

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Kirurgisk Afdeling  
Regionshospitalet Randers  
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](mailto: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.....	95
	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:	215
Besvarelser fra afdelingens patienter:	135
Afdelingens svarprocent:	63%

### **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).



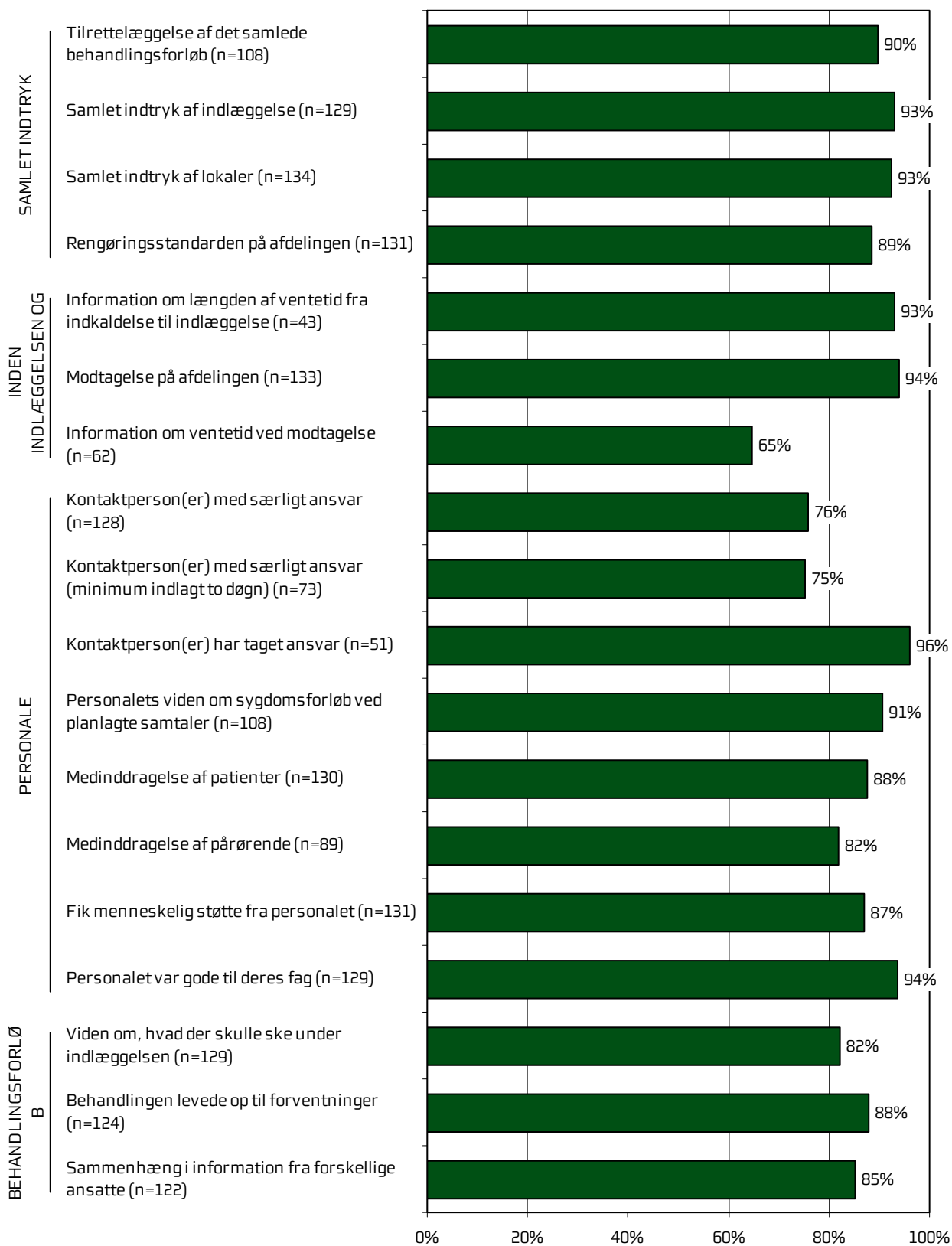


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

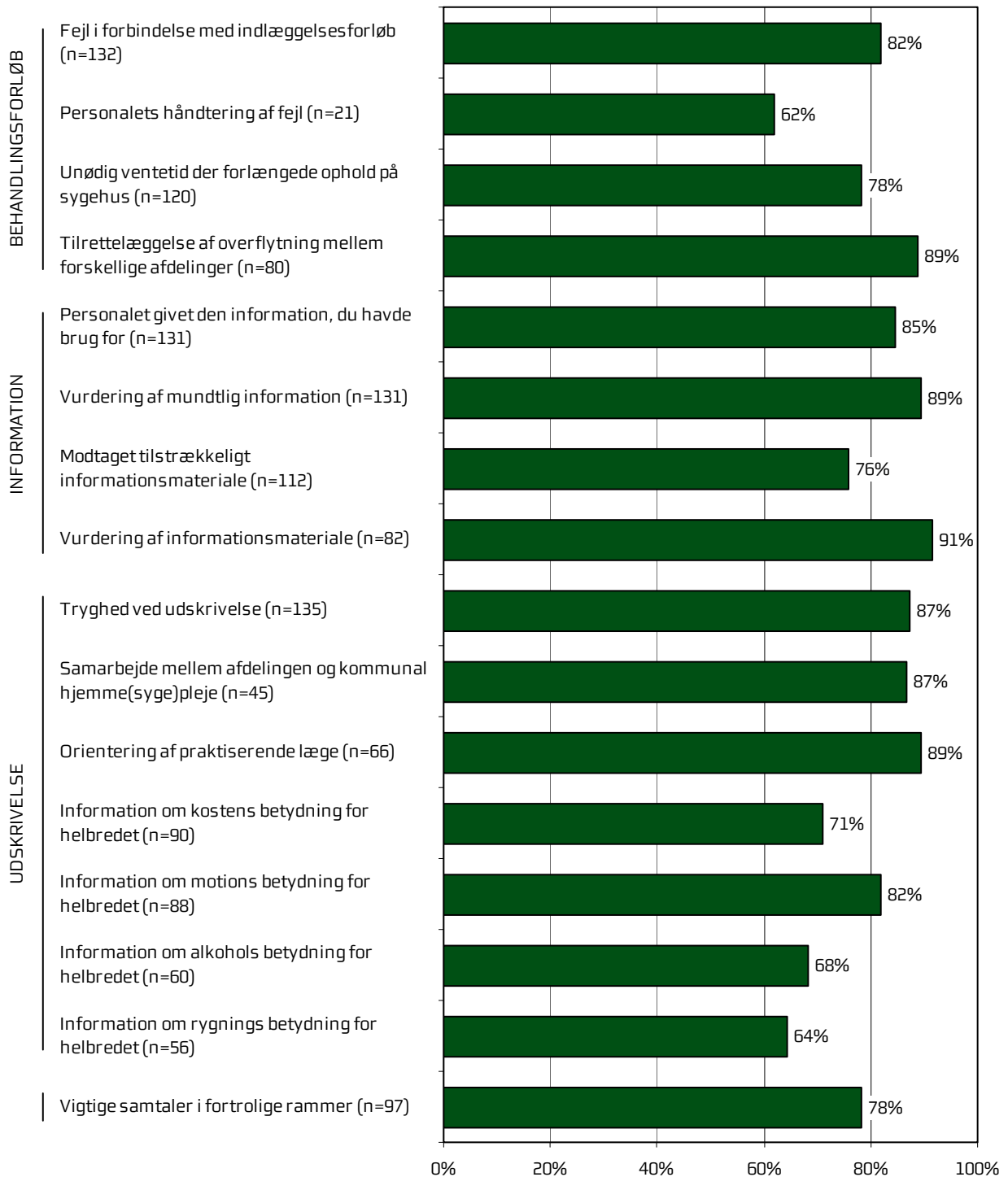
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Kirurgisk Afdeling K

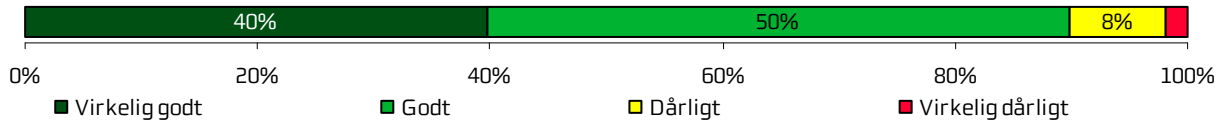
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

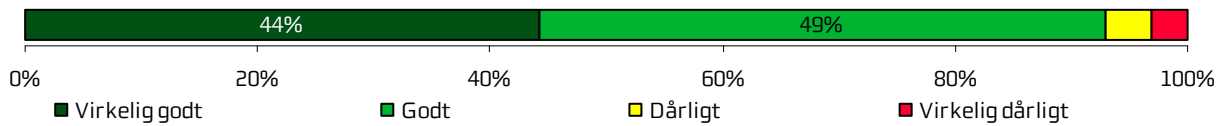
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

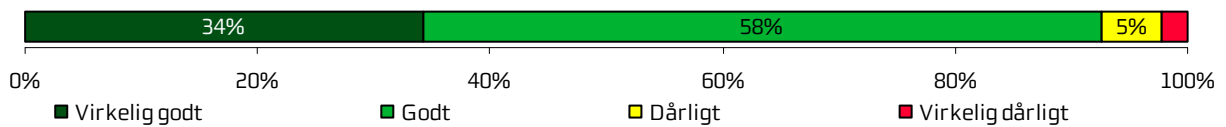
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=108)



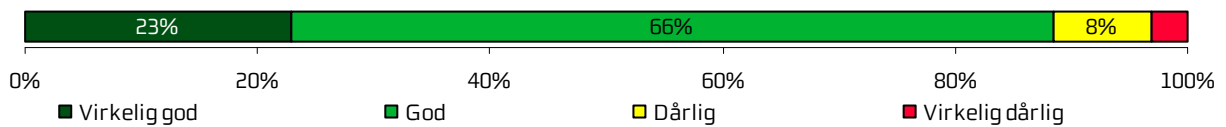
Samlet indtryk af indlæggelse (n=129)



Samlet indtryk af lokaler (n=134)



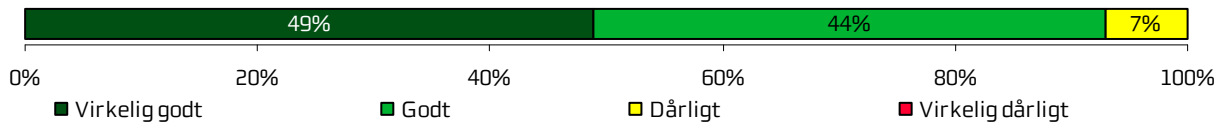
Rengøringsstandard på afdelingen (n=131)



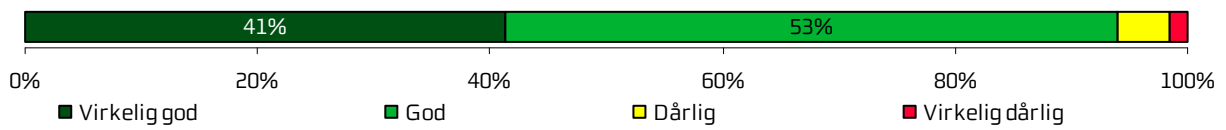
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	90 %	84 %	83 %	97 %	84 %	89 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	93 %	85 % *	88 %	96 %	85 % *	89 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93 %	93 %	92 %	93 %	88 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	89 %	90 %	88 %	97 % *	88 %	90 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

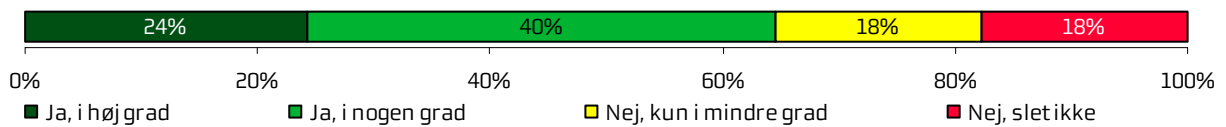
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=43)



Modtagelse på afdelingen (n=133)



Information om ventetid ved modtagelse (n=62)

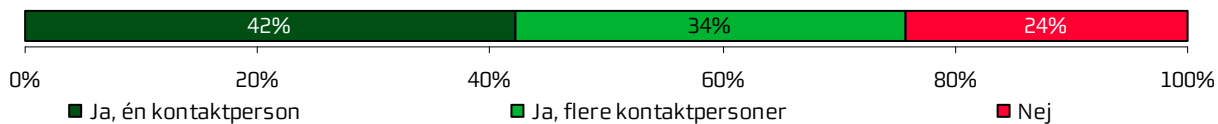




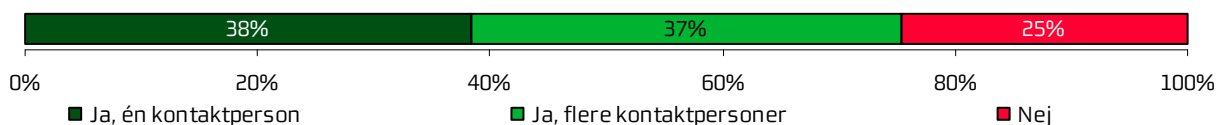
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	93 %	91 %	94 %	100 %	95 %	99 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	94 %	92 %	92 %	99 % *	93 %	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	65 %	66 %	61 %	71 %	60 %	64 %

## Personale

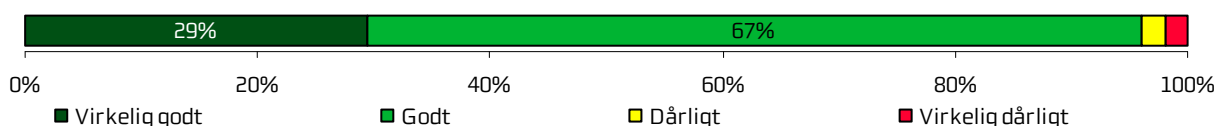
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=128)



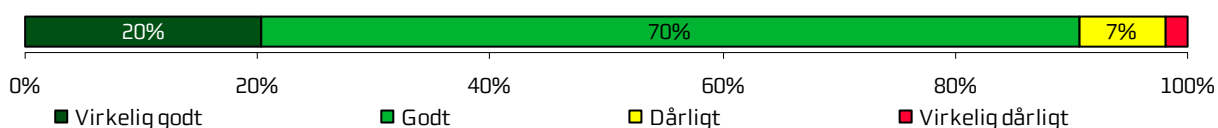
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=73)



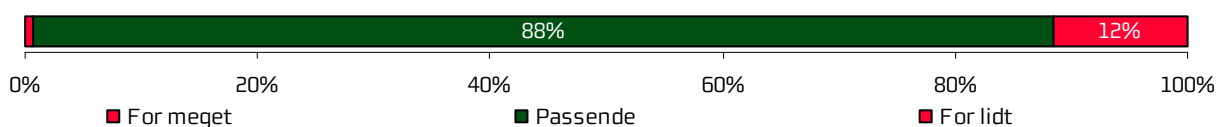
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=51)



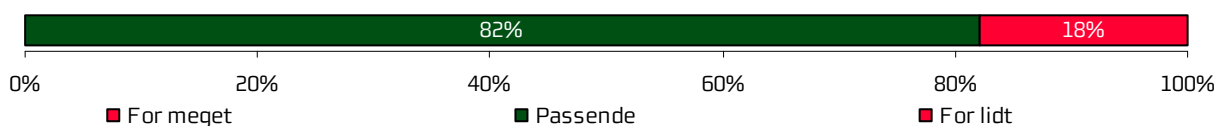
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=108)



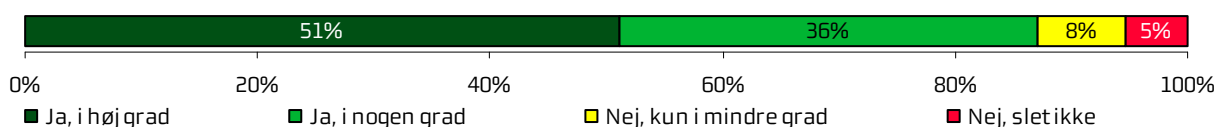
Medinddragelse af patienter (n=130)



Medinddragelse af pårørende (n=89)



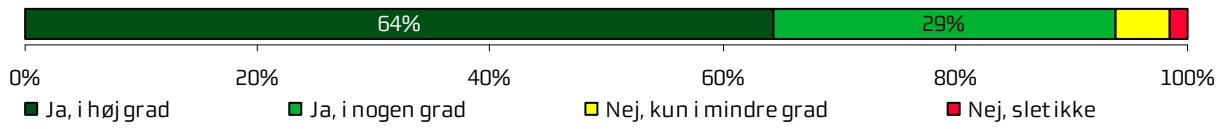
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=131)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	76 %	72 %	74 %	89 % *	74 %	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	75 %	69 %	74 %	86 %	59 %	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	91 %	92 %	100 %	92 %	96 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	84 %	80 % *	100 % *	84 %	89 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	85 %	83 %	96 % *	76 % *	82 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	82 %	70 %	78 %	94 % *	70 % *	75 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	87 %	84 %	84 %	94 %	84 %	88 %

### *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=129)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	94 %	93 %	100 % *	93 %	96 %

## Behandlingsforløb

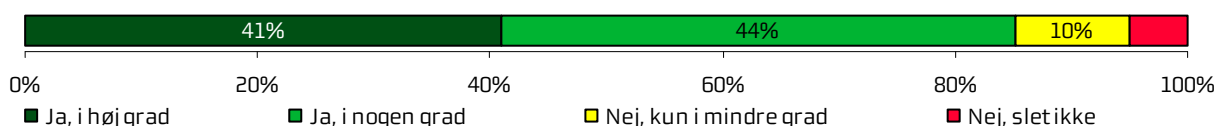
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=129)



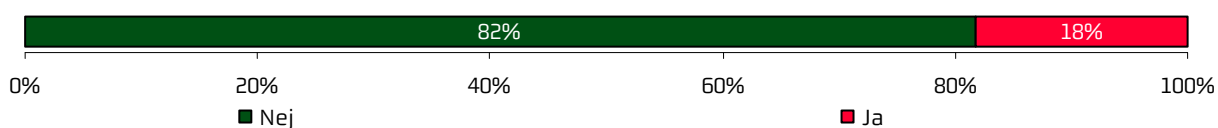
Behandlingen levede op til forventninger (n=124)



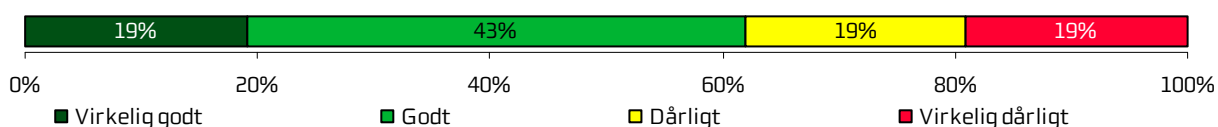
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=122)



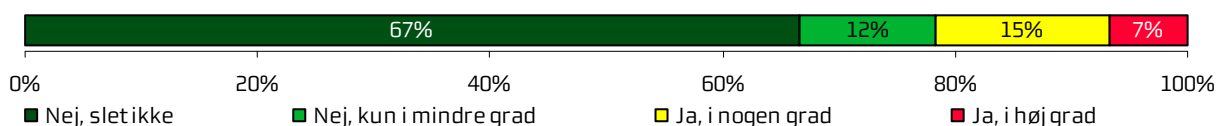
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=132)



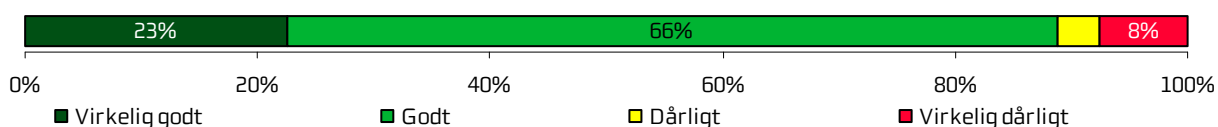
Personalets håndtering af fejl (n=21)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=120)



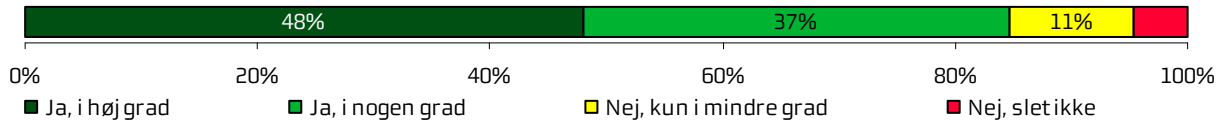
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=80)



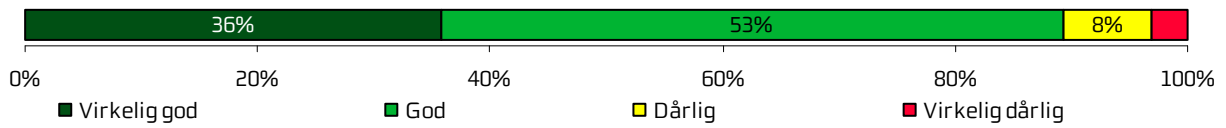
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	82 %	85 %	77 %	95 % *	71 % *	80 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	82 %	79 % *	96 % *	85 %	88 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	85 %	83 %	81 %	95 % *	78 %	85 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	82 %	71 % *	83 %	91 %	83 %	85 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	60 %	47 %	49 %	47 %	48 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	78 %	76 %	70 %	89 % *	69 %	79 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	89 %	90 %	87 %	96 %	92 %	94 %

## Information

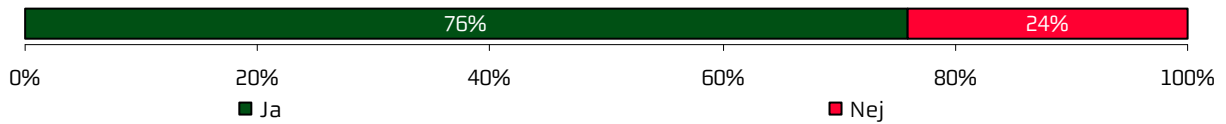
Personalet givet den information, du havde brug for (n=131)



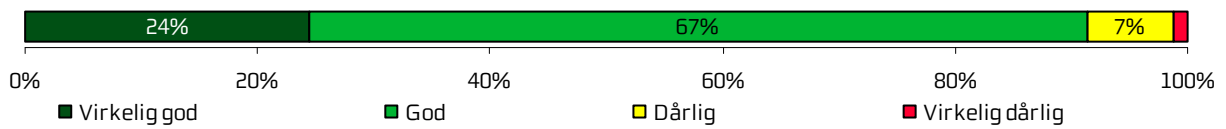
Vurdering af mundtlig information (n=131)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=112)



Vurdering af informationsmateriale (n=82)

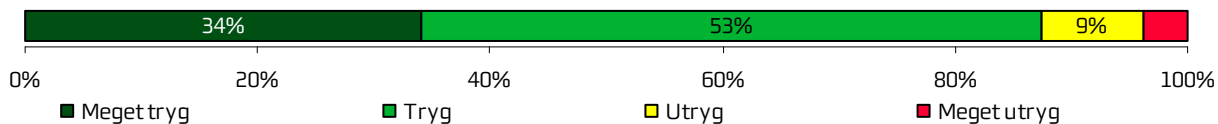




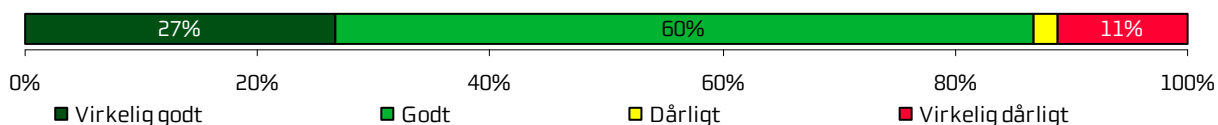
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	85 %	83 %	82 %	94 % *	82 %	86 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	89 %	87 %	86 %	96 %	83 %	88 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	76 %	-	-	93 % *	61 % *	74 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	91 %	-	-	95 %	89 %	91 %

## Udskrivelse

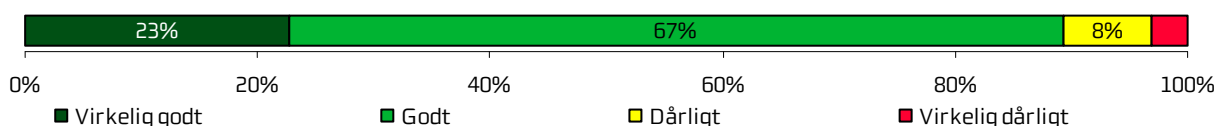
Tryghed ved udskrivelse (n=135)



Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=45)



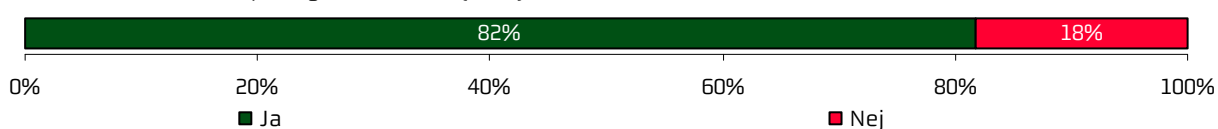
Orientering af praktiserende læge (n=66)



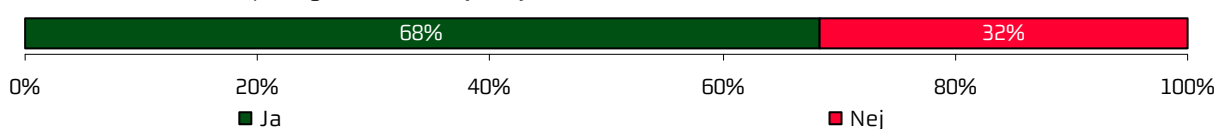
Information om kostens betydning for helbredet (n=90)



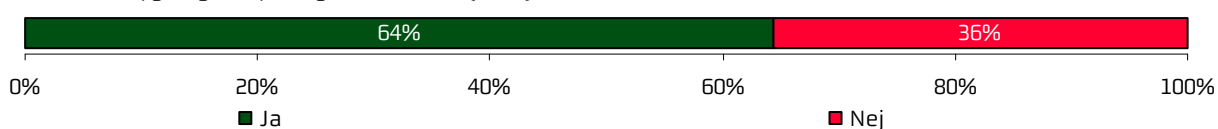
Information om motions betydning for helbredet (n=88)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=60)



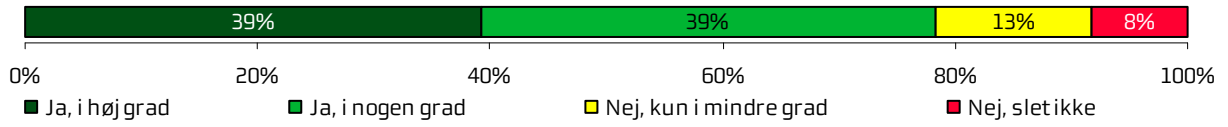
Information om rygningens betydning for helbredet (n=56)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	87 %	82 %	83 %	91 %	83 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	87 %	86 %	81 %	90 %	84 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	89 %	88 %	81 %	93 %	85 %	91 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	71 %	-	-	76 %	42 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	82 %	-	-	84 %	50 % *	70 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	68 %	-	-	65 %	50 % *	57 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	64 %	-	-	70 %	51 %	61 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=97)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	78 %	-	-	90 % *	73 %	77 %



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

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

**INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN**

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

Løbenr.: >>lobnr<<

**PERSONALE**

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



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 vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <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"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?						

## INFORMATION

23. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
24. 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"/>	
25. 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 27
26. 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"/>
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## UDSKRIVELSE

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

32. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

**SAMLET INDTRYK**

33. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	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"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
35. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Pårørende
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. Hvad er dit modersmål?	Dansk	Ikke dansk
	<input type="checkbox"/>	<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](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form. 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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

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 kommentarfelt, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

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

- 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) 63 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	63%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	50%	51%
Kvinde	50%	49%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	5%	6%
20-39 år	6%	8%
40-59 år	17%	22%
60-79 år	61%	53%
80 år eller derover	11%	12%

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**

<b>Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>
" <b>Ja, i høj grad</b> ", " <b>Ja, i nogen grad</b> ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" <sup>1</sup>
" <b>Virkelig godt</b> ", " <b>Godt</b> ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" <b>Virkelig god</b> ", " <b>God</b> ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " <b>Passende</b> ", "For lidt"
" <b>Ja, én kontaktperson</b> ", " <b>Ja, flere kontaktpersoner</b> ", "Nej"
" <b>Ja, før indlæggelsen</b> ", " <b>Ja, mens jeg var indlagt</b> ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" <b>Meget tryk</b> ", " <b>Tryk</b> ", "Utryk", "Meget utryk"
" <b>Nej</b> ", "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:

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

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

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

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

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

**Kan resultaterne sammenlignes?**

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

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

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



## **Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika**

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		135		100%
<b>Køn</b>				
Mand		67		50%
Kvinde		68		50%
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år		7		5%
20-39 år		8		6%
40-59 år		23		17%
60-79 år		82		61%
80 år eller derover		15		11%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		116		90%
Pårørende		13		10%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		130		98%
Ikke dansk		2		2%
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut		86		64%
Planlagt		49		36%



**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	40	50	8	2	108	22
<b>Køn</b>						
Mand	37	54	6	4	54	11
Kvinde	43	46	11	0	54	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	33	33	33	0	6	1
20-39 år	17	83	0	0	6	2
40-59 år	24	59	12	6	17	5
60-79 år	43	48	7	1	67	11
80 år eller derover	58	42	0	0	12	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	40	51	7	2	96	16
Pårørende	33	44	22	0	9	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	40	49	9	2	104	22
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	26	59	11	3	61	21
Planlagt	57	38	4	0	47	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	49	4	3	129
<b>Køn</b>					
Mand	44	48	3	5	64
Kvinde	45	49	5	2	65
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	43	29	0	29	7
20-39 år	25	75	0	0	8
40-59 år	23	64	9	5	22
60-79 år	49	45	4	1	77
80 år eller derover	60	40	0	0	15
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	46	48	5	2	111
Pårørende	23	62	0	15	13
<b>Modersmål</b>					
Dansk	45	48	4	3	125
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	34	59	4	4	80
Planlagt	61	33	4	2	49

**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	58	5	2	134
<b>Køn</b>					
Mand	36	53	8	3	66
Kvinde	32	63	3	1	68
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	43	43	14	0	7
20-39 år	13	75	0	13	8
40-59 år	26	48	22	4	23
60-79 år	38	59	1	1	81
80 år eller derover	33	67	0	0	15
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	35	59	4	2	115
Pårørende	31	54	15	0	13
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	57	5	2	129
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	33	58	7	2	85
Planlagt	37	59	2	2	49

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	23	66	8	3	131
<b>Køn</b>					
Mand	25	65	8	3	65
Kvinde	21	67	9	3	66
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	57	43	0	0	7
20-39 år	13	75	0	13	8
40-59 år	22	65	9	4	23
60-79 år	22	65	11	3	79
80 år eller derover	21	79	0	0	14
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	21	67	9	3	112
Pårørende	31	62	8	0	13
<b>Modersmål</b>					
Dansk	24	64	9	3	126
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	27	60	11	2	83
Planlagt	17	75	4	4	48

**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	49	44	7	0	43	1	86
<b>Køn</b>							
Mand	52	39	9	0	23	0	42
Kvinde	45	50	5	0	20	1	44
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	6
20-39 år	-	-	-	-	0	0	8
40-59 år	33	50	17	0	6	0	17
60-79 år	52	42	6	0	31	0	47
80 år eller derover	40	60	0	0	5	1	8
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	48	45	7	0	42	1	68
Pårørende	-	-	-	-	1	0	12
<b>Modersmål</b>							
Dansk	49	44	7	0	43	1	81
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	2
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	86
Planlagt	49	44	7	0	43	1	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	53	5	2	133
<b>Køn</b>					
Mand	41	56	2	2	66
Kvinde	42	49	7	1	67
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	57	29	0	14	7
20-39 år	43	57	0	0	7
40-59 år	30	52	13	4	23
60-79 år	43	53	4	0	81
80 år eller derover	40	60	0	0	15
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	54	5	1	114
Pårørende	38	54	0	8	13
<b>Modersmål</b>					
Dansk	41	52	5	2	128
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	36	58	5	1	84
Planlagt	51	43	4	2	49

**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	24	40	18	18	62	11
<b>Køn</b>						
Mand	22	50	16	13	32	6
Kvinde	27	30	20	23	30	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	14	29	29	29	14	0
60-79 år	32	50	15	3	34	8
80 år eller derover	0	43	0	57	7	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	44	16	16	55	8
Pårørende	-	-	-	-	3	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	41	17	17	58	11
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	22	43	19	16	37	10
Planlagt	28	36	16	20	25	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	42	34	24	128
<b>Køn</b>				
Mand	43	35	22	65
Kvinde	41	32	27	63
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	43	57	0	7
20-39 år	25	50	25	8
40-59 år	39	30	30	23
60-79 år	43	34	23	77
80 år eller derover	54	15	31	13
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	41	34	25	109
Pårørende	46	23	31	13
<b>Modersmål</b>				
Dansk	42	33	24	123
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	39	36	25	84
Planlagt	48	30	23	44



**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	38	37	25	73
<b>Køn</b>				
Mand	38	41	22	37
Kvinde	39	33	28	36
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	4
20-39 år	20	60	20	5
40-59 år	17	42	42	12
60-79 år	41	36	23	44
80 år eller derover	50	25	25	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	35	40	24	62
Pårørende	57	0	43	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	39	36	25	69
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	35	37	28	60
Planlagt	54	38	8	13

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	29	67	2	2	51	4
<b>Køn</b>						
Mand	22	70	4	4	27	2
Kvinde	38	63	0	0	24	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	0	86	14	0	7	0
60-79 år	35	65	0	0	31	3
80 år eller derover	40	60	0	0	5	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	67	2	0	43	4
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	67	2	2	48	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	24	71	2	2	41	2
Planlagt	50	50	0	0	10	2

**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	20	70	7	2	108	21
<b>Køn</b>						
Mand	25	66	5	4	56	11
Kvinde	15	75	10	0	52	10
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	50	33	0	17	6	1
20-39 år	13	88	0	0	8	0
40-59 år	13	69	19	0	16	5
60-79 år	19	73	7	0	67	13
80 år eller derover	27	64	0	9	11	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	71	8	0	91	19
Pårørende	9	64	9	18	11	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	69	8	2	103	21
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	11	79	8	3	66	15
Planlagt	36	57	7	0	42	6

**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	88	12	130
<b>Køn</b>				
Mand	2	88	11	66
Kvinde	0	88	13	64
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	14	71	14	7
20-39 år	0	88	13	8
40-59 år	0	83	17	23
60-79 år	0	90	10	80
80 år eller derover	0	92	8	12
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	89	11	113
Pårørende	9	64	27	11
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	88	11	125
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	1	82	17	83
Planlagt	0	98	2	47

**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	89	43
<b>Køn</b>					
Mand	0	81	19	43	22
Kvinde	0	83	17	46	21
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	0	83	17	6	1
20-39 år	0	60	40	5	3
40-59 år	0	73	27	11	12
60-79 år	0	88	12	57	24
80 år eller derover	0	70	30	10	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	86	14	71	42
Pårørende	0	58	42	12	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	82	18	84	43
Ikke dansk	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	0	75	25	55	29
Planlagt	0	94	6	34	14

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	36	8	5	131	2
<b>Køn</b>						
Mand	48	35	11	6	65	1
Kvinde	55	36	5	5	66	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	29	29	14	29	7	0
20-39 år	38	50	0	13	8	0
40-59 år	33	52	14	0	21	1
60-79 år	54	36	5	5	80	1
80 år eller derover	80	7	13	0	15	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	37	7	4	112	2
Pårørende	54	23	8	15	13	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	52	34	8	6	126	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	44	40	10	6	82	2
Planlagt	63	29	4	4	49	0

**Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	29	5	2	129	6
<b>Køn</b>						
Mand	64	27	8	2	66	1
Kvinde	65	32	2	2	63	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	57	14	29	0	7	0
20-39 år	38	63	0	0	8	0
40-59 år	36	59	5	0	22	1
60-79 år	73	23	3	1	77	5
80 år eller derover	80	7	7	7	15	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	30	3	2	110	6
Pårørende	62	15	23	0	13	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	29	5	2	124	6
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	59	35	6	0	82	4
Planlagt	74	19	2	4	47	2

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	45	37	14	4	129	4
<b>Køn</b>						
Mand	44	44	9	3	64	2
Kvinde	46	31	18	5	65	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	43	29	29	0	7	0
20-39 år	50	38	13	0	8	0
40-59 år	27	41	27	5	22	0
60-79 år	46	40	10	4	78	4
80 år eller derover	64	21	7	7	14	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	37	13	4	111	3
Pårørende	42	42	8	8	12	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	46	37	14	3	124	4
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	31	43	20	6	80	4
Planlagt	67	29	4	0	49	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	29	8	4	124	10
<b>Køn</b>						
Mand	55	32	6	6	62	5
Kvinde	63	26	10	2	62	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	57	14	14	14	7	0
20-39 år	38	50	13	0	8	0
40-59 år	43	38	19	0	21	2
60-79 år	66	27	4	3	74	8
80 år eller derover	57	21	7	14	14	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	61	28	8	3	106	9
Pårørende	33	33	17	17	12	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	29	8	4	119	10
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	49	36	11	5	76	9
Planlagt	75	19	4	2	48	1

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	41	44	10	5	122	11
<b>Køn</b>						
Mand	35	50	10	5	60	6
Kvinde	47	39	10	5	62	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	14	71	14	0	7	0
20-39 år	38	63	0	0	8	0
40-59 år	20	50	20	10	20	2
60-79 år	47	38	9	5	76	6
80 år eller derover	55	45	0	0	11	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	43	41	10	6	105	9
Pårørende	36	55	9	0	11	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	42	44	9	5	117	11
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	27	55	13	5	78	6
Planlagt	66	25	5	5	44	5

**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	82	18	132
<b>Køn</b>			
Mand	78	22	67
Kvinde	86	14	65
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	71	29	7
20-39 år	100	0	8
40-59 år	74	26	23
60-79 år	83	18	80
80 år eller derover	86	14	14
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	83	17	113
Pårørende	69	31	13
<b>Modersmål</b>			
Dansk	81	19	127
Ikke dansk	-	-	2
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	83	17	83
Planlagt	80	20	49

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	19	43	19	19	21	2
<b>Køn</b>						
Mand	23	54	8	15	13	1
Kvinde	13	25	38	25	8	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	4	2
60-79 år	23	46	15	15	13	0
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	38	19	19	16	2
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	19	43	19	19	21	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	0	50	25	25	12	1
Planlagt	44	33	11	11	9	1

**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	67	12	15	7	120	9
<b>Køn</b>						
Mand	62	13	18	7	60	2
Kvinde	72	10	12	7	60	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	60	20	20	0	5	2
20-39 år	63	13	0	25	8	0
40-59 år	57	14	24	5	21	1
60-79 år	68	10	15	7	72	6
80 år eller derover	79	14	7	0	14	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	69	13	13	5	104	7
Pårørende	55	9	27	9	11	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	69	11	14	6	115	9
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	62	11	20	7	74	8
Planlagt	74	13	7	7	46	1

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	23	66	4	8	80	5	43
<b>Køn</b>							
Mand	30	55	5	10	40	3	21
Kvinde	15	78	3	5	40	2	22
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	0	80	0	20	5	0	1
20-39 år	14	57	0	29	7	0	1
40-59 år	8	85	8	0	13	1	8
60-79 år	29	60	4	7	45	4	28
80 år eller derover	30	70	0	0	10	0	5
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	22	67	4	6	67	5	39
Pårørende	25	63	0	13	8	0	4
<b>Modersmål</b>							
Dansk	22	66	4	8	77	5	42
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	1
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	13	73	3	10	60	4	18
Planlagt	50	45	5	0	20	1	25

**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	48	37	11	5	131
<b>Køn</b>					
Mand	46	39	12	3	67
Kvinde	50	34	9	6	64
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	29	29	29	14	7
20-39 år	50	25	25	0	8
40-59 år	23	59	14	5	22
60-79 år	58	30	9	4	80
80 år eller derover	43	50	0	7	14
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	50	35	11	4	112
Pårørende	38	46	8	8	13
<b>Modersmål</b>					
Dansk	48	36	11	5	126
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	34	45	16	6	83
Planlagt	73	23	2	2	48

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	53	8	3	131
<b>Køn</b>					
Mand	35	54	8	3	65
Kvinde	36	53	8	3	66
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	29	43	14	14	7
20-39 år	25	50	25	0	8
40-59 år	13	70	13	4	23
60-79 år	46	47	5	3	79
80 år eller derover	29	71	0	0	14
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	54	7	3	112
Pårørende	46	38	8	8	13
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	52	8	3	126
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	28	60	10	2	83
Planlagt	50	42	4	4	48



**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	76	24	112	20
<b>Køn</b>				
Mand	71	29	58	9
Kvinde	81	19	54	11
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	4	3
20-39 år	67	33	6	2
40-59 år	71	29	21	2
60-79 år	81	19	70	10
80 år eller derover	73	27	11	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	78	22	98	15
Pårørende	67	33	9	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	77	23	107	20
Ikke dansk	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	61	39	69	15
Planlagt	100	0	43	5

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	24	67	7	1	82	15
<b>Køn</b>						
Mand	29	57	14	0	42	11
Kvinde	20	78	0	3	40	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	19	69	13	0	16	3
60-79 år	31	63	6	0	51	9
80 år eller derover	10	70	10	10	10	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	66	8	1	74	13
Pårørende	14	86	0	0	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	69	6	1	80	15
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	20	68	10	2	41	13
Planlagt	29	66	5	0	41	2

**Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	53	9	4	135
<b>Køn</b>					
Mand	42	48	7	3	67
Kvinde	26	59	10	4	68
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	57	43	0	0	7
20-39 år	50	38	0	13	8
40-59 år	26	48	22	4	23
60-79 år	35	56	6	2	82
80 år eller derover	20	60	13	7	15
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	34	53	9	3	116
Pårørende	23	54	15	8	13
<b>Modersmål</b>					
Dansk	34	53	9	4	130
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	36	48	10	6	86
Planlagt	31	63	6	0	49

**Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?</b>						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	60	2	11	45	6
<b>Køn</b>						
Mand	30	55	5	10	20	2
Kvinde	24	64	0	12	25	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	-	-	-	-	4	1
60-79 år	32	61	0	7	28	2
80 år eller derover	13	63	13	13	8	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	63	0	9	35	6
Pårørende	13	63	13	13	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	60	2	12	43	6
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	27	60	3	10	30	3
Planlagt	27	60	0	13	15	3

**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	23	67	8	3	66	66
<b>Køn</b>						
Mand	18	61	14	7	28	37
Kvinde	26	71	3	0	38	29
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	4
20-39 år	-	-	-	-	2	6
40-59 år	17	50	17	17	6	17
60-79 år	28	63	7	2	46	34
80 år eller derover	11	78	11	0	9	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	62	9	4	53	60
Pårørende	11	89	0	0	9	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	67	8	3	63	64
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	23	64	9	5	44	41
Planlagt	23	73	5	0	22	25

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	71	29	90	39
<b>Køn</b>				
Mand	74	26	46	19
Kvinde	68	32	44	20
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	4	3
20-39 år	33	67	6	2
40-59 år	57	43	14	9
60-79 år	81	19	57	21
80 år eller derover	44	56	9	4
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	73	27	77	34
Pårørende	63	38	8	5
<b>Modersmål</b>				
Dansk	72	28	86	39
Ikke dansk	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	63	37	57	24
Planlagt	85	15	33	15

**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	82	18	88	42
<b>Køn</b>				
Mand	83	17	46	20
Kvinde	81	19	42	22
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	3	4
20-39 år	50	50	6	2
40-59 år	83	17	12	11
60-79 år	88	12	57	22
80 år eller derover	60	40	10	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	84	16	75	36
Pårørende	63	38	8	5
<b>Modersmål</b>				
Dansk	82	18	83	42
Ikke dansk	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	74	26	53	29
Planlagt	94	6	35	13

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	68	32	60	68
<b>Køn</b>				
Mand	70	30	33	32
Kvinde	67	33	27	36
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	2	5
20-39 år	40	60	5	3
40-59 år	78	22	9	14
60-79 år	72	28	39	38
80 år eller derover	40	60	5	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	73	27	51	60
Pårørende	50	50	6	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	70	30	57	68
Ikke dansk	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	61	39	38	43
Planlagt	82	18	22	25



**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	64	36	56	72
<b>Køn</b>				
Mand	64	36	28	37
Kvinde	64	36	28	35
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	2	5
20-39 år	40	60	5	3
40-59 år	67	33	9	14
60-79 år	69	31	35	42
80 år eller derover	40	60	5	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	69	31	48	63
Pårørende	40	60	5	8
<b>Modersmål</b>				
Dansk	66	34	53	72
Ikke dansk	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	54	46	35	46
Planlagt	81	19	21	26

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	39	39	13	8	97	33	0
<b>Køn</b>							
Mand	30	39	17	13	46	20	0
Kvinde	47	39	10	4	51	13	0
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	67	17	17	0	6	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	4	0
40-59 år	33	47	13	7	15	8	0
60-79 år	41	37	14	8	63	15	0
80 år eller derover	33	56	0	11	9	5	0
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	40	38	14	9	81	31	0
Pårørende	45	36	9	9	11	2	0
<b>Modersmål</b>							
Dansk	41	38	13	9	93	33	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	31	44	15	10	59	23	0
Planlagt	53	32	11	5	38	10	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		9	
Kommunikation og information		1	
Kontaktperson		0	
Kvalitet i behandling		12	
Pleje		11	
Relationer til personale		12	
Ventetid		2	

## Kirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Samlet indtryk
8	Ventetiden var lang.	Virkelig godt
9	Skulle have foretaget en operation. Boede på patienthotellet.	Virkelig godt
10	Efter ca. en uge fik jeg en opringning om, at operationen var blevet udsat tre uger. Virkeligt dårligt!	Godt
13	Samtale med lægen [] og opereret [fire dage efter[]].	Virkelig godt
22	Jeg blev akut indlagt fra egen læge.	Godt
23	Jeg blev overflyttet fra akutafdeling på andet sygehus.	Dårligt
25	Nej, for det var akut indlæggelse begge gange.	Godt
28	Nej. Jeg kom akut.	Uoplyst
29	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
30	Jeg har været indlagt to gange, i [sommeren] og [efteråret]. Første indlæggelse var ikke specielt god, så her svarer jeg ud fra første indlæggelse.	Godt
33	Stor plus til 112-personalet, både ambulance og lægebil.	Uoplyst
35	Jeg var i skoven, og på hjemturen kørte jeg omkring min søn og svigerdatter (som er sygeplejerske), og de ønskede, at jeg skulle til lægevagten.	Virkelig godt
37	De kunne ikke fortælle os, hvad der skulle ske.	Virkelig dårligt
39	Jeg [blev syg] efter kemobehandling og blev indlagt akut [].	Dårligt
47	Det var en akut indlæggelse.	Godt
49	Der var ingen ventetid.	Virkelig godt
53	Jeg kom ind via akutmodtagelsen, og her var der god information omkring ventetiden indtil operationen. Efter operationen kom jeg direkte ind på afdelingen uden ventetid.	Godt
56	Jeg blev sendt af vagtlægen.	Godt
57	Dårlig kommunikation fra mødetidspunkt til man kom under behandling.	Dårligt
58	Forløbet (ca. fire måneder) var for langt.	Godt
59	Jeg blev indlagt af min læge og fik derfor ingen indkaldelse.	Godt
60	Blev indlagt akut. Meget traumatisk!	Uoplyst
61	Hurtig inddragelse og plan for forløb.	Virkelig godt
62	Mamaklinikken fungerer meget fint. Afdelingen på sygehuset meget dårlig, personalet løb meget stærkt, stakkels sygeplejersker.	Dårligt
68	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
69	Akut indlæggelse.	Godt
71	Kom på modtagelse først og derefter på Akut Afdelingen inden kirurgisk sengeafsnit.	Virkelig dårligt



- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 74 Pakke-cancerforløbet virkelig flot. Gode samtaler og forklaringer i Kirurgisk Ambulatorium.   | Virkelig godt |
| ✎ | 75 Akut indlæggelse.   | Godt          |
| ✎ | 76 Ringede til lægevagten [ ], og [de] tog ikke mit opkald seriøst. Havde lægevagten [dagen efter], hvor jeg blev indlagt med [ ]. Har klaget til lægevagten og har fået en undskyldning.  | Virkelig godt |
| ✎ | 77 Oplevede [nogle timers] ventetid i forbindelse med samtale [en dag i sommer] og måtte returnerer 75 km. til hjemmet med uforrettet sag og besked om at komme igen [dagen efter] til [ ] samtale. Dette anses som meget upassende. | Godt          |
| ✎ | 79 Har ofte haft lange ventetider i venteværelset.   | Virkelig godt |

## Kirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Modtagelsen
2	Venlig, imødekommende modtagelse.	Virkelig god
4	Blev modtaget af kompetente og flinke sygeplejersker og læger.	Virkelig god
5	Sad i over en time og ventede på, at der kom én og viste mig til en stue.	Dårlig
12	Selve indlæggelsen var ok. Men på operationsdagen skulle jeg møde fastende kl. 8, men blev først kørt ind på operationsstuen kl. 13.30 og fik ingen underretning om ventetid, hvis jeg ikke selv spurgte.	Virkelig god
14	De er meget søde, og man får en god behandling.	Virkelig god
17	Sur sygeplejerske. Hoven og bedrevidende.	God
30	Der var sket en misforståelse, så sengeafdelingen troede, jeg var kommet en dag for tidligt. [Jeg] ventede knap tre kvarter i vente-/opholdsrum, før jeg fik at vide, at det var rigtigt, og at jeg skulle skynde mig, for jeg skulle opereres som den første.	Virkelig dårlig
31	Jeg skulle møde [tidligt] og sad og ventede i 30 minutter, før nogen havde tid til at tage sig af mig.	Dårlig
33	Bedre information om, hvad personalet tror, der er galt, når indlæggelsen er akut.	God
35	Jeg blev indlagt og kom på afdelingen dagen efter.	Virkelig god
36	Lå mange timer helt alene.	Dårlig
39	Fin.	God
48	Da vi ankommer til afdelingen og bliver modtaget af en sygeplejerske, ved hun ikke hvilken operation, NN har været igennem. Hun spørger som om, at det er en anden operation, han har gennemgået. Sygeplejerske fra intensiv siger, at hun lige vil tale med hende, og så ser vi ikke personale i to timer. Ikke særlig trygt, når man kommer direkte fra intensiv.	Virkelig dårlig
49	Der var en til to timers ventetid, og så fik jeg besked om, at operationen måtte udsættes til næste dag, fordi der var akutte operationer, så jeg blev sendt hjem igen. Informationen var ok og forståelig, og sygeplejerske og læge NN var menneskelige i deres måde.	God
50	Jeg blev godt modtaget, da min mor blev indlagt (fik alt at vide omkring min mors forløb).	Virkelig god
56	Falck kørte mig direkte til afdelingen.	God
62	Alt for travlt.	Dårlig
64	Hurtigt og effektivt. Ingen ventetid.	Virkelig god
65	Forsinkelse på dagen, men blev ikke informeret.	God
66	Fik stor set alt, hvad jeg skulle bruge med det samme, så det var fint.	Virkelig god
67	Virkelig god modtagelse.	Virkelig god
68	Jeg synes, at alle gør et godt arbejde, og man mærker ikke, at der er travlhed og stress.	Virkelig god
69	Venligt, men meget travlt personale.	God
70	Den var meget fin.	Virkelig god
71	Ingen information på skadestue/modtagelse.	Dårlig



-  73 Fik ikke nogen modtagelse, da jeg blev flyttet fra modtagelsen til afdelingen [sent om aftenen]. Uoplyst
-  80 Muligvis skyldtes den modtagelse, at det var tæt på vagtskifte. Havde fået dræn [] og havde fastet siden midnat. [Det var midt på eftermiddagen], og der blev ikke engang tilbudt væske. Efter vagtskifte, ok! Dårlig

## Kirurgisk Afdeling

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Fejlhåndtering
1	Kontrast blev ved en fejl givet ved siden af en blodåre.	Godt
11	Operationen for tarmslyng medførte betændelse, hvilket resulterede i efterfølgende behandling ([mange gange] på operationsstuen, det var hårdt). Spørgsmål: Det var utilsigtet. Kunne det have været undgået?	Uoplyst
16	Man glemte at sætte "faste skilt" på sengen, indtil man vidste, om den pludseligt opståede blødning var stoppet, hvilket den heldigvis var. Men jeg nåede at få fast føde, det var ifølge personalet en fejl.	Virkelig godt
18	Da jeg lå på operationsbordet, måtte jeg selv gøre lægen, der skulle operere mig, opmærksom på, at jeg tidligere var opereret [] i [den anden] side. Dette bevirkede, at der måtte tilkaldes en anden læge, der så skulle foretage en kikkertoperation, idet den første læge ikke kunne foretage en sådan operation.	Godt
21	Det tog flere dage at konstatere, at jeg ikke tålte den [medicin], jeg fik, som derfor forlængede indlæggelsen, og det blev udlagt som værende min fejl. DET LÆRER PERSONALET JO IKKE AF.	Dårligt
23	Operationsfejl: [Der stadig skaber] mega stærke smerter efter operationen.	Dårligt
25	[I flere omgange oplevede jeg, at læger mere eller mindre eksplicit udtrykte, at jeg snart skulle dø. Det skete ikke i samtalerum, men på gangen og på sygestuen, hvor der samtidig lå en anden.]	Godt
26	Fejl i informationer. Forskellige informationer. Manglende informationer.	Virkelig dårligt
29	Ingen.	Uoplyst
30	Datomisforståelse.	Dårligt
32	Prøver blev væk.	Godt
33	Notat fra læge NN om efterfølgende test ses ikke i papirer til egen læge eller i andre dokumenter på sundhed.dk (Og er ikke taget under indlæggelsen).	Uoplyst
35	Ingen.	Uoplyst
36	Fik udskrevet recept ved udskrivelse med fejl i dosering og antal.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
37	Vi fik informationer i legerummet, det er bare ikke godt nok. Det sker tit på denne [afdeling].	Uoplyst
39	Medicinfejl, selvom jeg havde min medicinliste med. Jeg havde kun medicin en dag. Først [sidst på ugen], da der kom en læge NN, blev der sat system i medicinen.	Godt
41	Jeg udviklede traumesår under indlæggelsen, og lå derefter med mange smerter. Jeg ville ønske, at det var blevet opdaget noget før, for jeg kunne ikke spise ret meget i flere dage.	Godt
44	Måtte genopereres pga. opstået blødning.	Godt
45	Var indkaldt til [ét tidspunkt] for operationen, skulle have været der [andet tidspunkt], men fejlen opdagede jeg, da jeg talte med læge NN et par dage før indlæggelsen.	Godt
48	Da vi ankommer til afdelingen, tror sygeplejersken, at det er en anden operation, mit barn har gennemgået. Så ser vi ikke personale, før sygeplejersken kommer susende ind med medicin til hele aftenvagten. Da jeg spørger ind til noget angående afdelingen, siger vedkommende, at det jo er, som det har været hele weekenden. Er ikke klar over, at vi lige er ankommet. Jeg skal selv fortælle personalet, hvorfor vi er kommet. At de skal få aftalt med lægen, hvordan den videre behandling med smertekateter skal være. At meningen er, at han skal trappes ud. Per-	Virkelig dårligt

sonalet får ikke kontaktet sagsbehandler angående orlov til mig til pasning af alvorligt sygt barn i hjemmet. Det skal jeg selv sige, at de skal i forbindelse med udskrivelse. Da vi er kommet hjem, kontakter jeg afdelingen med henblik på smertestillende, da mit barn ikke er smertedækket. Det jeg får en mundtlig ordination på, der stemmer ikke overens med det, der bliver sendt til apoteket. Bliver ligeledes informeret om, at vi skulle have haft vaccinationer med hjem, hvilket vi heller ikke gør. Og svaret fra patologerne aftaler jeg ved udskrivelsen med lægen, at de vil sende til mig indenfor en uge. Da der er gået to uger, ringer jeg til afdelingen. Der kan sekretæren se, at svaret ligger, men ikke er set på. Jeg har selv skullet tage ansvar på alt under indlæggelsen af mit barn. Fik ikke lov til at være mor. Og skal jo siges, at jeg er med på, at man er enorm sårbar efter indlæggelse på intensiv og ved godt, det er et kulturchock. Men havde ikke følelsen af, at der var styr på noget. Desværre.

- |   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
| ✎ | 55 Fik brud på en skulder. Blev taget forkert på ved skanning.  | Godt                                 |
| ✎ | 57 For lang ventetid. Forskellige tilbagemeldinger dagen efter udskrivelse, tre forskellige udmeldinger fra to læger samt en ultralydsscanning.   | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ | 58 Dårlig information. Lang ventetid før hjemsendelse.  | Uoplyst                              |
| ✎ | 59 Jeg fik blodfortyndende medicin, så behandlingen blev udsat.   | Dårligt                              |
|   | Jeg fik mad, men skulle have været fastende, så behandlingen igen blev udsat.   |                                      |
| ✎ | 62 Jeg mener ikke, at jeg blev informeret af lægen om, at jeg ville blive syet med noget, jeg ikke kan tåle, har stadig smerter. Lægen var efterfølgende meget nedladende og arrogant. Personalet på [en afdeling] (sygeplejerskerne) er rigtig gode. | Virkelig dårligt                     |
| ✎ | 65 Var blevet booket til en dag, men det fandt de ud af, at det alligevel ikke kunne lade sig gøre, så tiden blev lavet om.   | Virkelig godt                        |
| ✎ | 71 Forkert medicinudlevering gentagne gange, selvom man påpegede det over for personalet.   | Virkelig dårligt                     |
| ✎ | 74 Oplevede, at der blev glemt at sætte drop op.  | Virkelig godt                        |
| ✎ | 78 Den opererende læge var ikke informeret om doser på foreskrevet medicin [].  | Virkelig godt                        |
| ✎ | 80 Jeg måtte rykke for penicillin i drop en dag [om eftermiddagen]. Skulle have været [ca. to timer tidligere]. Det herskede stor travlhed på afdelingen.   | Uoplyst                              |

## Kirurgisk Afdeling

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Samlet indtryk
6	Jeg var indlagt, så jeg kunne få antibiotika [flere] gange i døgnet. Det var IKKE tilfredsstillende, at der gik [mange] timer imellem hver behandling. Da jeg påpegede det, fik jeg at vide, at det skulle passe ind med personalet, og hvornår de normalt gik medicinrunde.	Godt
7	Ok.	Virkelig godt
23	Jeg oplevede minimum to gange at bede om smertestillende medicin, hvor der gik en til halvanden time, før sygeplejersken kom med noget. Absolut ikke ok... Tidspunktet var begge gange omkring middag.	Dårligt
29	For lidt information om diagnosen og at jeg skulle tage visse hensyn vedrørende mad o.l.	Virkelig godt
35	Jeg synes, at det gik perfekt.	Virkelig godt
38	Jeg blev udskrevet, da man ikke kunne finde ud af, hvad jeg havde af diagnose. Min krop var i choktilstand. Senere har min læge fundet ud af, at jeg har laktoseintolerance, derfor var jeg så syg.	Godt
43	SKULLE MØDE [OM MORGENEN] FASTENDE. BLEV KØRT TIL OPERATION [OM AFTENEN].	Godt
48	Behandlingen fra kontakt til 112 til og med intensiv var fantastisk. Super sammenhæng og information. De sammen personer, der gik igen. Havde stor følelse af, at det var meget kompetente personer, der tog sig af NN. Jeg fik lov at være mor og være den bekymrede, der ikke skulle tage ansvar for behandlingen.	Virkelig dårligt
50	Jeg synes, de tog sig godt af min mor (da hun ikke selv kan).	Godt
51	Jeg synes ikke, det kan være rigtigt, man er på tre afdelinger samme dag, før man er på den rigtige.	Godt
61	Det var i orden.	Virkelig godt
62	Lægen burde fyres. Ansæt mere personale til rengøring på afdelingen. Der var beskidt. Anden afdeling er meget ren.	Dårligt
65	Bedøvelsen i ryggen sad ikke godt, så det løb ved siden af. Det var familien, der opdagede dette på trods af, at jeg havde bedt om mere bedøvelse flere gange uden personalet opdagede det.	Godt
66	Personalet vidste ikke rigtig, om jeg skulle faste eller ej, så det var meget belastende ikke at vide, om man måtte spise eller ej.	Virkelig godt
71	Personale er meget dårlig til at høre efter, hvad den enkelte patient siger om sin situation.	Virkelig dårligt
72	Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
74	[]. Blev udsat [et par] dage pga. en lang operation. Blev fint informeret om dette og fik valg om at forblive indlagt eller tage hjem.	Virkelig godt

## Kirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Samlet indtryk
2	Manglede en samtale med lægen før udskrivning. Jeg var indlagt på akutventeliste og var ikke helt sikker på, om stingene opløste sig selv, eller om de skulle fjernes hos egen læge	Godt
7	Ok.	Virkelig godt
13	Jeg modtog ikke skriftlig informationsmateriale. Informationen foregik mundtligt.	Virkelig godt
16	Der manglede information om langtidsparkerings forholdene. Det fik jeg først ved indlæggelsen. De burde udleveres sammen med andre pjecer, man får i ambulatoriet.	Virkelig godt
21	Jeg vil helst have information verbalt frem for eller sammen med pjecer.	Uoplyst
25	Jeg har ingen information fået, fordi det var akut begge gange.	Godt
29	Ved udskrivelse information om PRÆCIS DIAGNOSE []. Dog besked om kontrol tre måneder efter udskrivelsen.	Virkelig godt
34	Efter udskrivningen var der en efterfølgende samtale angående operationen og efterbehandling, det burde havde været en af de læger, der opererede mig.	Virkelig godt
35	Jeg fik en perfekt skrivelse med hjem af sygeplejersken.	Virkelig godt
37	Vi skulle selv hele tiden spørge til, hvad der skulle ske.	Virkelig dårligt
41	Jeg fik ingenting om, hvordan jeg skulle forholde mig, da jeg kom hjem.	Virkelig godt
50	Jeg som datter fik al den viden [om det], som skulle foregå med min mor.	Godt
56	Din læge i by NN er informeret, og der vil være en sygeplejerske, der vil skifte bandage.	Godt
60	Der var taget prøver i tarmen, men jeg blev ikke orienteret! Efterfølgende kom der brev om, at det ikke var ondartet. Jeg anede ikke noget om det! Det var et chok for mig.	Uoplyst
62	Fik nok for meget materiale på én gang. Før operationen og lige efter, man kan ikke rumme så meget på så kort tid. Lige efter operationen er man ikke frisk nok til at rumme det.	Dårligt
63	Informationen var virkelig god generelt. Ventetiden på at få svar og information fra læge varede en dag: enkeltstående eksempel, ikke så heldigt.	Godt
65	Der var for mange pjecer m.m. Kunne ikke overskue at læse det hele selv.	Godt
66	Synes, der stod lidt for lidt i de flyers, der var på gangen. Og med al den tid, man har derinde, så kunne der godt stå en halv bog om emnet, så man også selv kunne blive klogere :-).	Virkelig godt
71	Dårlig til at lytte til den enkelte, når jeg har en sygdom, hvor der bliver sagt, at vi skal se, hvad læge NN [siger]. Så bliver det lavet om til, at det aldrig er blevet sagt eller set ned på patienten, hvordan man kan finde på at stille krav over ens eget liv og helbred.	Virkelig dårligt

## Kirurgisk Afdeling

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Samlet indtryk
4	Jeg blev udskrevet med et væskende sår (efter fjernelse af blindtarm), som jeg var nødt til at få behandlet ved min egen læge i [nogle] uger efter udskrivelsen. Jeg burde været informeret omkring det væskende sår (hvor der efterfølgende gik betændelse i), og hvordan jeg skulle reagere ved det væskende sår.	Godt
9	Min videre behandling skulle foregå på et andet sygehus.	Virkelig godt
14	Nej.	Virkelig godt
19	[Jeg følte mig ikke mere i stand til at bo i egen lejlighed, så jeg er efterfølgende kommet på plejehjem.]	Godt
23	Jeg var bare glad for at skulle hjem, for der er så meget støj på sygehuset, især om natten, at jeg var mega træt.	Dårligt
24	Kommunikationsproblemer søndag []. Blev lovet udskrivelse efter stuegang om formiddagen, men søndage er der åbenbart IKKE stuegang. Jeg ventede således den ganske dag indtil vagtskifte. Fik taget en blodprøve og kunne derefter tage hjem. Det skal tilføjes, at jeg er afhængig af privat afhentning, da jeg er bosiddende i [anden by], og offentlig transport ikke eksisterer søndage. Småting! Jeg har ellers været ualmindeligt godt tilfreds og ved, alle har travlt og løber hurtigt.	Virkelig godt
25	Ja. Jeg blev opereret [], men det var ikke gjort godt nok. En dag, der var stuegang, var der en læge og sygeplejerske, [der gav mig den besked]. []. Så måtte jeg afsted igen. []. Jeg var indlagt [nogle dage]. Der var intet, der var tilrettelagt. Det var frygteligt. Ingen hjælp. [Det har været hårdt for mine pårørende].	Godt
27	Det gik fint.	Virkelig godt
29	Ja. En brat udskrivning eftersom jeg af afdelingen havde fået besked om indlæggelse endnu to dage pga. [behandling]. Jeg påtalte ovenstående, men det blev [efterår], da det ikke hjalp på min sygdom. Ellers ingen kommentarer for det videre forløb.	Virkelig godt
33	Hvordan kommer man hjem efter indlæggelse i gammel og beskidt underbuks og T-shirt? Jo, der udleveres en pjece til Midttrafik om bl.a. Flexture, hvor man skal have bestilt et bruger-ID, før løsningen kan bruges. Det hænger virkelig ikke sammen.	Uoplyst
35	Der var et virkelig godt samarbejde med hjemmeplejen. Jeg har ikke talt med min læge (og kan derfor ikke vurdere det). Indtager meget lidt alkohol.	Virkelig godt
38	Jeg var ikke så tryk, da jeg stadigvæk havde det skidt/ondt i maven. Ligeledes havde jeg det sådan, at jeg ikke følte, at mit kredsløb var ok. Jeg følte tit, at jeg skulle besvime.	Godt
46	Tarmoperationen gik rigtig godt. Desværre pådrog jeg mig [komplikationer]. Det var naturligvis ubehageligt og resulterede i tre yderligere indlæggelser. Efterfølgende har jeg stadig problemer med vandladning, afventer snarest en udredning, så jeg kan komme videre uden kate-ter.	Godt
48	Har skrevet under fejl, hvordan det gik. Blev orienteret om, at [patienten] havde brændt det smertestillende fra smertekateter af, da vi skulle til at hjem. Derfor var der ikke nødvendigt med mere smertestillende end pamol og ipren. Da vi kom hjem og der var gået lidt tid, fik han meget ondt og vi måtte ringe ind på afdelingen og få ordineret morfin.	Virkelig dårligt
49	Meget god information.	Virkelig godt
50	Det var anden gang, de sendte min mor hjem med det tøj hun var indlagt i (tissetøj og uden sko, jakke). Og uden at de har været i kontakt med mig, da min mor ikke ved, hvor hun bor og der ikke var nogle til at tage imod hende (hun er dement).	Godt

- 
- |   |    |   |                  |
|---|----|---|------------------|
| ✎ | 57 | Synes, man burde have mulighed for at blive tjekket efter en periode for at være sikker på, at tingene er i orden i forhold til operationen.  | Dårligt          |
| ✎ | 59 | Jeg blev overflyttet til hospice.   | Godt             |
| ✎ | 60 | Kunne godt have brugt lidt mere orientering om forløbet efter min operation (milten). Svært selv at stille spørgsmål, fordi det er en helt ny situation! Smerter, maveproblemer!              | Uoplyst          |
| ✎ | 63 | Foregik trygt og forsvarligt.   | Godt             |
| ✎ | 66 | Da jeg blev udskrevet, vidste jeg ikke, om jeg [] skulle udskrives. Følte, det var mig selv, der fik det presset igennem, men de spurgte, om jeg ikke ville hjem, og så sagde jeg ja til det. | Virkelig godt    |
| ✎ | 71 | Generelt meget kaos på kirurgisk sengeafsnit, så der er ingen nævnt, men heller ikke nogen glemt.   | Virkelig dårligt |
| ✎ | 74 | Fik at vide, at der ville blive ringet til hjemmeplejen angående et eller to besøg, bare for tryghedens skyld. Kom ingen, og heller ingen der ringede.  | Virkelig godt    |
| ✎ | 80 | Skulle have haft antibiotika med hjem. Blev syg/feber dagen efter. Efter weekenden kontaktede jeg egen læge og blev sat i kraftig penicillinbehandling i samråd med hospitalet. Det virkede!  | Godt             |

## Kirurgisk Afdeling












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

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Samlet indtryk
2	Jeg lå fastende og ventede på en operation en hel dag. Blev sendt hjem om aftenen og mødte ind igen næste morgen, hvor jeg så blev opereret om eftermiddagen. Da jeg tog hjem den første aften, var en sygehjælper opmærksom på, at jeg ikke havde spist en hel dag. Hun sørgede for, at jeg fik et måltid mad. [Relationer til personale]	Godt
3	Det ville måske være en god ide, at hver seng blev udstyret med høretelefoner fra fjernsynet, således at andre på stuen ikke blev generet af støj eller lyde fra fjernsynet, som man ikke ønskede at høre. [Fysiske rammer]	Godt
7	Ok.	Virkelig godt
9	At komme fra et andet sygehus til Randers var en meget positiv oplevelse. Alle virkede glade og havde overskud til at yde service ud over det forventede. Tak. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
11	Afdelingen gjorde en god indsats. Tak for det. Dog virkede aktiviteten lidt voldsom om morgenen. Det var ikke særlig hensigtsmæssigt, at rengøringen forekom ved stuegang. [Pleje]	Uoplyst
15	Efter operationen blev der dannet et hold nyopererede patienter, hvor vi blev trænet med gymnastik. Det gav velvære og godt humør!!! Det var virkelig et godt indslag. [Pleje]	Virkelig godt
16	På vej op fra opvågningen, begyndte jeg at bløde rimeligt meget. Ved ankomst til B6 kaldte portøren på assistance. Og vupti, så myldrede det med kompetent personale. Stor ros til alle, inklusiv portøren og personalet på opvågningen. INGEN nævnt, INGEN glemt. Ej heller den laborant, der tog blodprøve på mig []. Da hun var færdig med det, hev hun en liste med underskrifter frem, og spurgte om jeg ville deltage. Det var [en privat underskriftsindsamling]. Det var virkelig usmageligt. Hvad dølen bliver det næste. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
18	Fornemt med TV ved hver seng på stuen. [Fysiske rammer]	Godt
20	Kosten var meget dårlig, øv øv øv. [Pleje]	Godt
23	Rengøring kunne godt blive bedre. Maden er virkelig trist. De bedste tidspunkter under min indlæggelse var, når aftenvagten var der. Hun havde humor og altid et smil, selvom hun havde travlt. [Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale]	Dårligt
25	Dem der passede mig, var altid søde og venlige. Tak for det. [Relationer til personale]	Godt
28	Jeg synes virkelig der bliver gjort et stort arbejde, og man føler sig tryk. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
29	Efter kun fire dages indlæggelse kan jeg ikke udtale mig. Men var meget tilfreds og følte tryk i afdelingen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
30	Eneste forbedringspunkt ville være større behandling på sengeafdelingen om aftenen. Følte ikke, at sygeplejerskerne havde tid, og der var mange patienter. [Pleje]	Godt
31	Jeg var noget forbavset over, at pårørende til en patient ved siden af mig kom på besøg [sent	Godt



	om aftenen] og var meget højlydte og snakkende.	
35	Virkelig godt.	Virkelig godt
37	Nogle af sygeplejerskerne skulle lære at lade være med at snakke ned til folk. Andre sygeplejersker var super gode til at hjælpe og fortælle, hvad der skulle ske. [Relationer til personale]	Virkelig dårligt
39	Personalet var upåklagelige, jeg blev behandlet godt af dem. Lægen derimod [] var arrogant. Da jeg spurgte, om der skulle tages prøver af urin/afføring, der var det rene vand. Fik at vide, at jeg var hjemme igen, før de fik svar. [Dagen efter] en kompetent læge. [Tredje dag] havde jeg [feber] og kraftigt diarré. Sygeplejerske ville foreslå, at de skulle kontakte et andet sygehus. Til stuegangen fik jeg at vide, at jeg skulle hjem, det hele ville være ok om eftermiddagen. Da jeg blev indlagt, fik jeg at vide på et andet sygehus, at havde jeg over 38,5, skulle jeg indlægges akut. Det andet sygehus kontaktede Randers. Jeg var først ok [en uge senere]. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
40	Der var alt for lidt rengøring, særligt på badeværelset. [Fysiske rammer]	Godt
41	Randers Sygehus er et meget særligt sygehus, da de reddede patientens liv. Hvis ikke Randers Regionshospital havde reageret så hurtigt, havde vi ikke haft patienten i dag. Derfor har vi kun ros at sige til personalet. De var meget professionelle og dygtige. Der var også plads til et klap på skuldrene, når vi var bange. Så tusind tak, Randers Regionshospital. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
42	Vi fik en virkelig god behandling. Den eneste ting, der var på lavt niveau, var kvaliteten af aftenmaden. Den var ikke ret god, men pyt med det, vi skulle kun spise der én gang. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
45	Fjernsynet fungerede ikke på stuen, men da indlæggelsen blot var to dage betød det ikke så meget. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
49	Der er en god "ånd" på afdelingen. Personalet er professionelle og samtidig venlige og imødekommende. Der er en behagelig omgangsform, også personalet indbyrdes. STOR ROS TIL PERSONALET. Dog et lille minus: En [medarbejder], der gjorde rent på stuen og talte HØJT i mobiltelefon om helt private ting i fire til fem minutter. Der var to sygeplejersker og to patienter på stuen. Respektløs, men forhåbentlig en undtagelse ([efteråret 2013]). ROS FOR DEN GODE ATMOSFÆRE. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
52	Mere tid til hver enkelt patient kunne godt bruges. Bedre information ved uskrivelse/mere tid til at snakke. [Kommunikation og information, Pleje]	Godt
54	Jeg syntes, at afdelingen gjorde det godt. De var meget hjælpsomme. NB: Det jeg var irriteret over, var folk med deres mobiltelefon. Man skal ligge og høre på folks samtaler privat. [Relationer til personale]	Godt
56	Det var hurtigt og effektivt. På femtedagen blev jeg sendt hjem. Den første dag hjemme kom en hjemmesygeplejerske og så til mig og de sår, som jeg havde. Efterfølgende kom hun hver anden dag. [Kvalitet i behandling]	Godt
57	En indkaldelse til en operation en fredag er ikke optimal, når behandlingen strækker sig hen over weekenden, hvor der er alt for lidt kapacitet (læs: læger) til rådighed for patienterne. Det medfører al for megen travlhed for de læger, som er på arbejde. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
59	Der var megen træk, hvis døren ikke blev lukket. Nogen støj. Det var en firesengs stue. [Fysiske rammer]	Godt
60	Oplevede en meget travl afdeling, hvor personalet løb stærkt. Venligt og imødekommende personale. [Pleje, Relationer til personale]	Uoplyst

---

	62	Mammaklinikken kan ikke roses nok. Altid søde, deltagende, lyttende. Dog ikke den læge, der opererede mig []. Jeg bliver stadig tappet. Aldrig problemer med at komme til. Behold endelig den afdeling. [Relationer til personale, Ventetid]	Dårligt
	63	Jeg blev indlagt fra Skadestuen, hvor jeg synes opholdet var for langt, inden jeg kom op på afdelingen, og inden jeg kunne få min behandling []. [Ventetid]	Godt
	66	Noget større tv på stuerne, evt. fladskærme. Så har man også mulighed for overhovedet, at se underteksterne og hvad man ser på. Synes ikke rigtig, at den "motions-time" var tilegnet for de unge. Man følte sig lidt [som en] idiot, når man skulle samle fiktive æbler op fra jorden og putte den i en kurv. COME ON! Så hellere lave et sygehus-fitness rum, hvor der er nogle maskiner og sådan noget. Var nok bedre. Så havde man også noget at fortage sig, frem for at ligge og glo fjernsyn, for da jeg havde gået rundt og set hele hospitalet blev det ret kedeligt i længden. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
	69	Personalet havde for travlt. [Pleje]	Godt
	70	Var der kun i to døgn.	Virkelig godt
	71	Meget dårlig stemning patient og personale imellem. Doven personale henter ikke rengjort statiker og diverse, men bytter imellem patienter. Generelt bliver alt gjort med løs hånd i stedet for rengøring i bund. Meget beskidt på toilet/bad, når der flere om brugen af samme. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig dårligt
	74	Meget imødekommende rent menneskeligt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
	75	Vi blev venligt og professionelt behandlet. Tv'et er for lille til, at barnet kan se det fra sengen. DVD afspiller virkede ikke. Toilet papiret var meget groft for et barn med diarré. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
	76	Det var et rigtigt godt personale, jeg var berørt af, mens jeg var indlagt, så stor ros til dem. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
	77	I forbindelse med samtaler og operation ville det give større tryghed med samme læge. Jeg oplevede tre forskellige læger i forbindelse med kræftoperation. [Pleje]	Godt
	79	Jeg føler mig bestemt ikke svigtet, hverken inden indlæggelsen eller tiden derefter. Tværtimod. Tusinde tak.	Virkelig godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling<sup>2</sup>. Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

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

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

---

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

