	41	0	0	10	1	1
40-59 år	22	78	0	0	28	1	16
60-79 år	39	58	1	2	96	2	48
80 år eller derover	41	59	0	0	15	0	8
Skema udfyldt af							
Patienten	40	59	1	1	154	5	74
Pårørende	23	66	0	12	9	0	4
Modersmål							
Dansk	38	60	1	1	155	5	80
Ikke dansk	43	57	0	0	12	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	32	68	0	0	28	1	7
Planlagt	39	59	1	1	142	4	75
Afsnitsnavn							
T4	30	70	0	0	47	1	32
T3	43	54	0	3	61	2	36
T2	40	60	0	0	48	2	11
T-FÆLLES	36	57	7	0	14	0	3

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	61	36	3	0	266
Køn					
Mand	62	36	3	0	195
Kvinde	60	35	4	2	71
Aldersgruppe					
Under 20 år	62	34	0	3	32
20-39 år	37	63	0	0	11
40-59 år	59	41	0	0	45
60-79 år	60	35	5	0	153
80 år eller derover	81	19	0	0	25
Skema udfyldt af					
Patienten	63	35	2	0	242
Pårørende	55	31	15	0	13
Modersmål					
Dansk	61	36	3	0	249
Ikke dansk	68	32	0	0	13
Indlæggelsesform					
Akut	57	40	3	0	36
Planlagt	62	35	3	0	230
Afsnitsnavn					
T4	71	25	4	0	84
T3	53	42	4	1	103
T2	63	35	2	0	62
T-FÆLLES	59	41	0	0	17

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	49	50	0	1	267
Køn					
Mand	52	48	0	1	198
Kvinde	41	58	0	2	69
Aldersgruppe					
Under 20 år	55	42	0	3	31
20-39 år	50	50	0	0	10
40-59 år	46	54	0	0	45
60-79 år	48	52	0	1	154
80 år eller derover	54	46	0	0	27
Skema udfyldt af					
Patienten	50	50	0	0	243
Pårørende	52	39	0	9	12
Modersmål					
Dansk	50	49	0	0	248
Ikke dansk	47	53	0	0	13
Indlæggelsesform					
Akut	43	57	0	0	36
Planlagt	50	49	0	1	231
Afsnitsnavn					
T4	51	49	0	0	84
T3	49	50	0	2	105
T2	51	49	0	0	61
T-FÆLLES	35	65	0	0	17

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	86	14	243	20
Køn				
Mand	88	12	182	13
Kvinde	79	21	61	7
Aldersgruppe				
Under 20 år	94	6	31	1
20-39 år	62	38	10	2
40-59 år	89	11	38	4
60-79 år	83	17	141	12
80 år eller derover	95	5	23	1
Skema udfyldt af				
Patienten	86	14	220	20
Pårørende	78	22	13	0
Modersmål				
Dansk	87	13	227	20
Ikke dansk	65	35	12	0
Indlæggelsesform				
Akut	86	14	28	9
Planlagt	86	14	215	11
Afsnitsnavn				
T4	82	18	76	5
T3	86	14	95	9
T2	90	10	59	2
T-FÆLLES	85	15	13	4

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	27	68	4	1	211	15
Køn						
Mand	28	67	5	1	164	10
Kvinde	24	74	2	0	47	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	31	69	0	0	29	0
20-39 år	34	55	11	0	9	0
40-59 år	20	74	6	0	35	1
60-79 år	27	67	5	1	118	13
80 år eller derover	26	74	0	0	20	1
Skema udfyldt af						
Patienten	27	69	4	0	191	13
Pårørende	19	63	9	9	11	2
Modersmål						
Dansk	28	68	4	1	199	14
Ikke dansk	10	79	10	0	10	1
Indlæggelsesform						
Akut	10	81	9	0	22	2
Planlagt	29	67	4	1	189	13
Afsnitsnavn						
T4	21	72	7	0	61	10
T3	34	61	4	1	82	4
T2	27	71	2	0	56	0
T-FÆLLES	0	92	8	0	12	1

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	55	9	2	269
Køn					
Mand	39	53	7	2	199
Kvinde	20	61	15	5	70
Aldersgruppe					
Under 20 år	37	53	6	3	32
20-39 år	25	58	17	0	12
40-59 år	36	57	4	2	45
60-79 år	34	55	9	2	153
80 år eller derover	29	48	18	4	27
Skema udfyldt af					
Patienten	35	55	8	1	244
Pårørende	24	61	7	8	13
Modersmål					
Dansk	35	53	10	2	250
Ikke dansk	23	77	0	0	13
Indlæggelsesform					
Akut	24	71	5	0	37
Planlagt	36	52	10	3	232
Afsnitsnavn					
T4	31	58	9	1	86
T3	31	54	13	3	104
T2	44	52	2	3	62
T-FÆLLES	29	59	12	0	17

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	14	69	14	3	88	19
Køn						
Mand	19	66	13	1	63	16
Kvinde	0	76	16	8	25	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	23	62	15	0	13	2
20-39 år	0	60	20	20	5	0
40-59 år	14	46	41	0	8	4
60-79 år	14	75	8	4	50	11
80 år eller derover	9	74	17	0	12	2
Skema udfyldt af						
Patienten	14	70	13	2	78	15
Pårørende	0	72	15	13	7	2
Modersmål						
Dansk	14	71	11	4	80	19
Ikke dansk	15	40	44	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	6	88	7	0	16	1
Planlagt	16	65	15	4	72	18
Afsnitsnavn						
T4	11	75	7	7	28	7
T3	17	70	13	0	30	7
T2	13	67	17	4	24	3
T-FÆLLES	17	50	33	0	6	2

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	69	8	2	132	128
Køn						
Mand	21	68	10	1	99	94
Kvinde	21	72	3	3	33	34
Aldersgruppe						
Under 20 år	20	60	10	10	10	20
20-39 år	0	85	15	0	7	5
40-59 år	15	65	20	0	20	25
60-79 år	26	67	5	1	76	72
80 år eller derover	16	78	6	0	19	6
Skema udfyldt af						
Patienten	22	69	8	1	123	114
Pårørende	0	100	0	0	5	7
Modersmål						
Dansk	22	69	8	1	122	121
Ikke dansk	12	77	11	0	9	4
Indlæggelsesform						
Akut	15	79	6	0	19	18
Planlagt	22	67	9	2	113	110
Afsnitsnavn						
T4	22	70	9	0	46	38
T3	22	66	7	5	41	59
T2	19	72	8	0	36	23
T-FÆLLES	22	67	11	0	9	8

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	80	20	200	60
Køn				
Mand	81	19	155	38
Kvinde	76	24	45	22
Aldersgruppe				
Under 20 år	69	31	13	19
20-39 år	51	49	8	4
40-59 år	78	22	38	7
60-79 år	84	16	123	25
80 år eller derover	80	20	18	5
Skema udfyldt af				
Patienten	80	20	186	51
Pårørende	58	42	7	5
Modersmål				
Dansk	80	20	188	56
Ikke dansk	90	10	10	3
Indlæggelsesform				
Akut	85	15	26	9
Planlagt	79	21	174	51
Afsnitsnavn				
T4	76	24	67	14
T3	72	28	64	37
T2	93	7	55	7
T-FÆLLES	86	14	14	2

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	89	11	236	27
Køn				
Mand	91	9	180	15
Kvinde	82	18	56	12
Aldersgruppe				
Under 20 år	97	3	29	3
20-39 år	79	21	10	2
40-59 år	83	17	41	4
60-79 år	90	10	139	12
80 år eller derover	89	11	17	6
Skema udfyldt af				
Patienten	89	11	213	26
Pårørende	93	7	12	1
Modersmål				
Dansk	90	10	222	25
Ikke dansk	81	19	11	2
Indlæggelsesform				
Akut	87	13	29	6
Planlagt	89	11	207	21
Afsnitsnavn				
T4	82	18	73	9
T3	89	11	88	14
T2	97	3	58	4
T-FÆLLES	88	12	17	0

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	73	27	158	103
Køn				
Mand	75	25	120	73
Kvinde	66	34	38	30
Aldersgruppe				
Under 20 år	44	56	9	23
20-39 år	44	56	7	5
40-59 år	69	31	33	12
60-79 år	81	19	97	52
80 år eller derover	60	40	12	11
Skema udfyldt af				
Patienten	74	26	143	94
Pårørende	56	44	9	4
Modersmål				
Dansk	73	27	148	97
Ikke dansk	75	25	8	5
Indlæggelsesform				
Akut	65	35	17	18
Planlagt	74	26	141	85
Afsnitsnavn				
T4	70	30	57	25
T3	63	37	52	48
T2	86	14	42	20
T-FÆLLES	86	14	7	10

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	82	18	149	114
Køn				
Mand	84	16	113	82
Kvinde	77	23	36	32
Aldersgruppe				
Under 20 år	43	57	7	25
20-39 år	66	34	6	6
40-59 år	79	21	31	14
60-79 år	87	13	95	56
80 år eller derover	81	19	10	13
Skema udfyldt af				
Patienten	84	16	136	103
Pårørende	50	50	8	5
Modersmål				
Dansk	83	17	138	108
Ikke dansk	75	25	8	5
Indlæggelsesform				
Akut	82	18	16	20
Planlagt	82	18	133	94
Afsnitsnavn				
T4	89	11	55	28
T3	70	30	50	52
T2	89	11	38	23
T-FÆLLES	83	17	6	11

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	73	25	2	0	259	8
Køn						
Mand	77	22	1	0	191	6
Kvinde	62	33	4	0	68	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	80	20	0	0	30	0
20-39 år	64	36	0	0	11	0
40-59 år	67	33	0	0	44	1
60-79 år	74	24	2	0	149	6
80 år eller derover	76	20	4	0	25	1
Skema udfyldt af						
Patienten	75	24	1	0	237	7
Pårørende	64	26	9	0	11	1
Modersmål						
Dansk	74	24	2	0	242	8
Ikke dansk	60	40	0	0	13	0
Indlæggelsesform						
Akut	70	30	0	0	34	2
Planlagt	74	24	2	0	225	6
Afsnitsnavn						
T4	83	16	1	0	80	4
T3	70	28	2	0	101	3
T2	70	30	0	0	61	1
T-FÆLLES	65	29	6	0	17	0

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










		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			13
Kommunikation og information			3
Kontaktperson			1
Kvalitet i behandling			19
Pleje			9
Relationer til personale			16
Ventetid			1

HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T

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

ID	Kommentarer - T4	Samlet indtryk
1	Nej.	Godt
2	[] [Jeg fik pludselig store smerter]. Ringer til lægevagten, som [ordinerer medicin], som ikke har nogen virkning. [Senere samme aften] ringer vi igen til lægevagten, som besøgte mig [en time senere], og "vi må se tiden an". [Dagen efter] var jeg ved min læge medbringende en urinprøve []. [Dagen efter] vokser smerterne, og min læge kommer og giver mig en morfinindsprøjtning. Dog uden væsentlig virkning. Næste morgen er det slemt, smerterne er uudholdelige. Min kone ringer til lægevagten [om morgenen]. Lægevagten henviser til egen læge [], og denne ordinerer mig [medicin], men det er uden virkning. Min kone må nu ringe og sige, at "nu går det ikke længere". Lægen tilkalder herefter ambulancen, og jeg bliver på bedste vis behandlet. Min læge burde have handlet, Men han gav kun smertestillende medicin. Alarmklokke burde have ringet [].	Virkelig godt
6	Det var akut.	Godt
12	Jeg oplevede en virkelig lang og til tider uforståelig ventetid og sagsbehandling. Der gik [adskillige] måneder fra problemet blev konstateret, til jeg blev indlagt til operation. Jeg gik dog, efter pres, selv med til at vente [flere] måneder for at se, om problemet blev værre. Det gjorde det.	Virkelig godt
17	Var til undersøgelse [i starten af efteråret]. Fik at vide, at jeg skulle forvente operation inden for en uge. Blev sendt direkte til CT-scanning, men sendt hjem pga. travlhed. Skulle have en tid senere. Da intet var hørt, kontaktede jeg afdelingen, og fik så en indkaldelse til scanning [senere på måneden]. Hørte derefter igen intet, og kontaktede afdelingen [efter den planlagte dato for scanningen]. Blev indkaldt til undersøgelse [senere i den nye måned] og indlagt til operation næste dag.	Virkelig godt
19	Følte, at informationen fra ambulatoriet/røntgen om hvad den forestående operation præcist gik ud på, kunne være bedre.	Godt
23	Jeg fik at vide der ville gå ca. en måned. OK de kunne ringe, hvis der kom afbud, der gik en time, så ringede sekretæren igen og spurgte, om jeg var frisk. Ja det er jeg da, kom torsdag morgen [] og blev opereret fredag. Det var to dage efter jeg ringede. Så helt ok.	Godt
24	Jeg fik i efteråret 2011 konstateret [sygdom] i forbindelse med, at jeg gennemgik en række undersøgelser på andet sygehus for at afklare, om jeg havde [anden sygdom]. Jeg indkaldes først til samtale på tredje sygehus, hvor jeg blev informeret om mulighederne for operation. Det aftales dog, at jeg skulle overføres til Region Midt, hvor jeg bor. Først [i foråret] 2012 blev jeg indkaldt til ultralydsscanning på Skejby, der viste [forværring]. [To måneder senere] blev der foretaget en CT-scanning. [halvanden måned senere] samtale på Skejby, hvor jeg fik tilbudt at få foretaget en operation ved opskæring. Risiko for [alvorlige bivirkninger]. Jeg beslutter mig for at tage imod tilbuddet. [Et par uger senere] indkaldt til operation, men jeg aflyser selv, fordi jeg har planlagt ferie [en måned efter]. Jeg indlægges på Skejby til operation. Efter samtale med sygeplejerske, blodprøver, EKG og barbering konstateres det, at jeg har [anden sygdom], og jeg sendes hjem med henblik på behandling [heraf]. [Slutningen af efteråret] 2012: Egen læge konstaterer, at [sygdommen] er næsten væk, og jeg kontakter Skejby efter cirka en uges yderligere behandling. [Vinter] 2012: Indkaldt til operation, men Skejby aflyser på grund af, at der er kommet akutte operationer. [Cirka to uger senere] 2013: Indlægges igen for operation. Efter samtale med sygeplejerske, blodprøve, EKG, samtale og undersøgelse af [lægeteam] sendes jeg hjem igen, på grund af at jeg under undersøgelse oplyste, at jeg havde smerter [andet sted]. Lægen NN ønskede foretaget kontrol af hjertet. [To dage senere]: Jeg skriver til Skejby med anmodning om oplysninger om det videre forløb. [en uge senere]: Brev fra læge NN om baggrund for, at operationen blev udskudt, og at jeg skulle have foretaget undersøgelser af hjertet inden evt. operation. Der kunne ikke oplyses noget om forventet tidsforløb. [Cirka to uger senere]: Ultralydundersøgelse på Skejby. Der er ikke noget unormalt. Sendes derefter til KAG – undersøgelse af kranspulsåre. Det oplyses, at der sandsynligvis vil være 14 dages ventetid. [Cirka halvanden måned senere]: Jeg får foretaget KAG-undersøgelse og efterfølgende [operation]. Jeg sendes derefter hjem igen med besked om, at jeg skal vente tre måneder, før jeg kan blive opereret, fordi jeg skal i behandling med [] medi-	Virkelig godt

cin, inden jeg kan få foretaget []operationen. [Tre måneder senere] blev jeg indkaldt til samtale på Karkirurgisk Afdeling, hvor jeg fik at vide, at jeg skulle have foretaget en ny CT-scanning. Scanningen fik jeg foretaget den [nogle uger efter]. Herefter modtog jeg [cirka en uge efter] en indkaldelse til samtale angående scanningen. Da jeg undrede mig over denne indkaldelse, anmoder jeg ved mail [samme dag] om en nærmere forklaring på, hvad de videre planer er, og hvad scanningen [] havde vist. Såfremt man ikke ville give mig den orientering, anmodede jeg om aktindsigt i min journal. [Dagen efter] fik jeg en mail, hvor man oplyste, at scanningen ikke viste noget nyt. Endvidere oplyste man, at jeg ville blive indkaldt til operation, når der blev tid. For at vi kunne planlægge lidt omkring sommerferien, rettede jeg flere gange efterfølgende henvendelse til Karkirurgisk Afdeling for at høre, hvornår jeg kunne forvente at blive indkaldt, men det kunne man desværre ikke oplyse. I [sommer] fik jeg så indkaldelse til operation, som blev gennemført [en uge senere]. Som det fremgår af ovenstående, så har det været et relativt langt forløb, jeg har været igennem. Som det fremgår, har der været en række forståelige forhold, der har været årsag til det lange forløb, og det har jeg selvfølgelig fuld forståelse for, samtidig med at jeg selvfølgelig er bevidst om, at jeg delvis selv har været årsag til det. Jeg synes alligevel, at det har været et meget trælst forløb, fordi det naturligvis har givet anledning til mange spekulationer både omkring risici, ventetiden, manglende mulighed for at kunne planlægge sine ferier etc. Naturligvis skal man prøve at være positiv og se tingene ud fra en objektiv synsvinkel, men jeg vil dog godt påpege, at jeg synes, at der i forløbet har været følgende ting, som jeg synes, man burde kunne have håndteret på en mere hensigtsmæssig måde: Jeg mener, at man relativt tidligt i forløbet kunne have konkluderet, at jeg har [anden sygdom] (ud fra mine tidligere indlæggelser og ud fra de samtaler, flere forskellige læger har haft med mig), og at man derfor tidligt burde have foretaget en nærmere undersøgelse af mit hjerte, således at jeg ikke havde været nødt til at blive sendt hjem den [] med henblik på at få undersøgt mit hjerte. Jeg synes, at der skulle have været mulighed for, at man i forlængelse af min indlæggelse [i starten af 2013] kunne have foretaget de undersøgelser af mit hjerte, som man efterfølgende foretog i perioden [herfra] og frem til, hvor jeg fik foretaget [operationen i foråret] (to måneder er lang tid at gå og vente) (samtidig så kunne det jo også have sparet en del ressourcer ved, at man ikke havde spildt en hel dag med forskellige undersøgelser/samtaler i forbindelse med indlæggelsen). Alternativt burde man have haft foretaget de to hjerteundersøgelser på kortere tid. Som patient har jeg manglet en gennemgående kontaktperson, som jeg kunne have rettet henvendelse til for at få oplysninger om såvel planlagt som det tidsmæssige forløb. Som patient synes jeg, at informationen såvel tidsmæssigt som proceduremæssigt kunne have været bedre, selv om jeg godt er klar over, at forløbet har været atypisk. Der er sikkert mange gode forklaringer på, at strukturen/proceduren er, som den er, men jeg synes, at der burde kunne have været en bedre planlægning mellem Karkirurgisk Afdeling og anden afdeling. Det virker, som om at det er to helt forskellige afdelinger, og at man som patient bliver skubbet fra den ene afdeling til den anden, uden at der er særlig meget koordinering eller hensyntagen til det foregående forløb. Jeg håber, at man opfatter ovenstående som en konstruktiv kritik, som måske kan gøre forløbet for fremtidige patienter bedre, og samtidig med at man sandsynligvis kan spare ressourcer.

	27	Nej, de oplyste tider blev overholdt.	Virkelig godt
	29	Blev ret hurtig indkaldt, da diagnosen var lidt alvor. Ventede 14 dage, hvilket var hurtigt.	Virkelig godt
	32	God visitering (NN). Indkaldelsen gik der kuk i (E-boks drillede).	Virkelig godt
	33	Jeg fik en virkelig god behandling på Skejby Sygehus.	Godt
	37	Blev indlagt akut. Blodprop []. Operation [nogle] uger efter "[]protese". Fint.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - T3		Samlet indtryk
	1	Oplevede desværre at blive sendt hjem den dag, som operationen skulle være foregået pga. noget akut. Det var bare en ret træls oplevelse psykisk og []. Desværre ventetid halvanden uge inden, der var tid igen. Det kunne være dejligt, hvis jeg kunne have fået en ny tid []	Godt
	5	Det hele gik gennem et andet sygehus. De informerede om indlæggelsestidspunktet. Far blev indkaldt [i sommeren 2013] og indlagt [en få dage senere].	Dårligt
	8	Jeg har kun rosede ord om hele mit forløb før og under indlæggelse.	Virkelig godt
	13	Jeg blev ringet op [] med tilbud om indlæggelse [dagen efter] og efterfølgende operation [ugen efter]. Var meget glad for at undgå ventetid på operationen. Der gik ikke engang tre uger fra PET-scanning til operationen.	Virkelig godt

✎ 14	Forløbet op til indlæggelsen var noget kaotisk: jeg blev ikke indkaldt til en planlagt scanning, før jeg selv undrede mig og ringede til sygehuset. Her viste det sig, at jeg skulle scannes den følgende dag! Svaret på scanningen blev jeg lovet fredag, men jeg blev aldrig ringet op. Da jeg selv ringede fredag eftermiddag var afdelingen lukket! Da jeg fik kontakt med lægen mandag, havde han et gammelt telefonnummer (fem-seks år) til mig, til trods for, at jeg i forbindelse med indlæggelse i sommers havde afleveret det rigtige nummer.	Virkelig godt
✎ 16	Jeg følte, at der blev taget seriøst hånd om situationen, og at der blev reageret hurtigt og korrekt. Topkarakter til redderne :-).	Virkelig godt
✎ 18	NN var jo ikke på den måde syg, [], så er ventetid ikke så betydningsfuldt, som hvis hun virkelig fejlede noget. Vi fik et godt brev, der beskrev hele forløbet, det var fint.	Virkelig godt
✎ 21	Dejligt at han blev opereret inden [en ferie], så der ikke blev så meget fravær i skolen.	Virkelig godt
✎ 24	Blev indlagt efter transport med ambulancefly fra [feriedestination].	Virkelig godt
✎ 26	Der var meget lang ventetid.	Godt
✎ 27	Jeg ventede i [flere uger] på svar fra [biopsien]. Det er alt for lang tid! Men fra jeg fik svar og blev indkaldt til indlæggelse, gik det stærkt. Jeg fik brev [i slutningen af en uge] med besked om indlæggelse [i] den efterfølgende [uge]. Det var positivt.	Virkelig godt
✎ 37	I indkaldelsesbrevet stod der, at ventetiden på operationen var to til otte uger. Til forundersøgelsen fik vi at vide, at ventetiden var næsten et år. Vi havde indstillet os på det, der stod i indkaldelsesbrevet, så derfor var det skuffende at få den faktiske ventetid oplyst. Hvis ikke ventetiden ligger fast, er det bedre ikke oplyse noget.	Virkelig godt
✎ 38	Min mor var til undersøgelse på et sygehus [i efteråret]. Den dag fik vi at vide, at mor skulle indlægges dagen efter på andet sygehus [om morgenen].	Virkelig godt
✎ 39	Det foregik, som jeg havde forventet.	Virkelig godt
✎ 40	Jeg modtog et standardindkaldelsesbrev, før jeg havde været til oplysnende samtale på Lungemedicinsk Afdeling. I brevet stod, at jeg skulle indlægges i minimum to dage. Det var slet ikke nødvendigt, og der kunne stå i brevet, at man kan aftale indlæggelse, hvis der er behov for det. Det ville også være dejligt, hvis sekretærer kunne/måtte svare på spørgsmål om indlæggelsens varighed etc.	Godt
✎ 44	Tidspunktet for min indlæggelse passede meget godt med, hvad jeg havde fået at vide. Men beskeden om den præcise dag for min indlæggelse kom meget tæt på indlæggelsen, under en uge. Jeg følte det kom meget pludseligt, men når jeg tænker tilbage, så var det dejligt kun at have så kort tid at være informeret i.	Godt
✎ 46	Ingen information omkring forløbet. MANGLENDE information (kunne ikke lave øvelser inden, fordi jeg ikke blev informeret om, at jeg skulle).	Uoplyst
ID Kommentarer - T2		Samlet indtryk
✎ 1	Lang ventetid fra undersøgelse til vi fik datoen til behandling.	Virkelig godt
✎ 7	Men synes bare min ventetid var for lang.	Godt
✎ 12	Jeg blev hurtigt indkaldt til en hjerteoperation.	Virkelig godt
✎ 14	Akut indlagt.	Virkelig godt
✎ 15	Min oplevelse var, at der virkelig blev taget hånd om mig, og at det var vigtigt, at jeg følte mig velkommen, og informationen var god.	Virkelig godt
✎ 16	Der var en diskussion, om min operation skulle være [det ene indgreb] eller [det andet indgreb]. Det var en kedelig oplevelse, da jeg på hjertemedicinsk havde fået en klar melding om [det andet indgreb].	Godt
✎ 17	Til undersøgelse [først på ugen] indlagt [sidst på ugen] samme uge :-).	Virkelig godt

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 18 | Da operationen skulle foregå om formiddagen, blev jeg klargjort til operation, derefter blev det udsat til eftermiddagen, hvor det endte med, at jeg blev hjemsendt, og skulle så opereres den efterfølgende uge. | Virkelig godt |
| ✎ 19 | Jeg var først ni dage på [anden afdeling]. | Dårligt |
| ✎ 22 | Jeg blev indlagt med hjertestop via 112 og var "fraværende" ved indlæggelsen.
Jeg vågnede op på Skejby Sygehus med læger og sygeplejersker omkring mig. | Virkelig godt |
| ✎ 27 | Meget udførlig information. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - T-FÆLLES

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|--|---------------|
| ✎ 3 | Jeg blev indlagt via lægevagten. Derefter til Tage Hansens Gade og derfra til Skejby. Alt gik smertefrit og uden ventetid. | Virkelig godt |
| ✎ 4 | Det gik egentlig lidt hurtigt, fordi der var kommet et afbud, så jeg blev hentet to dage før tiden. | Virkelig godt |
| ✎ 7 | Blev "glemt" i systemet inden indkaldelse (lægen rykkede). | Virkelig godt |
| ✎ 8 | Akut indlagt. | Virkelig godt |

HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - T4	Modtagelsen
2	Akut opereret for sprængt aneurisme.	Virkelig god
6	Dejligt, smilende personale. Følte at jeg var kommet til en helt ny verden, sammenlignet med en anden afdeling.	Virkelig god
12	Venlig og kompetent modtagelse. Alt var forberedt til mig, så vidt jeg kunne konstatere.	Virkelig god
21	Ja, I er meget obs. på, at vi bare bliver klar, det tænker I ikke rigtig over, at jeg/vi måske gerne vil følge lidt mere med. Ved I har travlt.	God
27	Blev godt informeret ved modtagelsen.	Virkelig god
28	Fantastisk.	Virkelig god
29	Kompetent personale!!	Virkelig god
ID	Kommentarer - T3	Modtagelsen
3	Meget informative og alle var utrolig venlige.	Virkelig god
5	Vi pårørende var ikke med, da [patienten] kom med en sygetransport.	God
7	Dårligt arbejdsklima.	Dårlig
8	Jeg syntes, jeg blev modtaget rigtig godt af ene søde sygeplejersker og læger. Jeg er alle dybt taknemmelig for, at jeg er i live i dag og kan ikke takke dem nok.	Virkelig god
11	Jeg kan ikke forstå, at os der skal opereres dagen efter ikke kan indkaldes over middag og få de samtaler overstået i løbet af et par timer i stedet for, vi skal sidde der hele dagen.	God
14	Selve indkaldelsen var ikke meget bedre: Jeg blev ringet op mandag og spurgt, om jeg kunne komme tirsdag morgen. Dette uden at den medarbejder, jeg blev ringet op af, kunne fortælle, hvad der skulle ske! Jeg blev efterfølgende tilbudt en tid en uge senere, og jeg bad om at få tilsendt information om forløbet. Dette kom som aftalt, og resten af forløbet gik upåklageligt. Alt i alt en særdeles rodet start.	Virkelig god
16	Skøn personale :-).	Virkelig god
22	Alle var glade og rolige.	Virkelig god
25	Da jeg før har været indlagt for den samme lidelse, blev der taget hånd om det med det samme, hvilket var meget beroligende.	Virkelig god
27	Jeg kunne jo snakke med både sygeplejerske, læge osv. Det skulle jo koordineres, så det er klart, at der blev noget ventetid. Men det var da lidt træls.	God
37	Meget imødekommende og venligt personale.	Virkelig god
38	Min mor er dement, så jeg tog med for at være hos hende. Personalet havde læst hendes papirer grundigt, havde en stue klar, hvor hun kunne være sig selv. Jeg blev indlagt med hende, da I ellers skulle have ekstra vagt på. En rigtig god måde at blive behandlet på.	Virkelig god
39	Den var meget positiv, og personalet virkede meget glad og åbne.	Virkelig god
40	Når jeg skriver god, var det fordi, at personalet er venligt og imødekommende. Jeg har svært ved at se, at man skal bruge en hel dag til blot fire samtaler, det kommer jeg tilbage til. Der gik en rum tid før en sygeplejerske viste sig og forklarede lidt om dagens formål. Jeg skulle snakke med en læge, en læge NN, en sygeplejerske og anden læge NN. Jeg skulle møde [tidligt] og var	God











færdig [ca. seks timer senere]. Hver af de fire samtaler tog maks. 15 til 20. minutter. Der stod godt nok i indkaldelsen, at der ville være ventetid, men det giver ingen mening, at det skal vare så længe. Især fordi lægerne sjældent viser sig før efter kl. 14.00 om eftermiddagen.

✎	42 Alle var flinke og hjælpsomme.	Virkelig god
ID Kommentarer - T2		Modtagelsen
✎	8 Jeg blev indlagt [] dagen før operationen. Der var en masse undersøgelser og rigtigt meget orientering om, hvad der skulle ske de næste dage. Det var bare svært at huske det hele. [].	Virkelig god
✎	15 Seriøs og faglig god håndtering.	Virkelig god
✎	19 Jeg blev opereret i hjertet, fik en mekanisk hjerteklap, og havde derfor kraftige smerter og væske i lungerne. Jeg kunne intet selv, så burde have været på Intensiv i mere end et halvt døgn. Det endte med, at min [pårørende] sov på stuen med mig de to første døgn, så jeg fik hjælp.	Dårlig
✎	20 God, men min kone nåede ikke journaloptagelsen, da hun først skulle parkere bilen.	God
✎	22 Min modtagelse var virkelig god (da jeg først vågnede op).	Virkelig god
✎	27 Meget venlig og imødekommende personale.	Virkelig god
✎	28 Nej.	God
✎	29 Vi blev godt behandlet i ventetiden, men det varede længe, inden jeg fik en seng, hvis man tager hjemmefra før kl. seks om morgenen.	God
✎	30 Skulle vente i et lille lokale fra [tidlig morgen til sen eftermiddag]. Godt konen ikke var med.	Uoplyst
ID Kommentarer - T-FÆLLES		Modtagelsen
✎	3 Personalet var meget omsorgsfuld og hensyntagende.	Virkelig god








HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T

Hvilke(n) fejl oplevede du?



ID	Kommentarer - T4	Fejlhåndtering
3	Ingen.	Uoplyst
6	Jeg var på vej til at blive udskrevet og får så at vide, at jeg skulle faste, fordi jeg skulle opereres igen. En kommunikationsfejl.	Dårligt
8	Smerter efter operationen kunne ikke dæmpes. Først ca. ni timer senere blev drop placeret i ryggen, hvorefter smerterne aftog.	Godt
9	Jeg følte ikke, at der blev gjort nok efter operationen, når jeg klagede over smerter i operationssårene og ned i benene. Jeg sagde tit, at begge mine ben sov.	Uoplyst
12	Jeg kan ikke tåle morfin, og det har ingen smertelindrende effekt på mig. Alligevel fik jeg af to-tre omgange morfin som smertelindring. Dog må jeg indrømme, at jeg ved indlæggelsen var i tvivl om, hvilke produkt der var tale om. Efter operationen fik jeg kontinuerlig lokalbedøvende væske [] med morfin. Da det viste sig, at jeg ikke kunde tåle morfinen, blev dette taget fra væsken. Alligevel fik jeg igen morfin, da lokalbedøvelsen skulle tages fra.	Godt
13	Tungenerven blev beskadiget.	Dårligt
15	Min operation er stadig ikke i orden.	Dårligt
18	Beskadigelse i [] lyske. Manglende følelse fra lyske til knæet. Evt. beskadigelse af nyre?	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
20	Ingen information om blåsorte blodudtrækninger på højre lår og ende.	Uoplyst
35	Hovedpulsåren i [det ene] ben sprang op efter en ballonudvidelse.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - T3	Fejlhåndtering
5	Den ene sagde ét og den anden noget andet. Vildt frustrerende. Overilede handlinger. Dårlig information til os pårørende og manglende opsyn. Mange forflytninger, trods absolut ro og få nye indtryk for [pårørendes] helbredelse. [].	Virkelig dårligt
8	Jeg må skrive både ja og nej, da jeg ikke ved, om det er en fejl eller almindeligt. Jeg har fået nedsat syn efter, at jeg har haft epiduralkateter. Jeg har fået at vide, at det skulle forsvinde efter et til to døgn, men her halvanden måned efter er det ikke bedre. Det samme gælder min stemme. Der blev ikke taget hånd om min stemme og mit syn. Opdagede jeg først, da jeg blev [medicinfri] hjemme. Blodbanken er under al kritik. Der er man forstukket i begge arme og er sort og blå, før man skal i gang med behandlingen. Ud over lidt kritik har jeg kun rosende ord om alle omkring mig. Jeg er læger og sygeplejersker dybt taknemmelig for, at de reddede mit liv.	Uoplyst
11	Jeg gjorde opmærksom på, at der de sidste to gange jeg er opereret, IKKE er blevet ringet hjem som lovet efter endt operation.	Dårligt
13	Er ikke sikker på, at det kan beskrives som en fejl. Men efter operationen gik der infektion i et af sårene, og flere af plejerne, der kiggede på sårene, tog sig egentlig ikke af det, før der kom en, der kunne se, at der sad meget betændelse derinde, og fik rensset godt ud.	Godt
15	Den maskine, der skulle give flydende morfin, gik i stykker om natten.	Dårligt
17	Fejlopereret.	Godt
20	Samtale med læge NN ok. Samtale med anden læge NN, hvor jeg gjorde opmærksom på, at jeg dårligt kunne klare narkose, han lovede, at det skulle han nok tage sig af. Hvilket han gjorde ved at sende en vikar uden information. Det pointerede læge NN næste dag, var totalt uacceptabelt, han havde aldrig oplevet noget lignende.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

	21	Vi blev ikke oplyst af personalet, at vi selv skulle give [vores barn] piller. Derfor gik en halv dag, uden han fik piller.	Dårligt
	23	Jeg var vist nok otte dage alt i alt på afdelingen. Kan kun huske tre dage. Endte på intensiv af to omgange.	Uoplyst
	29	Tilstoppet kateter på sengeafdeling. Det er jo, hvad der kan ske, alle kan lave fejl. Det er bare noget skidt, når man som fagperson står overfor et barn og forældre og ikke vil indrømme, at fejlen er deres. En undskyldning til barnet, som var meget ked af det eller bare en hånd på skulderen er da det mindste.	Dårligt
	32	Epiduralkateteret var ikke lagt korrekt, så jeg vågnede op med store smerter.	Virkelig godt
	33	Kateteret skulle lægges tre gange, for at jeg var smertedækket.	Godt
	43	Der var en af sygeplejerskerne, der vidste for lidt vedrørende tragtbryst, da hun bad mig vride i overkroppen, som jeg var blevet frabedt af fysioterapeut.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	44	Dagen, hvor jeg skulle tage hjem, blev der kigget til mine sår, og plasteret blev skiftet. Men det blev skiftet til noget tape, som gav mig store smerter at have på. Jeg blev nødt til at tage det af, da jeg kom hjem dagen efter. Det gjorde for ondt at have på huden og var nærmest værre end smerterne fra operationen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	46	Fem timer efter operationen [skulle være foregået], fik jeg at vide, at operationen først kunne blive næste dag.	Virkelig dårligt
	48	Journalombytning ved samtale inden indlæggelse.	Virkelig godt
	49	Noget af udstyret, som skulle give mig medicin, virkede ikke ordentligt, og der var ikke flere tilbage til at skifte den ud.	Godt

ID Kommentarer - T2**Fejlhåndtering**

	2	Oplevede hjertestop under operation af midlertidig pacemaker.	Virkelig godt
	5	Operation blev aflyst.	Virkelig godt
	8	Da jeg var vågnet op på overvågningen, havde jeg det meget dårligt med smerter og vejrtrækningsbesvær, jeg var meget bange. Jeg følte det blev bagatelliseret, det viste sig senere, at det var væske i min ene lunge. Det var også en generende uro tæt på afdelingen.	Dårligt
	13	Det lykkedes ikke helt med operationen.	Dårligt
	19	Mine pårørende blev ikke ringet op efter operationen som aftalt. Jeg fik mine fortænder ødelagt under operationen formentlig af bideskinnen og/eller tuben.	Uoplyst
	20	Ved udskrivelse ikke informeret om at tage [medicin] det næste år. (Og jeg fik ingen recept eller medicinoversigt)	Virkelig godt
	27	En yngre person (nyankommen) ville gerne have kaffe sammen med kollegaer og jeg kunne vente, noget uheldigt. Pga. travlhed blev jeg "glemt" med blodtryk, temperatur til natten. Jeg ringede og fik undskyldning.	Virkelig godt

ID Kommentarer - T-FÆLLES**Fejlhåndtering**

	1	Jeg blev sendt hjem med flere liter væske i bughulen. Det var meget smertefuldt, og jeg måtte indlægges på Amtssygehuset og igen på Skejby, for at få det fjernet.	Godt
	2	Jeg blev udskrevet uden at få vejledning fra lægerne, og uden at undersøge min tilstand. Jeg blev indlagt efter [et par] dage pga. [alvorlige gener].	Godt

 4 Ingen.

Uoplyst

HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - T4	Samlet indtryk
2	Jeg lever.	Virkelig godt
9	Jeg ville gerne have fået skiftet plastre inden hjemsendelse. Hos egen læge blev jeg behandlet på grund af betændelse.	Godt
12	Bortset fra det med [medicinen] er jeg fuld tilfreds med forløbet og særdeles tilfreds med resultatet af operationen. Pågældende læger NN kunne deres kram. Sygeplejersker var venlige, hjælpsomme og havde tid til mig.	Virkelig godt
24	Jeg kunne godt tænke mig, at man gjorde en mere effektiv indsats for at hjælpe patienterne til at komme mere smertefrit igennem de problemer, man har med at få regelmæssig afføring. Det medfører et væsentligt ubehag, når man ikke kan komme af med afføringen. Det giver også en meget lille appetit.	Virkelig godt
25	Jeg var meget godt tilfreds med behandlingen.	Virkelig godt
27	Hele behandlingsforløbet/indlæggelsen kan jeg kun give meget høj karakter. Personale og behandling var rigtig god.	Virkelig godt
28	100 procent professionelt. Det er lige før, man længes tilbage :-)	Virkelig godt
34	Jeg skulle have foretaget ballonudvidelse [] og skulle hjemsendes næste dag, men næste dag fik jeg at vide, at de havde opdaget [komplikationer i det ene ben], som jeg skulle opereres for. Heldigvis ville de klare det samme dag akut. Jeg var der [nogle] dage og er meget tilfreds med forløbet og resultatet.	Virkelig godt
36	Jeg kunne ikke forvente mig bedre service, behandling, mad.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - T3	Samlet indtryk
2	Jeg synes, mit behandlingsforløb har været rigtig godt. Da jeg aldrig har været indlagt før, var jeg lidt nervøs, men jeg havde en rigtig god oplevelse. Personalet var rigtig søde og gode til at få et smil bragt frem, selvom man havde lidt smerter.	Virkelig godt
5	Grundet fars voldsomme delirium ovenpå på operationen, er der sket noget, som vi ikke ved besked om. Vi har mistanke om en fastholdelse, da han havde blå mærker på begge håndled. Efterfølgende følte far sig forfulgt af en læge NN. Hvad der er sket, har påvirket os meget. Det virkede som om, personalet var irriterede over fars opførsel.	Dårligt
7	Ventede forgæves på portør i over en time.	Dårligt
8	Der blev ikke taget hånd om min stemme og mit syn. Det opdagede jeg først, da jeg blev morfri hjemme. Anden afdeling er under al kritik. Der er man forstukket i begge arme og er sort og blå, før man skal i gang med behandlingen. Ud over lidt kritik har jeg kun rosede ord om alle omkring mig. Jeg er læger og sygeplejersker dybt taknemmelig for, at de reddede mit liv.	Virkelig godt
16	Andre hospitaler/sygehuse kan tage ved lære af personalet i hjerte-lunge-karkirurgisk afdeling T3 :-).	Virkelig godt
24	Jeg var kun indlagt i et par dage, men personalet var superkompetent og meget flinke og gode til at informere.	Virkelig godt
28	Sygdommens karakter umuliggjorde, at undersøgelsen blev udført helt som planlagt.	Virkelig godt
29	Dårlig overlevering af information fra det ene vagtskifte til det næste. Det var for tydeligt, at især plejepersonalet (sygeplejersken) ikke er vant til at arbejde med børn på denne afdeling. Trælse oplevelser med måden at kommunikere til børn. Bør vise mere anerkendelse! Da vi blev indlagt, fik vi at vide, at det var væsentligt, at vi forældre var samarbejdsvillige, men flere gan-	Uoplyst

	ge oplevede jeg at være mere i vejen.	
31	Ingen fejl af nogen art.	Godt
34	Det er fint, at man inddrager pårørende til pasning og pleje, men det fordrer, at man sættes ind i, hvad der forventes. Som mor opdagede jeg ved en tilfældighed, at der stod smertestillende, som patienten skulle have haft. Spurgte, om jeg så skulle give ham dem. Svar: 'Ja, det vil være en god idé'. Checkede medpatienten, om han havde samme tabletter stående. Det havde han, hvorfor jeg også gav ham. Efterfølgende kom der ingen ind og checkede, at de havde fået deres piller. Og begge var omtumlede af smertestillende, og kunne derfor ikke selv have foretaget indtagelsen. De havde heller ikke bemærket, at pillerne var blevet stillet til dem, og var de blevet informeret om det, kunne de i hvert fald ikke huske det, da jeg spurgte dem, om de skulle have pillerne. Ikke betryggende.	Godt
35	Jeg fik en rigtig god behandling, da jeg var indlagt. Jeg følte virkelig, at der kun var mig, som var i behandling.	Virkelig godt
39	Jeg lå på T3 afdelingen nærmest hele tiden, er jeg ret sikker på. De var meget flinke der.	Virkelig godt
40	Det var et irritationsmoment at opleve, at man som patient nærmest indkaldes på "stand by", så man er tilgængelig, når det passer lægen. Jeg havde kun et kort forløb, men jeg mener, at alt, både operation og samtaler, kunne være sket samme dag, så jeg ikke skulle sætte to hele dage af til forløbet. Samtalerne med læge, læge NN og anden læge NN kunne måske være koordineret, så en læge dækkede det hele. Jeg føler ikke, at jeg blev klogere af at snakke med så mange forskellige.	Godt
42	Det var nogle utroligt venlige og omsorgsfulde sygeplejere.	Virkelig godt
46	Igennem hele forløbet følte jeg mig meget dårlig tilpas. Ingen havde rigtig sat sig ind i eller vidste, hvad jeg var der for, folk snakkede grimt til mig og behandlede mig som om, at der ikke var noget at have ondt over. Der blev givet mange fejlinformationer, jeg fik INTET at vide om hvad de ville lave og hvordan. Blev smidt ud pga. pladsmangel dagen efter, hvor jeg stadig var i ekstreme smerter.	Uoplyst
47	Det var så godt forklaret det hele, inden jeg kom på operationsbordet, så jeg var ikke bange. Jeg havde troen på, at I nok skulle gøre mig rask, og tusind tak for det. Jeg har det meget godt. [] Og tak til både læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - T2	Samlet indtryk
6	Det forløb godt.	Virkelig godt
8	Da jeg blev flyttet fra overvågningen, blev jeg mødt med stor forståelse og empati, selv fra sygeplejerske NN, men der var håndværkere, der brugte boremaskiner i væggen tæt ved, så jeg blev ret hurtigt flyttet til den tosengsstue, hvor jeg var resten af tiden.	Godt
16	Jeg havde en god oplevelse af mit ophold på [afdelingen], hvilket jeg også gav udtryk for.	Godt
17	Afdeling [] til patienthotel til [afdeling igen] :-).	Virkelig godt
19	Jeg ville ønske, at jeg kunne have kommet på anden afdeling efter operationen, hvor jeg i forvejen kendte personalet. Jeg fik en rigtig god behandling på den anden afdeling.	Dårligt
29	jeg havde en stille og rolig overflytning fra det ene sygehus til det andet.	Godt
30	Sengen var for kort.	Godt
ID	Kommentarer - T-FÆLLES	Samlet indtryk
2	Pga. afdelingens nedlæggelse eller omstrukturering var der lidt forstyrrelse og larm pga. bygningsarbejde.	Godt

HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T

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

ID	Kommentarer - T4	Samlet indtryk
10	Det var virkelig godt, at læge NN kom næsten hver dag. Det er dejligt, at det er den samme hver dag.	Virkelig godt
12	Begrænset, men tilstrækkeligt for mig.	Virkelig godt
24	[]. Jeg kunne godt have ønsket mig en bedre information om selve operationen, evt. med henvisning til film, der kan ses på Internettet. Jeg kunne godt have tænkt mig en bedre information om de risici, der var forbundet med operation. Jeg havde inden indlæggelsen fået at vide, at jeg kunne risikere, at blodforsyningen til den ene side af hoften ville blive afbrudt med deraf følgende gener i form af impotens og smerter, samt at jeg kunne risikere, at mine tarme gik i stå, så jeg skulle have stomi, og så kunne jeg risikere, at jeg døde under operationen. Da jeg blev indlagt, fik jeg yderligere at vide, at jeg ud over ovenstående kunne risikere, at jeg fik en blodprop i hjernen, at blodforsyningen til benene svigtede, og at jeg kunne risikere at jeg skulle have amputeret det ene ben. Endelig kunne jeg risikere at jeg skulle i livsvarig dialyse. Det var noget af en ekstra spand koldt vand at få smidt i hovedet. Jeg havde nok alligevel valgt at blive opereret, hvis jeg havde kendt de sidste risici inden indlæggelsen, men jeg blev godt nok noget chokeret på et relativt sent tidspunkt. Jeg kunne måske også godt have tænkt mig en bedre information om, hvor elendigt man egentlig har det efter den slags operationer, så man var lidt bedre forberedt på, at man ville have det elendigt. Ud over smerterne så kunne jeg godt have tænkt mig en bedre information om de problemer, man har efter operationen med, at der går ret lang tid, før man får normal afføring med det ubehag, det nu har.	Virkelig godt
25	Jeg synes, jeg fik en god information.	Virkelig godt
26	Jeg kunne godt havde ønsket mig lidt mere information om, hvad der skulle ske, efter jeg blev udskrevet. Der følte jeg mig lidt uforberedt på, hvad der skulle ske bagefter.	Godt
36	Fik ikke noget skriftligt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - T3	Samlet indtryk
2	Personalet er gode til at informere om, at nu sker dette og dette, og du skal gøre sådan og sådan.	Virkelig godt
3	Kunne godt mangle information om forløbet efter indlæggelse. Til eksempel hvordan man får maven i gang efter narkosen og sårbehandling.	Virkelig godt
5	Vi ønskede svar på, hvorfor [pårørende] skulle overgå til pillemedicin så hurtigt efter operationen. Det var jo på et tidspunkt, [pårørende] ikke længere var sig selv. Vi føler, han er blevet udskrevet alt for tidligt. Igen oplevede vi, at en sagde ét og en anden noget andet. Manglede kommunikation personalet imellem.	Dårligt
8	Jeg kunne godt tænke mig, at der var lidt mere information om, hvad man må angående dagligt arbejde, og hvilke problemer der kan opstå.	Virkelig godt
14	Det tilsendte informationsmateriale var fint. Jeg kunne dog godt have ønsket en eller anden form for opfølgning, evt. et par uger efter hjemsendelse.	Virkelig godt
16	Perfekt :-).	Virkelig godt
20	Ingen information fra personalet, lidt af læge NN.	Godt
27	Det var relevant skriftlig information, som gav et godt billede af, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
29	Kommunikation til forældrene synes jeg ikke var anerkendende. Der var specielt to [] sygeplejersker, som var meget "spidse". [Mit barn] var utrygt/havde svært ved at sluge piller, men det var godt nok ikke noget, der var særlig stor støtte og hjælp omkring. Kan sagtens blive bedre, hvis det bliver prioriteret i afdelingen.	Uoplyst

30	Jeg ved, at sygeplejersken måske ikke var helt tryk ved at sende min mor hjem, men min mor sagde, at hun sagtens selv kunne gå på toilet herhjemme, men det kunne hun ikke. Jeg var ved hendes egen læge mandag morgen, hvor hun hjalp mig med at få kontakt til hjemmeplejen, da min mor intet selv kunne, så det var en lang tid fra søndag eftermiddag til mandag.	Uoplyst
31	Intet materiale.	Godt
34	Ved samtaler første indlæggelsesdag blev vi spurgt, om det var patientens egen beslutning, at han skulle opereres. Heldigvis var vi, som forældre/barn enige om beslutningen. Jeg tænker her, hvis vi som ansvarlige forældre havde besluttet uanset, hvad vores barn (ikke myndig) ønskede, at han skulle opereres, og han netop ikke ønskede operation, så var det måske ikke det rette tidspunkt, at skulle tage den diskussion på?	Godt
39	Den har hjulpet med at formindske smerterne efter operationen.	Virkelig godt
40	Jeg har ikke fået noget på skrift. Det ville have været dejligt at få lidt på skrift, om hvad man evt. skulle være opmærksom på, da slutinformationen foregik lige efter operationen, og der er man ikke helt sig selv.	Godt
45	Der stod, at det var til en samtale om forløbet. Det var meningen, at det indgreb skulle have været gjort. Oplys om dette på indkaldelsen.	Godt
ID	Kommentarer - T2	Samlet indtryk
5	Gode fra sygeplejerskerne, men ikke fra lægerne.	Godt
8	Det var en temmelig ny operation jeg fik, derfor var der ikke så meget skriftligt materiale om den, men jeg fik mundtligt at vide, at der (på det tidspunkt) var foretaget [flere hundrede] operationer, og at de var alle gået godt med et tilfredsstillende resultat.	Godt
16	Jeg har oplevet en form for dobbeltkontrol mellem Skejby og et andet sygehus. Det blev rettet ved telefonisk kontakt.	Godt
19	Jeg ville gerne have set en mekanisk hjerteklap samt fotos af ar efter den type operation, men det var ikke muligt at fremvise nogen af delene.	Dårligt
25	Manglende information om, hvad der skulle ske (HVILKE undersøgelser), de enkelte dage ved todages forundersøgelse. Jeg blev tilbudt frokost, men skulle have fastet. Hvis jeg bare have vidst, at jeg den dag skulle have foretaget ultralydsundersøgelse af hjertet via spiserøret, så kunne jeg have stillet undrende spørgsmål. Det betød, at jeg måtte ind en ekstra dag. Heldigvis kunne jeg få en tid, så jeg alligevel kunne komme på mandagens konference.	Virkelig godt
29	Informationerne var mundtlige og meget gode. Personalet gjorde det meget stille og roligt og var altid meget imødekommende, og det var dem alle sammen, uanset hvad de lavede.	Godt
ID	Kommentarer - T-FÆLLES	Samlet indtryk
2	Lægerne har for travlt til at snakke med patienterne.	Godt
7	Underdrevet virkning/påvirkning under behandlingsforløb.	Virkelig godt

HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - T4	Samlet indtryk
9	Ja, nu har jeg gået med konstante smerter og dårlig omløb (værre end før operationen). Efter tre henvendelser fra egen læge til hospitalet er man endelig kommet frem til, at det ikke er godt nok, det der var sket, så nu skal jeg igennem en ny og større operation, hvilket jeg ikke er glad for.	Godt
10	Jeg ville gerne have blevet på sygehuset, indtil jeg kunne hjemsendes i stedet for overflyttelse til [andet sygehus], pga. jeres personalekompetence.	Virkelig godt
12	Hverken hjemmeplejen eller praktiserende læge var orienteret om min udskrivelse. Hjemmeplejen burde have være orienteret, da jeg havde brug for hjælp den første uge efter min udskrivelse. Der var dog reserveret en rollator hos regionshospitalet i Silkeborg.	Virkelig godt
24	Jeg tror, at det ville være godt, hvis man henviste patienter der har gennemgået anorismeoperationer til fysioterapi. Jeg fik et godt program for øvelser i den første tid, men jeg har konstateret at jeg har manglet meget genoptræning efter hjemsendelsen, hvilket har givet en del smerter. Derudover ville det være godt hvis man gjorde opmærksom på, at man efter hjemsendelsen skal passe på vægten, idet man jo er temmelig handicappet og bevægelseshæmmet i de første måneder efter operationen. Jeg har i hvert tilfælde taget temmelig meget på og det bliver lidt af en kamp at få det knoklet af igen.	Virkelig godt
35	Min læge blev ikke informeret om [komplikationer med] pulsåren. Desuden mener jeg, at jeg blev sendt for tidligt hjem.	Godt

ID	Kommentarer - T3	Samlet indtryk
1	Blev måske lidt hurtigt udskrevet. Allerede dagen efter operation. Kunne godt have haft brug for et døgn mere.	Godt
2	Jeg var så glad for at være på afdelingen, at jeg faktisk næsten ikke ville udskrives.	Virkelig godt
4	Jeg synes, at det gik for stærkt. Om morgenen lå jeg med kateter, drop, dræn og ilt. [Om eftermiddagen] sag jeg i en bil på vej hjem. Det er hårdt for en [ældre] nyopereret at sidde to og en halv time pga. trafikpropper, omkørsler m.m. mindre end 24 timer efter operation.	Godt
5	Far blev overført til Silkeborg Sygehus. Er indlagt på andet sygehus nu. I respirator gennem længere tid og er i forløbet blevet hjerneskadet af iltmangel og blodpropper.	Dårligt
6	Var utryk efter udskrivelsen, fordi jeg kom hjem dagen efter operationen. Jeg fik det dårligt, da der gik infektion i såret, jeg havde besvær ved at ligge i egen seng, da den ikke kan eleveres og jeg var syg i otte dage efter operationen.	Godt
7	Sad stadig med drop, da jeg blev udskrevet. []!	Dårligt
8	Jeg blev overført til andet sygehus. Da jeg ankom, vidste de ikke, hvem jeg var, hvad jeg var opereret for, eller hvilken behandling og medicin, jeg skulle have. Det kunne jeg godt ønske mig blev bedre.	Virkelig godt
12	Jeg blev meget dårlig (opkast, svimmel, kvalme) efter narkosen og nok også smertestillende tabletter. Samtidig følte jeg også, at der var forventninger om, at jeg skulle hjem hurtigst muligt. Da lægen, der havde opereret, tilså mig, gav jeg udtryk for mit ubehag. Han sagde så, at jeg kunne snakke med personalet om, hvorvidt jeg var klar til at tage hjem. [] Jeg boede på dette tidspunkt [et sted] midlertidigt langt ude i ingenting. Det var der ingen, der tog alvorligt. Jeg fortsatte med kvalme, ubehag og opkast. Min mand måtte hente hjælp samt spørge, om vi måtte blive et stykke tid endnu, da jeg jo ikke havde det godt. Hjemturen [] var ubehagelig, da jeg måtte kaste op tre til fire gange. Jeg ville gerne have overnattet og været i trygge omgivelser i stedet for denne oplevelse, som står tydeligt i min erindring som værende meget ubehagelig.	Godt

✎ 20	Jeg havde en total forstoppelse, som sygeplejerskerne arbejdede på at løse, uden held. Blev hjemsendt uden værktøjer til at løse problemet. Måtte så selv eksperimentere.	Godt
✎ 23	Med hensyn til mad: Vejledning med dårlig og elendig mad. Forstår ikke, at man har forbindelse med en gourmetkok for at lave flydende, velsmagende mad. Dagen for operation var menuen rå broccolisalat, rå blomkålssalat, stor stykke kylling og ris, [dvs.] sådan noget, som en patient der ikke kan synke, ikke kan bruge.	Godt
✎ 32	Jeg blev opereret fredag og udskrevet mandag, og på det tidspunkt var der endnu ikke styr på smertedækningen, så særligt det første døgn efter var mildt sagt rædselsfuldt. Jeg kunne godt have haft brug for bare et enkelt døgn mere. Det ville have gjort en kæmpe forskel.	Godt
✎ 39	De virkede som om, de havde styr på det. Derfor følte jeg mig meget tryk, da jeg forlod hospitalet.	Virkelig godt
✎ 40	Lidt information om, hvad man skulle være opmærksom på og gerne et kort med et telefonnummer, man kunne kontakte.	Godt
ID	Kommentarer - T2	Samlet indtryk
✎ 1	Ingen kontakt fra hospitalet og til hjemmeplejen. Påstås af hjemmeplejen (som vi selv kontaktede).	Virkelig godt
✎ 16	Nej og dog, jeg blev sendt hjem efter to dage, og det var godt.	Godt
✎ 19	Da jeg har fået en mekanisk hjerteklapp, var det ikke permanent hjælp, jeg havde brug for, så skulle selv betale for hjemmepleje til mig selv og min søn. Endte derfor med at gøre alt selv, selvom at det nærmest var umuligt pga. smerter og manglende energi.	Dårligt
✎ 20	Jeg fik ingen udskrivningssamtale, medicinoversigt (måske misforstod jeg og forlod afdelingen, da jeg fik at vide, at jeg var udskrevet).	Godt
✎ 26	Ja, jeg blev sendt hjem [i weekenden] med en halv times varsel. Kunne ikke blive til mandag. Bor alene. Om onsdagen blev jeg ringet op af en fysioterapeut, som sagde at det var unormalt, at jeg var blevet sendt hjem før, at de havde talt med mig.	Virkelig godt
✎ 31	Man flyttede om på to afdelinger, hvilket gav megen uro og førte til, at stuegang først fandt sted [om eftermiddagen].	Virkelig godt
ID	Kommentarer - T-FÆLLES	Samlet indtryk
✎ 6	Fejlmedicinering ved hjemsendelse. Der blev udstedt recept på 100 mg [], det skulle have været 25 mg.	Godt

HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T

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

ID	Kommentarer - T4	Samlet indtryk
4	<p>1. Vandmadras til dårlig ryg og lændesmerter.</p> <p>2. "Toiletpapirholder", man kan ikke nå toiletpapir på VÆG!</p> <p>3. Toilet meget lavt!</p> <p>4. Evt. klapstole til besøgende på stuen.</p> <p>5. "Kaldesnor" bør integreres på anden vis. Kan være svær at nå/finde (og rykke i hårdt).</p> <p>6. Toiletstol på intensiv afdeling bør kunne hæves og sænkes (meget lav). [Fysiske rammer]</p>	Virkelig godt
5	<p>God atmosfære og venlige ansigter. [Pleje]</p>	Virkelig godt
7	<p>Bedre hvilestole på stuen og i opholdsrum ville være ønskeligt. [Fysiske rammer]</p>	Virkelig godt
10	<p>Som pårørende fik jeg en dårlig oplevelse, da jeg kom på Intensiv Afdeling, efter at en læge havde ringet og bedt mig komme, da min mand skulle opereres igen. Da jeg ringede på, fik jeg den alvorlige besked, at min mand ikke var her mere, og jeg skulle gå hen og sidde, så ville lægen komme senere og snakke. Jeg kunne ikke tro andet, end han var død!! [Kvalitet i behandling]</p>	Virkelig godt
11	<p>Stort set fin behandling. [Kvalitet i behandling]</p>	Virkelig godt
12	<p>Maden var god og rigelig med valgmuligheder. Det kan ingen klage over med rette. [Pleje]</p>	Virkelig godt
14	<p>Specielt badeværelse i løbet af dagen var ikke optimalt. Rengøring på stuen var lala! Opholdsrum og spisestue var helt ok. [Fysiske rammer]</p>	Virkelig godt
16	<p>Alt var ok.</p>	Godt
22	<p>Det var rart med nogle flere ensengsstuer. Husk det, når I bygger nyt. [Fysiske rammer]</p>	Godt
23	<p>De kunne gøre toilettet rent hver dag. Gulvvask forgik med en tør klud og udenom alt. [Fysiske rammer]</p>	Godt
24	<p>Jeg synes, at de ansatte var meget imødekommende med hensyn til at hjælpe og sørge for, at man fik så godt et forløb under indlæggelsen, samt at man besvarede spørgsmål på en meget kompetent, dækkende og forståelig måde. [Relationer til personale]</p>	Virkelig godt
25	<p>Jeg var meget godt tilfreds med god behandling og orientering. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]</p>	Virkelig godt
27	<p>Personalet var rigtig gode og hjælpsomme. Har kun rosende ord til afdelingen. [Relationer til personale]</p>	Virkelig godt
30	<p>Hilste ikke på aftenvagten!!!</p>	Godt
31	<p>Fem stjerner.</p>	Virkelig godt
35	<p>Mit sygdomsforløb har strakt sig over det meste af 2013. [] Jeg mener, at ventetiden fra forun-</p>	Godt

	dersøgelse [] til den planlagte operation, [] pga. en blodprop, var alt for lang, så der nåede at komme en blodprop mere med akut operation til følge. Jeg synes ellers, at jeg er blevet rigtigt godt behandlet gennem hele forløbet. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	
✎ 36	Det var betryggende for mig den måde, som personalet kommunikerede til hinanden under operationen. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 38	Man fik mig levende igennem en operation, som absolut ikke var en rutineopgave.	Godt
✎ 39	Alt i alt har det været en rigtig god oplevelse. Det er et hospital der fungerer. Selv maden smagte af det den skulle. I fortjener stor ros. Tak. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - T3	Samlet indtryk
✎ 2	De var gode til at få smilet frem hos patienter. Man kunne høre andre patienter grine, når der var besøg og tjek. Og selv fik jeg og hende, som jeg lå på afdeling med, en is, som gjorde dagen god, på trods af træthed og smerter. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 5	Kommunikationen skal helt sikkert være bedre personalet imellem. Bedre information til os pårørende, da vi synes, at den var mangelfuld. Vi føler ikke, at det blev taget seriøst, at far ikke FØR indlæggelsen var spor konfus. Vi er dog dem, der kender ham bedst. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎ 7	Der var en meget trykkende stemning på afdelingen. Ikke et sted, man ønsker at være på i længere tid. Jeg mødte kun en person, der kunne smile. Det kan kun være ledelsen, der udsender den dårlige stemning.	Dårligt
✎ 8	Jeg syntes ikke, det er så godt, når man skal have sat nåle i hånden. Det bliver prøvet af tre-fire forskellige, før det lykkes. Det burde man overlade til en fra narkoseafdelingen. Jeg synes, jeg fik en rigtig god behandling af alle på afdelingen. De er alle rigtig dygtige og søde. Jeg følte, jeg var i gode hænder. Jeg vil gerne sende dem alle en stor tak for min behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 9	Jeg synes, at der skulle være mindre besøgstid, da de fleste på T3, hvor jeg var indlagt, havde brug for lidt mere fred og ro. Med hensyn til egen læge efter udskrivelsen har jeg ikke talt med ham siden. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 10	Det var rigtig godt, at mig og min stuekammerat blev spurgt, om vi ville i ungdomsklub.	Virkelig godt
✎ 13	Jeg er nu blevet opereret tre gange inden for [næsten to år] og har kun haft positive oplevelser under opholdet på sygehuset. Personalet på afdelingerne er altid søde og imødekommende, især læger NN og sygeplejersker er fantastiske til, at snakke og berolige inden operationen. Alt i alt synes jeg, alle gør et godt stykke arbejde! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 16	Enestående behandlingsforløb. Skønt og varmt personale. Tak for god behandling :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 19	Før mit "besøg" på T3 blev jeg opereret på en anden afdeling. Samspelet mellem de to afdelinger var prima. Hele mit hospitalsophold og forundersøgelser har været en positiv oplevelse, når det nu skulle være. Tak til alle! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 20	Jeg hilste på min kontaktperson ved ankomsten, og så hende ikke siden, selv om det var hende der skulle informere mig. [Kontaktperson]	Godt
✎ 21	[Patienten] var meget glad for "teamet", hvor NN indgik, da han altid var glad og gjorde "lidt mere", end han behøvede. Det betyder meget, at personalet er glade og imødekommende. [Relationer til personale]	Virkelig godt

22	Mere handicapvenlige toiletter. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
23	Den bedste sygeplejerske på T3 var NN []. Lægerne gjorde deres bedste. [Relationer til personale]	Godt
27	Jeg syntes, det var rigtig godt, at den læge NN, der opererede mig, også fulgte mig tæt under resten af min indlæggelse []. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
31	Tilfreds med behandlingen.	Godt
34	Der kunne holdes bedre hygiejne. En blanding af blod/vand op ad væggene på toilettet. Da der kom en ny medpatient, kom der ganske vist rent linned på, men selve sengen blev ikke rengjort og den tidligere medpatient havde sin kæreste liggende med store beskidte sko, som hun samme dag havde været i [flere byer] med på, på oppe i sengen. Der er med garanti mange bakterier under disse sko til den næste patient []. [Fysiske rammer]	Godt
36	Mere morfin.	Virkelig godt
37	Fantastisk at være på et sygehus, hvor alle man mødte, hilste. Skøn stemning overalt i huset.	Virkelig godt
39	Jeg synes, at de var meget gode til at komme/være der, når man havde brug for dem.	Virkelig godt
40	Jeg er glad for, at jeg fik lov at tale med operationspersonalet og læge NN både før og efter operationen.	Godt
41	Der kunne ønskes flere overnatninger på samme stue på patienthotellet, så man ved, hvor man kan være for nærmeste pårørende. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
47	Det var betryggende at være indlagt og opereret på jeres afdeling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
49	Det var meget beroligende at lægerne og sygeplejerskerne brugte humor. Det gjorde at man blev mindre nervøs :-). [Relationer til personale]	Virkelig godt
50	Alt i alt en god oplevelse, men jeg var også kun indlagt i to dage for en kikkertundersøgelse af min venstre lunge/lungehinde.	Godt
ID	Kommentarer - T2	Samlet indtryk
1	God kommunikation med tilpas humor iblandet, så det hele ikke lød så alvorligt. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
3	Uden at gøre det til et problem, synes jeg måske madudleveringen kunne organiseres lidt bedre.	Virkelig godt
4	Rengøring af toilet/bad var mangelfuld. Der bør gøres rent flere gange dagligt, da både patienter og gæster bruger toiletterne. Oplevede flere gange, at der var ramt ved siden af wc-kummen. Maden var god og veltilberedt, men desværre tit halvkold. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
8	Jeg tror, at det er svært, måske umuligt, at få en hospitalsafdeling til at virke tiltalende. Jeg brød mig ikke om farverne, specielt ikke på tosengsstue, hvor jeg lå. Frygteligt dystre farver. Men personalets venlighed og omhu opvejer jo meget. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
9	Hele personalet var altid smilende, venlige og hjælpsomme. [Relationer til personale]	Virkelig godt
10	Jeg synes, at det hele har forløbet godt.	Virkelig godt
11	Altid specielt at være læge og patient. Verdensklasseskirurgi. På sengeafdelingen er der man-	Godt

	ge [] sygeplejersker, der gør, hvad de kan, men der manglede nogle gange en rød tråd. Savnede, at man var lidt bedre sat ind i, hvem man talte til [], inden man som plejepersonale orienterede patienterne. Der er mange kardiologiske problemstillinger efter hjertekirurgi. Hvorfor ikke lade kardiologer udføre stuegangen? Savnede lidt bedre styr på medicineringen. Som sagt, kirurgisk topklasse! [Kvalitet i behandling]	
16	Der var lidt tvivl [i forhold til], hvilke piller der skulle tages blandt personalet, men mit indtryk var, at de var meget professionelle. [Kvalitet i behandling]	Godt
18	Meget høflig og omsorgsfuld pleje fra samtlige personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
19	Efter så stor en operation har man behov for en enkeltmandsstue, så man ikke skal forholde sig til andre patienter, deres pårørende osv. Mærkeligt at der er så lidt rengøring på hjerteafdelingerne B1 og T2. [Fysiske rammer, Pleje]	Dårligt
21	For dårlig til at sende en videre til en anden afdeling. Skulle have været på en anden afdeling senest [et par] uger efter udskrivning. Der gik [adskillige] uger, fordi man havde glemt at sende en videre. Det kostede mange opringninger til de to afdelinger. Den anden afdeling kender ikke noget til det, og den første afdeling påstod, at de havde sendt den, men indrømmede til sidst, at de havde glemt det. MEGET FOR DÅRLIGT. [Kvalitet i behandling]	Godt
22	Skejby Sygehus har givet mig en virkelig god behandling i forbindelse med min akutte indlæggelse og efterfølgende tredobbelte bypass og indoperering af ICD-pacemaker. Ti stjerner ud af ti mulige. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
23	Der er en utrolig god stemning på sygehuset og dejlig positivt personale. Godt humør og smiler god medicin, som ikke må undervurderes. [Relationer til personale]	Virkelig godt
24	Afdelingen kunne godt have rengøring af toilet/baderum to gange om dagen, når der er så mange brugere. Samt grundigere rengøring af samme. Afdelingen kunne godt have nogle regler/retningslinjer for, hvor mange pårørende, som en patient kan have besøg af på en gang. Jeg oplevede, at en patient en aften kl. 20 havde 14 pårørende på besøg i opholdsstuen. Det var umuligt for mig at høre fjernsynet. []. Jeg mener, at det at de syge/indlagte, der skal tages hensyn til, og ikke de pårørende. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
27	Selvfølgelig er der forskel på personalet, men alt i alt ok.	Virkelig godt
31	Jeg synes, at det var en positiv oplevelse at den læge NN, der havde opereret mig, kom på stuen hver dag. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - T-FÆLLES	Samlet indtryk
3	Personalet virkede alt i alt meget kompetent. Alle var flinke og imødekommende, og der herskede en god atmosfære. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
4	Jeg er godt tilfreds helt igennem og jeg har ikke haft ondt [] en eneste gang, kun at det har strammet i benet.	Virkelig godt
5	Min oplevelse er, at personalets faglige kompetence var meget høj, men at den menneskelige omsorg ikke vægtedes så højt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
7	Brugte bleer, bækkener osv. står for længe på toiletrum. God omsorg (personlig) fra personalet. [Fysiske rammer, Pleje]	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.

