

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Kirurgisk afdeling
Hospitalsenheden Vest
13-04-2014**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

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

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	81
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	99
	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:	356
Besvarelser fra afdelingens patienter:	198
Afdelingens svarprocent:	56%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

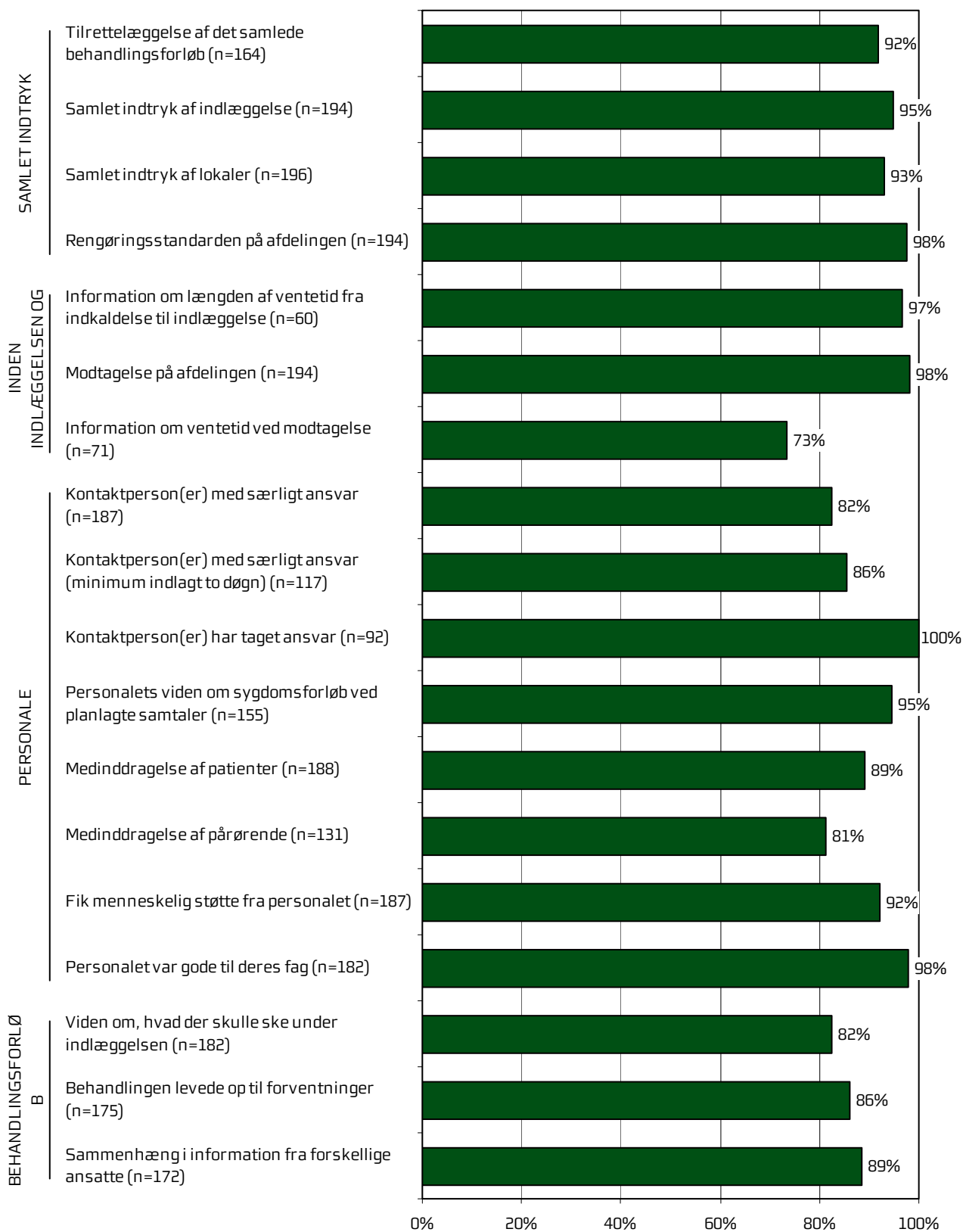
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

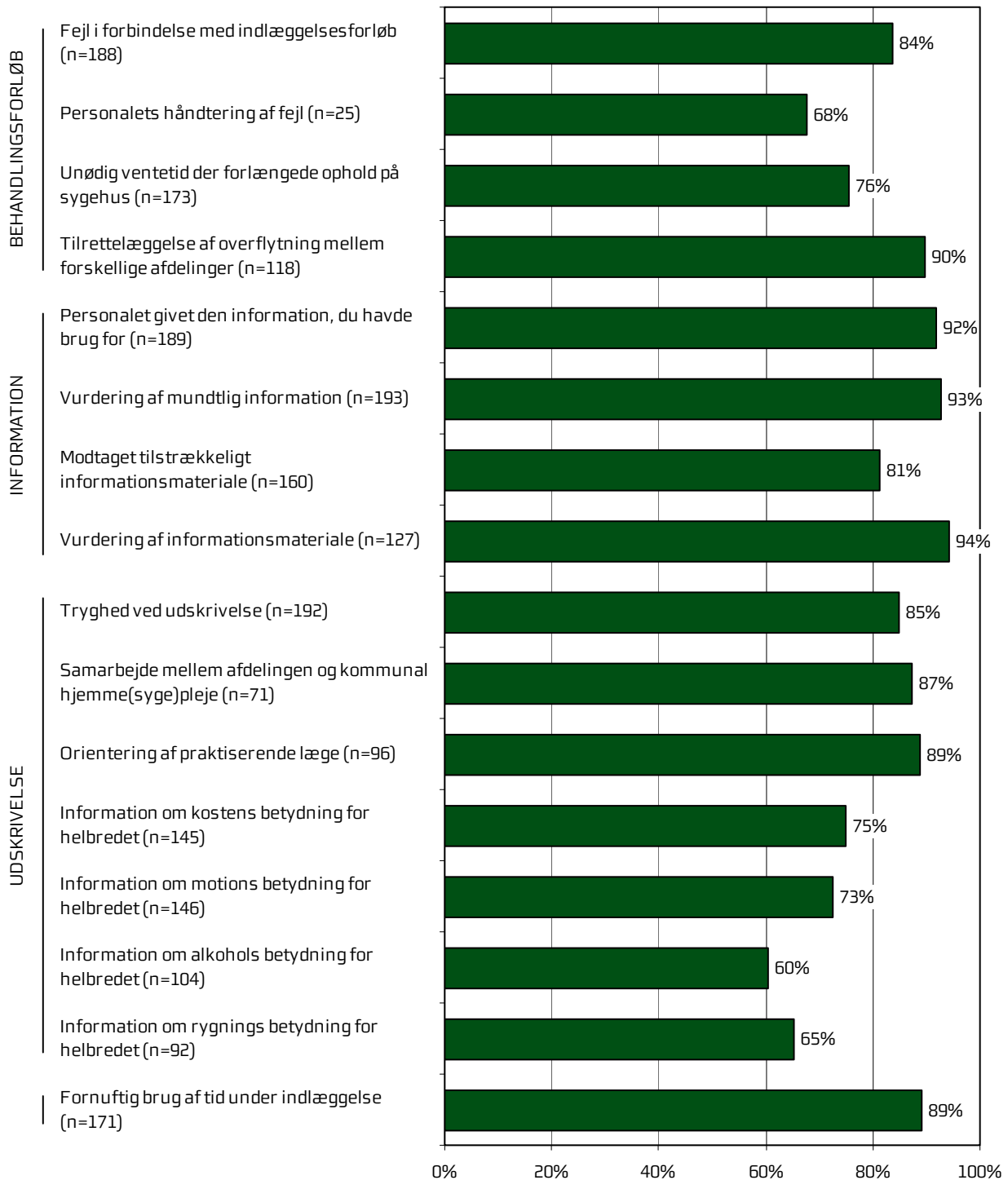
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 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, Herning

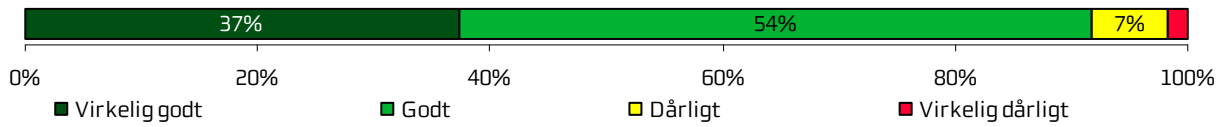
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

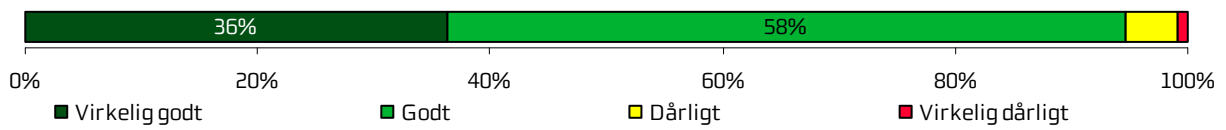
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

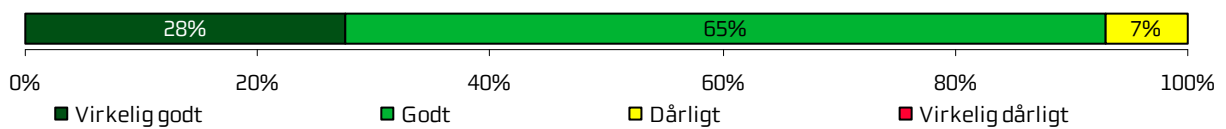
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=164)



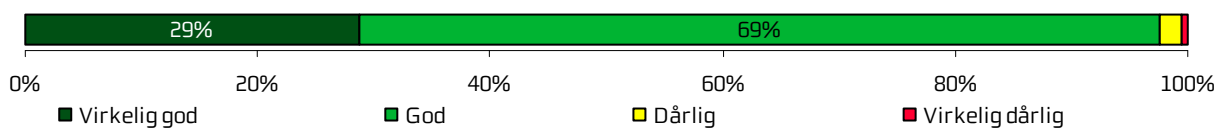
Samlet indtryk af indlæggelse (n=194)



Samlet indtryk af lokaler (n=196)



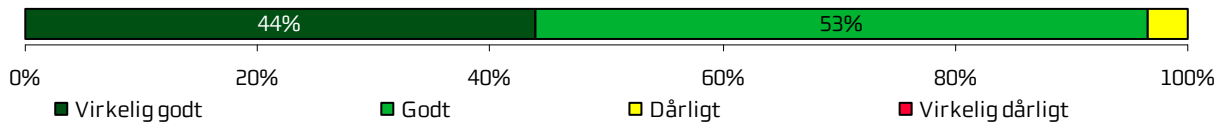
Rengøringsstandard på afdelingen (n=194)



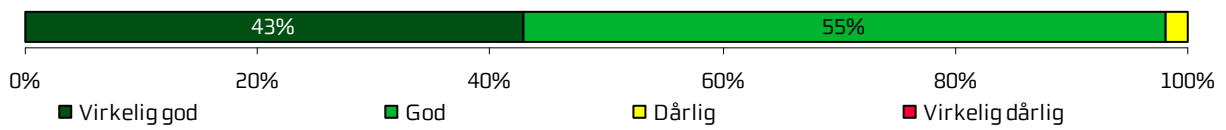
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	86 %	90 %	99 % *	89 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95 %	88 % *	91 %	98 %	90 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93 %	88 %	88 %	98 % *	90 %	92 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	98 %	94 %	91 % *	98 %	90 % *	93 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

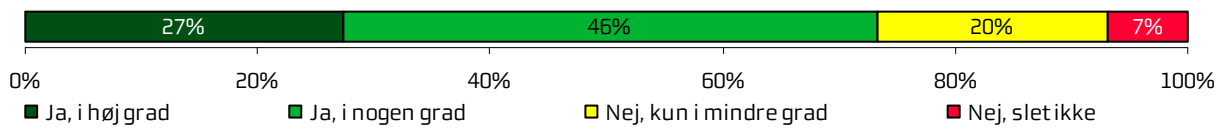
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=60)



Modtagelse på afdelingen (n=194)



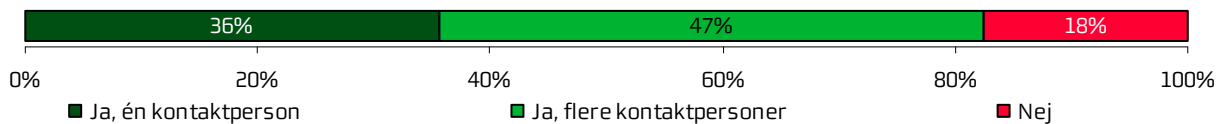
Information om ventetid ved modtagelse (n=71)



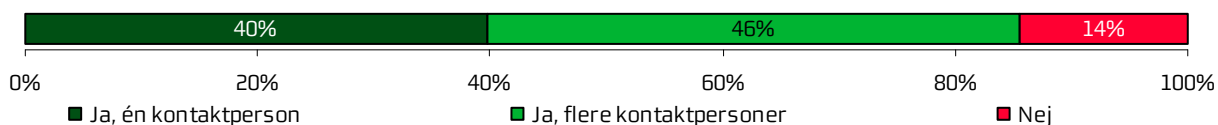
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	97 %	93 %	97 %	100 %	97 %	99 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	96 %	94 % *	99 %	95 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	73 %	60 %	63 %	86 %	68 %	73 %

Personale

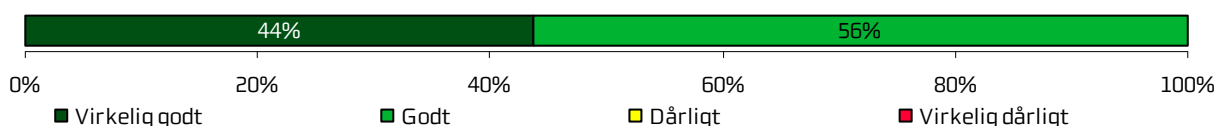
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=187)



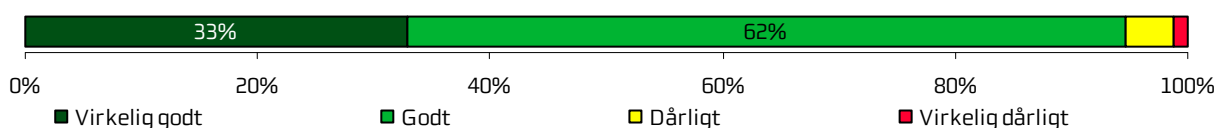
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=117)



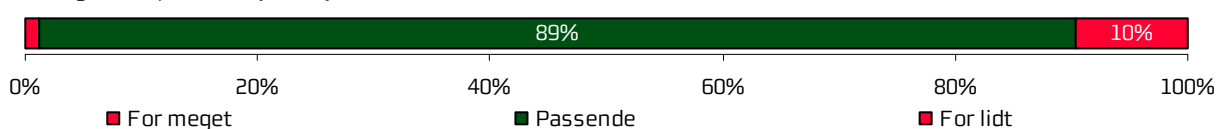
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=92)



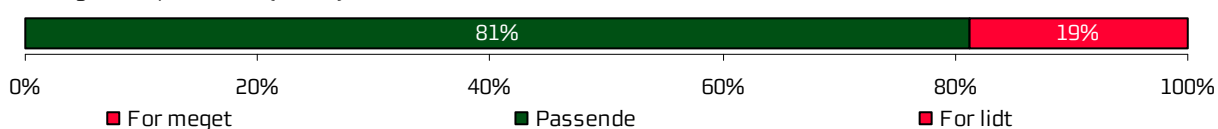
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=155)



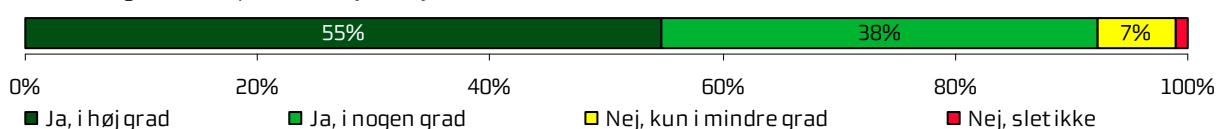
Medinddragelse af patienter (n=188)



Medinddragelse af pårørende (n=131)



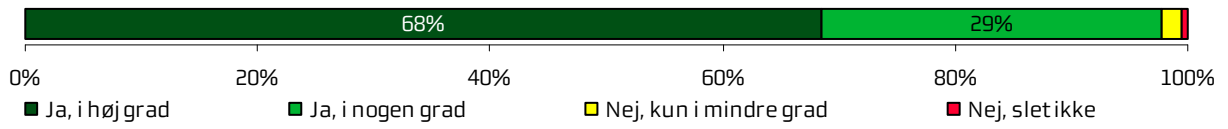
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=187)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	82 %	73 % *	81 %	89 % *	81 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	86 %	76 % *	82 %	89 %	77 %	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	95 % *	94 % *	99 %	95 %	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	85 % *	90 %	96 %	83 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89 %	86 %	89 %	94 %	81 % *	88 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	81 %	82 %	83 %	91 % *	80 %	85 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	92 %	86 % *	90 %	96 %	88 %	93 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=182)



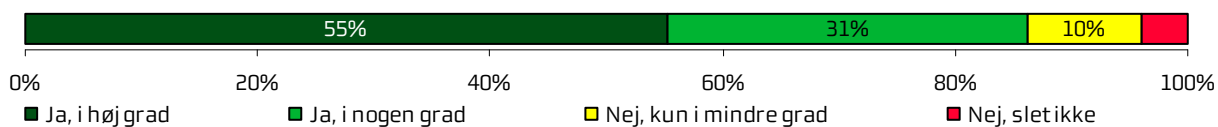
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	92 % *	95 %	98 %	92 % *	97 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=182)



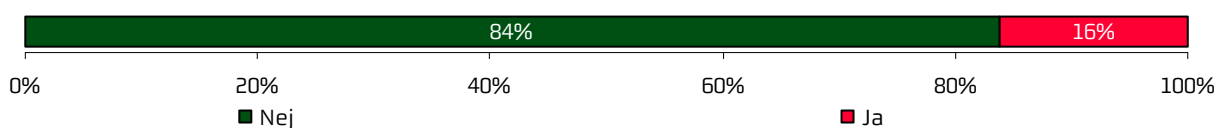
Behandlingen levede op til forventninger (n=175)



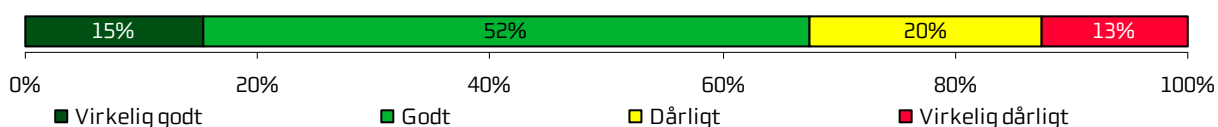
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=172)



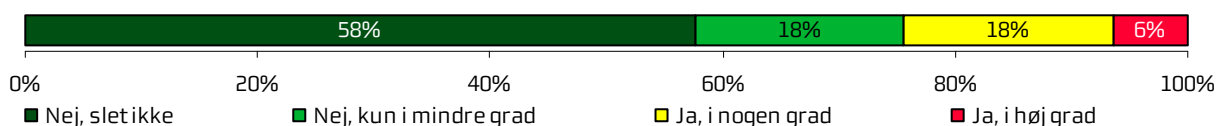
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=188)



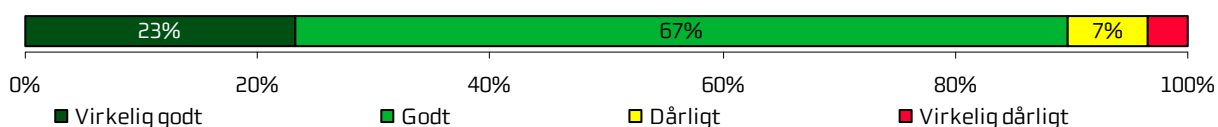
Personalets håndtering af fejl (n=25)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=173)



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=118)



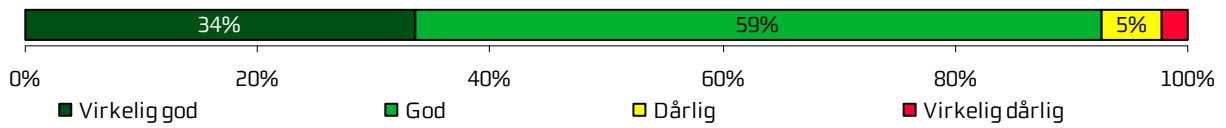
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	82 %	81 %	79 %	95 % *	71 % *	85 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	86 %	84 %	89 %	95 % *	82 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	89 %	83 %	82 %	95 % *	84 %	90 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	84 %	78 %	85 %	92 % *	84 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	68 %	63 %	61 %	92 % *	54 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	76 %	72 %	76 %	91 % *	72 %	85 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	90 %	94 %	88 %	99 % *	84 %	94 %

Information

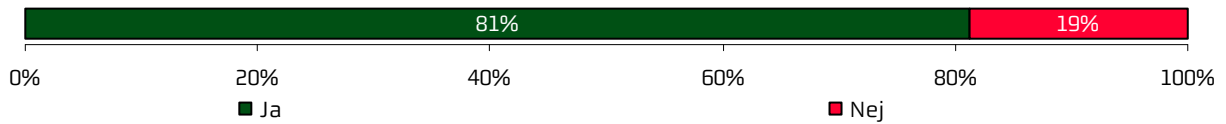
Personalet givet den information, du havde brug for (n=189)



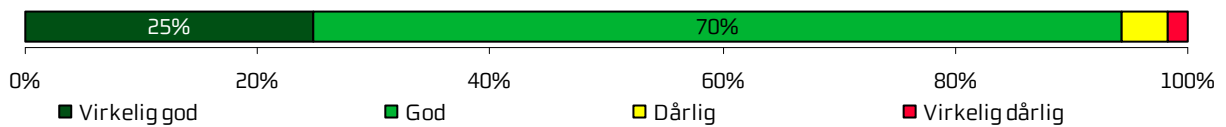
Vurdering af mundtlig information (n=193)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=160)



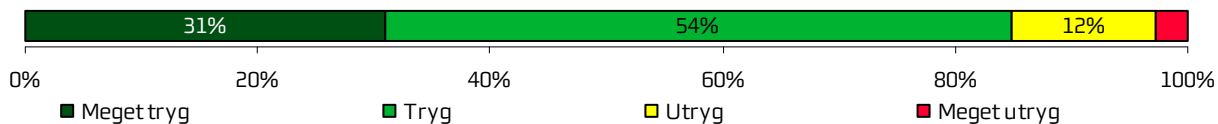
Vurdering af informationsmateriale (n=127)



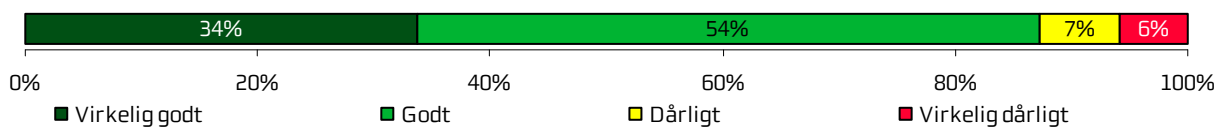
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	92 %	89 %	88 %	96 % *	82 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	93 %	87 %	88 %	97 %	90 %	95 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	81 %	-	-	89 % *	66 % *	81 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	94 %	-	-	98 %	84 %	93 % *

Udskrivelse

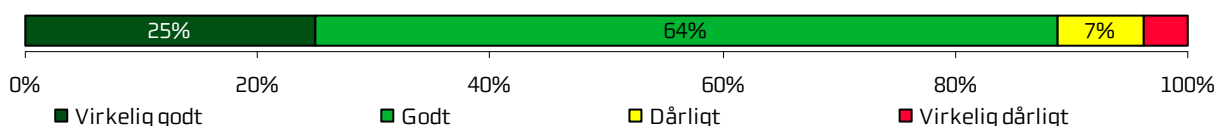
Tryghed ved udskrivelse (n=192)



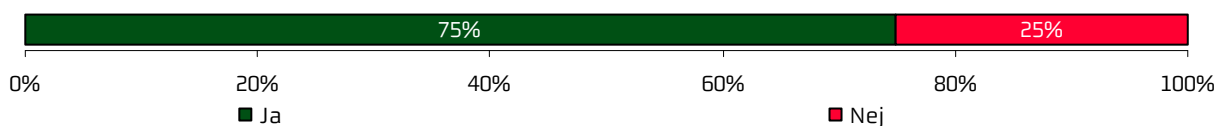
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=71)



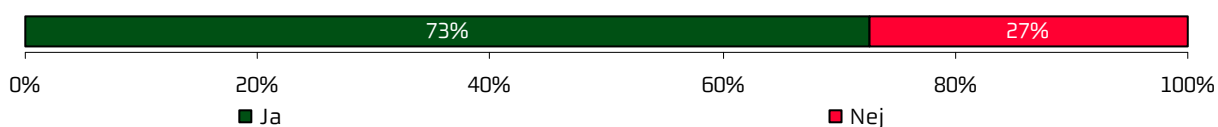
Orientering af praktiserende læge (n=96)



Information om kostens betydning for helbredet (n=145)



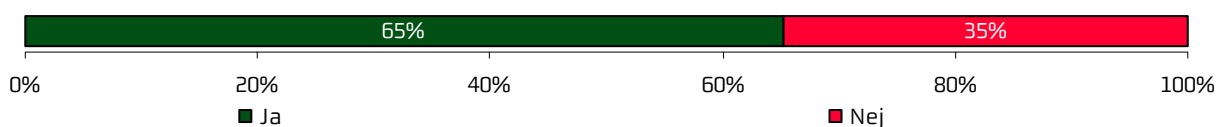
Information om motions betydning for helbredet (n=146)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=104)



Information om rygningens betydning for helbredet (n=92)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	85 %	83 %	90 %	95 % *	84 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	87 %	87 %	89 %	100 % *	83 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	89 %	82 %	82 %	94 %	74 % *	88 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	75 %	-	-	78 %	55 % *	69 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	73 %	-	-	89 % *	61 % *	76 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	60 %	-	-	69 %	51 %	65 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	65 %	-	-	72 %	51 %	68 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid under indlæggelse (n=171)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	89 %	84 %	83 %	99 % *	84 %	92 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om indlæggelse på

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

LØBENR.: 1111111111

PERSONALE

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

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"/>	<input type="checkbox"/>		
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

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, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål til spørgeskemaet til spørgeskemaet?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 56 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 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	56%	100%
Køn		
Mand	44%	45%
Kvinde	56%	55%
Aldersgruppe		
Under 20 år	4%	5%
20-39 år	7%	11%
40-59 år	26%	26%
60-79 år	47%	40%
80 år eller derover	17%	18%

I Region Midtjylland gælder det for indlagte patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Udskrivelse". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Information", og spørgsmålet omkring hvorvidt at afdelingen har orienteret patientens praktiserende læge omkring behandlingsforløbet under temaet "Udskrivelse".

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Jeg læste den ikke"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2011 og 2012 samt resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2013. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		198		100%
Køn				
Mand		87		44%
Kvinde		111		56%
Aldersgruppe				
Under 20 år		7		4%
20-39 år		13		7%
40-59 år		51		26%
60-79 år		94		47%
80 år eller derover		33		17%
Skema udfyldt af				
Patienten		167		89%
Pårørende		21		11%
Modersmål				
Dansk		184		95%
Ikke dansk		10		5%
Indlæggelsesform				
Akut		135		68%
Planlagt		63		32%
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit		25		13%
Kirurgisk sengeafsnit A2		79		40%
Kirurgisk sengeafsnit A1		94		47%

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	37	54	7	2	164	28
Køn						
Mand	46	44	9	1	70	15
Kvinde	31	62	5	2	94	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	52	35	0	13	6	1
20-39 år	23	53	17	7	13	0
40-59 år	34	51	14	0	45	5
60-79 år	41	55	3	1	75	17
80 år eller derover	35	65	0	0	25	5
Skema udfyldt af						
Patienten	41	50	7	2	139	23
Pårørende	18	82	0	0	19	2
Modersmål						
Dansk	39	53	7	2	153	26
Ikke dansk	28	72	0	0	8	2
Indlæggelsesform						
Akut	27	61	9	3	105	26
Planlagt	56	42	2	0	59	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	50	18	0	22	3
Kirurgisk sengeafsnit A2	35	60	3	2	62	13
Kirurgisk sengeafsnit A1	41	51	5	3	80	12

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	36	58	4	1	194
Køn					
Mand	40	53	6	1	87
Kvinde	33	63	3	1	107
Aldersgruppe					
Under 20 år	31	58	0	11	7
20-39 år	23	60	10	7	13
40-59 år	31	57	12	0	50
60-79 år	42	57	1	0	92
80 år eller derover	36	64	0	0	32
Skema udfyldt af					
Patienten	40	54	5	1	163
Pårørende	15	85	0	0	21
Modersmål					
Dansk	37	57	5	1	180
Ikke dansk	23	77	0	0	10
Indlæggelsesform					
Akut	29	65	5	1	133
Planlagt	54	44	2	0	61
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	56	12	0	25
Kirurgisk sengeafsnit A2	36	63	1	0	75
Kirurgisk sengeafsnit A1	38	55	4	2	94

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	28	65	7	0	196
Køn					
Mand	32	60	8	0	86
Kvinde	24	70	6	0	110
Aldersgruppe					
Under 20 år	15	69	15	0	7
20-39 år	23	69	8	0	13
40-59 år	25	74	2	0	51
60-79 år	29	59	12	0	93
80 år eller derover	32	68	0	0	32
Skema udfyldt af					
Patienten	30	63	8	0	166
Pårørende	19	75	6	0	21
Modersmål					
Dansk	28	65	8	0	183
Ikke dansk	33	67	0	0	10
Indlæggelsesform					
Akut	26	66	9	0	134
Planlagt	32	65	3	0	62
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	72	4	0	25
Kirurgisk sengeafsnit A2	31	62	8	0	78
Kirurgisk sengeafsnit A1	26	67	8	0	93

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	29	69	2	1	194
Køn					
Mand	35	61	4	0	84
Kvinde	24	75	0	1	110
Aldersgruppe					
Under 20 år	26	74	0	0	7
20-39 år	45	55	0	0	13
40-59 år	34	66	0	0	51
60-79 år	25	72	2	1	93
80 år eller derover	24	70	7	0	30
Skema udfyldt af					
Patienten	32	66	1	1	165
Pårørende	10	81	9	0	20
Modersmål					
Dansk	28	69	2	1	181
Ikke dansk	52	48	0	0	10
Indlæggelsesform					
Akut	29	68	2	1	131
Planlagt	27	71	1	0	63
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	72	0	0	25
Kirurgisk sengeafsnit A2	27	71	1	1	75
Kirurgisk sengeafsnit A1	31	66	3	0	94

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	44	53	3	0	60	1	135
Køn							
Mand	43	53	4	0	24	0	62
Kvinde	44	53	3	0	36	1	73
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	7
20-39 år	-	-	-	-	1	0	12
40-59 år	51	42	7	0	14	0	37
60-79 år	38	59	3	0	35	0	57
80 år eller derover	50	50	0	0	10	1	22
Skema udfyldt af							
Patienten	48	48	4	0	55	0	110
Pårørende	-	-	-	-	4	0	17
Modersmål							
Dansk	45	51	3	0	58	1	123
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	9
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	135
Planlagt	44	53	3	0	60	1	0
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	25
Kirurgisk sengeafsnit A2	52	44	4	0	25	1	51
Kirurgisk sengeafsnit A1	37	60	3	0	35	0	59

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	43	55	2	0	194
Køn					
Mand	48	49	2	0	84
Kvinde	39	60	2	0	110
Aldersgruppe					
Under 20 år	74	15	11	0	7
20-39 år	45	41	15	0	13
40-59 år	36	64	0	0	49
60-79 år	48	51	1	0	93
80 år eller derover	31	69	0	0	32
Skema udfyldt af					
Patienten	45	53	2	0	164
Pårørende	35	65	0	0	21
Modersmål					
Dansk	43	55	2	0	181
Ikke dansk	53	47	0	0	10
Indlæggelsesform					
Akut	42	55	3	0	131
Planlagt	44	56	0	0	63
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	52	0	0	25
Kirurgisk sengeafsnit A2	39	59	1	0	76
Kirurgisk sengeafsnit A1	44	53	3	0	93

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	27	46	20	7	71	11
Køn						
Mand	27	42	25	6	34	5
Kvinde	28	49	15	8	37	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	31	45	24	0	25	1
60-79 år	22	52	13	13	32	8
80 år eller derover	25	44	21	10	9	2
Skema udfyldt af						
Patienten	25	47	21	6	63	9
Pårørende	37	48	0	15	6	0
Modersmål						
Dansk	27	46	20	7	65	9
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	25	44	22	8	49	8
Planlagt	32	50	13	4	22	3
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	33	27	7	15	0
Kirurgisk sengeafsnit A2	30	56	11	4	27	5
Kirurgisk sengeafsnit A1	21	45	24	10	29	6

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	36	47	18	187
Køn				
Mand	37	49	13	82
Kvinde	34	45	21	105
Aldersgruppe				
Under 20 år	15	74	11	7
20-39 år	15	64	22	13
40-59 år	33	48	19	51
60-79 år	40	45	15	86
80 år eller derover	42	35	23	30
Skema udfyldt af				
Patienten	37	46	17	158
Pårørende	24	54	22	21
Modersmål				
Dansk	34	48	18	174
Ikke dansk	58	31	10	10
Indlæggelsesform				
Akut	30	51	19	128
Planlagt	48	38	14	59
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	17	24
Kirurgisk sengeafsnit A2	34	49	18	74
Kirurgisk sengeafsnit A1	38	44	18	89

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	40	46	14	117
Køn				
Mand	45	48	7	52
Kvinde	36	44	20	65
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	21	39	39	5
40-59 år	34	52	14	30
60-79 år	40	50	10	58
80 år eller derover	49	28	23	22
Skema udfyldt af				
Patienten	39	48	12	99
Pårørende	35	43	22	12
Modersmål				
Dansk	36	49	15	107
Ikke dansk	75	11	13	8
Indlæggelsesform				
Akut	37	46	17	80
Planlagt	45	46	9	37
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4
Kirurgisk sengeafsnit A2	38	45	16	55
Kirurgisk sengeafsnit A1	38	48	14	58

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	44	56	0	0	92	3
Køn						
Mand	49	51	0	0	45	3
Kvinde	39	61	0	0	47	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	53	47	0	0	25	0
60-79 år	36	64	0	0	48	2
80 år eller derover	56	44	0	0	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	48	52	0	0	80	3
Pårørende	13	87	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	46	54	0	0	83	3
Ikke dansk	30	70	0	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	42	58	0	0	62	3
Planlagt	47	53	0	0	30	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
Kirurgisk sengeafsnit A2	45	55	0	0	44	1
Kirurgisk sengeafsnit A1	41	59	0	0	44	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	33	62	4	1	155	35
Køn						
Mand	40	54	6	0	70	12
Kvinde	27	68	3	2	85	23
Aldersgruppe						
Under 20 år	15	72	0	13	6	1
20-39 år	30	46	24	0	10	2
40-59 år	36	59	2	3	41	8
60-79 år	38	59	3	0	72	18
80 år eller derover	19	78	3	0	26	6
Skema udfyldt af						
Patienten	37	57	4	1	134	27
Pårørende	0	95	5	0	17	4
Modersmål						
Dansk	32	62	4	1	145	32
Ikke dansk	48	52	0	0	9	1
Indlæggelsesform						
Akut	29	64	6	1	96	31
Planlagt	39	59	0	2	59	4
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	61	11	0	18	5
Kirurgisk sengeafsnit A2	36	61	2	2	64	13
Kirurgisk sengeafsnit A1	32	63	4	1	73	17

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	89	10	188
Køn				
Mand	1	88	11	81
Kvinde	1	90	9	107
Aldersgruppe				
Under 20 år	15	74	11	7
20-39 år	0	74	26	13
40-59 år	2	84	14	49
60-79 år	0	93	7	88
80 år eller derover	0	97	3	31
Skema udfyldt af				
Patienten	1	89	10	160
Pårørende	6	90	4	21
Modersmål				
Dansk	1	89	10	175
Ikke dansk	9	91	0	10
Indlæggelsesform				
Akut	2	85	13	126
Planlagt	0	98	2	62
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	4	78	17	23
Kirurgisk sengeafsnit A2	0	96	4	73
Kirurgisk sengeafsnit A1	1	87	12	92

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	81	19	131	62
Køn					
Mand	0	74	26	60	24
Kvinde	0	88	12	71	38
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	89	11	7	0
20-39 år	0	70	30	7	6
40-59 år	0	73	27	34	17
60-79 år	0	83	17	60	30
80 år eller derover	0	91	9	23	9
Skema udfyldt af					
Patienten	0	82	18	102	61
Pårørende	0	87	13	21	0
Modersmål					
Dansk	0	80	20	119	61
Ikke dansk	0	90	10	10	0
Indlæggelsesform					
Akut	0	75	25	84	46
Planlagt	0	94	6	47	16
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	15	10
Kirurgisk sengeafsnit A2	0	87	13	54	21
Kirurgisk sengeafsnit A1	0	76	24	62	31

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	55	38	7	1	187	7
Køn						
Mand	56	34	9	1	80	3
Kvinde	53	40	5	1	107	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	58	31	0	11	7	0
20-39 år	27	37	29	7	13	0
40-59 år	45	46	9	0	50	1
60-79 år	61	35	4	0	88	4
80 år eller derover	64	33	4	0	29	2
Skema udfyldt af						
Patienten	57	35	6	1	158	6
Pårørende	49	51	0	0	21	0
Modersmål						
Dansk	56	37	7	1	175	7
Ikke dansk	43	43	14	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	51	39	9	1	125	6
Planlagt	63	35	2	0	62	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	25	29	0	24	1
Kirurgisk sengeafsnit A2	55	42	3	0	74	2
Kirurgisk sengeafsnit A1	57	38	2	2	89	4

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	68	29	2	0	182	10
Køn						
Mand	71	25	3	1	81	3
Kvinde	66	33	1	0	101	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	58	42	0	0	7	0
20-39 år	52	32	10	7	13	0
40-59 år	61	35	4	0	48	2
60-79 år	74	26	0	0	86	7
80 år eller derover	74	26	0	0	28	1
Skema udfyldt af						
Patienten	69	28	2	1	155	9
Pårørende	65	35	0	0	19	1
Modersmål						
Dansk	70	28	2	1	169	10
Ikke dansk	52	48	0	0	10	0
Indlæggelsesform						
Akut	65	33	2	1	122	8
Planlagt	77	21	2	0	60	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	48	5	0	21	4
Kirurgisk sengeafsnit A2	71	28	1	0	72	1
Kirurgisk sengeafsnit A1	73	25	1	1	89	5

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	45	38	14	3	182	10
Køn						
Mand	48	37	11	5	76	7
Kvinde	43	38	17	3	106	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	58	31	0	11	7	0
20-39 år	44	24	23	10	13	0
40-59 år	45	35	13	7	48	2
60-79 år	44	42	14	0	89	4
80 år eller derover	44	35	18	4	25	4
Skema udfyldt af						
Patienten	46	36	15	3	156	8
Pårørende	37	58	5	0	20	0
Modersmål						
Dansk	46	37	14	3	169	10
Ikke dansk	33	47	10	10	10	0
Indlæggelsesform						
Akut	36	39	19	5	120	9
Planlagt	63	34	3	0	62	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	33	17	8	24	0
Kirurgisk sengeafsnit A2	46	35	17	1	69	6
Kirurgisk sengeafsnit A1	45	42	10	3	89	4

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	55	31	10	4	175	18
Køn						
Mand	52	31	12	5	77	7
Kvinde	58	31	8	3	98	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	74	15	0	11	7	0
20-39 år	42	31	19	8	12	1
40-59 år	54	37	6	3	47	4
60-79 år	56	27	12	5	81	11
80 år eller derover	56	37	7	0	28	2
Skema udfyldt af						
Patienten	57	30	8	5	150	15
Pårørende	46	34	20	0	18	1
Modersmål						
Dansk	56	30	11	4	164	16
Ikke dansk	48	52	0	0	9	1
Indlæggelsesform						
Akut	49	33	13	5	113	17
Planlagt	67	28	3	2	62	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	35	17	4	23	2
Kirurgisk sengeafsnit A2	62	30	6	2	66	9
Kirurgisk sengeafsnit A1	53	30	10	6	86	7

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	46	43	7	4	172	17
Køn						
Mand	44	44	9	2	77	6
Kvinde	47	42	5	6	95	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	31	58	0	11	7	0
20-39 år	42	40	11	8	12	0
40-59 år	44	43	8	5	50	0
60-79 år	45	46	5	4	83	9
80 år eller derover	59	25	17	0	20	8
Skema udfyldt af						
Patienten	47	42	6	5	147	13
Pårørende	31	54	15	0	19	1
Modersmål						
Dansk	47	42	7	5	161	16
Ikke dansk	36	52	11	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	38	49	8	5	113	13
Planlagt	62	31	5	2	59	4
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	43	13	9	23	1
Kirurgisk sengeafsnit A2	40	52	5	3	65	9
Kirurgisk sengeafsnit A1	55	35	7	4	84	7

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	84	16	188
Køn			
Mand	84	16	82
Kvinde	83	17	106
Aldersgruppe			
Under 20 år	74	26	7
20-39 år	93	7	12
40-59 år	82	18	51
60-79 år	79	21	90
80 år eller derover	100	0	28
Skema udfyldt af			
Patienten	85	15	162
Pårørende	75	25	19
Modersmål			
Dansk	83	17	176
Ikke dansk	100	0	10
Indlæggelsesform			
Akut	81	19	126
Planlagt	89	11	62
Afsnitsnavn			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	25
Kirurgisk sengeafsnit A2	92	8	72
Kirurgisk sengeafsnit A1	78	22	91

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	15	52	20	13	25	5
Køn						
Mand	18	55	0	28	11	1
Kvinde	13	50	36	0	14	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	26	31	13	31	7	1
60-79 år	14	74	13	0	15	4
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	16	53	15	17	19	4
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	15	52	20	13	25	5
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	10	48	26	16	19	4
Planlagt	33	67	0	0	6	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	2
Kirurgisk sengeafsnit A2	17	83	0	0	6	0
Kirurgisk sengeafsnit A1	19	44	25	13	16	3

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	18	18	6	173	17
Køn						
Mand	53	26	15	6	70	13
Kvinde	61	13	20	7	103	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	76	0	13	11	7	0
20-39 år	8	33	43	16	12	1
40-59 år	58	19	13	11	48	2
60-79 år	56	17	23	4	76	14
80 år eller derover	76	18	6	0	30	0
Skema udfyldt af						
Patienten	54	19	20	6	144	16
Pårørende	68	14	9	8	21	0
Modersmål						
Dansk	59	19	16	6	160	17
Ikke dansk	29	10	52	9	10	0
Indlæggelsesform						
Akut	50	19	22	8	117	12
Planlagt	74	16	9	2	56	5
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	22	26	9	23	2
Kirurgisk sengeafsnit A2	67	14	14	4	70	4
Kirurgisk sengeafsnit A1	54	20	19	8	80	11

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	67	7	3	118	9	60
Køn							
Mand	27	61	8	4	58	1	24
Kvinde	20	72	5	3	60	8	36
Aldersgruppe							
Under 20 år	83	17	0	0	5	0	2
20-39 år	28	52	0	20	10	0	3
40-59 år	16	68	9	6	34	3	13
60-79 år	22	71	7	0	52	6	30
80 år eller derover	17	77	6	0	17	0	12
Skema udfyldt af							
Patienten	24	65	7	4	101	6	50
Pårørende	26	67	7	0	14	2	5
Modersmål							
Dansk	25	63	7	4	108	9	57
Ikke dansk	0	100	0	0	9	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	21	67	8	5	89	9	31
Planlagt	31	66	3	0	29	0	29
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	53	7	7	15	1	9
Kirurgisk sengeafsnit A2	20	71	7	2	45	5	23
Kirurgisk sengeafsnit A1	22	67	7	3	58	3	28

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	52	40	7	1	189
Køn					
Mand	50	42	7	1	84
Kvinde	54	38	6	2	105
Aldersgruppe					
Under 20 år	100	0	0	0	7
20-39 år	39	38	10	14	13
40-59 år	50	38	13	0	49
60-79 år	48	47	5	0	91
80 år eller derover	61	31	4	4	29
Skema udfyldt af					
Patienten	49	42	7	2	161
Pårørende	60	36	4	0	21
Modersmål					
Dansk	52	39	7	2	176
Ikke dansk	53	47	0	0	10
Indlæggelsesform					
Akut	46	44	8	2	128
Planlagt	66	31	4	0	61
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	32	16	0	25
Kirurgisk sengeafsnit A2	57	38	4	1	74
Kirurgisk sengeafsnit A1	48	44	6	2	90

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	59	5	2	193
Køn					
Mand	35	57	5	3	85
Kvinde	33	61	5	2	108
Aldersgruppe					
Under 20 år	46	43	11	0	7
20-39 år	30	54	7	10	13
40-59 år	36	52	8	4	51
60-79 år	38	58	3	1	92
80 år eller derover	16	81	4	0	30
Skema udfyldt af					
Patienten	36	55	6	3	163
Pårørende	21	79	0	0	21
Modersmål					
Dansk	35	57	5	2	180
Ikke dansk	12	88	0	0	10
Indlæggelsesform					
Akut	28	63	6	3	131
Planlagt	45	51	3	0	62
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	42	4	8	24
Kirurgisk sengeafsnit A2	31	65	3	1	75
Kirurgisk sengeafsnit A1	32	60	7	1	94

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	81	19	160	30
Køn				
Mand	76	24	64	18
Kvinde	84	16	96	12
Aldersgruppe				
Under 20 år	100	0	5	2
20-39 år	61	39	11	2
40-59 år	74	26	40	10
60-79 år	86	14	82	11
80 år eller derover	82	18	22	5
Skema udfyldt af				
Patienten	81	19	136	26
Pårørende	85	15	19	2
Modersmål				
Dansk	81	19	151	27
Ikke dansk	87	13	8	2
Indlæggelsesform				
Akut	79	21	107	23
Planlagt	86	14	53	7
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	76	24	17	7
Kirurgisk sengeafsnit A2	83	17	66	8
Kirurgisk sengeafsnit A1	81	19	77	15

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	25	70	4	2	127	16
Køn						
Mand	28	59	9	5	48	7
Kvinde	23	76	1	0	79	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	20	67	14	0	9	0
40-59 år	27	66	3	4	32	6
60-79 år	26	68	4	1	69	5
80 år eller derover	15	85	0	0	13	4
Skema udfyldt af						
Patienten	27	67	5	2	113	11
Pårørende	8	92	0	0	13	4
Modersmål						
Dansk	24	70	4	2	119	16
Ikke dansk	37	63	0	0	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	22	71	5	2	79	14
Planlagt	29	67	2	2	48	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	73	7	7	15	2
Kirurgisk sengeafsnit A2	26	70	4	0	50	7
Kirurgisk sengeafsnit A1	27	68	3	2	62	7

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	31	54	12	3	192
Køn					
Mand	40	45	14	1	84
Kvinde	24	61	11	4	108
Aldersgruppe					
Under 20 år	43	46	11	0	7
20-39 år	42	23	25	10	12
40-59 år	31	57	7	6	50
60-79 år	31	52	16	1	93
80 år eller derover	22	71	7	0	30
Skema udfyldt af					
Patienten	32	51	14	3	163
Pårørende	25	70	5	0	21
Modersmål					
Dansk	31	53	13	3	180
Ikke dansk	33	57	10	0	10
Indlæggelsesform					
Akut	27	54	15	3	129
Planlagt	39	53	6	2	63
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	52	8	8	25
Kirurgisk sengeafsnit A2	24	59	15	1	74
Kirurgisk sengeafsnit A1	37	49	12	2	93

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	54	7	6	71	9
Køn						
Mand	36	58	0	7	33	3
Kvinde	32	50	13	5	38	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	51	15	7	26	12	2
60-79 år	36	53	8	2	39	4
80 år eller derover	18	77	6	0	16	3
Skema udfyldt af						
Patienten	39	51	7	4	55	7
Pårørende	22	63	8	7	13	0
Modersmål						
Dansk	36	50	7	6	66	7
Ikke dansk	0	100	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	34	50	9	7	43	5
Planlagt	33	60	3	4	28	4
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	57	0	14	7	0
Kirurgisk sengeafsnit A2	34	53	9	3	32	2
Kirurgisk sengeafsnit A1	34	53	6	6	32	7

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	25	64	7	4	96	93
Køn						
Mand	38	55	2	5	39	43
Kvinde	16	70	11	3	57	50
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	4
20-39 år	26	30	44	0	8	5
40-59 år	35	55	6	4	22	29
60-79 år	25	67	4	4	48	42
80 år eller derover	6	94	0	0	15	13
Skema udfyldt af						
Patienten	29	59	9	3	80	80
Pårørende	0	93	0	7	12	9
Modersmål						
Dansk	25	63	8	4	91	85
Ikke dansk	-	-	-	-	4	6
Indlæggelsesform						
Akut	21	63	11	4	62	66
Planlagt	32	65	0	3	34	27
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	64	9	0	11	13
Kirurgisk sengeafsnit A2	22	69	8	0	36	37
Kirurgisk sengeafsnit A1	27	59	6	8	49	43

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	75	25	145	47
Køn				
Mand	80	20	57	27
Kvinde	72	28	88	20
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	4
20-39 år	61	39	8	5
40-59 år	70	30	39	12
60-79 år	80	20	69	23
80 år eller derover	73	27	26	3
Skema udfyldt af				
Patienten	76	24	122	41
Pårørende	81	19	15	6
Modersmål				
Dansk	75	25	134	46
Ikke dansk	80	20	10	0
Indlæggelsesform				
Akut	69	31	96	36
Planlagt	88	12	49	11
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	31	13	12
Kirurgisk sengeafsnit A2	74	26	62	14
Kirurgisk sengeafsnit A1	77	23	70	21

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	73	27	146	45
Køn				
Mand	73	27	62	21
Kvinde	72	28	84	24
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	4	3
20-39 år	50	50	8	5
40-59 år	74	26	38	12
60-79 år	74	26	73	19
80 år eller derover	74	26	23	6
Skema udfyldt af				
Patienten	74	26	124	38
Pårørende	80	20	14	7
Modersmål				
Dansk	71	29	136	45
Ikke dansk	87	13	8	0
Indlæggelsesform				
Akut	68	32	92	37
Planlagt	81	19	54	8
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	14	11
Kirurgisk sengeafsnit A2	72	28	64	11
Kirurgisk sengeafsnit A1	78	22	68	23

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	60	40	104	88
Køn				
Mand	65	35	43	41
Kvinde	57	43	61	47
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	5
20-39 år	56	44	7	6
40-59 år	66	34	32	18
60-79 år	61	39	49	44
80 år eller derover	48	52	14	15
Skema udfyldt af				
Patienten	63	37	90	73
Pårørende	59	41	7	14
Modersmål				
Dansk	58	42	97	83
Ikke dansk	84	16	6	4
Indlæggelsesform				
Akut	55	45	69	63
Planlagt	71	29	35	25
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	9	16
Kirurgisk sengeafsnit A2	56	44	48	27
Kirurgisk sengeafsnit A1	72	28	47	45

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	65	35	92	100
Køn				
Mand	64	36	34	50
Kvinde	66	34	58	50
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	5
20-39 år	60	40	5	8
40-59 år	71	29	31	19
60-79 år	67	33	42	50
80 år eller derover	47	53	12	18
Skema udfyldt af				
Patienten	68	32	77	86
Pårørende	64	36	8	13
Modersmål				
Dansk	63	37	86	94
Ikke dansk	100	0	5	5
Indlæggelsesform				
Akut	61	39	61	70
Planlagt	74	26	31	30
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	9	16
Kirurgisk sengeafsnit A2	67	33	39	36
Kirurgisk sengeafsnit A1	73	27	44	48

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?						
	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	50	39	7	4	171	19
Køn						
Mand	51	38	7	5	73	9
Kvinde	50	40	7	3	98	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	76	13	11	0	7	0
20-39 år	23	62	0	15	13	0
40-59 år	41	38	12	8	48	3
60-79 år	51	44	5	0	77	13
80 år eller derover	69	23	4	4	26	3
Skema udfyldt af						
Patienten	49	40	8	3	143	17
Pårørende	53	43	4	0	20	1
Modersmål						
Dansk	51	37	7	4	160	18
Ikke dansk	28	72	0	0	8	1
Indlæggelsesform						
Akut	45	42	8	5	111	17
Planlagt	60	33	5	2	60	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	26	4	13	23	2
Kirurgisk sengeafsnit A2	53	38	6	3	66	9
Kirurgisk sengeafsnit A1	45	45	9	1	82	8

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			11
Kommunikation og information			4
Kontaktperson			1
Kvalitet i behandling			13
Pleje			12
Relationer til personale			18
Ventetid			2

Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
6	Godt tilfreds. Hurtig operation. God modtagelse. Et meget børnevenligt personale til [et lille barn].	Godt
7	Alle flinke og rare, den lange ventetid må bero på, at der var mere syge mennesker end jeg.	Virkelig godt
9	Jeg har hjemmehjælp og hjemmesygeplejerske, så dem ringer jeg til, og de kommer hurtigt, om end det er nat eller dag, og overtager så forløbet med transport, så jeg bliver sikkert indlagt (har ilt alle 24 timer).	Virkelig godt
10	Vi kom akut til skadestuen, gik direkte derfra til operation og derefter op på afdelingen.	Godt
12	Det var akut indlæggelse.	Virkelig godt
13	Har været akutindlagt to gange og blev ikke taget alvorligt, hvorefter egen læge sendte mig til scanning, hvor det viste sig at være alvorligt.	Godt
14	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
16	Det hele foregik meget professionelt og hurtigt.	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit A2	Samlet indtryk
1	Blev akut indlagt, overført fra andet sygehus.	Godt
2	Akut indlæggelse.	Godt
4	Indlagt akut.	Virkelig godt
5	Blev akut indlagt.	Godt
9	Blev indlagt akut.	Godt
11	[Det] var det akut.	Virkelig godt
13	Indlagt akut.	Godt
15	Blev budt velkommen og fik en god snak. Meget godt.	Godt
16	Jeg blev overflyttet fra en anden afdeling. Ingen vidste, jeg kom, og jeg fik ingen smertestillende.	Godt
24	Akut indlæggelse.	Godt
25	Blev akut indlagt.	Godt
26	Kun [et par uger], virkelig flot.	Virkelig godt
27	Akut til andet sygehus. Dagen efter til Herning Sygehus. Overflytning.	Uoplyst
35	Blev opereret på andet sygehus og kom så til Herning.	Virkelig godt
37	Jeg blev akut indlagt med en formodet blindtarmsbetændelse, som viste sig at være en sprængt blindtarm.	Godt
38	Der skete først noget efter, at jeg selv havde henvendt mig. Jeg var tilsyneladende havnet i den forkerte bunke.	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit A1	Samlet indtryk

✎ 1	Akut indlæggelse.	Godt
✎ 5	Jeg blev overført i ambulance fra andet sygehus til Herning, Afdeling A2. Fik eneværelse.	Virkelig godt
✎ 6	Blev indkaldt [til] koloskopi [] uden pause af marevan. Ringede til afdelingen [for at høre], om det ikke var en fejl: "Nej, det var der en læge, der havde bestemt". Jeg fik operationen foretaget den dag, og blev sendt hjem. [Senere] blødte jeg helt vildt, og min blodprocent var [lav]. Var indlagt i fire dage, fik blodtransfusion, marevanen blev taget fra mig, og blødningen ophørte.	Godt
✎ 7	Akut indlæggelse, alt foregik kvikt og virkede målrettet og professionelt.	Virkelig godt
✎ 8	Da jeg var til undersøgelse [i efteråret 2012], fik jeg at vide, at der ca. var otte ugers ventetid. Så fik jeg besked omkring jul, at nu var der 40 ugers ventetid. Efter de 40 uger ringede jeg til patientafdelingen, hvor jeg så fik at vide, at når min tilstand ikke var forværret (selvom jeg nu måtte tage smertestilende tabletter dagligt) måtte jeg sidst i køen igen. Da de så fik at vide, hvordan jeg havde det, kom jeg ind på afbud.	Virkelig godt
✎ 9	Blev indlagt via vagtlægen.	Virkelig godt
✎ 11	Dårlig kommunikation med første læge i akut-mottagelsen. []vagten var langt mere forstående. Super omsorg fra sygeplejersken. Samtale i dagafsnittet, inden indlæggelsen, var lettere nedgørende og bestemmende om, hvad var bedst for mig.	Godt
✎ 14	Det drejede sig om akut indlæggelse.	Godt
✎ 19	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
✎ 20	Blev indlagt akut.	Godt
✎ 25	Kom fra akut modtagelse, via en anden afdeling som jeg ikke husker navnet på, til kirurgisk afdeling.	Dårligt
✎ 30	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
✎ 34	Fra jeg blev syg [en] morgen, lå jeg først nogle timer og troede, at det gik over igen. Jeg ringede til vagtlægen og forklarede ham, hvad der var sket med mig og fortalte, at mit blodtryk var meget lavt. Han bad mig se tiden an til næste dag. Jeg ringer igen, men han bad mig vente [yderligere to dage]. Jeg havde det meget dårligt og bor alene. Min søde nabo tilbød at ringe til vagtlægen og snakke med ham. Efter dette kom der en læge og så til mig. Han ringede efter en ambulance. Jeg blev indlagt om aftenen [dagen efter, at jeg blev syg].	Godt
✎ 36	Nej.	Godt
✎ 37	Indlagt akut.	Godt
✎ 40	Blev overført direkte fra ASA, så derfor ingen ventetid.	Virkelig godt
✎ 41	Kom akut, men måtte vente pga. vagtskifte. Efter at have rykket tre gange pga. meget kraftige smerter kom jeg endelig ind [om eftermiddagen en mandag]. Pårørende kørte mig, da det var hurtigere end ambulance. Søndag første gang sent hjem, anden gang ville læge komme.	Virkelig dårligt
✎ 42	Der var lang ventetid. Man måtte gerne fortælle, hvor toilettet lå. Flinke og dygtige personaler (læger, sygeplejersker).	Virkelig godt
✎ 43	Akut indlagt med mave/tarm-problem.	Godt
✎ 48	Jeg kunne godt tænke mig, at lægerne informerede lidt mere.	Virkelig godt
✎ 49	Indlagt akut.	Godt

Kirurgisk afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?






ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
7	Enestue i starten, alle friske og søde. Hvad kan man forlange mere.	Virkelig god
9	Nej, den har altid været god, og alle har været meget venlige og rare og hjalp mig med alt.	Virkelig god
10	Vi ankom [sent] om aftenen og fik hurtigt en seng at sove i.	God
13	Meget flinkt personale på A1, Herning.	God
ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit A2	Modtagelsen
7	Inden min indlæggelse havde jeg forespurgt på afdelingen, om jeg kunne få en samtale med den læge, som skulle operere mig. Jeg fik her at vide, at det ville ske senest dagen før operationen. Da jeg møder på afdelingen, får jeg så at vide, at jeg ikke kan regne med at få den samtale, men før lige før operationen dagen efter. Det var jeg ikke tilfreds med og insisterede på at få samtale i god tid før operationen. Derefter lykkedes det at få en samtale med lægen, som skulle operere mig. Det gav mig den tryghed, jeg havde brug for.	Virkelig god
8	Ventetiden. Jeg lå med voldsomme smerter, så tiden følte lang. Men min oplevelse var, at alle gjorde, hvad de kunne.	God
10	De gav mig information på engelsk, hvilket var meget rart.	Virkelig god
15	Kun godt, det hele.	God
18	Bare i orden.	God
33	Jeg blev indlagt på intensiv [den første periode]. Jeg havde indtryk af, at stemningen dér var lidt trykket. Ved overflytningen til kirurgisk afdeling var det helt i top. Maden var fantastisk.	God
37	Man sanser ikke så meget, når man har så mange smerter.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit A1	Modtagelsen
5	Efter at have været på en stor sekssengsstue var det en utroligt god oplevelse med fred og ro.	Virkelig god
7	[Den første tid] var jeg på: Modtagelse, ASA, kirurgisk. []	Virkelig god
14	Sygeplejersken var sød til at tage imod min mor (venlig), men som datter oplevede jeg, at hun ikke var inde i, hvad sygdomshistorien drejede sig om. Dette til trods for, at hun netop havde modtaget rapport fra akutafdelingen. Ej heller var hun inde i behandlingen på modtagende tidspunkt, trods min mor lige havde fået [konstateret en alvorlig sygdom], og stadig var påvirket. Manglede at sygeplejersken vidste, hvad det i korte træk drejede sig om.	God
25	Dårlig information.	Dårlig
30	Venligt og oplysende personale.	Virkelig god
34	Der var flere læger og snakke med mig ,de undersøgte mig, jeg følte mig endelig i gode hænder.	God
35	Søde og informerende personale.	God
38	Blev akut indlagt.	Virkelig god
41	Ventetid. Da jeg endelig kom på afdelingen for operation, var ventetiden alt for lang inden operation. [] Så sprang blindtarmen, [hvilket] kunne være undgået. Lægerne forhastede sig absolut ikke. Resterende personale meget stresset og for få.	Dårlig

- ✎ 42 Imødekommende sygeplejersker som tog hensyn til min familie og jeg. Jeg fik en folder med navn på min kontaktperson på afdelingen samt papir angående afdelingen, hvilket var rart for mig at vide. Jeg blev taget imod af en meget omsorgsfuld og flink sygeplejerske, hvor jeg fik at vide, at jeg kunne ringe efter hende, hvis jeg havde brug for hjælp med personlig hygiejne, da jeg var afkræftet. Jeg var indlagt med min baby [], hvilket gjorde mig meget bekymret før min indlæggelse. Jeg var selv for svækket til at kunne passe hende og var meget afhængig af hjælp fra min familie. Vi fik enestue []. Det var jeg utrolig glad for, og jeg fik ro og hvile til at komme mig hurtigt. Virkelig god
- ✎ 44 Nej. God
- ✎ 51 Fik direkte af vide, at: "der er ingen grund til, at du er her". Og jeg er jo så blevet opereret efterfølgende. Følte mig uretfærdigt behandlet. Dårlig

Kirurgisk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?












ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
2	1. Fik ikke mit jerntilskud, som en sygeplejerske sagde, jeg skulle have haft i to dage. 2. Glemte mig på en stue og fik ikke oplyst resultater, som jeg ventede på. 3. Dobbeltscanninger pga. lægens manglende erfaring på området.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
8	Fik først ordineret den rigtige penicillin ved egen læge efter udskrivningen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
9	Ingen fejl. Vi talte godt sammen. Jeg er god til at spørge om alt, hvad jeg skal til undersøgelse for og spørger igen, når jeg er færdig, da jeg meget gerne følger med i at få svar.	Uoplyst
13	Dårlig kommunikation mellem læger.	Godt
16	Der var en enkelt gang ikke styr på det smertestillende, så jeg måtte selv sige, at jeg ikke troede, det kunne passe, at hun måtte få så meget smertestillende efter et vagtskifte. Det var lidt foruroligende :-[.	Dårligt
ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit A2	Fejlhåndtering
13	Voldsom infektion. [].	Godt
18	De troede ikke, at jeg havde en galdeblære, fordi jeg var opereret før.	Uoplyst
21	Udskrivning.	Godt
23	Jeg fik for meget beroligende medicin, som påvirkede vejrtrækningen.	Godt
27	Jeg ville ikke kalde det fejl. Men tre læger kommer med tre forskellige forklaringer. Er de forvirrede??	Uoplyst
34	Skulle have kikkertoperation (æggestokke fjernet). Lavede ved fejl hul i mavesækken.	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit A1	Fejlhåndtering
2	Ventetid på røntgen flere gange.	Godt
3	Snit tarm og efterfølgende infektion.	Godt
4	De kom med morfin. Det kan jeg ikke tåle. Læste ikke mine papirer.	Dårligt
10	Blev fejlmedicineret.	Virkelig dårligt
13	Jeg skulle selv tage vanlig medicin. Fik lige i overkanten af personalet udover, hvilket gav udslag i "overdosis".	Virkelig godt
15	Glemte nedtrapning af [medicin]dosis.	Godt
21	En undersøgelse var ikke bestilt korrekt, hvilket forlængede udredningen med tre-fire dage.	Godt
22	Da jeg blev bedøvet, fik jeg knækket en tand.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
25	Man fandt ikke problemet, hvilket resulterede i en senere akut indlæggelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
26	En simpel brokoperation endte med at blive smittet med stafylokokker. Forlængede sygedage med otte uger.	Godt
27	Menneskelige såvel som systemiske.	Personalet kendte

		ikke til fejlen(e)
 29	Medicinfejl.	Dårligt
 31	Uheld ved operationer.	Godt
 32	Stomioperation, hvor man glemte at åbne for adgangen til stomiposen. Dette medførte en forværring i mit sygdomsforløb, som kom til at vare et år i stedet for fjorten dage, som man havde stillet mig i udsigt, hvis den første operation var gået efter planen.	Virkelig godt
 33	Nul fejl.	Uoplyst
 40	Efter operationen kunne jeg ikke lade vandet selv, og der skulle derfor indlægges et kateter. Desværre forløb det ikke helt efter bogen, da først sygeplejer, en læge NN og [anden personalegruppe] skal forsøge, hvor sidstnævnte må have haft en dårlig dag, for han fik godt nok kateteret mast ind i blæren, men ikke uden smerter og blødninger til følge, så det var ikke en god oplevelse. Har i sidste uge været på urinvejskirurgisk afdeling i Holstebro til en prostataundersøgelse, hvor sygeplejer to gange gennemførte kateterindlæg uden problemer.	Uoplyst
 41	Lægen ville udskrive mig et døgn efter operationen. Der skulle to et halvt til tre døgn til med intervenøs antibiotika. Ved hård kamp fra familie blev det ændret.	Virkelig dårligt
 45	På fjerde dag bad jeg selv om at få en urinprøve undersøgt. Det viste sig, der var en blærebetændelse.	Uoplyst
 47	Jeg fik flydende antibiotika og ved vagtskifte var der en personale, som også kom med piller, men det var jeg selv opmærksom på at sætte spørgsmål ved. Det vidste sig også, at det skulle jeg ikke have.	Godt
 51	Sygeplejerskerne vidste intet om mig, fortalte 20 forskellige ting og "glemte" at tjekke til mig. Fik lovet undersøgelse, som ikke skete og fik udelukkende dårlig behandling.	Dårligt
 52	Fejldosis af medicin. [Der var lagt dobbelt så mange milligram i æsken, som hvad jeg skulle have]. Jeg opdagede selv fejlen.	Virkelig godt

Kirurgisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?













ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	Måtte vente på tid til ultralydsscanning og MR-scanning.	Godt
5	Jeg blev behandlet meget godt.	Godt
7	Er ikke vant til at ligge på sygehus, så for mig var det lidt af et chok, at der fandtes så meget service. Nu viste det sig jo, at jeg ikke var syg [trods] blod i toilettet [], hvorved jeg blev bange. (Håber ikke at personalet tror, at jeg er hypokonder).	Virkelig godt
9	Mit behandlingsforløb er gået godt, jeg er nok lidt nysgerrig, da jeg går meget op i de forskellige sygdomme, jeg har, og vil følge med i, hvad der sker, også i behandlingerne og svar på det.	Virkelig godt
13	Ja, fra første akutindlæggelse til der skete noget. Selv min læge var skuffet over forløbet.	Godt
16	Fantastisk med de hospitalsklovne!!!!	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit A2	Samlet indtryk
1	Svært at vurdere på akutforløb. Alt i alt god behandling fra personalet uden specifik kontaktperson.	Godt
2	Vi synes, der gik for lang tid efter det var konstateret, at blindtarmen var sprængt (og han var klar til operation fra middag) og operationen foregik om aftenen.	Godt
6	Synes, der var meget ventetid, før man kunne komme til de forskellige undersøgelser. Fik indtryk af, at hvis man "skabte sig", kom man før til, og der skete mere.	Godt
11	Alle spørgsmål er uden betydning for mig, men [] er personalet fantastisk.	Virkelig godt
12	Indlæggelsen var tryk og venlig.	Uoplyst
14	Noget ventetid for en afgang på behandlingsform.	Virkelig godt
15	Det hele var ok.	Godt
22	Utrolig effektivt behandlingsforløb med meget kort indlæggelse.	Virkelig godt
24	På grund af akutindlæggelse og problemer med at stille en diagnose, var forløbet atypisk og oplevedes lidt kaotisk.	Godt
29	Fik forskelligt information fra personalet. Blev sendt hjem uden at vide, hvad jeg skulle forholde mig til.	Dårligt
31	Ja.	Virkelig godt
37	Jeg synes måske, der går lang tid fra ankomst på sygehuset til behandling. Jeg var der [om morgenen] med stærke smerter, (og blev ikke tilbudt smertebehandling) og blev først opereret [om eftermiddagen].	Godt
39	Blev indlagt [], og blev først opereret for galdesten [en uge] efter, fordi der ikke var tid.	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit A1	Samlet indtryk
7	Den fuldstændige behandling er ikke afsluttet. Anden del forventes i [det nye år].	Virkelig godt
14	Med hensyn til at sætte sig ind i min mors situation blev dette bedre. Det var vigtigt for os pårørende at opleve, fordi hun havde været så syg, og ikke selv har den store erindring om indlæggelsen, så meget information gik gennem os. Desuden var vi netop godt vant med at føle, at personalet var faglig dygtige omkring hende på akutafdelingen, med tæt observation	Godt

- og behandling, hvor hun ellers var tæt på at komme på intensiv. Så derfor oplevedes det som en brat overgang at komme til en afdeling, som ikke havde sat sig ind i historien, og hvor hun jo stadig kunne blive ustabil, og ville de så være obs. på dette?
-  18 De to afsnit havde ikke snakket sammen om, at jeg skulle snakke med en læge inden udskrivning. Begge troede, at den anden havde gjort det. [Samme fejl som tidligere]. Virkelig godt
-  21 Tilrettelæggelsen var fin, men oplevede, at jeg selv skulle være opsøgende i forhold til information. Godt
-  33 Godt. Godt
-  34 Jeg fik min mavesæk undersøgt [flere gange]. Den første gang kom der en læge NN og fortalte mig, at jeg ville få en medicin, der ville gøre at jeg blev sløv under undersøgelsen, men det blev ikke i fuld narkose. Da jeg kommer ind, siger lægen, at jeg ville komme i fuld narkose. Det undrede mig noget. Den undersøgelse havde jeg prøvet før uden at være i fuld narkose. Men jeg sagde ikke noget, gik bare med til det. Den anden gang min mavesæk blev undersøgt, var af en anden læge. Det var uden nogen form for medicin eller narkose. Jeg spørger bare hvorfor denne forskel? Godt
-  35 JA! Måtte selv sige, at jeg havde lungebetændelse. Dårligt
-  41 Alt for lange ventetider, sprængt blindtarm kunne være undgået og katalysering og [] antibiotika og fravær fra arbejde [kunne være undgået], hvis der var blevet opereret før []. Virkelig dårligt
-  42 Jeg var/er meget glad for mit behandlingsforløb. Personalet var professionelle og empatiske. Virkelig godt
-  44 Tilfreds. Godt
-  47 Kun fra operation til afdelingen, og det var OK. Godt
-  51 Jeg følte mig i høj grad overset, fordi jeg ikke "viser", når jeg har ondt, og sygeplejerskerne og lægerne ville åbenbart ikke tro på mig. Virkelig dårligt
-  53 Godt. Virkelig godt

Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
5	Jeg blev behandlet meget godt under indlæggelsen, men de kunne ikke gøre noget, før jeg tabte mig.	Godt
11	Pjecen var ikke i kronologisk sideforløb. Mange sider [var] blanke. Det værste kopi plagiat jeg nogensinde har set. Sygeplejersken ville finde en ny, men samtlige var ekstremt dårlige. Ingen, absolut ingen, havde tjekket den.	Dårligt
12	Skriftlig information på dansk, som jeg ikke kan forstå. Det ville være godt med information på flere sprog [].	Virkelig godt
16	I forbindelse med sårhelingen (eller rettere at få et pænere ar) bliver vi fra sygeplejerske NN anbefalet at bruge englehud. Dette spørger jeg så sygeplejerskerne om på afdelingen, det havde de aldrig hørt om :-{	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit A2	Samlet indtryk
1	Jeg manglede information ved udskrivelse. Hvad må eller ikke må jeg. Og hvordan skal jeg forholde mig. Lægen spurgte, om jeg havde spørgsmål, men da jeg ikke ved noget om sygdommen, ville det være bedre med generel information i stedet. F.eks. om jeg må løfte noget osv.	Godt
3	Man kan godt mærke, at sygeplejerskerne har travlt.	Godt
11	Jeg fik sondemad og begyndte at spise en smule. Personalet var gode til at informere mig om, hvad der var godt for mig.	Virkelig godt
18	Operationsstuen var til ug.	Godt
20	Mit handicap er hørelsen, som jeg gerne vil, at de tager lidt mere hensyn til.	Uoplyst
24	Jeg manglede lidt mere information om praktiske forhold på sygehuset. F.eks. om madrutiner og lignende.	Godt
28	Har ikke modtaget noget skriftligt informationsmateriale efter indlæggelsen.	Virkelig godt
29	Har ikke fået udleveret materiale.	Dårligt
36	Jeg fik ikke noget at vide angående skab til mit tøj.	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit A1	Samlet indtryk
2	Alt om hjælpemidler til hjemmet og det har været der.	Virkelig godt
5	Jeg har fået information om min cancer. Skal til samtale [senere]. Skal have [behandling].	Virkelig godt
6	Fik orlov inden, jeg skulle udskrives, så blev jeg tryk.	Godt
7	En bekendt har været gennem samme forløb som jeg et andet sted i landet []. Vedkommende blev vejledt grundigt af en diætist om ernæring fremover. Jeg fik udleveret en folder "SYGEHUSKOST - kost til småtspisende" (den kategori hører jeg normalt ikke under!!). Derudover "INFORMATION OM mad til dig der kun kan spise lidt" og et ark med "KRAM - lidt om livsstil"! Omtalte person fik helt klare meldinger om indtagelse af mad og drikke. Så tænker jeg: Burde jeg ernære mig på samme vis? Og hvorfor fik jeg ikke samme vejledning?	Virkelig godt
17	Fik intet informationsmateriale.	Godt
18	Da jeg er på barsel, ringede jeg inden operationen for at høre til løft af vores baby. Jeg fik at vide, at det ikke var noget problem. Men da jeg skulle udskrives, sagde lægen til mig, at jeg ikke	Virkelig godt

- måtte løfte over to kilo i minimum en uge. Denne fejlinformation var meget frustrerende, da jeg derfor var nødt til at finde pasning til vores pige. Måske alle læger skal have samme mening?!
-  20 Mig og min familie tog de brochurer, der var tilgængelige. Godt
-  21 Havde i perioden flere dage, hvor jeg var hjemme med "åben kontakt". Kunne have haft glæde af en pjece, der beskrev, hvad "åben kontakt" indebar. Ligeledes tænker jeg, at der er mange ting, man som patient ikke er opmærksom på at spørge om. Forestiller mig, at man kunne imødegå problemers opståen, hvis man havde en kontakt til patienter i "åben kontakt", evt. telefonisk. Hvor man spurgte ind til faste områder, eksempelvis smertestillende. Godt
-  24 Altid venlig og gav sig tid til at forklare. Virkelig godt
-  26 Fik ingen materiale. Godt
-  29 Savnede information om operation komplikationer. Savnede afklaring vedrørende min medicin. Godt
-  30 Fik oplysning om kontrolbesøg, og hvad det gik ud på. Virkelig godt
-  33 I orden. Godt tilfreds. Godt
-  38 En læge [], der var meget svær at forstå, kom og meddelte, at jeg kunne blive opereret dagen efter. Så læste han en hel masse ting op, der kunne ske ved operationen. Jeg kunne ikke lige tage beslutning om operationen, da jeg havde fået meget morfin. Så sagde han hurtigt, du ønsker ikke operation i morgen, jeg sagde nej. Fik slet ikke tid til at tænke. Godt
-  40 Kostvejledning efter fjernelse af galdeblære burde udleveres. Virkelig godt
-  43 Fik kontaktsygeplejerske på sengeafdelingen, hun gik af efter to døgn, derefter var der ikke nogen kontaktsygeplejerske. Godt
-  51 På trods af, at jeg fik 20 forskellige beskeder af 20 forskellige mennesker, formåede jeg at finde ud af, hvad der skulle ske. Virkelig dårligt
-  53 Jeg fik en fin behandling, både før og efter jeg blev indkaldt til behandling som planlagt. Virkelig godt

Kirurgisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

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

7 Blev udskrevet [midt i ugen] og skulle på [] ferie [den efterfølgende uge]. Om det er derfor, jeg blev ringet op torsdag af en plejer ved navn NN, ved jeg ikke. Men glad blev jeg, da han kunne fortælle mig, at der intet var galt indvendig. God service!

Virkelig godt

9 Jeg fik en meget glædelig besked, to timer før jeg blev kørt hjem af lægen, der udskrev [mig], og jeg blev transporteret hjem med Falck [] af nogle meget søde og hjælpsomme reddere. Tak, tak, tak.

Virkelig godt

ID **Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit A2** **Samlet indtryk**

1 Har ikke nogen fornemmelse af, at min læge er orienteret.

Godt

4 Blev indlagt akut. Da der ikke var flere symptomer, blev jeg udskrevet og blev senere indkaldt til kontrolundersøgelse.

Virkelig godt

17 Blev sendt for tidligt hjem. Jeg kunne ikke gå ret langt selv.

Uoplyst

20 Godt tilfreds.

Uoplyst

21 Meget forvirret. Blev lavet om flere gange.

Godt

24 Jeg manglede information om, at jeg måske kunne forvente at have smerter i maven et stykke tid, og at det kan tage lang tid efter en så heftig antibiotikakur at få genoprettet en sund tarmflora.

Godt

27 31b. Det hjælper jo ikke med information om motion, da jeg ikke er i stand til at følge alt det afdelingen tilrettelægger, når jeg ikke kan blive opereret for galdesten, som er en stor hindring, fordi jeg har smerter hele tiden, ikke kun i anfald. Og kostvejledning hjælper heller ikke, for jeg kaster min mad op igen, så manglende motion og manglende mad er ikke godt for hjertet.

Uoplyst

29 Følte, jeg var for dårlig til at komme hjem. Måtte kontakte afdelingen flere gange pga. manglende information og smerter.

Dårligt

ID **Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit A1** **Samlet indtryk**

7 Jeg fik en A4-folder, der indeholdt lidt om livsstil (KRAM), og en fire siders A3-folder om galdestensoperation.

Virkelig godt

27 Modtog ingen epikrise. Førte til forkert udført behandling efter udskrivelse.

Godt

33 Ok.

Godt

34 Et par dage efter jeg var kommet hjem, blev jeg meget syg. Jeg kontaktede min læge og var til undersøgelse hos ham. Han målte min CRP, den [var forhøjet]. Jeg fik medicin for at slå betændelsen ihjel. Min blodprocent var også meget lav. Lægen holdte mig i kort snor og han sagde bl.a. til mig, at han syntes sygehuset havde svigtet mig, han troede ikke, at de havde målt min CRP, inden jeg blev sendt hjem. Det varede en uge, inden min CRP var normal. Jeg var også meget træt.



Godt

36 Nej.

Godt

42 Personalet og jeg havde en aftale om, at jeg ikke skulle udskrives helt fra afdelingen, for der var en risiko for en genindlæggelse, men genindlæggelsen ville være afhængig af, hvad mine blodprøve tal viste. Der blev skrevet til min praktiserende læge om, at han skulle holde øje med mine blodprøve tal, hvilket forløb meget godt. Jeg var glad for aftalen, for det betød, at jeg ikke behøvede at skulle gå igennem modtagelsen igen, hvis jeg skulle genindlægges, men kunne komme direkte til afdelingen.

Virkelig godt

-  51 Fik beskeden: "Vi kan ikke hjælpe dig, tag hjem og vent på, at det går over". Har senere fundet ud af, at det var intern brok, og blev opereret hurtigt herefter. Virkelig dårligt
-  52 Kunne godt have brugt lidt information om, hvordan kroppen/maven ville reagere, når jeg kom hjem. Blev sendt på sygehuset igen efter to dage af egen læge. 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 - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Bliv bedre til at informere patienter om, hvad der skal ske og hvad planen er med dem. [Kommunikation og information]	Dårligt
3	Jeg er meget taknemmelig for at NN fjernede min betændte galdesten []. Har haft det rigtig godt siden, og ingen mavesmerter.	Godt
4	Efter operationen, som forløb fint og uden komplikationer, får jeg det dårligt. Det er åbenbart af den morfin, jeg får til smertebehandling. Derfor bliver jeg ikke udskrevet af Dagskirurgisk enhed men overflyttet til den anden afdeling, hvor jeg kunne være indtil udskrivning. Jeg var svimmel men bliver presset lidt til at komme op på toilet, få lidt at spise, m.v. Det er alt sammen fint. Jeg beder om noget smertestillende til natten, men kan få kun pinex og ibuprofen, da natsygeplejersken ikke vil give mig andet. Jeg har smerter om natten og får ikke sovet meget. Det hjælper heller ikke, at der er to ældre kvinder, der snorker meget og yderligere en patient, der har stærke smerter, og som kræver meget hjælp i løbet af natten, hvilket er ok, men jeg får ikke sovet meget. Om morgenen kommer ny sygeplejerske. Jeg kan stadig ikke få noget smertestillende, så jeg har ondt og er udmattet. Hun vil til gengæld få fat i en læge til at kigge på mig, da hun mistænker, at alt måske ikke er ok efter operationen. Der kommer aldrig en læge. Jeg har ondt og har svært ved at komme op og ligger bare i sengen og føler lidt, at jeg er til besvær. Så kommer aftensygeplejersken. Hun skælder mig ud, fordi jeg stadig er der, og spørger, hvad jeg havde forestillet mig. Jeg bliver rigtig ked af det. Det gør ondt, og jeg har bedt om hjælp, men har jo ikke fået noget, og jeg er træt. Til sidst henter hun nærmest i trods noget smertestillende og kyler det ned på bordet og siger, at så kan jeg jo tage det. Det gør jeg så, og det hjælper. HURRA. Så kan jeg komme op af sengen, få tøj på og er faktisk klar til at tage hjem. Så selvom sygeplejersken virkede sur på mig, så var hun trods alt den eneste, der gjorde noget for mig, der hjalp. Så tog jeg hjem, udmattet af for lidt søvn, og følte, at jeg lige have spildt et døgn tid med udgifter og besvær for jer og bekymringer fra mine børn og øvrig familie. Jeg er glad for, at operationen har hjulpet, for det var et ret ufedt forløb. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Dårligt
6	Børneafdelingen som helhed fungerer godt. Personalet arbejder på stuerne på trang plads, når der er to børn (indlagte patienter) samt to voksne på madrasser på gulvet. Det er klart tiltrængt med mere plads på sengeafsnittet. Ellers dejlige, venlige rum at komme i og en god stemning på afdelingen. Har kun positive oplevelser. [Fysiske rammer]	Godt
7	For mig at se vil det være vanskeligt at forbedre noget. Der vil altid være ventetid, da man jo tager de meget syge ind først. [Ventetid]	Virkelig godt
9	Afdelingen gjorde alt perfekt. Vi blev rigtig godt passet på og vartet op af både læger, sygeplejersker, sosu-assistenten, portører og speciallæger, samt når jeg skulle have taget blodprøver, og jeg er meget svær at lægge kanyler i []. Derfor er det [nogen fra en anden afdeling], der kommer op til mig. Dem er jeg rigtig glad for og sender en stor tak til dem alle sammen. Tak for hjælp og pasning af lille mig. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
12	Det hele var godt. Lægen og sygeplejerskerne var dygtige. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
13	Godt personale. [Relationer til personale]	Godt
15	Der burde være et toilet på gangen til gæster, så patienterne ikke bliver udsat for unødige smitte på badeværelset efter operation. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
16	Hospitalsklovnene!!!	Godt

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit A2	Samlet indtryk
1	Personalet var alle super søde og hjælpsomme. God mad og fine valgmuligheder. Der mangler dog konkret information ved udskrivelse. [Kommunikation og information, Pleje, Relationer til personale]	Godt
3	Jeg synes, at deres klarsuppe var alt for stærk. Man kan jo ikke tage salt af, men komme salt på. [Pleje]	Godt
4	Manglede et TV til underholdning, når man er sengeliggende. Skulle vænne mig til uro og forstyrrelser om natten (lå på en firesengsstue). Hyggeligt, når man går godt i spænd med de andre på stuen. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
5	Alt i alt et godt "hotel", men det var nogle elendige, knoldede puder, som var umulige at forme, så man lå godt :-). [Fysiske rammer]	Godt
6	Synes, det er nogle søde og venlige personaler, som møder en på afdelingen, og altid med et smil (det betyder meget). [Relationer til personale]	Godt
8	Jeg var indlagt meget kort tid, og jeg ved ikke, om det var en afdeling med højt arbejdspress? I så fald skjulte de det godt. Det var mit indtryk, at der var en god atmosfære og en hyggelig tone. Det er vigtigt som patient, du er tryk ved at henvende dig med spørgsmål! [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
10	Det følgende vedrører ikke [operationsdelen]! Sekretær NN ved bygningen var ekstremt uhøflig, uhjælpesom og urimelig. Hun svarede og behandlede ikke folk bare på et minimumsniveau og er sandsynligvis et af de værste eksempler på kundeservice, der nogensinde er set. [Relationer til personale]	Godt
12	Fik en god og personlig behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
17	Manglede en at snakke med aftenen før operation. Ellers ros til alt personale, der kom på vores stue. [Pleje, Relationer til personale]	Uoplyst
18	Jeg synes, at der gik for lang tid med at faste fra morgen og helt til aften, før jeg blev fotograferet og kunne få mad. Det gjorde jeg næsten en hel uge.	Godt
19	Vi har et godt sygehus i Herning.	Godt
20	Behandlingen var fin hele vejen igennem.	Uoplyst
24	Personalet var overordnet meget venlige og imødekommende. [Relationer til personale]	Godt
27	På et andet sygehus har man enestuer. Det er godt om natten, men om dagen er det fint med andre mennesker. Det er svært, når folk snorker for det er uvant, når man bor alene. [Fysiske rammer]	Uoplyst
29	Mangel på personale. Dårlig samarbejde personalet imellem. For eksempel rod i medicin og forskellig information fra personalet. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Dårligt
30	Kosten er fantastisk. Man spiser rigtig godt. Virkelig godt. [Pleje]	Godt
31	De ved alting.	Virkelig godt
32	Jeg var meget godt tilfreds med forholdene og behandlingen i den korte tid, jeg opholdt mig på sygehuset i Herning.	Virkelig godt

✎ 35	Jeg har altid sagt, at det var som mit andet hjem, en god forplejning, og fra top til yngste elev altid søde og flinke. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 36	Dårlig rengøring af toiletrum (blod på gulvet i to dage). [Fysiske rammer]	Godt
✎ 37	Jeg synes faktisk, at alle gjorde et ok stykke arbejde, i forhold til den tid de har. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 38	Personalet skulle måske tænke lidt mere på den almindelige medmenneskelige kontakt. Det er fint, at det faglige vurderes højt, men som patient er behovet for almindelig kontakt stort. Og glem aldrig HUMOREN. Man må godt grine og smile, selv om det er et alvorligt sted, man arbejder. [Relationer til personale]	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit A1	Samlet indtryk
✎ 5	Jeg fik lov til at beholde min enestue. Det var SÅ godt med den fred og ro, som jeg behøvede ovenpå en MEGET stor operation.	Virkelig godt
✎ 6	Jeg ville gerne, at vi havde fjernsyn på opholdsstuen. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 7	MEGEN ROS TIL ALLE.	Virkelig godt
✎ 12	Der var en ting, der generede mig rigtig meget. Jeg havde det dårligt og havde kvalme, så var der nogle portør og plejepersonale, der havde så meget duftvæske/parfume på, at jeg måtte kaste op, efter at de var gået, eller havde meget kvalme efter de gik. Det var faktisk den eneste ting, der var dårligt ved min indlæggelse, men det var også skidt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 15	Rart hvis man kunne informere pårørende om, hvornår man kan forvente stuegang, så det ikke skal vente en hel formiddag. Når man selv er syg, er det nødvendigt med pårørende for at forstå, hvad der bliver sagt. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 16	Var indlagt med åben indlæggelse. Lægen som skulle informere om mit helbred, han var overfladisk og flabet. Der bør være et rum, hvor man kan komme i ved udtalelse fra lægen. Det er ikke behageligt at komme ind på en stue, hvor man ikke kender dem, der er indlagt og så blive informeret om sit helbred. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
✎ 18	Ventetid er øv :-(Godt, at mobilen findes :-) [Ventetid]	Virkelig godt
✎ 23	Tak til de dygtige læger, der opererede mig. Tak for samarbejdet med min lokale læge. Tak for, at jeg kom i behandling så hurtigt. Tak for det venlige personale, der altid svarede på mine spørgsmål. Jeg vidste ikke meget om kræft, da jeg blev indlagt. Nu har jeg det godt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 28	Dygtige sygeplejersker, som engagerede sig i mig som patient. Dejligt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 30	Jeg synes, at jeg oplevede, at det var en god afdeling med styr på tingene. Venligt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 33	FODTØJ mere afdæmpet i nattetimerne. Også fra DØRE og høj SNAK på gangen. Og lyd fra administrationskontor går langt. Resten ok. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 38	Var godt tilfreds med personalet på afdelingen. Det var kun [en] læge, jeg var utilfreds med. [Relationer til personale]	Godt

- ✎ 39 TV mangler på stuerne!
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- ✎ 40 Meget hjælpsomme og gode til at motivere patienterne til, at aktivere sig selv. En af patienterne på stue [] havde uforholdsmæssigt mange besøgene (også udenfor normale besøgstider), hvilket der godt kunne været skredet ind overfor, da det helt klart forstyrrede den ro der også skal til, når man er ny opereret (det gælder både for ham selv og for de øvrige på stuen).
[Pleje] Virkelig godt
- ✎ 41 En utrolig dårlig læge!!! Det viste sig. Patient ved siden af [havde] sprængt blindtarm/genindlagt, og to af mine venner har oplevet det samme som jeg og derved lang indlæggelse/genindlæggelse pga. den samme læge.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig dårligt
- ✎ 42 Særligt godt kan jeg sige, at som en syg, nybagt mor, var/er jeg utrolig glad for min behandling og indlæggelse samt, at der blev taget godt imod min familie, da jeg selv var for syg til at passe mit barn []. Jeg kunne få ro og hvile for, at kunne komme hurtigt hjem igen, imens min ene pårørende kunne passe mit barn under indlæggelsen. Personalet var meget dygtige og empatiske.
[Kvalitet i behandling, Pleje] Virkelig godt
- ✎ 43 Der bør være en kontaktsygeplejerske.
[Kontaktperson] Godt
- ✎ 48 Personalet er meget omsorgsfuldt. Man skal bare spørge, så er de der.
[Relationer til personale] Virkelig godt
- ✎ 50 Der blev givet en rar information straks efter undersøgelsen, intet der tydede på kræft. Der gik lang tid, inden den formelle besked blev modtaget [].
[Kommunikation og information] Godt
- ✎ 51 Tænk over hvilke patienter, man har på samme stue! En [ung] pige med konstant kvalme skal IKKE ligge med en [ældre] dame, der tisser i en skål ved siden af (UNDER EN METER)!. Jeg er meget forarget over den ubehagelige oplevelse!
[Pleje] Virkelig dårligt
- ✎ 53 Vi blev passet godt. NN var meget god. Jeg synes, at alt var godt. Jeg har kun godt at sige om Herning Sygehus.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt

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

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

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

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

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

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

