

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Kirurgisk afdeling
Hospitalsenhed Midt
13-04-2014**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

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

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

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

1 Indledning

Fra oktober til december 2013 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	221
Afdelingens svarprocent:	55%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

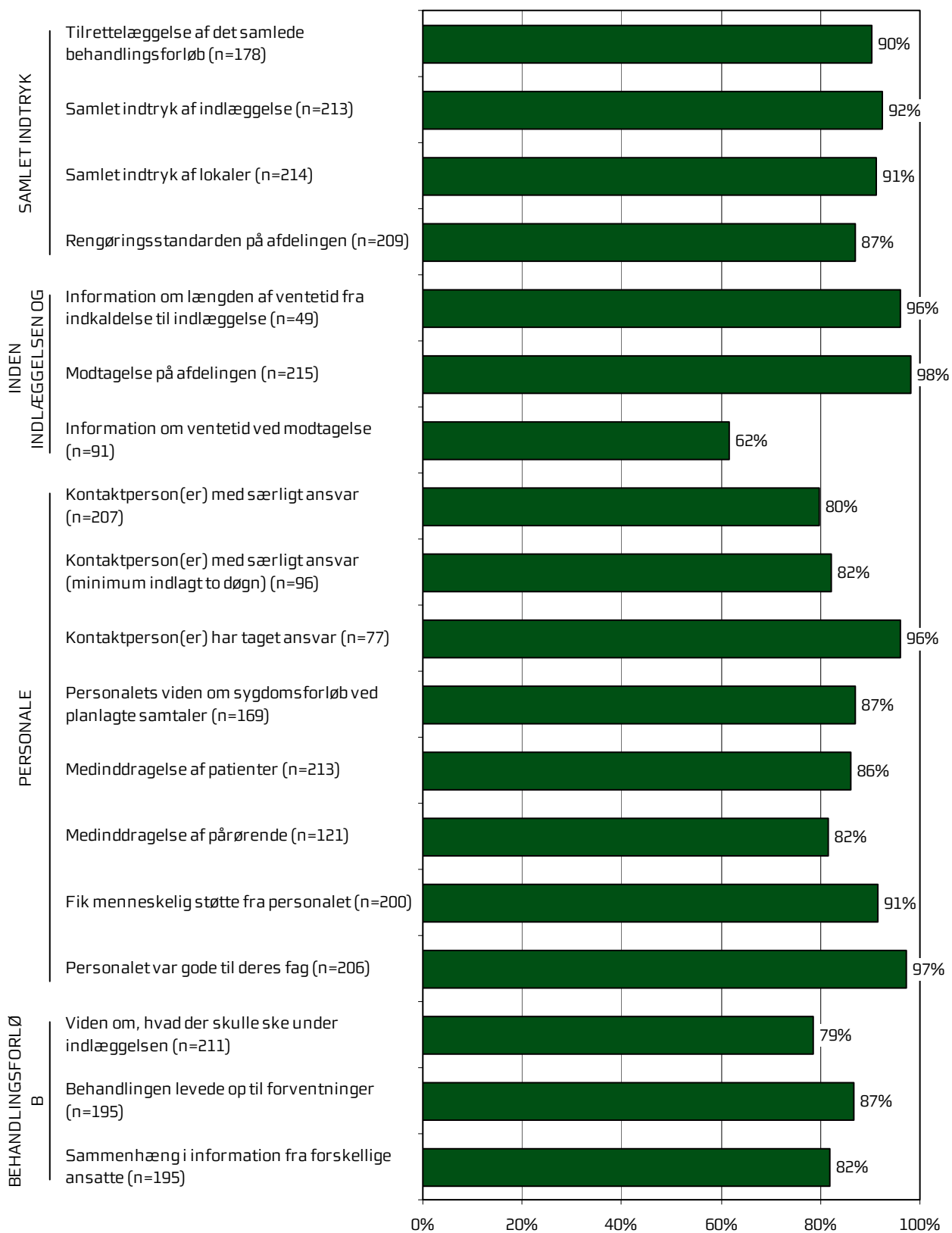
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

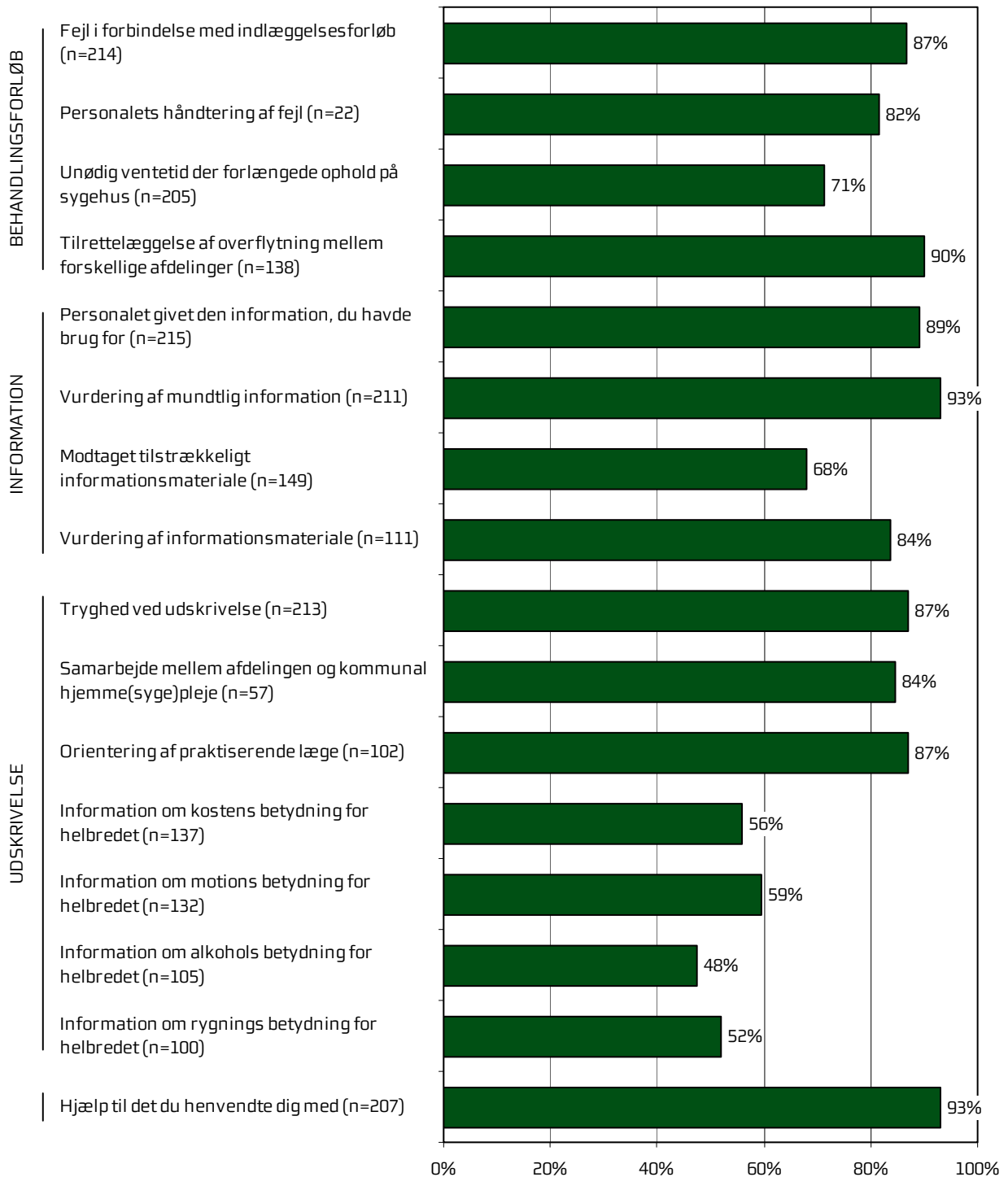
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 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: Ingen sammenligning

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

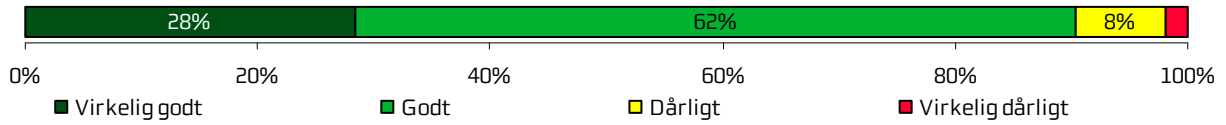
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

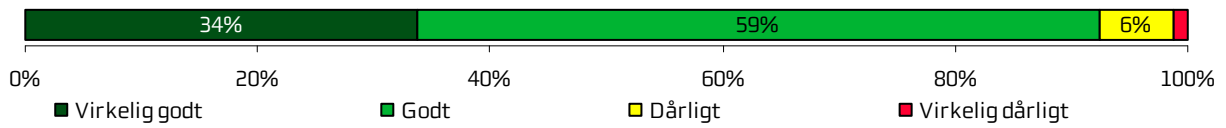
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=178)



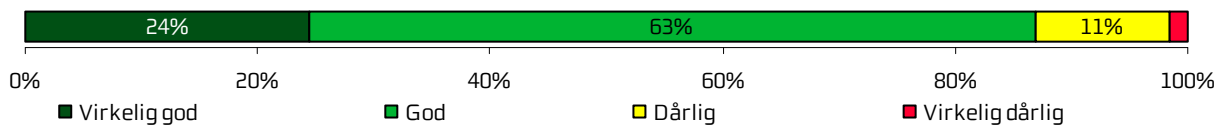
Samlet indtryk af indlæggelse (n=213)



Samlet indtryk af lokaler (n=214)



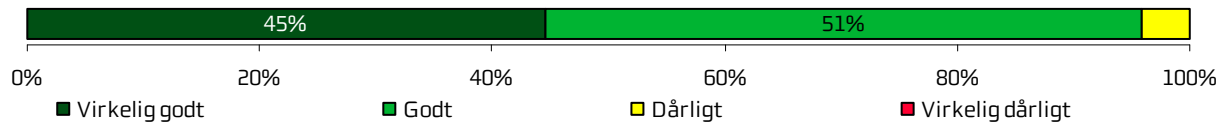
Rengøringsstandard på afdelingen (n=209)



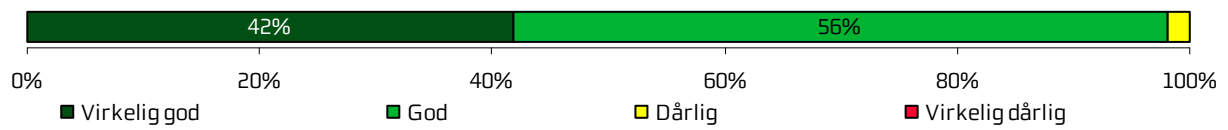
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	90 %	-	-	99 % *	87 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	92 %	-	-	98 % *	89 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	91 %	-	-	97 % *	86 %	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	87 %	-	-	97 % *	91 %	93 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

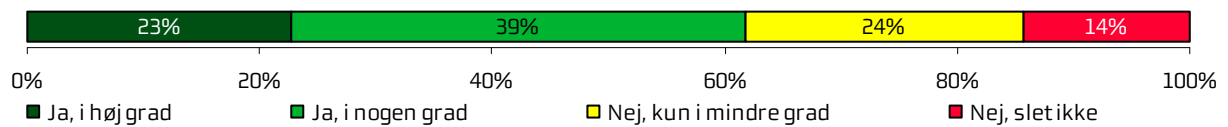
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=49)



Modtagelse på afdelingen (n=215)



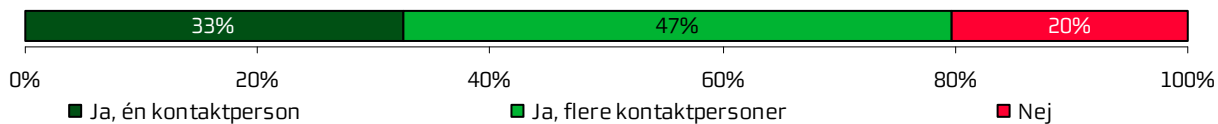
Information om ventetid ved modtagelse (n=91)



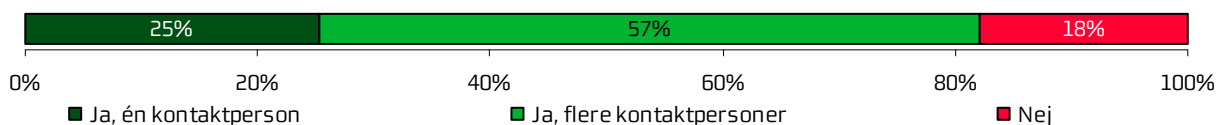
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	96 %	-	-	98 % *	87 % *	92 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	-	-	100 %	94 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	62 %	-	-	83 % *	57 %	74 %

Personale

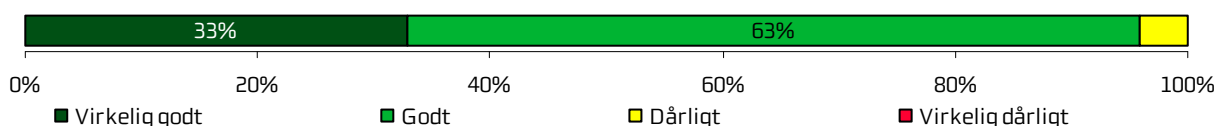
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=207)



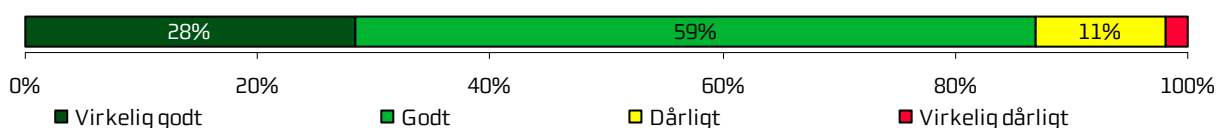
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=96)



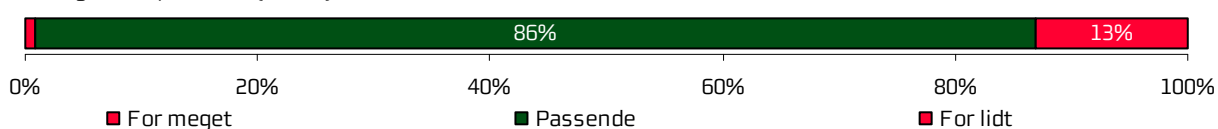
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=77)



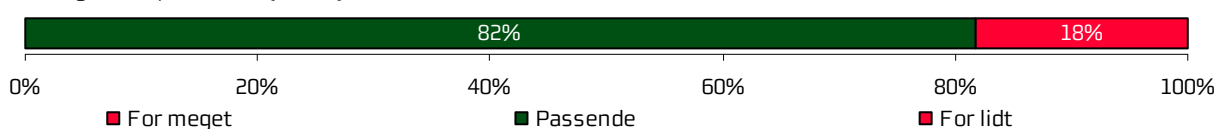
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=169)



Medinddragelse af patienter (n=213)



Medinddragelse af pårørende (n=121)



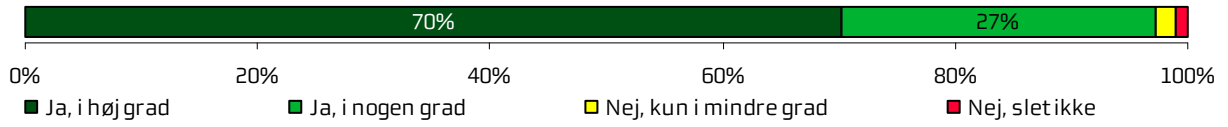
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=200)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	80 %	-	-	89 % *	78 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	82 %	-	-	88 %	77 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	-	-	100 %	96 %	97 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	87 %	-	-	98 % *	87 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86 %	-	-	96 % *	84 %	89 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	82 %	-	-	96 % *	83 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	91 %	-	-	98 % *	87 %	93 % *

Personale (fortsat)

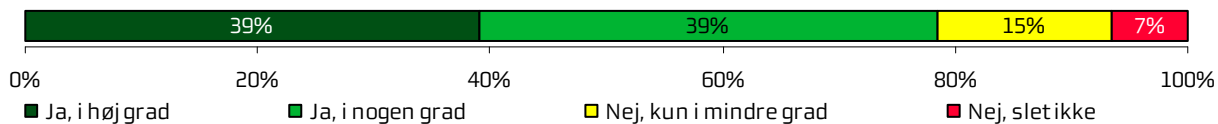
Personalet var gode til deres fag (n=206)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	-	-	99 %	94 % *	96 % *

Behandlingsforløb

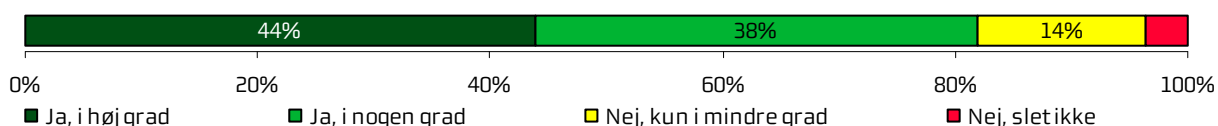
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=211)



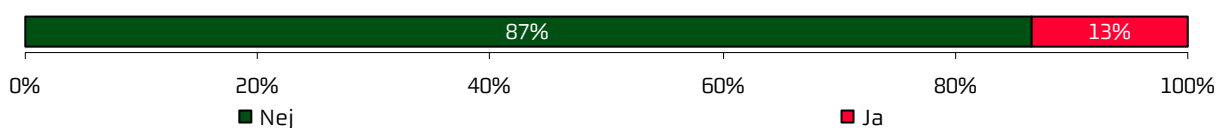
Behandlingen levede op til forventninger (n=195)



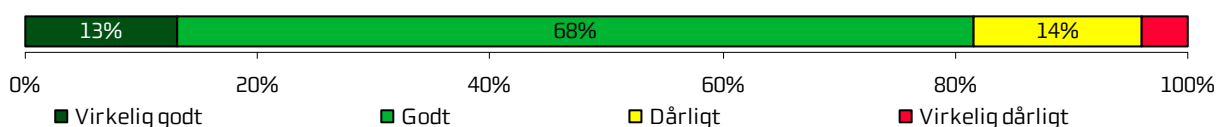
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=195)



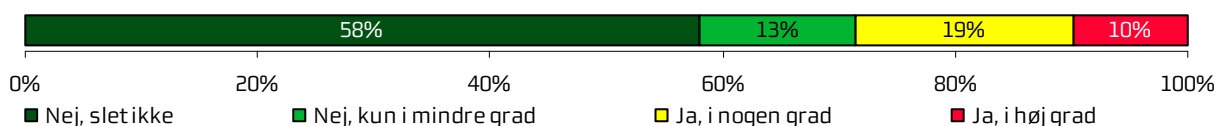
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=214)



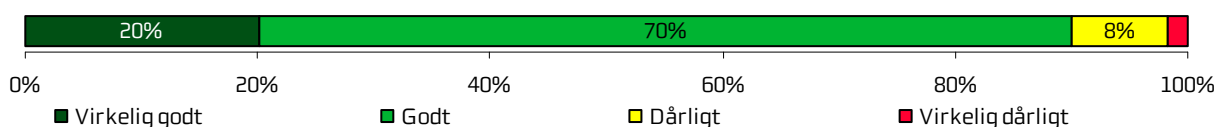
Personalets håndtering af fejl (n=22)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=205)



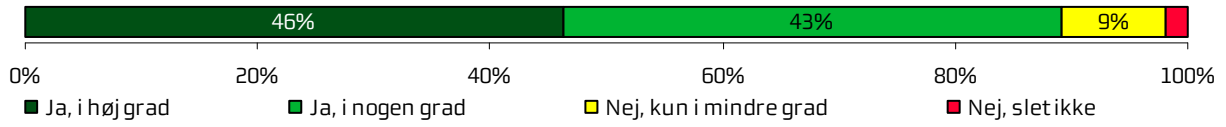
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=138)



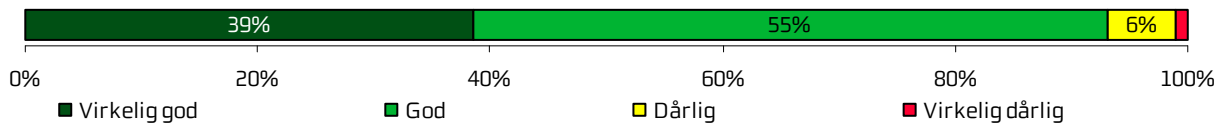
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	79 %	-	-	97 % *	78 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	87 %	-	-	96 % *	76 % *	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	82 %	-	-	96 % *	83 %	90 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	87 %	-	-	91 %	80 %	87 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	82 %	-	-	82 %	51 % *	65 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	71 %	-	-	94 % *	78 %	86 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	90 %	-	-	95 %	83 %	90 % *

Information

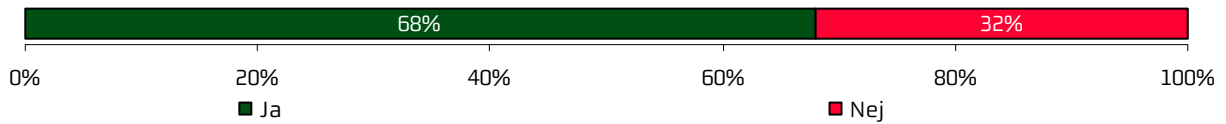
Personalet givet den information, du havde brug for (n=215)



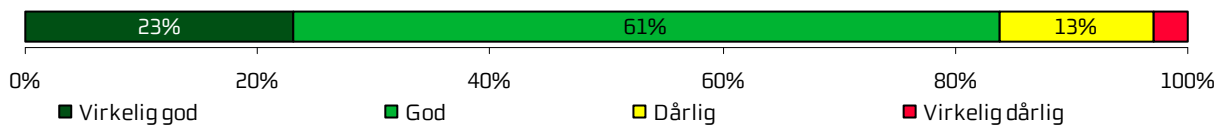
Vurdering af mundtlig information (n=211)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=149)



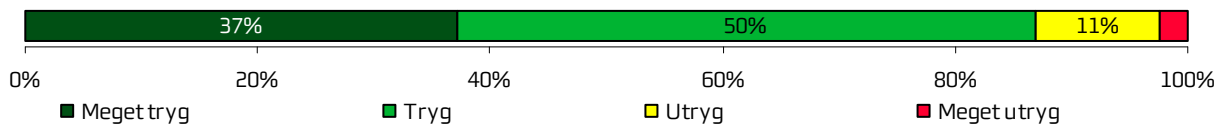
Vurdering af informationsmateriale (n=111)



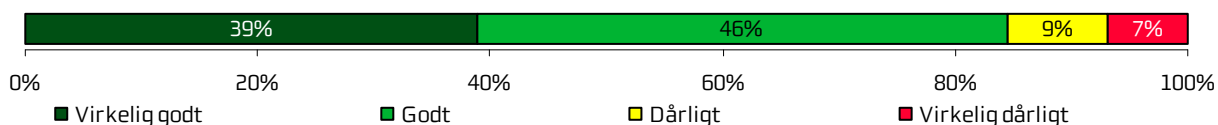
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	89 %	-	-	96 % *	86 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	93 %	-	-	97 % *	88 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	68 %	-	-	95 % *	66 %	81 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	84 %	-	-	99 % *	89 %	93 %

Udskrivelse

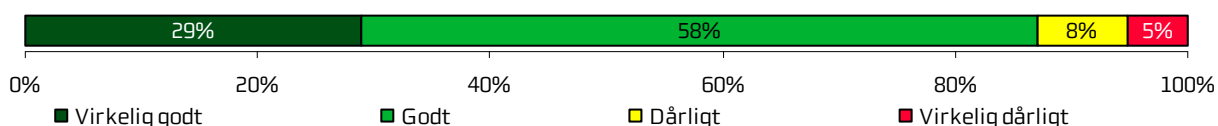
Tryghed ved udskrivelse (n=213)



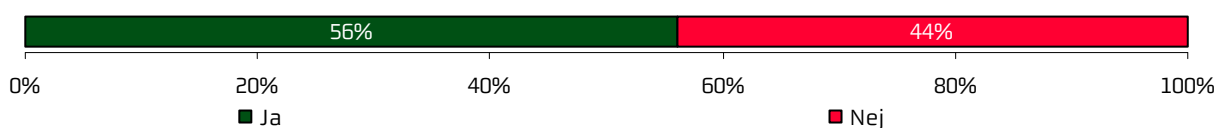
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=57)



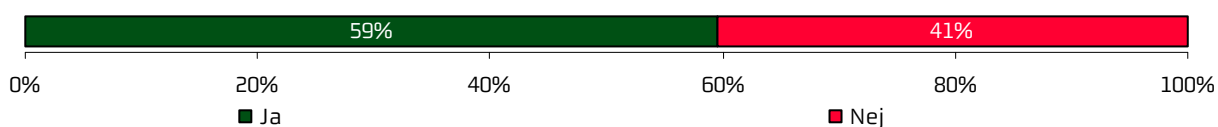
Orientering af praktiserende læge (n=102)



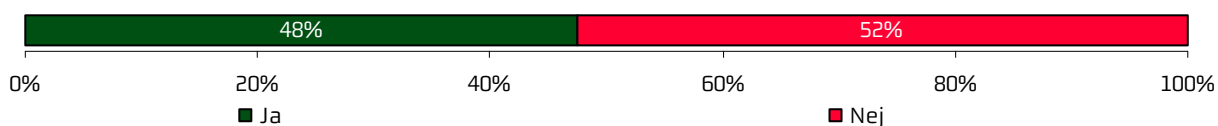
Information om kostens betydning for helbredet (n=137)



Information om motions betydning for helbredet (n=132)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=105)



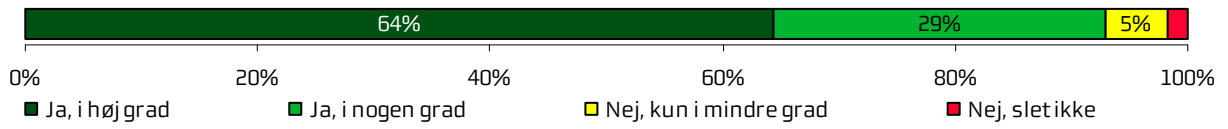
Information om rygningens betydning for helbredet (n=100)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	87 %	-	-	94 % *	85 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	84 %	-	-	93 %	81 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	87 %	-	-	93 %	72 % *	88 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	56 %	-	-	86 % *	63 %	74 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	59 %	-	-	90 % *	69 %	79 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	48 %	-	-	87 % *	62 % *	72 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	52 %	-	-	89 % *	71 % *	78 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=207)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	93 %	-	-	98 % *	89 %	95 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om indlæggelse på

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELESEN OG VED MODTAGELSE PÅ AFDELINGEN

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

LØBENR.:

PERSONALE

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

INFORMATION

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

LØBENR.: _____

UDSKRIVELSE

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

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

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

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2013, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2014. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

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

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. >>svar2dato<<**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål til spørgeskemaet til spørgeskemaet?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken indlæggelse det handlede om, hvis de havde flere indlæggelser på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de indlagte patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Ved modtagelsen på afdelingen
- Personale
- Behandlingsforløb
- Information
- Udskrivelse
- Samlet indtryk

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmål i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 9. august-31. oktober 2013 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere indlæggelser i inklusionsperioden, er det den seneste indlæggelse, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger, såvel som patienter der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 14.365 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.439 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 55 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 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	55%	100%
Køn		
Mand	43%	46%
Kvinde	57%	54%
Aldersgruppe		
Under 20 år	5%	7%
20-39 år	12%	16%
40-59 år	24%	27%
60-79 år	45%	37%
80 år eller derover	14%	13%

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	221		100%	
Køn				
Mand	96		43%	
Kvinde	125		57%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	11		5%	
20-39 år	26		12%	
40-59 år	54		24%	
60-79 år	99		45%	
80 år eller derover	31		14%	
Skema udfyldt af				
Patienten	205		95%	
Pårørende	10		5%	
Modersmål				
Dansk	209		97%	
Ikke dansk	7		3%	
Indlæggelsesform				
Akut	167		76%	
Planlagt	54		24%	
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	134		61%	
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	57		26%	
K05 Mammakirurgisk Funktion	9		4%	
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	21		10%	

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	28	62	8	2	178	33
Køn						
Mand	34	63	2	2	77	15
Kvinde	24	62	12	2	101	18
Aldersgruppe						
Under 20 år	23	66	11	0	9	2
20-39 år	22	64	9	5	22	2
40-59 år	26	61	13	0	48	4
60-79 år	29	63	6	2	77	17
80 år eller derover	40	56	0	5	22	8
Skema udfyldt af						
Patienten	28	61	8	2	168	29
Pårørende	37	63	0	0	8	2
Modersmål						
Dansk	29	61	8	2	168	33
Ikke dansk	27	73	0	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	22	65	10	3	127	30
Planlagt	46	54	0	0	51	3
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	61	9	1	102	24
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	33	63	4	0	52	5
K05 Mammakirurgisk Funktion	50	50	0	0	8	1
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	6	69	13	13	16	3

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	59	6	1	213
Køn					
Mand	42	52	5	1	93
Kvinde	27	64	8	1	120
Aldersgruppe					
Under 20 år	36	55	9	0	11
20-39 år	24	59	12	5	24
40-59 år	32	56	12	0	52
60-79 år	35	60	3	1	96
80 år eller derover	41	59	0	0	30
Skema udfyldt af					
Patienten	34	58	7	1	199
Pårørende	30	70	0	0	10
Modersmål					
Dansk	34	58	7	1	204
Ikke dansk	27	73	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	29	62	8	1	159
Planlagt	52	48	0	0	54
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	60	8	0	127
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	42	56	2	0	57
K05 Mammakirurgisk Funktion	67	33	0	0	9
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	15	65	10	10	20

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	27	64	8	1	214
Køn					
Mand	34	58	6	1	92
Kvinde	22	68	9	1	122
Aldersgruppe					
Under 20 år	63	37	0	0	11
20-39 år	42	50	4	4	24
40-59 år	20	65	13	2	54
60-79 år	22	71	7	0	94
80 år eller derover	31	62	7	0	31
Skema udfyldt af					
Patienten	27	64	8	1	200
Pårørende	20	80	0	0	10
Modersmål					
Dansk	26	66	7	1	204
Ikke dansk	58	29	13	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	26	63	9	1	160
Planlagt	31	67	2	0	54
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	64	9	1	128
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	28	67	5	0	57
K05 Mammakirurgisk Funktion	44	56	0	0	9
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	30	60	5	5	20

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	63	11	2	209
Køn					
Mand	28	58	14	0	92
Kvinde	21	67	9	3	117
Aldersgruppe					
Under 20 år	54	46	0	0	11
20-39 år	29	59	8	4	24
40-59 år	28	62	9	0	52
60-79 år	15	68	16	1	92
80 år eller derover	31	56	10	3	30
Skema udfyldt af					
Patienten	23	64	12	1	196
Pårørende	33	56	11	0	9
Modersmål					
Dansk	23	63	12	2	199
Ikke dansk	42	58	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	22	63	13	2	159
Planlagt	33	61	6	0	50
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	62	14	2	126
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	27	62	11	0	55
K05 Mammakirurgisk Funktion	25	75	0	0	8
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	30	65	0	5	20

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	45	51	4	0	49	1	167
Køn							
Mand	50	50	0	0	20	0	76
Kvinde	41	52	7	0	29	1	91
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	11
20-39 år	-	-	-	-	1	0	25
40-59 år	54	46	0	0	11	1	40
60-79 år	38	55	6	0	31	0	66
80 år eller derover	50	50	0	0	6	0	25
Skema udfyldt af							
Patienten	45	51	4	0	49	1	151
Pårørende	-	-	-	-	0	0	10
Modersmål							
Dansk	45	51	4	0	49	1	155
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	7
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	167
Planlagt	45	51	4	0	49	1	0
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	63	0	0	8	0	126
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	46	49	6	0	35	0	20
K05 Mammakirurgisk Funktion	50	50	0	0	6	1	0
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	-	-	-	-	0	0	21

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	56	2	0	215
Køn					
Mand	53	46	1	0	93
Kvinde	33	64	3	0	122
Aldersgruppe					
Under 20 år	45	55	0	0	11
20-39 år	43	49	8	0	25
40-59 år	35	61	4	0	53
60-79 år	44	56	0	0	95
80 år eller derover	46	54	0	0	31
Skema udfyldt af					
Patienten	43	55	2	0	200
Pårørende	20	80	0	0	10
Modersmål					
Dansk	42	56	2	0	204
Ikke dansk	42	58	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	38	59	2	0	161
Planlagt	54	46	0	0	54
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	60	2	0	130
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	51	47	2	0	57
K05 Mammakirurgisk Funktion	78	22	0	0	9
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	32	63	5	0	19

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	23	39	24	14	91	10
Køn						
Mand	23	36	25	16	33	4
Kvinde	22	41	23	13	58	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	83	17	0	6	1
20-39 år	16	22	47	15	13	2
40-59 år	26	45	15	14	27	1
60-79 år	24	37	22	17	37	5
80 år eller derover	36	24	27	13	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	23	40	23	15	87	8
Pårørende	-	-	-	-	3	2
Modersmål						
Dansk	23	39	23	15	86	10
Ikke dansk	21	39	39	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	19	37	29	15	67	7
Planlagt	34	46	9	12	24	3
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	40	25	13	55	6
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	32	44	12	12	25	3
K05 Mammakirurgisk Funktion	-	-	-	-	2	0
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	11	22	44	22	9	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	33	47	20	207
Køn				
Mand	30	45	25	90
Kvinde	34	49	17	117
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	63	37	11
20-39 år	30	50	20	24
40-59 år	29	47	23	53
60-79 år	34	52	13	93
80 år eller derover	49	20	31	26
Skema udfyldt af				
Patienten	32	48	20	194
Pårørende	56	11	33	9
Modersmål				
Dansk	33	46	21	198
Ikke dansk	16	69	16	7
Indlæggelsesform				
Akut	29	49	23	156
Planlagt	46	42	12	51
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	52	20	123
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	42	39	19	57
K05 Mammakirurgisk Funktion	63	38	0	8
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	26	42	32	19

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (Omfatter kun patienter, som har været indlagt mere end TO døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	25	57	18	96
Køn				
Mand	20	56	23	52
Kvinde	31	58	12	44
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	59	41	5
20-39 år	32	68	0	6
40-59 år	21	51	28	22
60-79 år	25	69	6	47
80 år eller derover	37	25	37	16
Skema udfyldt af				
Patienten	23	60	17	91
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	25	56	18	95
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	21	59	20	76
Planlagt	45	45	10	20
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	62	18	65
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	43	43	14	28
K05 Mammakirurgisk Funktion	-	-	-	0
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	-	-	-	3

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	63	4	0	77	2
Køn						
Mand	43	48	8	0	38	2
Kvinde	23	77	0	0	39	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	32	51	17	0	6	0
40-59 år	31	69	0	0	16	0
60-79 år	36	59	5	0	43	1
80 år eller derover	29	71	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	34	61	4	0	74	2
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	33	63	4	0	77	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Indlæggelsesform						
Akut	30	65	5	0	59	2
Planlagt	44	56	0	0	18	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	67	6	0	51	2
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	50	50	0	0	24	0
K05 Mammakirurgisk Funktion	-	-	-	-	0	0
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	-	-	-	-	2	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	28	59	11	2	169	43
Køn						
Mand	37	56	6	1	70	22
Kvinde	22	61	15	2	99	21
Aldersgruppe						
Under 20 år	23	56	21	0	9	2
20-39 år	26	47	16	11	19	5
40-59 år	26	53	19	2	48	4
60-79 år	25	69	6	0	74	21
80 år eller derover	52	48	0	0	19	11
Skema udfyldt af						
Patienten	29	58	11	2	161	38
Pårørende	28	56	16	0	7	2
Modersmål						
Dansk	27	60	11	2	160	42
Ikke dansk	58	27	16	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	23	59	15	3	118	40
Planlagt	43	57	0	0	51	3
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	61	12	2	93	34
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	36	57	8	0	53	4
K05 Mammakirurgisk Funktion	44	56	0	0	9	0
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	21	50	21	7	14	5

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	86	13	213
Køn				
Mand	1	85	14	90
Kvinde	1	86	13	123
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	100	0	11
20-39 år	0	83	17	24
40-59 år	0	87	13	54
60-79 år	1	86	13	94
80 år eller derover	3	83	14	30
Skema udfyldt af				
Patienten	1	86	13	199
Pårørende	0	89	11	10
Modersmål				
Dansk	1	86	13	203
Ikke dansk	0	84	16	7
Indlæggelsesform				
Akut	0	85	15	160
Planlagt	4	91	6	53
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	89	11	128
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	4	84	13	56
K05 Mammakirurgisk Funktion	0	100	0	9
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	0	70	30	20

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	82	18	121	93
Køn					
Mand	0	81	19	57	35
Kvinde	0	83	17	64	58
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	90	10	10	1
20-39 år	0	85	15	12	12
40-59 år	0	75	25	29	25
60-79 år	0	81	19	54	41
80 år eller derover	0	87	13	16	14
Skema udfyldt af					
Patienten	0	81	19	112	89
Pårørende	0	100	0	6	3
Modersmål					
Dansk	0	81	19	116	88
Ikke dansk	0	100	0	5	2
Indlæggelsesform					
Akut	0	78	22	86	75
Planlagt	0	91	9	35	18
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	82	18	73	57
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	0	77	23	35	21
K05 Mammakirurgisk Funktion	0	100	0	7	2
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	0	83	17	6	13

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	60	31	7	2	200	16
Køn						
Mand	73	20	6	1	85	9
Kvinde	51	39	8	2	115	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	82	18	0	0	11	0
20-39 år	57	26	8	9	23	1
40-59 år	48	37	14	2	52	2
60-79 år	62	34	5	0	85	11
80 år eller derover	74	23	4	0	29	2
Skema udfyldt af						
Patienten	60	30	8	2	187	15
Pårørende	78	22	0	0	9	1
Modersmål						
Dansk	61	31	6	2	191	15
Ikke dansk	68	16	16	0	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	56	34	8	2	148	14
Planlagt	75	21	4	0	52	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	35	6	1	118	12
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	67	24	7	2	55	2
K05 Mammakirurgisk Funktion	78	11	11	0	9	0
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	50	33	11	6	18	2

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	27	2	1	206	10
Køn						
Mand	74	24	1	1	90	4
Kvinde	67	30	2	1	116	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	61	39	0	0	10	1
20-39 år	67	29	0	5	23	1
40-59 år	56	39	4	2	54	0
60-79 år	76	22	1	0	91	5
80 år eller derover	85	15	0	0	28	3
Skema udfyldt af						
Patienten	70	27	2	1	194	8
Pårørende	67	33	0	0	9	1
Modersmål						
Dansk	71	26	2	1	196	10
Ikke dansk	58	42	0	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	66	31	2	1	154	9
Planlagt	85	15	0	0	52	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	30	2	1	122	9
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	73	27	0	0	55	1
K05 Mammakirurgisk Funktion	89	11	0	0	9	0
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	75	15	5	5	20	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	39	39	15	7	211	5
Køn						
Mand	44	38	12	6	90	4
Kvinde	35	40	17	7	121	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	63	18	18	0	11	0
20-39 år	33	33	29	5	24	0
40-59 år	43	31	16	10	54	0
60-79 år	34	50	10	6	94	2
80 år eller derover	44	33	15	7	28	3
Skema udfyldt af						
Patienten	39	40	14	7	197	5
Pårørende	49	30	21	0	10	0
Modersmål						
Dansk	39	40	15	6	203	4
Ikke dansk	56	13	16	16	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	30	42	19	9	158	4
Planlagt	70	30	0	0	53	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	37	20	8	127	4
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	53	45	2	0	55	1
K05 Mammakirurgisk Funktion	78	22	0	0	9	0
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	25	45	15	15	20	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	59	28	10	3	195	21
Køn						
Mand	63	29	5	3	85	9
Kvinde	55	27	14	4	110	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	56	32	11	0	9	2
20-39 år	45	41	9	5	22	2
40-59 år	51	29	16	4	51	3
60-79 år	66	22	9	4	86	10
80 år eller derover	64	31	4	0	27	4
Skema udfyldt af						
Patienten	59	26	11	3	183	19
Pårørende	56	44	0	0	9	1
Modersmål						
Dansk	58	28	11	3	187	19
Ikke dansk	82	18	0	0	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	51	32	13	4	144	18
Planlagt	84	14	2	0	51	3
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	28	12	1	115	15
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	58	32	4	6	53	4
K05 Mammakirurgisk Funktion	100	0	0	0	9	0
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	44	28	17	11	18	2

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	44	38	14	4	195	19
Køn						
Mand	52	34	11	3	82	12
Kvinde	38	41	17	5	113	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	46	37	8	9	11	0
20-39 år	47	18	30	4	23	1
40-59 år	34	46	18	2	52	1
60-79 år	46	40	10	5	88	7
80 år eller derover	55	35	10	0	21	10
Skema udfyldt af						
Patienten	44	38	14	4	184	16
Pårørende	44	33	24	0	9	1
Modersmål						
Dansk	43	39	14	4	188	17
Ikke dansk	69	16	16	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	38	38	19	5	143	17
Planlagt	63	37	0	0	52	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	38	16	3	117	12
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	46	42	8	4	52	4
K05 Mammakirurgisk Funktion	89	11	0	0	9	0
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	35	35	24	6	17	3

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	87	13	214
Køn			
Mand	85	15	94
Kvinde	88	12	120
Aldersgruppe			
Under 20 år	82	18	11
20-39 år	77	23	23
40-59 år	80	20	54
60-79 år	89	11	95
80 år eller derover	100	0	31
Skema udfyldt af			
Patienten	86	14	200
Pårørende	90	10	10
Modersmål			
Dansk	86	14	204
Ikke dansk	100	0	7
Indlæggelsesform			
Akut	86	14	160
Planlagt	90	10	54
Afsnitsnavn			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	87	13	130
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	87	13	55
K05 Mammakirurgisk Funktion	100	0	9
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	80	20	20

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	13	68	14	4	22	4
Køn						
Mand	19	69	12	0	10	3
Kvinde	8	68	17	7	12	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	2
20-39 år	19	62	19	0	5	0
40-59 år	24	50	15	11	8	1
60-79 år	0	89	11	0	9	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	13	68	14	4	22	3
Pårørende	-	-	-	-	0	1
Modersmål						
Dansk	13	68	14	4	22	4
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	11	67	17	5	18	4
Planlagt	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	67	17	0	12	4
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	17	67	0	17	6	0
K05 Mammakirurgisk Funktion	-	-	-	-	0	0
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	-	-	-	-	4	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	58	13	19	10	205	10
Køn						
Mand	57	17	16	9	89	5
Kvinde	59	10	21	10	116	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	36	46	9	9	11	0
20-39 år	34	8	40	18	23	1
40-59 år	49	17	25	9	50	4
60-79 år	62	12	16	10	92	5
80 år eller derover	89	4	4	4	29	0
Skema udfyldt af						
Patienten	57	13	19	10	192	10
Pårørende	89	0	11	0	10	0
Modersmål						
Dansk	60	14	16	10	195	10
Ikke dansk	13	13	73	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	53	16	20	12	153	8
Planlagt	77	6	16	2	52	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	14	19	10	124	5
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	67	13	17	4	54	3
K05 Mammakirurgisk Funktion	89	0	11	0	9	0
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	33	17	28	22	18	2

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	20	70	8	2	138	14	58
Køn							
Mand	23	73	4	0	52	5	34
Kvinde	18	68	11	3	86	9	24
Aldersgruppe							
Under 20 år	38	49	13	0	8	0	3
20-39 år	31	39	23	6	18	0	5
40-59 år	7	87	6	0	38	4	10
60-79 år	18	74	7	2	58	9	28
80 år eller derover	37	63	0	0	16	1	12
Skema udfyldt af							
Patienten	19	71	8	2	132	14	51
Pårørende	19	58	23	0	5	0	5
Modersmål							
Dansk	21	70	7	2	129	14	57
Ikke dansk	13	58	29	0	7	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	20	69	9	2	110	13	35
Planlagt	22	75	4	0	28	1	23
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	72	7	0	94	12	21
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	22	70	7	0	27	2	25
K05 Mammakirurgisk Funktion	25	75	0	0	8	0	1
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	11	44	22	22	9	0	11

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	46	43	9	2	215
Køn					
Mand	53	38	8	1	93
Kvinde	41	46	10	3	122
Aldersgruppe					
Under 20 år	46	28	17	9	11
20-39 år	33	50	12	5	24
40-59 år	38	50	12	0	54
60-79 år	48	46	4	2	95
80 år eller derover	66	20	13	0	31
Skema udfyldt af					
Patienten	46	43	9	2	201
Pårørende	61	30	10	0	10
Modersmål					
Dansk	47	42	9	2	205
Ikke dansk	29	58	13	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	40	46	11	2	161
Planlagt	67	31	2	0	54
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	43	9	2	130
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	54	35	9	2	57
K05 Mammakirurgisk Funktion	56	44	0	0	9
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	26	58	11	5	19

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	39	55	6	1	211
Køn					
Mand	40	55	5	0	93
Kvinde	37	54	7	2	118
Aldersgruppe					
Under 20 år	51	41	9	0	10
20-39 år	42	45	8	5	24
40-59 år	32	58	10	0	51
60-79 år	38	58	3	1	96
80 år eller derover	44	52	3	0	30
Skema udfyldt af					
Patienten	39	54	6	1	197
Pårørende	41	59	0	0	10
Modersmål					
Dansk	38	54	6	1	201
Ikke dansk	58	42	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	33	58	8	1	158
Planlagt	56	44	0	0	53
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	54	6	0	126
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	37	56	5	2	57
K05 Mammakirurgisk Funktion	88	13	0	0	8
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	20	65	10	5	20

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	68	32	149	66
Køn				
Mand	75	25	60	33
Kvinde	63	37	89	33
Aldersgruppe				
Under 20 år	83	17	6	5
20-39 år	47	53	13	11
40-59 år	69	31	34	20
60-79 år	68	32	77	18
80 år eller derover	77	23	19	12
Skema udfyldt af				
Patienten	67	33	140	61
Pårørende	100	0	7	3
Modersmål				
Dansk	68	32	144	61
Ikke dansk	-	-	3	4
Indlæggelsesform				
Akut	59	41	102	59
Planlagt	91	9	47	7
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	38	84	46
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	78	22	50	7
K05 Mammakirurgisk Funktion	100	0	9	0
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	50	50	6	13

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	23	61	13	3	111	22
Køn						
Mand	24	58	15	2	47	8
Kvinde	22	63	12	3	64	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	100	0	0	5	0
20-39 år	35	46	0	18	11	2
40-59 år	23	60	12	4	26	5
60-79 år	17	63	19	0	55	13
80 år eller derover	42	50	8	0	14	2
Skema udfyldt af						
Patienten	23	60	14	3	102	22
Pårørende	29	71	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	22	62	14	2	106	22
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	18	60	18	4	70	20
Planlagt	32	63	5	0	41	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	56	18	5	61	13
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	30	65	5	0	37	9
K05 Mammakirurgisk Funktion	22	78	0	0	9	0
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	50	11	2	213
Køn					
Mand	45	42	10	2	93
Kvinde	31	55	11	2	120
Aldersgruppe					
Under 20 år	36	64	0	0	11
20-39 år	58	33	5	4	24
40-59 år	33	53	14	0	51
60-79 år	35	50	11	5	96
80 år eller derover	35	51	13	0	31
Skema udfyldt af					
Patienten	36	51	10	3	199
Pårørende	61	30	10	0	10
Modersmål					
Dansk	36	51	11	3	203
Ikke dansk	71	13	16	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	33	52	11	3	159
Planlagt	50	40	9	0	54
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	49	12	2	129
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	43	50	5	2	56
K05 Mammakirurgisk Funktion	33	56	11	0	9
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	26	53	16	5	19

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	39	46	9	7	57	7
Køn						
Mand	49	38	9	4	23	4
Kvinde	32	51	9	9	34	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	43	57	0	0	7	0
40-59 år	57	43	0	0	16	2
60-79 år	28	55	6	11	18	4
80 år eller derover	35	31	20	15	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	40	48	6	6	50	7
Pårørende	33	33	33	0	6	0
Modersmål						
Dansk	36	48	9	7	53	7
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	42	41	10	7	39	6
Planlagt	32	58	5	6	18	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	52	13	6	31	5
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	41	47	0	12	17	1
K05 Mammakirurgisk Funktion	-	-	-	-	4	1
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	80	20	0	0	5	0

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	29	58	8	5	102	110
Køn						
Mand	34	60	7	0	44	48
Kvinde	25	57	9	9	58	62
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	7
20-39 år	42	23	8	27	12	12
40-59 år	23	53	18	6	33	19
60-79 år	25	72	3	0	35	60
80 år eller derover	43	57	0	0	18	12
Skema udfyldt af						
Patienten	29	58	8	4	95	103
Pårørende	32	49	0	19	6	4
Modersmål						
Dansk	28	59	8	4	95	107
Ikke dansk	49	33	0	18	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	24	60	10	6	80	78
Planlagt	50	50	0	0	22	32
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	62	10	3	60	67
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	39	50	7	4	28	29
K05 Mammakirurgisk Funktion	-	-	-	-	2	7
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	25	58	0	17	12	7

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	56	44	137	76
Køn				
Mand	58	42	56	36
Kvinde	54	46	81	40
Aldersgruppe				
Under 20 år	67	33	6	5
20-39 år	46	54	11	13
40-59 år	59	41	35	18
60-79 år	64	36	65	29
80 år eller derover	29	71	20	11
Skema udfyldt af				
Patienten	57	43	130	69
Pårørende	40	60	5	5
Modersmål				
Dansk	58	42	131	72
Ikke dansk	19	81	5	2
Indlæggelsesform				
Akut	51	49	98	62
Planlagt	72	28	39	14
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	49	51	84	47
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	78	22	37	18
K05 Mammakirurgisk Funktion	56	44	9	0
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	43	57	7	11

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	59	41	132	80
Køn				
Mand	65	35	53	38
Kvinde	55	45	79	42
Aldersgruppe				
Under 20 år	100	0	5	6
20-39 år	54	46	11	13
40-59 år	57	43	34	19
60-79 år	65	35	62	31
80 år eller derover	38	62	20	11
Skema udfyldt af				
Patienten	60	40	125	74
Pårørende	67	33	6	4
Modersmål				
Dansk	60	40	127	76
Ikke dansk	-	-	4	3
Indlæggelsesform				
Akut	52	48	92	66
Planlagt	80	20	40	14
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	79	52
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	71	29	38	18
K05 Mammakirurgisk Funktion	78	22	9	0
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	17	83	6	10

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	48	52	105	107
Køn				
Mand	52	48	42	49
Kvinde	44	56	63	58
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	8
20-39 år	36	64	11	13
40-59 år	53	47	30	23
60-79 år	54	46	47	46
80 år eller derover	21	79	14	17
Skema udfyldt af				
Patienten	48	52	102	97
Pårørende	-	-	2	8
Modersmål				
Dansk	49	51	98	105
Ikke dansk	32	68	6	1
Indlæggelsesform				
Akut	40	60	78	81
Planlagt	71	29	27	26
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	58	66	65
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	66	34	29	27
K05 Mammakirurgisk Funktion	60	40	5	4
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	20	80	5	11

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	52	48	100	112
Køn				
Mand	60	40	40	51
Kvinde	47	53	60	61
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	9
20-39 år	46	54	11	13
40-59 år	60	40	28	25
60-79 år	60	40	46	47
80 år eller derover	15	85	13	18
Skema udfyldt af				
Patienten	53	47	96	103
Pårørende	-	-	3	7
Modersmål				
Dansk	52	48	94	109
Ikke dansk	38	62	5	2
Indlæggelsesform				
Akut	44	56	75	84
Planlagt	81	19	25	28
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	53	62	69
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	70	30	27	29
K05 Mammakirurgisk Funktion	60	40	5	4
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	33	67	6	10

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	64	29	5	2	207	5
Køn						
Mand	75	20	2	3	88	4
Kvinde	56	35	8	1	119	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	82	18	0	0	11	0
20-39 år	58	30	8	5	24	0
40-59 år	54	38	8	0	53	0
60-79 år	68	26	3	2	94	1
80 år eller derover	70	21	9	0	25	4
Skema udfyldt af						
Patienten	65	28	5	2	194	4
Pårørende	67	33	0	0	9	1
Modersmål						
Dansk	64	29	6	2	198	4
Ikke dansk	84	16	0	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	59	32	7	2	155	4
Planlagt	85	15	0	0	52	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	31	7	1	123	4
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	75	21	4	0	56	1
K05 Mammakirurgisk Funktion	88	13	0	0	8	0
A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	50	35	5	10	20	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			21
Kommunikation og information			5
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			16
Pleje			14
Relationer til personale			16
Ventetid			3

Kirurgisk afdeling

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










ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
4	Jeg blev opereret [kort] efter diagnosticering af knuden, det kan da vist ikke gøres hurtigere :-)	Virkelig godt
5	Ventetiden virkede ubegrænset. Men når der endelig sker noget, sker der noget.	Godt
9	Nej.	Godt
10	Modtagelsen var fin, men ventetiden var lang. Fastede i næsten to døgn, men skulle jo nok være klar, hvis der blev en plads til operationen, som jo var akut.	Virkelig godt
26	Blev indlagt akut.	Godt
31	Havde meget ondt og kunne godt have brugt en seng med det samme, men det er jo ulempen ved selv at fragte sig på hospitalet i stedet for at komme med en ambulance.	Godt
33	Indlagt akut med stærke smerter!	Dårligt
41	Jeg blev overført fra modtagelsen, henvist af egen læge til observation for blindtarmsbetændelse. Ankom [om formiddagen] og fik at vide [efter middag] at i løbet af [et par timer] ville jeg blive opereret. Grundet travlhed på operationsafsnittet blev jeg først kørt til operation [om aftenen]. Det blev konstateret, at der var urent uden for blindtarmen (sprængt?).	Godt
46	Kom ind akut, derfor kan der nemt opstå ventetid.	Virkelig godt
48	Ca. fem måneder fra start.	Godt
49	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
52	Nej, akutindlæggelse.	Godt
52	Akut indlæggelse.	Godt
55	Min egen læge indlagde mig.	Virkelig godt
57	Blev indlagt akut.	Godt
58	Indlagt akut.	Godt
60	Jeg blev akut indlagt af vagtlæge.	Godt
61	Det var bare en rigtig god oplevelse.	Virkelig godt
62	Akut.	Virkelig godt
63	Akut indlagt, og derefter akut indlagt to gange i løbet af halvanden måned.	Godt
67	Blev akut indlagt.	Godt
68	Akut indlæggelse indebærer ikke indkaldelse.	Godt
69	Der var da ikke meget ventetid. Det hele er gået meget stærkt, fra jeg fik "diagnosen" brystkræft til, jeg blev indlagt og opereret. Tak for det!	Godt
70	Det var en akut indlæggelse.	Dårligt
72	Akut indlagt.	Godt
75	Akut indlæggelse.	Godt

ID Kommentarer - K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit		Samlet indtryk
 2	Passende med ca. tre måneder (medio november). Fik datoen på dagen i starten af oktober, passede dårligt. Måtte køre hjem og pr. telefon få en ny tid dagen efter. Talte til gengæld med en meget forstående person, og da det ikke var akut, fandt en passende dato!	Virkelig godt
 4	Kun indlagt to dage. [].	Godt
 10	Indkaldelsen skete ikke som aftalt. Måtte ringe og rykke, da jeg jo gerne ville have min operationsdato.	Godt
 12	Ingen ventetid :-)	Godt
 14	Det gik efter bogen!	Virkelig godt
 16	Blev indlagt AKUT!	Virkelig godt
 22	Jeg har åben indlæggelse.	Virkelig godt
 23	Ved min journalskrivelse blev der gjort opmærksom på, at jeg ikke tålte nogen former for morfin. Trods det fik jeg det alligevel, og det er jeg meget utilfreds med, og måske skal jeg indgive en klage.	Godt
 25	Nej.	Godt
ID Kommentarer - K05 Mammakirurgisk Funktion		Samlet indtryk
 2	Følte mig godt tilpas efter, at jeg blev modtaget af NN. Hun er simpelthen bare super til sit job. En stor stjerne til hende.	Virkelig godt
 5	Det var et meget hurtigt forløb, men jeg følte mig tryk.	Godt
 6	Jeg blev diagnosticeret på [andet hospital]. Blev opereret på sygehuset i Viborg pga. lang ventetid på [det første hospital].	Virkelig godt
ID Kommentarer - A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit		Samlet indtryk
 4	Jeg var nede i lægevagten, og han måtte tilkalde en for at hente mig [flere] gange, og lægevagten bestilte en seng med vedkommende, der skulle føre mig videre. Alligevel var der ikke nogen seng, da han endelig dukkede op.	Virkelig dårligt
 6	Der var tale om en akut indlæggelse.	Godt

Kirurgisk afdeling


Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
1	Alt personale meget venligt.	Virkelig god
4	Jeg følte mig som en velkommen gæst.	Virkelig god
5	Ja, det er flinke og hjælpsomme piger.	Virkelig god
5	Venligt og professionelt.	Virkelig god
11	Jeg blev indlagt akut, og den sygeplejerske, der modtog mig, virkede meget kompetent, venlig og omsorgsfuld.	Virkelig god
12	Var kun meget kort tid på selve afdelingen efter opvågning. Efter operation kom jeg over på patienthotellet og var kun på afdelingen, når jeg skulle have lagt nyt drop .	God
17	Lidt forvirrende.	God
24	Jeg har i det hele taget kun godt at sige omkring patientbehandlingen på Viborg Sygehus.	Virkelig god
31	Da jeg fik en seng, fik jeg en rigtig god modtagelse. Syntes bare, at det var ubehageligt at sidde og vente.	God
32	Lå på gangen, indtil der blev plads.	Dårlig
33	Plejepersonalet var meget omsorgsfulde. Snakkede med et par unge læger, uden kompetence til at stille en diagnose.	God
34	Hurtig i forløbet, kort modtagelse.	God
35	En særlig stor TAK til NN for hendes store personlige evne til at komme ind på livet af NN, som medførte, at NN følte sig tryk under opholdet på et andet sygehus.	God
38	Det var en akut indlæggelse med blindtarmsbetændelse.	God
41	Det vides ikke, og må stå hen i det uvisse, om ventetiden medførte, at blindtarmen nåede at sprænge. NN har det godt nu, så vi har fuld forståelse for, at der foregår løbende prioriteringer på et operationsafsnit.	Virkelig god
47	Hurtigt, effektivt, venligt.	Virkelig god
51	De tog rigtig godt imod mig og var rigtig søde ved mig men også min kæreste, som var med mig. []	Virkelig god
52	Sig ikke om fem minutter, når der går 30 minutter. Det er træls, når man har det skidt.	Virkelig god
52	Det er svært med ventetid, når man har det skidt. Vær ærlig, sig ikke fem minutter, når der går 30 minutter.	Virkelig god
59	Kom ind med [alvorlig sygdom]. Følte virkelig, der blev taget hånd om mig på alle måder. Havde så ondt, så husker ikke så meget, inden jeg blev opereret [].	God
64	Jeg tror ikke, at personalet har indflydelse på ventetiden.	God
69	Det var bare i orden.	God
70	Information om, hvad der skete i hvilken rækkefølge, kunne have været bedre.	God
ID	Kommentarer - K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	Modtagelsen

	2	Meget sød og venlig elev som social- og sundhedsassistent.	Virkelig god
	5	Jeg føler mig rigtig godt modtaget på sygehuset efter min operation i Aarhus.	Virkelig god
	12	God, men forvirrende pga. forsinkelse af blodprøver, så da jeg kom på afdelingen, skulle jeg have været til operation. Så flere stod over mig, og alt gik stærkt.	God
	16	Blev indlagt på Intensivafdeling og oplevede her, som første gang, mange mennesker, der hver har deres felt, som tog fantastisk omsorg om min person.	Virkelig god
	19	Jeg kom fra indlæggelse på et andet sygehus med Falck. Måtte vente en halv time på velkomst. Men har før været indlagt på K11, så jeg kendte til forholdene. Og da sygeplejerskerne kom, fik jeg en fin modtagelse :-).	Virkelig god
	21	Lidt akavet fra personalets side [pga. personlige forhold].	God
	24	Den var helt i orden.	God
	25	Super. Meget beroligende.	Virkelig god
	26	Fin og venlig modtagelse.	Virkelig god



ID Kommentarer - K05 Mammakirurgisk Funktion

Modtagelsen

	2	Rigtig god og personlig modtagelse.	Virkelig god
	6	Meget kompetent og god information.	Virkelig god

ID Kommentarer - A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit

Modtagelsen

	4	Jeg vidste først sent efter, jeg var blevet indlagt, hvem der var min sygeplejerske, og så så jeg stort set næsten ikke noget til nogen af dem i alt den tid jeg var indlagt. Grunden til jeg blev indlagt var stærke mavesmerter og ikke på et tidspunkt, blev jeg spurgt om jeg ville have noget smertestillende før om aftenen, dagen efter jeg var blevet indlagt.	Dårlig
	8	Måske at det var lidt kaotisk!	Uoplyst

Kirurgisk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
5	I to dage måtte jeg faste unødvendigt. Der skulle fastes "ulideligt". Efter blodet kunne jeg blot udskrives.	Uoplyst
8	Jeg blev taget af fasten, selv om jeg påtalte det, så jeg først kunne CT-scannes næste dag.	Dårligt
14	Uenighed blandt de MANGE forskellige læger om diagnosen blindtarmsbetændelse (selvom egen praktiserende læge også havde stillet den). [Dette førte til] unødig ventetid inden operationen, samt efterfølgende antibiotika/indlæggelse.	Virkelig godt
16	Vågnede op i respirator pga. for meget morfin.	Virkelig godt
19	Jeg skulle have [] en [bestemt form for medicin], men den gik galt og jeg vågnede op ved, at der var nogle i gang med at give mig hjertemassage. Der blev så kørt noget modgift igennem og jeg blev koblet til overvågningsudstyr oppe i opvågningen.	Godt
20	1) Jeg fik lavet en gastroskopi, der blev konstateret [sygdom], kom i behandling, men fik diarré af tabletterne og holdt med at tage dem. Har p.t. stadig tynd mave. Er ellers ok. 2) Jeg hostede blod op, dette opkast blev så vidt vides ikke undersøgt!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
23	I forhold til blodprøve og lagt drop. De prøvede syv gang at lægge drop. Så skulle jeg have noget lys på, men det skete ikke. Blev sendt en del rundt og fik til sidst lagt et drop, som gjorde meget ondt og ikke sad godt.	Dårligt
32	En læge havde bedt mig faste fra midnat, da jeg evt. skulle opereres, det vidste det øvrige personale intet om, før jeg sagde det, da de spurgte, hvad jeg ville spise. Efter at have fastet i [mange timer] timer kom jeg i narkose, for at få fjernet en byld, men blev vækket igen og fik at vide, at bylden ikke var klar. Det kunne man evt. have undersøgt, inden jeg kom i narkose.	Godt
33	Ventede et døgn på akutafdelingen, inden der blev foretaget scanning, der viste, [hvad jeg fejlede].	Godt
41	1. En del stik i armen for at få gjort klar til venflon. 2. Man glemte at fjerne et større firkantet plaster på benet/låret efter operationen. Jeg gik med plasteret to dage, idet personalet på stuen ikke kunne svare på, om det bare måtte tages af.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
43	Der gik efter operationen [] infektion i såret. Der blev ordineret penicillin og sårskifte hos hjemmesygeplejerske. Ved kontrol på sygehus af samme læge som ved udskrivningen blev penicillinbehandlingen stoppet før tid, i forhold til hvad der tidligere var ordineret. Dette bevirkede, at der inden for en uge igen kom infektion, som efterfølgende blev behandlet hos egen læge med en ny omgang penicillin i 21 dage. Dette er vi overbeviste om, kunne været undgået, hvis første penicillinbehandling var færdiggjort.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
45	Medicindoseringsfejl, da jeg kom på anden afdeling efter A24.	Uoplyst
70	Infektion efter operation.	Godt
71	Det apparat, der skulle give morfin efter operationen, gav intet. Andet måtte jeg selv give. Det er min opfattelse af denne situation. Så synes, at man skal sikre sig, at den nu også giver de doser, den er sat til.	Godt
73	Ved scanning blev kontrast kørt ud i arm/skulder i stedet for blodåren. Arm/skulder svulmede op tre-fire gange normal tykkelse. Efterfølgende sagde stuepersonale, at det var sjusk med montering af nålene.	Godt
ID Kommentarer - K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit		Fejlhåndtering
4	Måtte retur til stuen, da operationsstuen ikke havde modtaget papirerne. Måtte derefter vente timer, før jeg kom af sted.	Uoplyst

- | | | |
|------|---|------------------|
| ✎ 7 | En sygehjælper påstod, at jeg skulle til et sygehus til samtale, men samtalen var, som jeg sagde til hende, på andet sygehus, men det forstod hun ikke. En anden ville give mig nogle piller, som jeg bestemt ikke måtte få pga. [min sygdom], så dem nægtede jeg at tage. De havde glemte at skrive, at jeg havde åben indlæggelse. Læge NN sagde, at jeg skulle til et tredje sygehus, men det har aldrig været på tale, at jeg skulle dertil inden det. Og kom det aldrig. | Virkelig dårligt |
| ✎ 9 | Der blev målt et blodsukker af sygeplejersken på afdelingen på mit CPR-nummer. Kan selv se på blodprøvesvarene, at der er lagt ind som kommentar "Svaret tilhører ikke denne patient". Indlagt af Klinisk biokemisk afdeling, sikkert efter henvendelse fra anden afdeling. Ved ikke. | Uoplyst |
| ✎ 13 | Der var en del ventetid før undersøgelse/behandling. | Uoplyst |
| ✎ 23 | At jeg fik morfin, som jeg ikke tåler. | Godt |
| ✎ 25 | En kikkertundersøgelse [] gik helt galt. Endte med at give mig []betændelse med indlæggelse i [flere dage]. | Godt |
| ✎ 27 | Ingen. | Uoplyst |

ID Kommentarer - A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit**Fejlhåndtering**


- | | | |
|-----|--|---------|
| ✎ 1 | Op til flere gange var det meningen, at jeg skulle undersøges af en læge NN, men grundet travlhed blev det udskudt. Dette gjorde, at de fandt en diagnose på dag tre, som kunne have været stillet dag et. | Godt |
| ✎ 4 | Jeg fik at vide, jeg skulle faste, men alligevel gav en sygeplejerske mig mad. Så var der en anden sygeplejerske, der pludselig kom og sagde jeg skulle scannes, og blev sur på mig fordi den første sygeplejerske havde givet mig mad. Jeg spurgte hende to gange, om hun nu var sikker på det var i orden, for der var jo ikke nogen der fortalte mig, noget som helst om, hvad planen for min behandling var. Jeg skulle også efterlade en afføringsprøve ude på badeværelset, når jeg kunne, og så skulle jeg hive i snoren, og så ville der komme en sygeplejerske og hente den. Jeg hev i snoren, der kom en sygeplejerske som sagde hun ville tage den med, men det gjorde hun ikke, fandt jeg ud af da en helt anden sygeplejerske fortalte mig, at de ikke kunne komme videre uden den, og jeg sagde, at jeg for længst havde afleveret og hevet i snoren ude på toiletet og at det var cirka 2 timer efter jeg havde trukket i snoren. Jeg var også indlagt med stærke mavesmerter, og på intet tidspunkt blev jeg spurgt, om jeg ville have noget for smerten, før om aften dagen efter min indlæggelse. Der gik også omkring 4 timer, før en sygeplejerske endelig blev opmærksom på at mit drop var tomt. | Godt |
| ✎ 7 | Det var en stresset indlæggelse. | Uoplyst |
| ✎ 8 | [] Sygeplejersken kom ind med nogle tabletter. Da jeg ikke plejer at tage tabletter spurgte jeg, hvad det var. Det viste sig at være tabletter jeg 15 måneder tidligere havde oplyst, [] at jeg var ordineret. | Godt |

Kirurgisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
4	Efter operationen blev jeg (på opvågning) behandlet med akupunktur. Det var jeg meget glad for!	Virkelig godt
5	Ventetid, jeg manglende kun blod[prøve]. Mødte ALDRIG en læge. De havde ikke tid!	Godt
8	Overflytning skete begge gange efter midnat. Det virker forstyrrende både på min nattesøvn samt andres.	Uoplyst
10	Kontaktpersonen var en [lidt uerfaren] med ansvar for mig og en mere. Det var helt ok, det gjorde hun godt.	Virkelig godt
11	Jeg blev akut indlagt og var kun på sygehuset i kort tid. Generelt er jeg tilfreds med forløbet, men det, der præger min oplevelse af mit ophold er, at de ansatte alle havde alt for travlt og således ikke meget tid til den enkelte.	Godt
12	Efter operation og fjernelse af blindtarm fik jeg at vide, at der var gået hul på blindtarm, og kom i behandling med antibiotika i tre dage. Men lægen, der udskrev mig, sagde, at der ikke havde været hul (det stod dog i operationsforløbet, at der var hul og derfor behandlingen) men alligevel var der til egen læge skrevet, at der ikke havde været hul på blindtarm...! Jeg havde jo fået den rigtige behandling, men følte mig alligevel utroværdig i forhold til min forklaring på arbejdsplads og hos lægen! Derudover fik jeg at vide, at jeg hurtigt ville kunne starte på arbejde. Meddelte det til mit arbejde, men det var slet ikke tilfældet, og i samråd med egen læge måtte jeg ændre dette. Det ville have været godt at have været forberedt på, at det godt kunne tage nogle uger, inden jeg var klar (havde oplyst om mit erhverv).	Godt
14	Svært at komme på operationsventelisten. Det kan ikke være økonomisk rentabelt at udskyde operationen, da det medfører længere indlæggelse både før og efter, længere operationstid, mere morfin og øvrigt smertestillende, efterfølgende antibiotikabehandling og længere tids sygemelding.	Godt
19	Jeg blev sendt hjem efter at have været på opvågningen om natten med besked om, at operationen var udsat en uge. Det føltes som en meget lang ekstra ventetid.	Godt
20	Jeg blev indskrevet, uden der var fundet nogen årsag til [mine symptomer]! Har siden mit forløb været til en udredning på et andet sygehus.	Godt
22	Blev indlagt mandag middag på A24, og fik i løbet af eftermiddagen at vide, at jeg nok skulle opereres om aftenen. Det kunne ikke lade sig gøre, og jeg blev overflyttet til kirurgisk afdeling. På grund af travlhed blev jeg først opereret onsdag middag. Det var træls at faste mandag, tirsdag, og onsdag.	Godt
23	Både godt og skidt. Sødt personale, men en del kommunikationsforglemmelser/fejl.	Godt
25	Afdelingen glemte at give mig besked om efterfølgende behandling med penicillin og glemte at give mig det med hjem. Modtog det med posten nogle dage efter uden kommentarer, så jeg måtte ringe ud på afdelingen og spørge, hvad det drejede sig om.	Virkelig godt
27	Hårdt at være fastende så lang tid uden at undersøgelsen kunne laves den dag.	Godt
33	Så snart scanningsresultatet var kendt, gik det meget stærkt med operation!	Dårligt
34	Ingen information om "indlæggelsestiden" i akutmodtagerafsnittet.	Godt
43	Da infektionen indtræffer var der behov for at åbne såret igen. Dette blev gjort først af en læge, som ikke rigtig kunne komme igennem. Dernæst tager en anden læge over ved blot at sige 'lad mig'. Patienten spurgte selv, om det ville gøre ondt nu, hvortil lægen blot sagde 'ja, er du klar!' Behandlingen af såret stiller vi ikke spørgsmålstegn ved men orienteringen omkring, hvad der skulle ske, kunne godt være mere empatisk for patienten. Det virkede meget barsk.	Godt







47	Det modtagne papirspørgeskema omtaler min indlæggelse på A24. Senere blev jeg overflyttet til [en anden afdeling]. Her fik jeg en imponerende flot behandling af et engageret personale. To kommentarer. Firesengsstuerne giver en u hensigtsmæssig uro, særlig om natten. Maden var meget fed. Salaten var to blade kinakål til en hel afdeling. U hensigtsmæssigt i vor tid [].	Virkelig godt
52	Nej. Alt i alt en god oplevelse. Meget uro på firemandsstuer.	Godt
57	At kunne tale med kirurgen efter operation.	Godt
63	Alt er jo relativt!	Godt
66	Tak for god behandling.	Virkelig godt
69	Jeg fik et ildebefindende på patienthotellet [om aftenen] på operationsdagen og blev overflyttet til anden afdeling. Der blev reageret hurtigt, og der blev taget godt hånd om mig. Tak for det.	Godt
70	Forløbet har bortset fra infektionen været ok. Dog oplevede jeg flere gange at overheøre, hvad jeg vil karakterisere som brokkeri fra personalet over forhold på hospitalet. Jeg har som patient/kunde intet at bruge information om dette eller hint til, så en intern proces for forbedringsforslag m.v. mangler måske?	Dårligt
72	Nej.	Godt
ID	Kommentarer - K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	Samlet indtryk
3	Jeg er godt tilfreds.	Virkelig godt
5	Jeg blev overflyttet fra Aarhus Sygehus til andet sygehus, og denne overflytning forløb uden problemer.	Virkelig godt
7	Den samtale, vi havde med NN, følte vi ikke, vi fik noget ud af. Uforberedt [], og vi fik ikke rigtigt svar på vores spørgsmål. Og NN forvirrede os yderligere ved pludseligt at ville sende mig til et andet sygehus.	Godt
14	Flinkt, hjælpsomt og travlt personale.	Virkelig godt
16	Personlig og indsigt- og omsorgsfuld behandling.	Virkelig godt
21	Personalet vidste ikke rigtig hvilken behandling, der skulle iværksættes, eller hvad der fremadrettet skulle gøres.	Dårligt
24	Skulle have været på patienthotellet, men blev heldigvis indlagt.	Virkelig godt
26	Jeg har kun godt at sige.	Godt
ID	Kommentarer - K05 Mammakirurgisk Funktion	Samlet indtryk
2	Meget omsorgsfuldt personale. Jeg har fået en virkelig god behandling.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	Samlet indtryk
1	Der var meget travlhed som hele tiden udskudte ting. F.eks. Fik jeg at vide, at en læge ville se på mig om et par timer, hvor der i stedet gik seks timer.	Godt
4	Jeg følte konstant, jeg blev glemt, og jeg havde ingen fornemmelse af, hvad der skete med min behandling, eller hvor slemt det, jeg fejlede, var, for ingen fortalte mig noget som helst! Det eneste positive ved hele min indlæggelse var den unge lægestuderende, der kom for at stille mig spørgsmål og undersøge mig før lægen, for han var i det mindste grundig og omhyggelig. Noget, alle de andre, jeg var i sjældnen kontakt med, kunne lære noget af! Og en anden god gang, hvis jeg er i stand til selv at vælge, hvor jeg skal indlægges, bliver det i hvert fald ikke på Hospitalsenhed Midt!	Virkelig dårligt
5	Det ville være rart med en læge, der kunne tale engelsk, så jeg ikke skulle oversættes af en sygeplejerske.	Godt

-  8 Blev akut indlagt til observation []. Udskrevet til opfølgende behandling med pamol. Har efterfølgende fået konstateret [denne sygdom]. Sygeplejersken foreslog, at jeg i første omgang ikke tog tabletterne, før hun havde undersøgt sagen nærmere. Det må da siges at være godt, set i betragtning af at jeg selv kunne gøre opmærksom på, at jeg overhovedet ikke tog medicin hjemme! Det skal i sandhedens interesse nævnes, at personalet nævnte, at det var en hektisk dag!
- Virkelig dårligt

Kirurgisk afdeling

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

















ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
4	Det kunne ikke være bedre.	Virkelig godt
5	Lægerne havde travlt, men pigerne fik besked over telefonen. De er vel undskyldt, men det er ikke en ønskesituation.	Godt
12	Fik en rigtig god behandling på patienthotellet og også på Afdeling K11-1, dog med en del ventetid når jeg skulle til samtale eller have skiftet drop.	Godt
13	Jeg var lidt utilfreds med tiden før indlæggelse. Var ved [flere] læger før jeg blev indlagt [].	Virkelig godt
15	Da jeg blev kørt til operation fik min mand besked på, at jeg var tilbage om [ca. et par timer]. Der gik [flere timer end forventet] i stedet, da jeg var dårlig på opvågning. Han sad på afdelingen og ventede og så den ene sygeplejerske komme forbi efter den anden. De vidste godt, han ventede på sin gravide kone, der var til operation, og han var dødnervøs. Der var ikke en, der gav ham information om, at det var gået godt, og at jeg bare var dårlig på opvågning. Han måtte selv rette henvendelse.	Dårligt
24	Jeg har bogen omkring fedmeoperationen og den er god, så jeg ved ikke om det er, for så er det? Men det var jo ikke under den sidste indlæggelse.	Godt
25	Fik at vide, at jeg højst sandsynligt havde kræft og spredning derfra. Synes, diagnosen var alt for tidligt stillet, og jeg fik en stor forskrækkelse helt uden grund. Fik for øvrigt aldrig undersøgt de organer, der evt. også var angrebet.	Virkelig godt
27	Jeg havde blødende mavesår og fik ingen information om, hvordan den kunne opstå. Hvordan eller hvad skal jeg tænke på, når jeg tager hjem? Mad. Kan jeg spise og drikke alt? Er det noget, der kan komme igen osv.	Godt
28	Vi fik ikke noget.	Godt
34	Specielt god lægeinformation og hjælp i forbindelse med medicinsk behandling.	Godt
39	Der var ingen information, hvilket var utrygt.	Dårligt
50	Behandlingen blev afsluttet, [før jeg var klar til det] og fik ikke at vide, hvorfor at de sluttede af med at hjælpe mig.	Godt
52	Ok.	Godt
61	Under HELE forløbet fik jeg information, jeg føler, havde brug for.	Virkelig godt
74	Generelt virker det, som om overlevering af informationer mellem personale flere gange gik lidt skævt. Formentlig pga. travlhed.	Godt
ID	Kommentarer - K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	Samlet indtryk
2	Ved konsultation før indlæggelse kun informeret om risici. Ved stuegang på indlæggelsesdagen kun bekræftet, at mine galdesten skulle fjernes. Ingen beroligelse. Manglede information om, hvor godt jeg ville få det, når de kom væk!! Hvilken ubehag, de havde givet mig set i bakspejlet nu i to et halvt år. Kunne skyldes disse galdesten.	Virkelig godt
7	Måtte selv bede om informationsmaterialet.	Godt
9	Jeg fik udleveret informationsmappen til patienter, der skal have fjernet et stykke af tyktarmen. Der er nogle ting i mappen, som ikke stemmer overens med virkeligheden. F.eks. står der, at man bliver ringet op en til to dage efter udskrivelsen. Det fik jeg at vide på afdelingen, da jeg nævnte det, at det gør man ikke.	Godt

	13	Lægerne var lydhøre for mine meninger og ønsker.	Godt
	14	Materialet trænger til opdatering! Første eksempel: I materialet stod, at patienten skulle medbringe urinprøve ved indlæggelsen. Der var ingen, der bad om urinprøve på indlæggelsesdagen. Andet eksempel: I materialet stod der, at jeg ville blive kontaktet pr. telefon i løbet af det første døgn efter hjemsendelsen. Der var ingen, der kontaktede mig fra Viborg Sygehus.	Virkelig godt
	20	Flere opskrifter og hjælp til proteindrikke/-kilder.	Godt
ID	Kommentarer - A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit		Samlet indtryk
	4	Hvilken information? Der var ikke nogen, der fortalte mig noget som helst, hverken hvad de var i gang med at udelukke, eller hvad de havde tænkt sig at gøre ved mig, eller hvilken afdeling jeg tilhørte, for det var der åbenbart også tvivl om. Det fik jeg endelig at vide, da der pludselig dukkede en læge op, som jeg heller ikke kunne få at vide, hvornår cirka kom, eller om vedkommende var blevet tilkaldt. Og pludselig fik jeg også at vide, at jeg skulle ned og scannes, noget jeg ikke havde fået noget som helst at vide om. I det hele taget følte jeg mig på herrens mark, for der var ingen, der informerede mig om noget som helst.	Virkelig dårligt
	7	Alt for travlt personale. Støj og uro. Kirurgisk afdeling modtager i fire dage?	Dårligt
	8	Jeg følte måske ikke det store behov for information, men den eneste jeg stort set fik, var at de havde travlt!	Virkelig dårligt

Kirurgisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Afdelingen havde udskrevet "med vanlig hjælp", dvs. en times hjemmehjælp hver 14. dag. Min datter kontaktede derfor hjemmeplejen, som har ydet rigtig god og nødvendig hjælp.	Godt
5	Ventetid, der er kun loftet at glo på. Udskrivelsen og glædelig genforening med ægtefælle er ubeskrivelig.	Godt
6	Alt forløb tilfredsstillende med pleje, behandling og omsorg.	Virkelig godt
10	Havde det godt efter operationen, så kom hjem dagen efter, efter eget ønske.	Virkelig godt
12	Forkert beskrivelse af læge NN.	Godt
14	Så vidt jeg kunne forstå på min egen læge, så stod der intet om, at de ikke havde fået opereret i tide, hvorfor [der var opstået komplikationer].	Godt
15	Det kunne have været rart at tale med en læge, evt. den der opererede mig, i stedet for en jordemoder. Hun vidste intet om syningerne i ar og flåede plasteret af for at se selv, om der ikke var gået 24 timer!!	Dårligt
17	For få informationer vedrørende det videre forløb. Ej heller om eventuel kontakt til hospitalet. Først ved udskrivningen så jeg, hvem der var mine kontaktpersoner (sygeplejerske og læge).	Godt
19	Da jeg så endelig blev opereret, og igen lå på opvågningen, fik jeg at vide, at der var kommet en meget stor blodsamling, så jeg skulle lige i narkose og lukkes op igen. Så jeg synes faktisk, at det var en slem omgang, og det tog da også nogle flere dage, end der var planlagt, inden jeg blev udskrevet igen.	Godt
24	Jeg undrede mig over, at vi ikke skulle snakke om, hvordan jeg kom i gang med at spise igen, da det var problemet (at jeg ikke blev fulgt på vej, men fik at vide at jeg måske skulle gå til en psykiater). Jeg har det rigtig godt psykisk, men kan stadigvæk have store problemer med fast føde.	Godt
34	Specielt god lægeinformation.	Godt
36	Nej.	Godt
39	Mangler en lægesamtale ved udskrivelsen. Prøvede at vente på at komme til at snakke med en læge i fire timer, kunne ikke få besked på, om jeg kunne komme til at tale med en læge. Valgte derfor at tage hjem uden samtale.	Dårligt
41	Vi havde en positiv dialog om at komme tidligt hjem, men møde ind dagligt til kontrol og smertestillende via drop. Tak for velviljen :-).	Godt
53	I stedet for at sidde og drikke kaffe så var det bedre, at de tog sig af patienterne. Der burde være klippekort for deres pauser, ud- og indstempling. Mange ventede længe. Når man kaldte kom [man] til at vente og kaldte igen.	Godt
57	Har ofte bedt om henvisning til diætist uden held.	Godt
61	Efter udskrivelse havde jeg et meget fint samarbejde med hjemmeplejen.	Virkelig godt
65	Patienten blev udskrevet for tidligt. Bedøvelsen var stadig i kroppen. Var syg, da han kom hjem og måtte søge læge. Var stadig så bedøvet, at han faldt. Det er for ringe.	Godt
69	Jeg var en lille smule utryg ved at skulle hjem allerede dagen efter operationen pga. mit ildebefindende aftenen før. Men det gik, da jeg jo havde min dejlige mand til at passe på mig.	Godt
71	Jeg har fået information om de punkter, men om jeg har fået tilstrækkelig information, er vel svært at sige. Man kan vel ikke blive for velinformeret inden for de punkter i min situation.	Godt

	72	For hurtig udskrivelse (utryg).	Godt
ID	Kommentarer - K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit		Samlet indtryk
	2	Oplevede i ugen efter operation fire dage med afføring [flere] gange dagligt, hvor det sidste efter hvert besøg var som vand! Hvis det var normalt, manglede jeg information om dette, som sendte mig til lægen. Det ophørte inden for den tidsfrist, som han gav, og var reaktion på indgrebet.	Virkelig godt
	3	Nej.	Virkelig godt
	4	Var kun indlagt i to dage.	Godt
	7	Første gang fik jeg ingen journal med, og anden gang bad jeg om den. Min praktiserende læge havde ikke fået besked om min tilstand til trods for, at jeg havde bedt om, at I informerede ham. Kommunen havde ikke fået de nødvendige informationer om mit sygdomsforløb.	Godt
	17	I forbindelse med fjernelse af "chips" fik jeg konstateret stafylokokker, hvilket medførte fire gange penicillinbehandling med det ubehag, der fulgte med! I skrivende stund ved jeg ikke, om der skal flere behandlinger til. Øv!!!	Godt
	18	Ventetid ved udskrivning var for lang, der gik det meste af dagen.	Godt
	19	Den var fin og tryk, også fordi jeg fik lov til at ringe til afdelingen efter undersøgelsen, hvis jeg blev bekymret, fik symptomer eller andet. Meget stor tryghedsfaktor for mig. Jeg har ikke benyttet mig af tilbuddet endnu, men skønt at have tilbuddet :-)	Virkelig godt
	21	Ingen tilstrækkelig behandling af mit problem og står stadig med problemet i perioder. Har dog selv reguleret mine symptomer.	Dårligt
	25	Den udskrivende læge kunne godt have orienteret bedre om, hvad der i grunden var sket. Dette set i lyset af de modstridende oplysninger, der blev givet af de læger, der gik stuegang.	Godt
ID	Kommentarer - K05 Mammakirurgisk Funktion		Samlet indtryk
	1	K05 informerede hjemmesygeplejen her i [byen], jeg blev ikke kontaktet af hjemmesygeplejen, måtte selv kontakte dem efter timers ventetid, sikkert dette svigt pga. travlhed og for få hænder, som bør rettes op på.	Virkelig godt
	4	Jeg synes personligt, det er for hurtigt at blive udskrevet dagen efter operationen.	Godt
ID	Kommentarer - A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit		Samlet indtryk
	1	Udskrivelsen blev forlænget grundet et kommunikationsbrist, da en undersøgelse skulle tages på afdelingen, men lægen som skulle undersøge ventede på sin egen afdeling.	Godt
	4	Pludselig kom der en læge om aften og sagde, at jeg godt kunne blive udskrevet, uden at fortælle mig andet end at mine levertal var forhøjede og han regnede ikke med det var hepatitis af nogen art. Det er ikke videre betryggende, når de udskriver en uden at fortælle, hvad pokker der var i vejen til at starte med. Specielt fordi jeg var indlagt med stærke mavesmerter, og jeg har været opereret flere gange så jeg er ingen pivskid, så når jeg siger det gør ondt, så gør det fandme ONDT! Og så forlanger jeg at føle, jeg bliver behandlet ordentligt, hvilket det sygehus åbenbart ikke formår.	Virkelig dårligt
	7	Utryk behandling.	Dårligt
	8	Overvejede seriøst selv at lade mig udskrive ubehandlet, med henblik på at opsøge praktiserende læge for at få en henvisning til brug for privat sundhedsforsikring. Jeg havde fornemmelsen af, at jeg blev udskrevet af en [inkompetent læge]. En anden læge [] havde dagen forinden manuduceret vedkommende omkring lyskenkanalen på undertegnede. Jeg var blevet oplyst, at man afventede den anden læge NN, der skulle forholde sig til om smerterne kunne stamme fra en tidligere rygskaade!	Virkelig dårligt

Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	Da jeg kun var indlagt i to døgn, kan jeg ikke danne mig en mening om hospitalet, men jeg fik en god behandling den korte tid, jeg var der. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
5	Lidt at beskæftige sig med. Efter to dage er det bare at glæde sig til at kunne sove. Mærkeligt, at der IKKE er et motionsrum? Jeg glæder mig over den gode, varierede mad. Man bliver helt apatisk efter to dage og glæder sig til at kunne sove, der er intet andet [at lave]. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
5	Man spiser godt og rigeligt på Viborg Sygehus. De søde piger passede på, at jeg gjorde det. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
7	A24 var totalt overfyldt ved indlæggelsen. Vi lå i striber på gangene. Det er en belastning, når man er dårlig. Lå i ni timer på gangen i kaos. Personalet gjorde alt, hvad de kunne for at lindre situationen. Håbløst. [Fysiske rammer]	Godt
15	Der er spindelvæv over alt og toiletterne er beskidte. Når man kommer tilbage fra operation kunne det være rart, at en sygeplejerske lige kiggede ind til en, og selv kom med smertestillende. Og efterfølgende kom med noget, når de nu havde fået at vide, at jeg havde ondt. Pamol er jo ikke særligt effektivt efter en operation. Resten af aftenen kom de kun, når jeg ringede efter dem, på trods af jeg tre gange kastede op og måtte have rent tøj på. IKKE én gang kom de af sig selv for at se, om jeg var ok, selv om jeg var møg syg af narkosen. Følte mig meget i vejen og til besvær! Jeg var rigtig ked af, at være der og følte mig så alene og bange for, om alt var ok med arret, når jeg kastede sådan op. [Fysiske rammer, Pleje]	Dårligt
16	I mit tilfælde havde jeg ikke sovet i adskillige nætter og ingen, der undersøgte mig ved ankomst, ville ordinere sovemiddel til mig. Man glemte at skrive det og videregive det til personalet. Sygeplejerske siger da nej til mig angående sovemiddel, men kommer dog med noget, da jeg endnu ikke havde sovet kl. fire [om natten]. Blev indlagt [om aftenen]. Det var en MEGET hård nat.	Godt
17	KUN et toilet til fire personer med mavebesvær er for lidt.	Godt
18	Alt i alt en meget god og positiv oplevelse.	Virkelig godt
21	Kunne godt trænge til en opdatering med hensyn til tv og maling/farver. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
23	Være opmærksom på personer, der er for dårlige til at bruge wc'et på en måde, så andre kan være der bagefter. [Oplevede] en del gange med tis på og ved siden af wc. [Fysiske rammer]	Godt
24	Måske have lyttet mere til, hvad jeg mener, at problemet er startet med, og ikke ligge det over på noget andet. Jeg har stadig en god psyke trods det, jeg har været igennem. Der skulle i have HØRT mig.	Godt
27	Det er meget dystre farver på afdelingen. Vil være rart med lyse farver på væggene, lidt maling vil gøre det godt. Måske lidt nyere fjernsyn på opholdsrum og flere kanaler :-). [Fysiske rammer]	Godt
29	Jeg mødte kun venlighed og god behandling på de fem forskellige afdelinger, som jeg var indlagt på. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
30	Meget søde sygeplejersker. Altid smilende og hjælpsomme. Jeg siger dem mange gange tak for deres hjælp. [Relationer til personale]	Virkelig godt

31	Jeg kan se på spørgeskemaet at det drejer sig om A24, men var mest på K11. Savnede fjernsyn ved sengene på K11 (det var det på A24). Det var dejligt, at man så den samme læge, sygeplejerske og andre hver gang der var noget, så slap man for at skulle forklare alt en gang til. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
32	Informationen personalet imellem kunne være bedre. Fik lidt et indtryk af, at den ene ikke ved, hvad den anden gør. [Kommunikation og information]	Dårligt
33	Plejepersonalet meget venlige og omsorgsfulde. Stuegang flere gang ved lægestuderende. Det er ok, men måske knapt så kompetent. [Relationer til personale]	Dårligt
37	Der er ingen fjernsyn eller radio. Det synes jeg, at der manglede. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
40	Der var intet TV på sengestuen, men der var spindelvæv i vinduer og loftet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
41	Afdelingspersonalet var imødekommende og positive under hele opholdet, også selvom vi på et tidspunkt kunne mærke, at vi havde ramt et meget hektisk døgn på afdelingen. Flot. [Relationer til personale]	Godt
42	Jeg oplevede noget personale, der var venlige og imødekommende over for patienterne. Jeg græmtes dog over den måde, nogle patienter opførte sig på overfor personalet på [de to afdelinger]! Den ene afdeling følte som Københavns Hovedbanegård med mange mennesker ind og ud. Sådan er det nok på en akut afdeling. Pårørende burde vise mere hensyn på den ene afdeling, for det er ikke alle, der har det godt, når man kommer ind. Mange smerter. Kunne godt bruge lidt ro. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
44	Problem: Jeg havde meget svært ved at forstå [nogen af] de ansatte []. Dette kunne føre til fejlbehandling. Ellers var der ikke noget at klage over på afdelingen. Jeg blev behandlet godt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
47	Personalets engagement er imponerende. Indfør salat som en del af maden. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
52	Meget søde ansatte. Man skal have et godt helbred for at ligge på firemandsstuer. Sikke en uro. Manglende TV på stuen. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
52	Alle ansatte var flinke og hjælpsomme. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
53	Der burde være fjernsyn eller radio ved alle senge uanset afsnit, og mere renlighed. Unge burde ligge med unge og gamle med gamle. Man får jo ikke sin søvn. [Fysiske rammer]	Godt
54	[I efteråret] blev jeg indlagt på sygehuset i Viborg med voldsomme smerter i maveregionen. Dagen efter blev jeg opereret for et sår i mavesækken. Operationen blev udført med et godt resultat. Før operationen fik jeg en hurtig og klar orientering af læge NN, hvem jeg skylder en stor tak for den hurtige indsats. Hvis der er mulighed for at bringe lægen en venlig hilsen og tak, vil det være ok. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
56	Personalet på afdelingen havde MEGET travlt, hvilket resulterede i nogle misforståelser. F.eks. skulle jeg benytte støttestrømper, og dem kunne jeg ikke selv tage på. Da jeg havde spurgt om hjælp fire gange til at få dem på igen efter bad, opgav jeg og vurderede, at det ikke kunne være så vigtigt. Aftenen inden jeg blev udskrevet, kom sygeplejersken med en pose væske, jeg skulle have haft om natten, men der havde en anden taget det sidste drop ud. Til udskrivelsessamtalen undskyldte sygeplejersken, at det havde været så hektisk og kaotisk, men det er ikke særligt betrykkende på en kirurgisk afdeling. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
57	Mangler tv på stuen for os, som skal være sengeliggende.	Godt

	[Fysiske rammer]	
61	Jeg synes, at afdelingen fungerer rigtig godt, og det har bare været en, TRODS ALT, god oplevelse at være indlagt på Viborg Sygehus. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
63	- Støj, støj, støj! Fra kl. ca. 6.00 til 22.30. - Skimmelsvamp i brusekabine. Mobile toiletstole og lignende parkeret i toiletrummet. Patienters urinprøver parkeret i toiletrummet. - Dygtig diætist på afdelingen! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
64	Ventetiden var det, der var det værste, ellers er jeg meget godt tilfreds. [Ventetid]	Godt
68	Man tilrettelægger ikke et akut forløb.	Godt
69	Rengøringen har sikkert været i orden. Det tænkte jeg ikke over. Jeg føler mig heldig og meget taknemmelig for den støtte, jeg har fået hele vejen igennem af alle involverede. Tusind tak for god behandling. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
71	Men kunne godt tænke mig, at der blev kigget toiletrenngøringen efter mere løbende, da det er en stomiafdeling, og folk jo ikke er lige friske og måske derfor ikke opdager, at der er noget, der skulle fjernes/rengøres, efter at de er færdige. [Fysiske rammer]	Godt
72	Toilet og bad er for dårligt. [Fysiske rammer]	Godt
74	Det var hårdt at ligge på en firesengsstue, især pga. en ældre dame, som burde have haft enestue, da hun havde det meget, meget dårligt. Gardiner fjerner jo ikke lydene. Men personalet gjorde, hvad de kunne. Især sygeplejerskerne NN var i god kontakt med mig/patienterne. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
ID	Kommentarer - K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	Samlet indtryk
1	Indlagt patienter skal have ro. Der var konstant uro. Døre blev ikke lukket. Døre på gangen til opvaskemaskiner, vaskemaskiner, køkken m.v. stod konstant åbne, selv om de var påskrevet: "Døren skal altid være lukket". Klirren af service, højløyd snakken mellem servicemedarbejdere m.v., og store tv på nogle stuer, hvor man ikke selv er herre over, om de skal være tændte til sent aften. [Fysiske rammer]	Godt
2	De tog meget hensyn til min urostomi og kiggede mere efter i min bughule end ellers, og lod mig få en seng natten over, selv om jeg måtte tage hjem på operationsdagen! Stor tryghed og TAK. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
3	Personalet gjorde, hvad de kunne for mig, så jeg er meget godt tilfreds.	Virkelig godt
6	Alt er forløbet på bedste vis, men det har taget lang tid, inden jeg har kunnet sidde på en cykelsadel.	Virkelig godt
7	Der mangler lamper ved sengene. Ikke alle stuer havde tv, og det er vigtigt for os, som var sengeliggende hele tiden. Beskidt vasketøj fra tidligere patienter lå i et hjørne på toilettet i flere dage. Rengøringen "vaskede udenom", tilsyneladende. Gulvet på stuerne blev for det meste kun klatvasket. Men sygeplejerskerne var alle søde og hjælpsomme. De havde bare ikke tid og hænder nok. [Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale]	Godt
8	Vaske gulvene på stuerne mere end en gang om ugen, som rengøringsmanden fortalte mig, da jeg spurgte ham om det. [Fysiske rammer]	Godt

✎	11	Oplevelse af bedøvelse/narkose var særdeles god. Ventetid fra undersøgelse til operation (tre måneder) er helt urimelig. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig godt
✎	15	Havde en virkelig dårlig oplevelse med en nattevagt på afdelingen, da jeg kom retur fra operation klokken 2.00. Jeg ønskede noget at spise, eftersom jeg havde været fastende næsten to døgn forinden, men jeg blev afvist, da jeg ikke måtte vække de andre patienter. [Pleje]	Godt
✎	16	Jeg oplevede alt i alt, at personalet gjorde sit yderste i behandlingen af undertegnede, der var indlagt i seks dage. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	19	I det store og hele synes jeg, at afdelingen udfører deres arbejde meget fint og samvittighedsfuldt. Jeg har ingen klager. Jeg blev behandlet GODT. Jeg er meget tryk ved afdelingen. Det eneste, jeg er ked af, er, at jeg har skullet vente på scanning samt udtalelse fra læge derefter. Det er for lang tid. Der er gået syv uger efter udskrivelse. Ved godt, det er hurtigt i jeres verden, men ikke for bange mig. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig godt
✎	20	Mere information om maden lige efter operationen. Hvor kan man finde drikke, der er godt for os []? Mere forståelse og hjælp, hvis man er meget dårlig og usikker det første døgn. [Kommunikation og information, Pleje]	Godt
✎	21	Det er primært lægerne, der er problemet i min situation. Finder ikke rigtig en årsag til problemet og ligger mine symptomer på en tidligere operation [] og følgerne af denne. De ved ikke, hvad de derfor kan tilbyde, hvilket, jeg synes, er kritisabelt. Kan ikke passe, at jeg til tider stadig skal tage [smertestillende]. Min egen læge har samme opfattelse. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎	27	Det kan jeg ikke vurdere.	Godt
	ID	Kommentarer - K05 Mammakirurgisk Funktion	Samlet indtryk
✎	1	[Særligt godt:] Jeg fik under indlæggelsen helt optimal omsorg og pleje, men fornemmede også enorm travlhed. [Personalet] kulle være flere steder på samme tid. Har total respekt for den dygtighed personalet formåede at udvise for den enkelte patient. TAK. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	3	Jeg var henvist fra et andet sygehus, men følte mig fra start "kendt" i systemet på Viborg. Ligeså oplevede jeg, at både fysioterapien i min hjemkommune og det andet sygehus var fuldt opdateret efter endt behandling i Viborg. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	6	Jeg var meget imponeret over lægerne NN. Fik god information, og følte mig tryk, da jeg skulle opereres. Det var virkelig rart. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	Samlet indtryk
✎	2	Akutaafdelingen er en meget travl afdeling, og man kunne tydeligt se, at alle personalegrupper løb virkelig stærkt! MEN trak man i snoren, kom de hurtigt og hjælp, og så hurtigt videre til næste "ildebrand". Stor ros fra mig :-). [Pleje]	Virkelig godt
✎	3	Jeg var kun indlagt i halvdøgn. Alle var rare og søde imod mig. Jeg har kun godt at sige om Viborg Sygehus. [Relationer til personale]	Uoplyst
✎	4	Jeg synes, at sygehuset trænger gevaldigt til at blive bedre organiseret. Det kan ikke passe at den ene sygeplejerske ikke ved, hvad hendes patienter må og ikke må. De skal også blive bedre til at videregive information om, hvad der egentligt forgår, så man ikke bare ligger i flere timer, hvor man bare føler sig glemt. Jeg endte med at måtte gå rundt og lede efter en sygeplejerske, fordi jeg ikke kunne holde ud ikke at vide, hvad pokker der forgik efter flere timer, og alligevel fik jeg et virkeligt vagt svar. Man kunne måske også overveje, at give de enkelte patienter	Virkelig dårligt

høretelefoner til deres fjernsyn, for det er virkelig træls at høre på to forskellige programmer fra to forskellige sider af en, når man bare gerne vil ligge og prøve at sove. Det eneste positive var [en medarbejder NN], fordi han var grundig og omhyggelig i hans undersøgelse, og han var den eneste der forstod at få en til at føle sig tryk og ikke glemt.
[Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]

- | | | |
|-----|---|------------------|
| ✎ 5 | <p>Godt: Venlige medarbejdere. Ikke godt: Informationsflowet kunne forbedres mellem afdelingen og patienten samt mellem afdelingen og andre afdelinger.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]</p> | Godt |
| ✎ 7 | <p>Jeg manglede orientering.
[Kommunikation og information]</p> | Dårligt |
| ✎ 8 | <p>Dækker alene forløbet under indlæggelsen, da det var en akut indlæggelse var der ikke noget før, og der har mig bekendt ikke været noget efter. De positive kommentarer, jeg kan finde, gælder alene en enkelt sygeplejerskes situationsfornemmelse! Det kan dog være anstrengende at ligge på en stue med meget plejkrævende patienter (tændt lys og rumsterende en gang i timen), så dette fuldstændig ødelægger nattesøvnen, specielt når den foregående nattesøvn ligeledes havde været afløst af smerter!
[Pleje, Relationer til personale]</p> | Virkelig dårligt |

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på 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.

