

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

**Indlagte**





**Denne rapport er udarbejdet for  
indlagte patienter på**

**Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A  
Århus Sygehus**

**Revideret: 29/10-2009**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling  
Region Midtjylland  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside  
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Tlf. 87284911  
[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

December 2009

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik .....	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	69
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	89
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

## Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelter, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

## Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

## Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.<sup>1</sup>

### Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afdelingen, oplevede deres ophold på afdelingen. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	337
Besvarelser fra afdelingens patienter:	172
Afdelingens svarprocent:	51%

### Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.<sup>2</sup>

### Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver 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 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

---

<sup>1</sup> Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

<sup>2</sup> Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.



## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

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

### Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema 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 ophold 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).

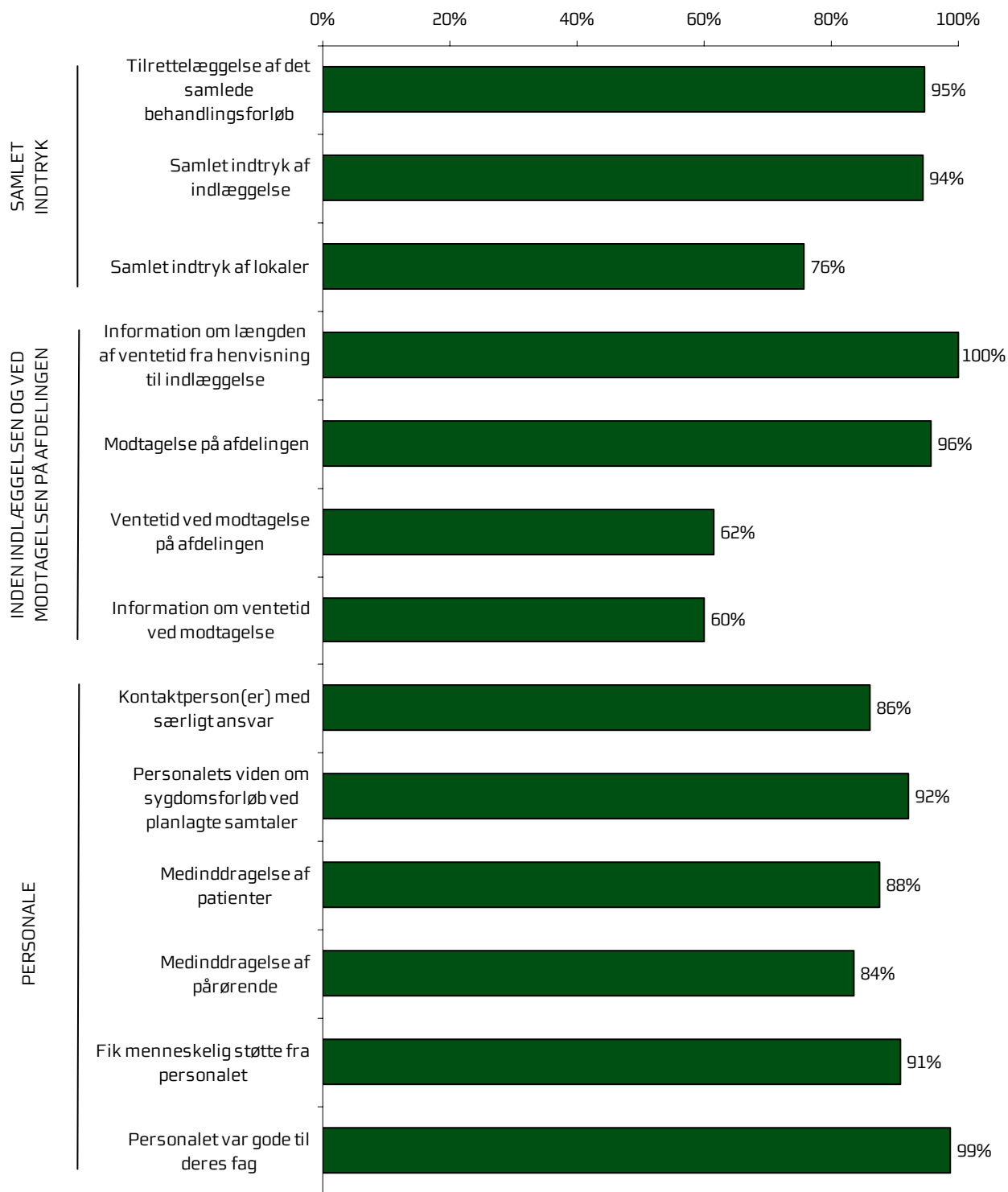


### 3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

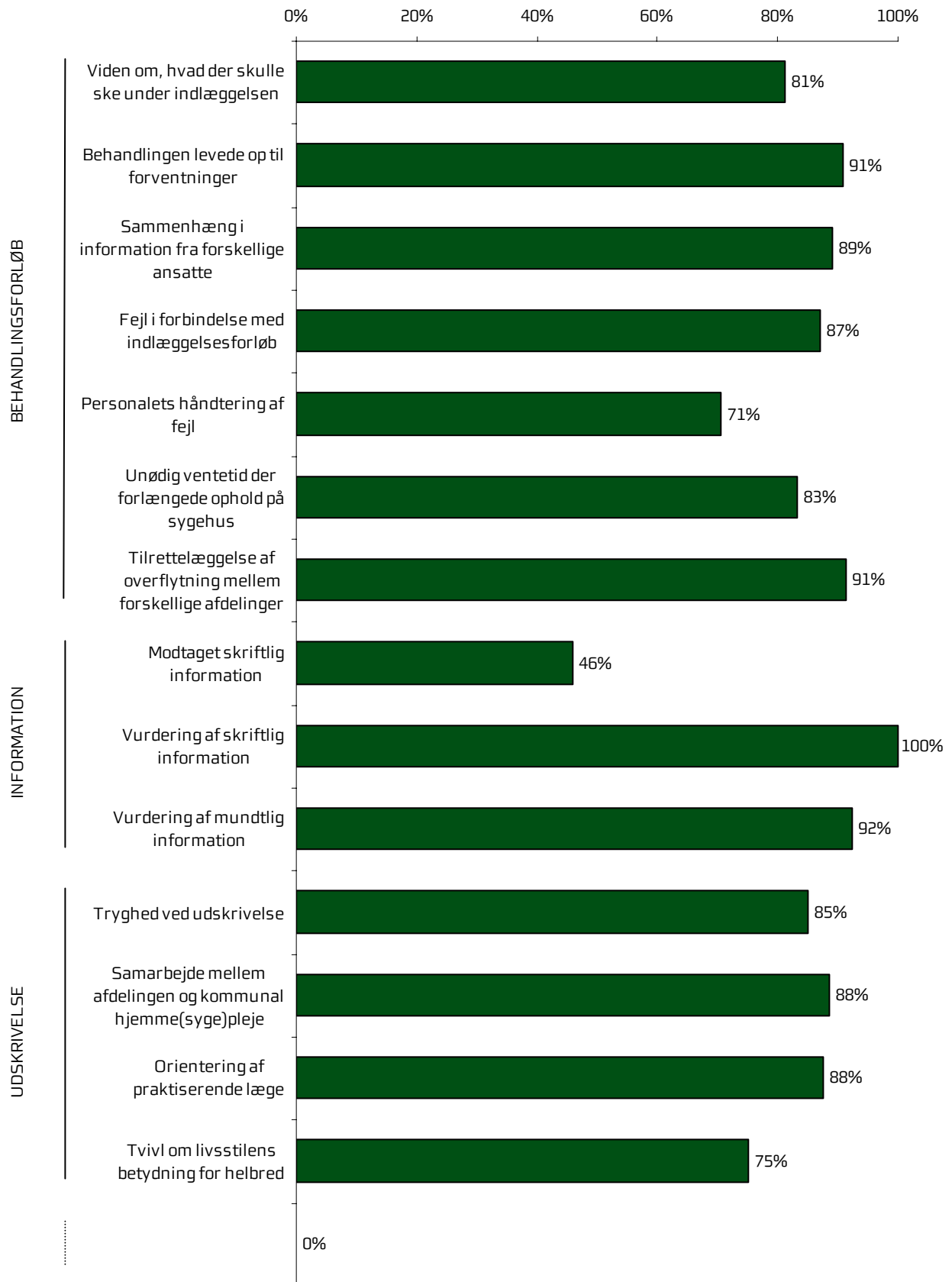
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)





## 4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbeltopslag. I dobbeltopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.<sup>3</sup>

### Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

### Tilfældige forskelle?

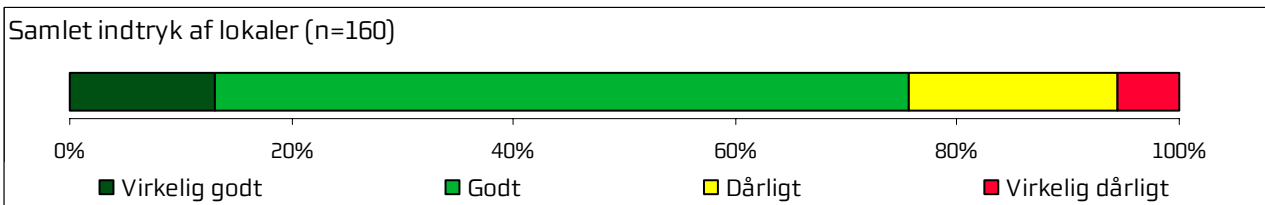
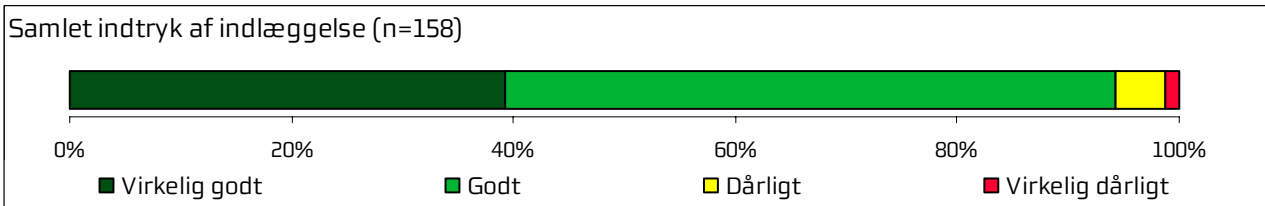
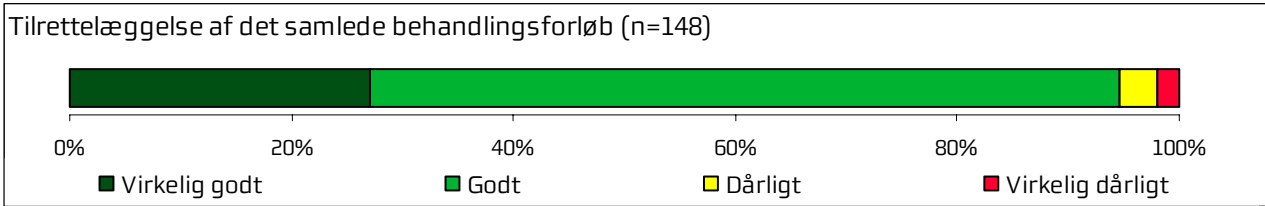
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

---

<sup>3</sup> Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

### 4.1 Samlet indtryk

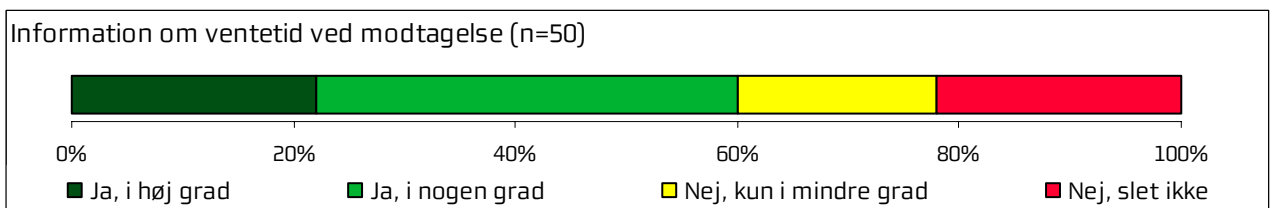
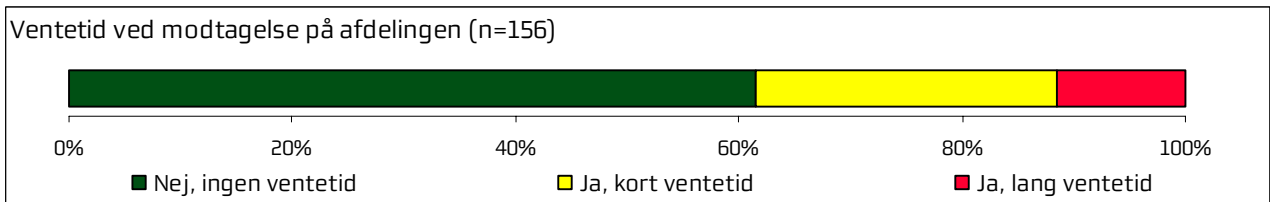
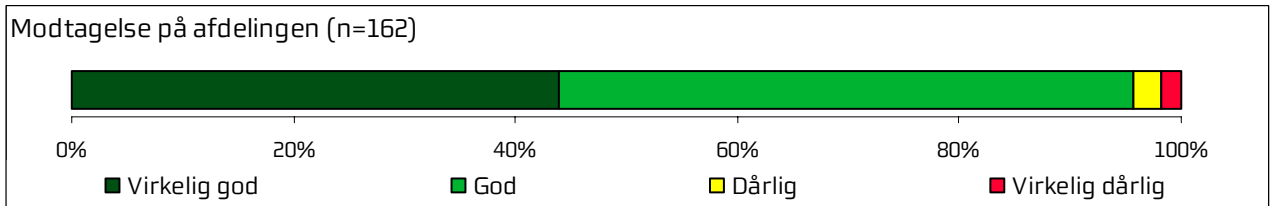
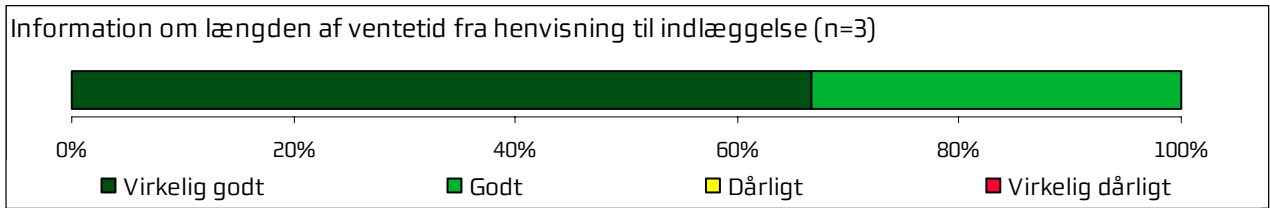




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	95%	-	-	99%*	80%*	91%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	94%	-	-	99%*	82%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	76%	-	-	92%*	62%*	76%

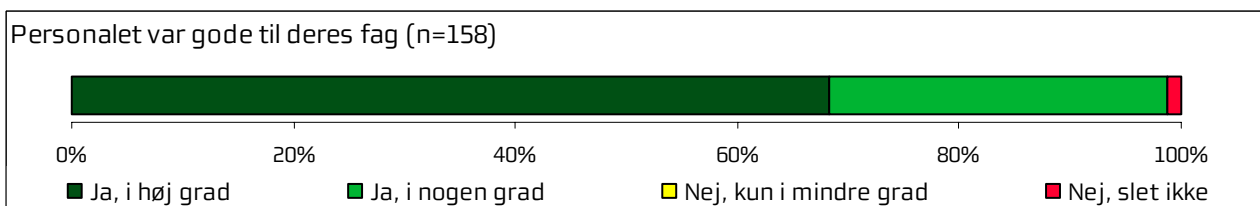
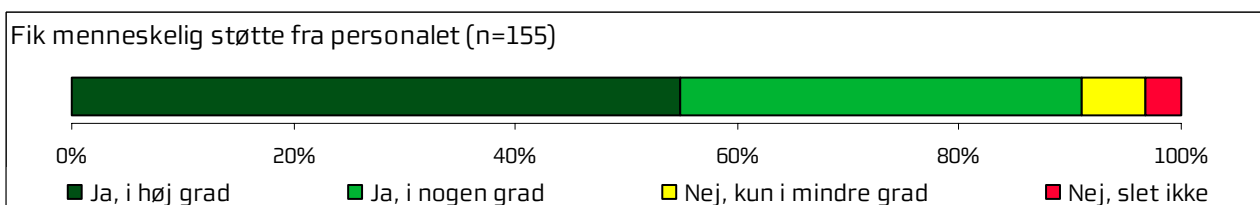
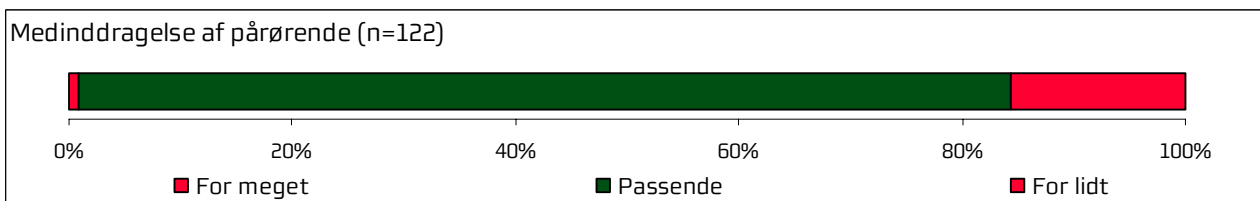
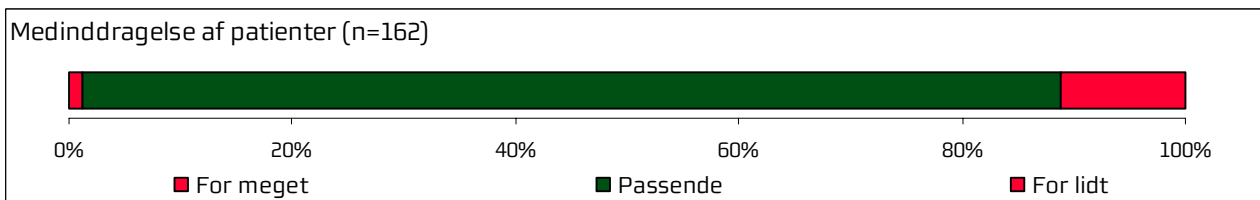
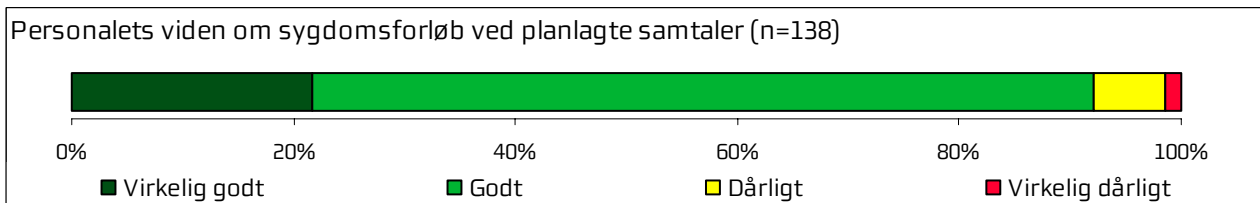
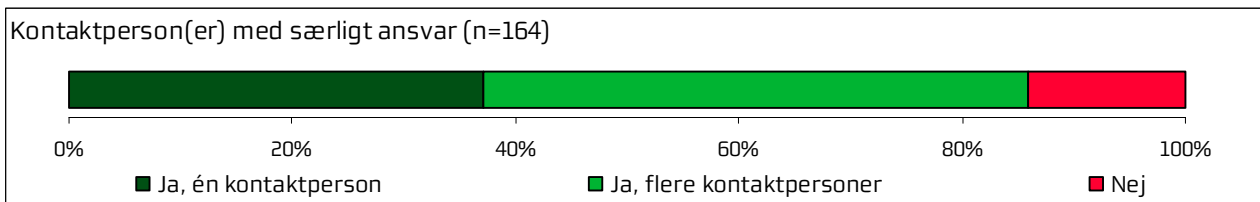
## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	100%	-	-	98%	70%	87%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96%	-	-	99%*	91%*	95%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	62%	-	-	69%	32%*	48%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	60%	-	-	79%*	54%	67%

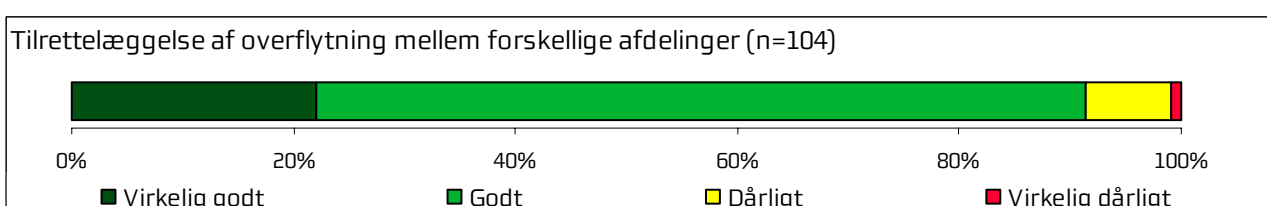
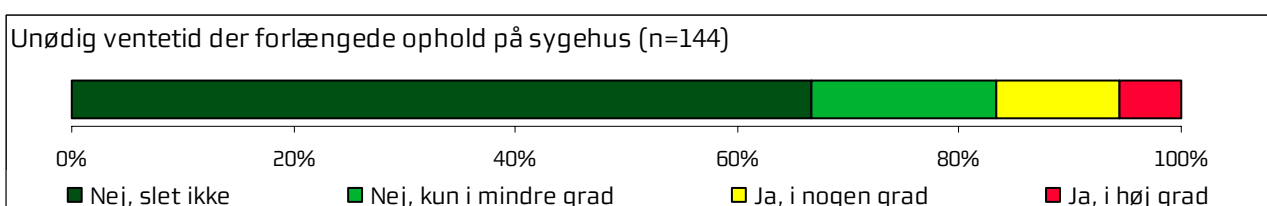
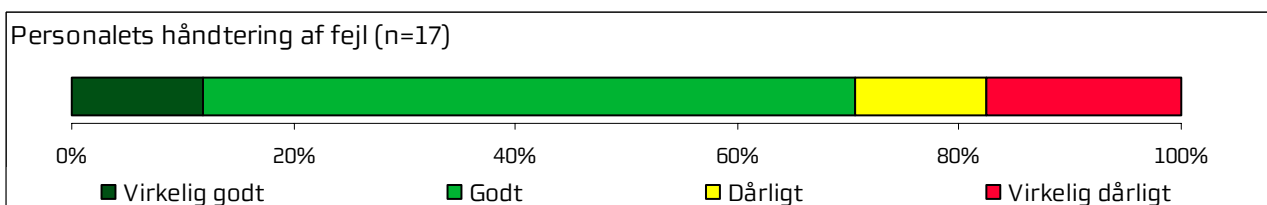
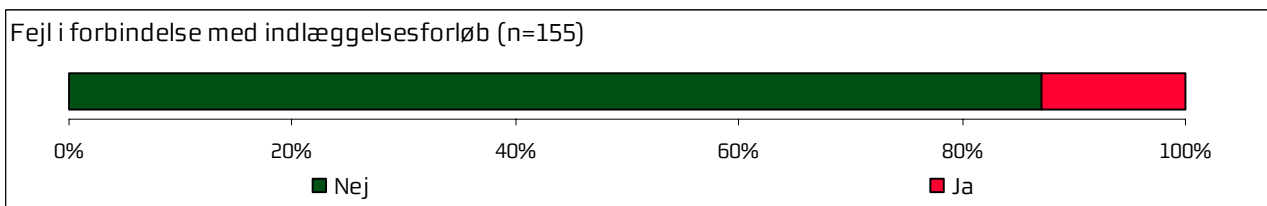
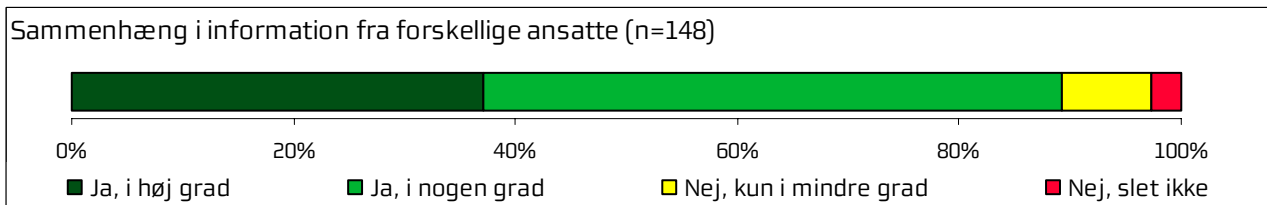
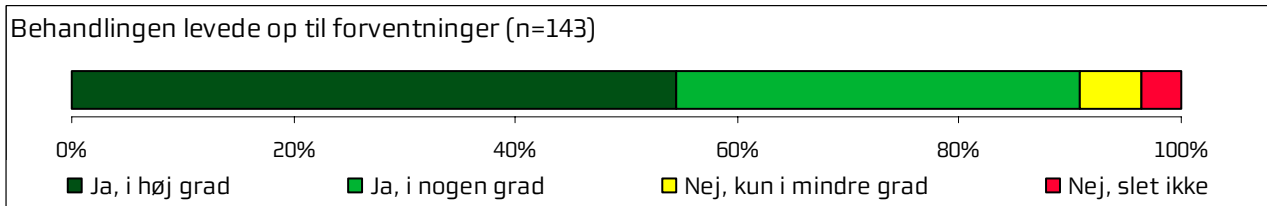
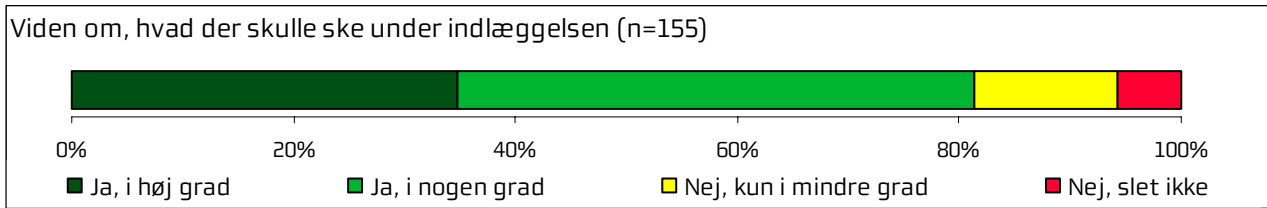
### 4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	86%	-	-	91%	70%*	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92%	-	-	97%	79%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88%	-	-	96%*	78%*	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	84%	-	-	92%*	73%*	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	91%	-	-	98%*	77%*	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	99%	92%*	96%

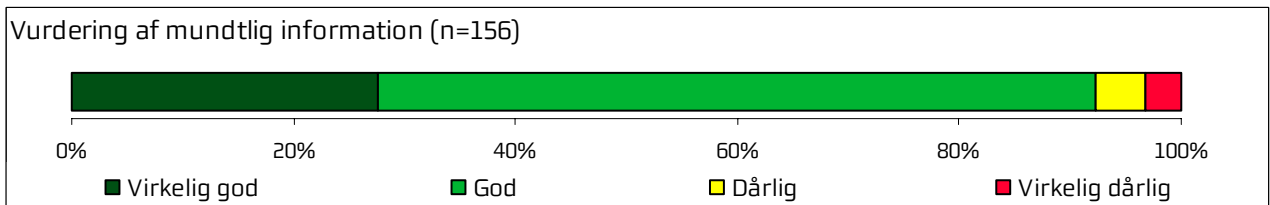
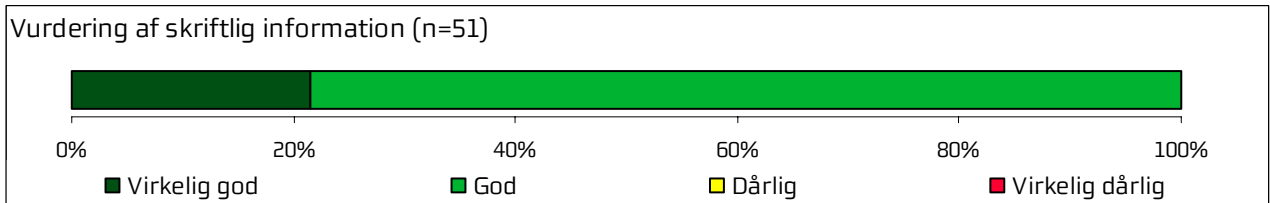
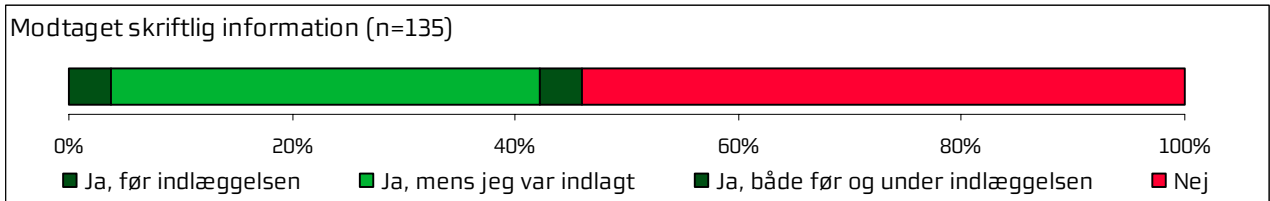
### 4.4 Behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	81%	-	-	98%*	77%	89%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91%	-	-	97%*	80%*	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	89%	-	-	97%*	77%*	88%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	87%	-	-	88%	71%*	81%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71%	-	-	90%	49%	67%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	83%	-	-	96%*	67%*	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	91%	-	-	98%*	76%*	88%

## 4.5 Information

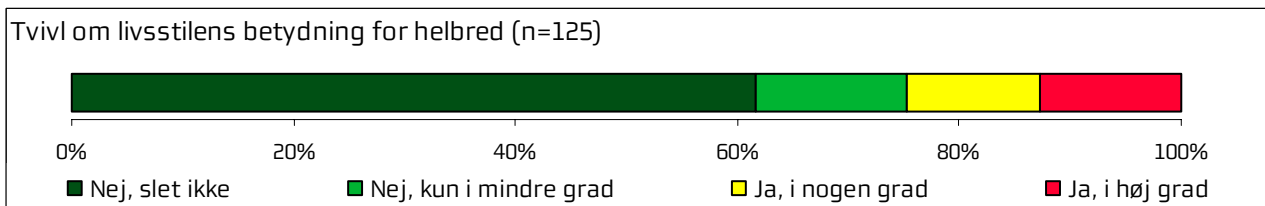
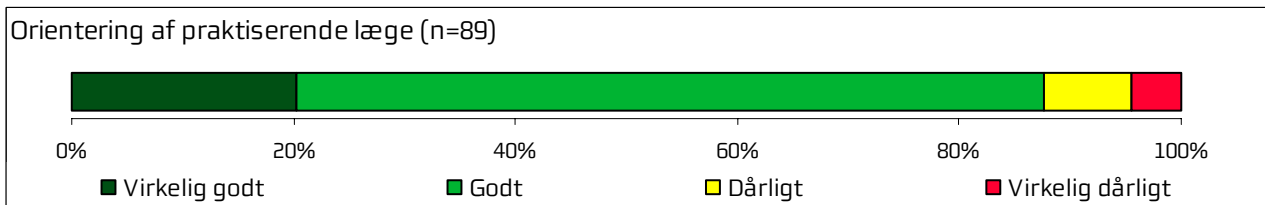
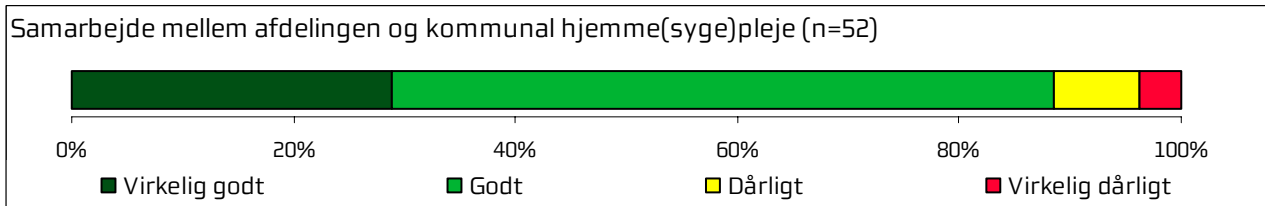
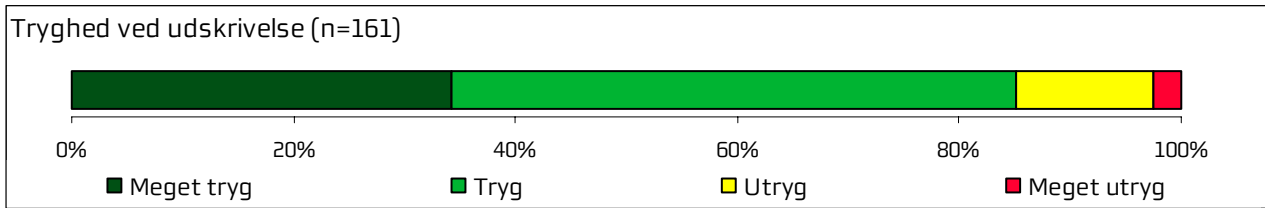




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	46%	-	-	68%*	39%	56%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	92%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	92%	-	-	98%*	81%*	91%

## 4.6 Udskrivelse

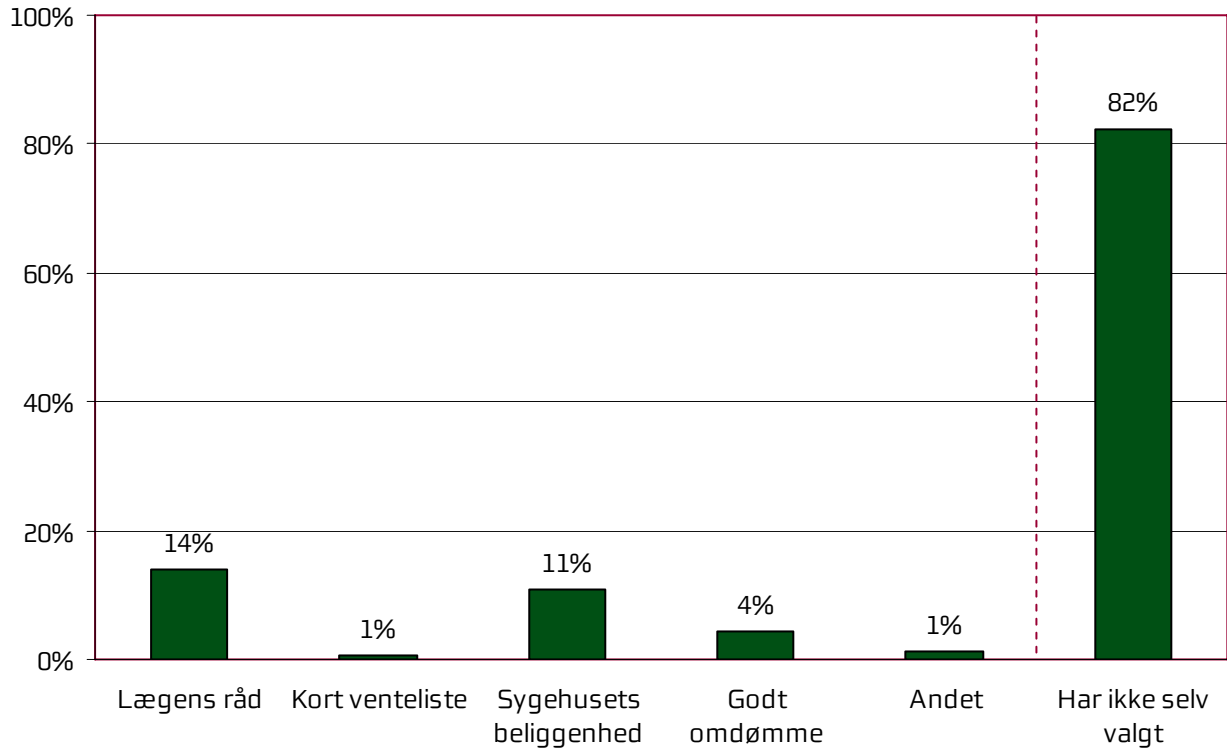


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	85%	-	-	95%*	79%	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	88%	-	-	95%	75%	84%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	88%	-	-	97%*	78%*	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75%	-	-	81%	65%*	72%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

27. maj 2009

### Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres indlæggelse på landets sygehusafdelinger. Du har været indlagt på >>afdflet<< på >>sghflet<< inden for perioden januar til marts 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets sygehusafdelinger**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, den afdeling, du har været indlagt på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuverten **senest den 12. juni 2009**. Porto er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af sygehusafdelingernes behandling, pleje og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Sygehusafdelingerne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsene til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: marit.jensen@stab.rm.dk** eller **peder.lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

  
Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

## Spørgeskema om indlæggelse på <<Afdeling>> på <<Sygehus>>

1. Hvordan blev du indlagt på sygehuset?	Akut <span style="margin-left: 100px;">Planlagt (indkaldt på forhånd)</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 100px;"><input type="checkbox"/></span> Gå til spørgsmål 3
--	--

### INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

Besvar kun, hvis du blev planlagt indlagt: 2. Hvordan vurderer du, at du blev <b>informeret</b> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt <span style="margin-left: 20px;">Godt</span> <span style="margin-left: 20px;">Dårligt</span> <span style="margin-left: 20px;">Virkelig dårligt</span> <span style="margin-left: 20px;">Det husker jeg ikke</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god <span style="margin-left: 20px;">God</span> <span style="margin-left: 20px;">Dårlig</span> <span style="margin-left: 20px;">Virkelig dårlig</span> <span style="margin-left: 20px;">Det ved jeg ikke</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
4. Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	<span style="margin-left: 20px;">Ja, lang ventetid</span> <span style="margin-left: 20px;">Ja, kort ventetid</span> <span style="margin-left: 20px;">Nej, ingen ventetid</span> <span style="margin-left: 20px;">Det husker jeg ikke</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 100px;">Gå til spørgsmål 6</span> <span style="margin-left: 20px;">Gå til spørgsmål 6</span>
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	Ja, i høj grad <span style="margin-left: 20px;">Ja, i nogen grad</span> <span style="margin-left: 20px;">Nej, kun i mindre grad</span> <span style="margin-left: 20px;">Nej, slet ikke</span> <span style="margin-left: 20px;">Det husker jeg ikke</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
6. Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?	

### PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner 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 <span style="margin-left: 20px;">Ja, flere kontaktpersoner</span> <span style="margin-left: 20px;">Nej</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <span style="margin-left: 20px;">Godt</span> <span style="margin-left: 20px;">Dårligt</span> <span style="margin-left: 20px;">Virkelig dårligt</span> <span style="margin-left: 20px;">Det kan jeg ikke vurdere</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <span style="margin-left: 20px;">Passende</span> <span style="margin-left: 20px;">For lidt</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <span style="margin-left: 20px;">Passende</span> <span style="margin-left: 20px;">For lidt</span> <span style="margin-left: 20px;">Ikke aktuelt for mig</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

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? (Sæt venligst ét kryds i hver række)	Ja			Nej	Jeg fik ikke udleveret medicin
a) Udleveret forkert medicin?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Andet: _____	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 17. Hvordan synes du alt i alt, 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 havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>
18. 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"/>
19. 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"/>	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger <input type="checkbox"/>
20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?					

**INFORMATION**

<b>21. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?</b> (Sæt eventuelt flere kryds)	Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	<b>Gå til spørgsmål 23</b>	
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information: <b>22. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
<b>23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

Løbenr.: >>lobnr<<

**UDSKRIVELSE**

<b>24. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?</b>	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"/>
<b>26. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>	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"/>
<b>27. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
<b>28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</b>						
<div style="border: 1px solid black; height: 150px;"></div>						



## SAMLET INDTRYK

29. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
30. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>		
31. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>		
32. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)	Har ikke selv valgt <input type="checkbox"/>	Lægens råd <input type="checkbox"/>	Kort venteliste <input type="checkbox"/>	Sygehusets beliggenhed <input type="checkbox"/>	Godt omdømme <input type="checkbox"/>	Andet <input type="checkbox"/>
33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.						

## INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lbnr<<

15. juni 2009

## Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under din indlæggelse på et sygehus. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 23. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af sygehusafdelingernes behandling, pleje og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Sygehusafdelingerne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: marit.jensen@stab.rm.dk** eller **peder.lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To 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 afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket afdeling de skulle svare på baggrund af, hvis de var indlagt på flere afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de indlagte patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 21 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 21) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres ophold på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de indlagte patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er 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:

- Inden indlæggelse og ved modtagelsen
- Personale
- Behandlingsforløb
- Information
- Udskrivelse
- Samlet indtryk

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

### **Validering af spørgeskema**

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og, derover og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og, derover og 53 procent er under 50 år

Interviewene 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 spørgsmålene 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.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser indenfor det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienten 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 faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi og diagnostisk radiologi samt patienter med besøg på mamograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 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 afdeling 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 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.<sup>4</sup> Et supplerende patientudtræk sikrede 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 såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 15.431 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.893 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 58 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 51 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. Svarprocenten for indlagte patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 53 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgelser af

---

<sup>4</sup> Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne 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 for alle patienter i stikprøven**

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		172	337
Køn	Mand	52%	50%
	Kvinde	48%	50%
Alder	0-19 år	1%	1%
	20-39 år	5%	5%
	40-59 år	19%	20%
	60-79 år	53%	46%
	80 år eller derover	23%	28%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn kun har marginal betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patienter i enderne af aldersspekteret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

**Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale**

### Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger"

"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 ikke-sammenlignelige 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 svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

<b>Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>
" <b>Virkelig godt</b> ", " <b>Godt</b> ", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"
" <b>Ja, i høj grad</b> ", " <b>Ja, i nogen grad</b> ", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" <sup>5</sup>
"For meget", " <b>Passende</b> " og "For lidt"
"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og " <b>Nej, ingen ventetid</b> "
" <b>Ja, én kontaktperson</b> ", " <b>Ja, flere kontaktpersoner</b> " og "Nej"
" <b>Ja, før indlæggelsen</b> ", " <b>Ja, mens jeg var indlagt</b> " og "Nej"
" <b>Meget tryk</b> ", " <b>Tryk</b> ", "Utryk" og "Meget utryk"
"Ja" og " <b>Nej</b> " <sup>6</sup>

### Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden 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 andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. Det skal dog bemærkes, at forholdsvist 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 signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

<sup>5</sup> På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

<sup>6</sup> På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplistede fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 22 - 25 i bilag 4.



### **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 delvis 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 ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser 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.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> 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.

**Table 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet**

		<b>Antal patienter</b>	<b>Procent</b>
		<b>n</b>	<b>%</b>
Alle		172	100
Alder	<b>0-19</b>	1	1%
	<b>20-39</b>	8	5%
	<b>40-59</b>	32	19%
	<b>60-79</b>	91	53%
	<b>80-</b>	40	23%
Køn	<b>Mand</b>	90	52%
	<b>Kvinde</b>	82	48%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	154	93%
	<b>Pårørende</b>	12	7%
Modersmål	<b>Dansk</b>	161	97%
	<b>Ikke dansk</b>	5	3%
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	147	94%
	<b>Planlagt</b>	10	6%
Afsnit	<b>Afsnit A220</b>	49	29%
	<b>Afsnit AHA</b>	87	51%
	<b>Afsnit MVA</b>	34	20%

**Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		27	68	3	2	148	13
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	29	57	14	0	7	1
	<b>40-59</b>	30	67	0	3	30	2
	<b>60-79</b>	25	69	4	3	80	6
	<b>80-</b>	30	67	3	0	30	4
Køn	<b>Mand</b>	28	68	3	1	78	7
	<b>Kvinde</b>	26	67	4	3	70	6
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	27	68	4	1	136	10
	<b>Pårørende</b>	22	67	0	11	9	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	26	68	4	2	140	13
	<b>Ikke dansk</b>	40	60	0	0	5	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	27	67	4	2	127	12
	<b>Planlagt</b>	11	89	0	0	9	1
Afsnit	<b>Afsnit A220</b>	21	71	5	3	38	5
	<b>Afsnit AHA</b>	29	68	3	0	79	6
	<b>Afsnit MVA</b>	30	60	3	7	30	2

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		39	55	4	1	158
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1
	<b>20-39</b>	14	86	0	0	7
	<b>40-59</b>	41	50	6	3	32
	<b>60-79</b>	40	54	5	1	84
	<b>80-</b>	41	56	3	0	34
Køn	<b>Mand</b>	46	50	4	0	84
	<b>Kvinde</b>	31	61	5	3	74
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	40	55	4	1	143
	<b>Pårørende</b>	33	58	8	0	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	39	57	4	1	150
	<b>Ikke dansk</b>	60	20	20	0	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	39	54	5	1	138
	<b>Planlagt</b>	33	67	0	0	9
Afsnit	<b>Afsnit A220</b>	29	67	5	0	42
	<b>Afsnit AHA</b>	47	49	4	0	85
	<b>Afsnit MVA</b>	33	53	7	7	30

**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		13	63	19	6	160
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1
	<b>20-39</b>	0	71	29	0	7
	<b>40-59</b>	6	61	32	0	31
	<b>60-79</b>	15	64	15	6	85
	<b>80-</b>	17	58	14	11	36
Køn	<b>Mand</b>	14	64	18	4	83
	<b>Kvinde</b>	12	61	19	8	77
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	12	63	20	5	146
	<b>Pårørende</b>	33	58	8	0	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	12	63	20	5	153
	<b>Ikke dansk</b>	40	60	0	0	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	14	61	19	6	139
	<b>Planlagt</b>	10	60	20	10	10
Afsnit	<b>Afsnit A220</b>	9	59	23	9	44
	<b>Afsnit AHA</b>	12	64	20	5	85
	<b>Afsnit MVA</b>	23	63	10	3	30

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?					Antal patienter n	Det husker jeg ikke n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		67	33	0	0	3	0	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>40-59</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>Kvinde</b>	-	-	-	-	1	0	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	-	-	-	-	3	0	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	0	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	-	-	-	-	3	0	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>Planlagt</b>	-	-	-	-	3	0	
Afsnit	<b>Afsnit A220</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>Afsnit AHA</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>Afsnit MVA</b>	-	-	-	-	1	0	



**Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?</b>					
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det ved jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		44	52	2	2	162	3
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	13	88	0	0	8	0
	<b>40-59</b>	43	53	3	0	30	1
	<b>60-79</b>	45	49	2	3	86	1
	<b>80-</b>	46	51	3	0	37	1
Køn	<b>Mand</b>	45	52	2	0	86	0
	<b>Kvinde</b>	42	51	3	4	76	3
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	43	52	3	2	148	3
	<b>Pårørende</b>	33	67	0	0	9	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	42	53	3	2	153	2
	<b>Ikke dansk</b>	60	40	0	0	5	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	44	51	3	2	140	3
	<b>Planlagt</b>	40	60	0	0	10	0
Afsnit	<b>Afsnit A220</b>	26	64	5	5	42	3
	<b>Afsnit AHA</b>	55	44	1	0	85	0
	<b>Afsnit MVA</b>	36	58	3	3	33	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?</b>						
		<b>Nej, ingen ventetid</b>	<b>Ja, kort ventetid</b>	<b>Ja, lang ventetid</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		62	27	12	156	10
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	38	38	25	8	0
	<b>40-59</b>	57	29	14	28	3
	<b>60-79</b>	59	28	13	85	4
	<b>80-</b>	79	18	3	34	3
Køn	<b>Mand</b>	70	24	6	82	5
	<b>Kvinde</b>	53	30	18	74	5
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	60	27	13	142	9
	<b>Pårørende</b>	78	22	0	9	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	63	26	11	148	9
	<b>Ikke dansk</b>	25	50	25	4	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	63	25	11	134	9
	<b>Planlagt</b>	40	50	10	10	0
Afsnit	<b>Afsnit A220</b>	60	26	14	43	3
	<b>Afsnit AHA</b>	70	26	4	80	5
	<b>Afsnit MVA</b>	39	32	29	31	2

**Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?</b>							
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det ved jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		22	38	18	22	50	4
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	25	25	25	25	4	1
	<b>40-59</b>	20	50	20	10	10	2
	<b>60-79</b>	21	34	17	28	29	1
	<b>80-</b>	33	50	17	0	6	0
Køn	<b>Mand</b>	29	38	24	10	21	2
	<b>Kvinde</b>	17	38	14	31	29	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	23	38	17	21	47	4
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	2	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	23	38	17	21	47	3
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	15	39	20	27	41	4
	<b>Planlagt</b>	50	33	17	0	6	0
Afsnit	<b>Afsnit A220</b>	33	40	13	13	15	1
	<b>Afsnit AHA</b>	22	28	28	22	18	2
	<b>Afsnit MVA</b>	12	47	12	29	17	1

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?					
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		37	49	14	164
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	1
	<b>20-39</b>	13	88	0	8
	<b>40-59</b>	31	59	9	32
	<b>60-79</b>	40	47	12	89
	<b>80-</b>	41	32	26	34
Køn	<b>Mand</b>	42	50	8	88
	<b>Kvinde</b>	32	47	21	76
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	37	50	13	149
	<b>Pårørende</b>	50	25	25	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	37	48	15	156
	<b>Ikke dansk</b>	40	60	0	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	36	48	16	142
	<b>Planlagt</b>	40	60	0	10
Afsnit	<b>Afsnit A220</b>	32	48	20	44
	<b>Afsnit AHA</b>	44	46	11	85
	<b>Afsnit MVA</b>	27	58	15	33

**Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>					<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>n</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		22	70	7	1	138	25	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	0	83	17	0	6	2	
	<b>40-59</b>	24	72	3	0	29	2	
	<b>60-79</b>	22	67	8	3	76	13	
	<b>80-</b>	23	73	4	0	26	8	
Køn	<b>Mand</b>	23	71	6	0	79	8	
	<b>Kvinde</b>	20	69	7	3	59	17	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	22	70	6	2	124	23	
	<b>Pårørende</b>	10	80	10	0	10	2	
Modersmål	<b>Dansk</b>	21	71	7	2	130	25	
	<b>Ikke dansk</b>	40	60	0	0	5	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	21	69	8	2	118	23	
	<b>Planlagt</b>	22	78	0	0	9	1	
Afsnit	<b>Afsnit A220</b>	10	79	10	0	39	7	
	<b>Afsnit AHA</b>	31	63	6	1	72	11	
	<b>Afsnit MVA</b>	16	76	4	4	25	7	

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?			Antal patienter n
		For meget %	Passende %	For lidt %	
Alle		1	88	11	162
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	1
	<b>20-39</b>	0	88	13	8
	<b>40-59</b>	0	88	13	32
	<b>60-79</b>	2	88	10	88
	<b>80-</b>	0	88	12	33
Køn	<b>Mand</b>	1	91	8	85
	<b>Kvinde</b>	1	84	14	77
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	1	89	10	147
	<b>Pårørende</b>	0	67	33	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	1	88	12	154
	<b>Ikke dansk</b>	20	80	0	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	1	87	12	139
	<b>Planlagt</b>	0	90	10	10
Afsnit	<b>Afsnit A220</b>	2	77	20	44
	<b>Afsnit AHA</b>	1	93	6	83
	<b>Afsnit MVA</b>	0	88	12	33

**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		1	84	16	122	45
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	0	100	0	4	4
	<b>40-59</b>	0	88	13	24	8
	<b>60-79</b>	2	78	21	63	28
	<b>80-</b>	0	90	10	30	5
Køn	<b>Mand</b>	1	88	11	72	17
	<b>Kvinde</b>	0	78	22	50	28
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	1	85	14	108	43
	<b>Pårørende</b>	0	67	33	12	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	1	84	16	116	43
	<b>Ikke dansk</b>	0	80	20	5	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	1	81	18	104	40
	<b>Planlagt</b>	0	100	0	9	1
Afsnit	<b>Afsnit A220</b>	0	81	19	36	11
	<b>Afsnit AHA</b>	2	85	14	66	19
	<b>Afsnit MVA</b>	0	83	17	18	15

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		55	36	6	3	155	10
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	17	83	0	0	6	2
	<b>40-59</b>	66	31	3	0	29	2
	<b>60-79</b>	55	32	8	5	84	5
	<b>80-</b>	54	40	3	3	35	1
Køn	<b>Mand</b>	61	34	5	0	83	6
	<b>Kvinde</b>	47	39	7	7	72	4
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	55	37	6	3	141	8
	<b>Pårørende</b>	55	27	9	9	11	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	55	36	6	3	148	9
	<b>Ikke dansk</b>	40	60	0	0	5	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	53	38	7	3	135	8
	<b>Planlagt</b>	78	11	0	11	9	1
Afsnit	<b>Afsnit A220</b>	47	40	9	4	45	2
	<b>Afsnit AHA</b>	62	32	5	1	82	4
	<b>Afsnit MVA</b>	42	46	4	8	26	4



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

		<b>Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		68	30	0	1	158	7	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	50	50	0	0	8	0	
	<b>40-59</b>	70	30	0	0	30	1	
	<b>60-79</b>	69	28	0	2	85	4	
	<b>80-</b>	68	32	0	0	34	2	
Køn	<b>Mand</b>	74	26	0	0	85	4	
	<b>Kvinde</b>	62	36	0	3	73	3	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	69	31	0	1	143	6	
	<b>Pårørende</b>	64	27	0	9	11	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	69	29	0	1	150	7	
	<b>Ikke dansk</b>	40	60	0	0	5	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	68	30	0	1	136	6	
	<b>Planlagt</b>	89	11	0	0	9	1	
Afsnit	<b>Afsnit A220</b>	61	37	0	2	46	0	
	<b>Afsnit AHA</b>	76	24	0	0	80	6	
	<b>Afsnit MVA</b>	60	37	0	3	30	1	

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?</b>							
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		35	46	13	6	155	8
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	14	57	29	0	7	1
	<b>40-59</b>	39	45	6	10	31	0
	<b>60-79</b>	39	45	12	5	83	5
	<b>80-</b>	27	52	15	6	33	2
Køn	<b>Mand</b>	39	46	10	5	84	5
	<b>Kvinde</b>	30	46	17	7	71	3
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	35	46	12	6	142	5
	<b>Pårørende</b>	20	50	30	0	10	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	35	46	14	5	147	8
	<b>Ikke dansk</b>	20	40	0	40	5	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	31	48	14	7	134	8
	<b>Planlagt</b>	60	30	10	0	10	0
Afsnit	<b>Afsnit A220</b>	23	55	18	5	44	2
	<b>Afsnit AHA</b>	41	44	7	7	82	3
	<b>Afsnit MVA</b>	36	39	21	4	28	3

**Tabel 20. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		55	36	6	3	143	20
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	33	50	17	0	6	2
	<b>40-59</b>	63	27	3	7	30	1
	<b>60-79</b>	53	38	5	4	77	12
	<b>80-</b>	55	38	7	0	29	5
Køn	<b>Mand</b>	59	35	3	4	80	8
	<b>Kvinde</b>	49	38	10	3	63	12
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	55	37	5	3	130	18
	<b>Pårørende</b>	40	30	20	10	10	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	55	37	6	2	135	20
	<b>Ikke dansk</b>	40	20	0	40	5	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	53	37	6	4	123	18
	<b>Planlagt</b>	56	33	11	0	9	1
Afsnit	<b>Afsnit A220</b>	35	48	13	5	40	5
	<b>Afsnit AHA</b>	65	30	3	3	74	12
	<b>Afsnit MVA</b>	59	33	4	4	27	3

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?</b>						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		37	52	8	3	148	13	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	17	67	17	0	6	2	
	<b>40-59</b>	41	56	3	0	32	0	
	<b>60-79</b>	39	48	9	4	79	7	
	<b>80-</b>	33	53	10	3	30	4	
Køn	<b>Mand</b>	44	49	6	1	78	8	
	<b>Kvinde</b>	30	56	10	4	70	5	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	36	53	8	3	135	10	
	<b>Pårørende</b>	33	56	11	0	9	3	
Modersmål	<b>Dansk</b>	37	52	8	3	140	13	
	<b>Ikke dansk</b>	20	60	20	0	5	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	38	52	8	2	128	11	
	<b>Planlagt</b>	38	38	25	0	8	2	
Afsnit	<b>Afsnit A220</b>	24	64	7	5	42	3	
	<b>Afsnit AHA</b>	45	44	9	3	78	5	
	<b>Afsnit MVA</b>	37	56	7	0	27	4	

**Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? a) Udskrevet forkert medicin?			
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		93	7	145	9
Alder	<b>0-19</b>	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	100	0	6	0
	<b>40-59</b>	87	13	30	0
	<b>60-79</b>	93	7	76	7
	<b>80-</b>	97	3	32	2
Køn	<b>Mand</b>	90	10	81	4
	<b>Kvinde</b>	97	3	64	5
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	93	7	132	8
	<b>Pårørende</b>	90	10	10	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	93	7	138	9
	<b>Ikke dansk</b>	80	20	5	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	92	8	127	7
	<b>Planlagt</b>	100	0	7	1
Afsnit	<b>Afsnit A220</b>	95	5	41	2
	<b>Afsnit AHA</b>	91	9	77	4
	<b>Afsnit MVA</b>	96	4	25	3

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? b) Skade opstået underundersøgelse/operation?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		98	2	144
Alder	<b>0-19</b>	-	-	1
	<b>20-39</b>	100	0	7
	<b>40-59</b>	97	3	29
	<b>60-79</b>	99	1	78
	<b>80-</b>	97	3	29
Køn	<b>Mand</b>	96	4	80
	<b>Kvinde</b>	100	0	64
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	98	2	131
	<b>Pårørende</b>	91	9	11
Modersmål	<b>Dansk</b>	99	1	137
	<b>Ikke dansk</b>	80	20	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	98	2	126
	<b>Planlagt</b>	100	0	7
Afsnit	<b>Afsnit A220</b>	95	5	41
	<b>Afsnit AHA</b>	99	1	74
	<b>Afsnit MVA</b>	100	0	27

**Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? c) Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		96	4	142
Alder	<b>0-19</b>	-	-	1
	<b>20-39</b>	100	0	7
	<b>40-59</b>	93	7	29
	<b>60-79</b>	96	4	77
	<b>80-</b>	100	0	28
Køn	<b>Mand</b>	98	3	80
	<b>Kvinde</b>	95	5	62
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	96	4	130
	<b>Pårørende</b>	100	0	10
Modersmål	<b>Dansk</b>	96	4	135
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	97	3	123
	<b>Planlagt</b>	88	13	8
Afsnit	<b>Afsnit A220</b>	100	0	39
	<b>Afsnit AHA</b>	95	5	76
	<b>Afsnit MVA</b>	96	4	26

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? d) Andet?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		89	11	64
Alder	<b>0-19</b>	-	-	1
	<b>20-39</b>	-	-	4
	<b>40-59</b>	100	0	14
	<b>60-79</b>	89	11	37
	<b>80-</b>	75	25	8
Køn	<b>Mand</b>	100	0	34
	<b>Kvinde</b>	77	23	30
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	88	12	57
	<b>Pårørende</b>	100	0	6
Modersmål	<b>Dansk</b>	88	12	59
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	4
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	89	11	57
	<b>Planlagt</b>	-	-	3
Afsnit	<b>Afsnit A220</b>	88	12	17
	<b>Afsnit AHA</b>	97	3	31
	<b>Afsnit MVA</b>	73	27	15



Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?				Antal patienter n	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e) n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %		
Alle		12	59	12	18	17	2
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>40-59</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>60-79</b>	22	44	22	11	9	2
	<b>80-</b>	-	-	-	-	3	0
Køn	<b>Mand</b>	0	63	25	13	8	0
	<b>Kvinde</b>	22	56	0	22	9	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	13	63	13	13	16	2
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	1	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	13	56	13	19	16	2
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses- type	<b>Akut</b>	7	60	13	20	15	2
	<b>Planlagt</b>	-	-	-	-	1	0
Afsnit	<b>Afsnit A220</b>	-	-	-	-	3	1
	<b>Afsnit AHA</b>	11	78	11	0	9	1
	<b>Afsnit MVA</b>	20	60	0	20	5	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		67	17	11	6	144	7
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	20	20	40	20	5	1
	<b>40-59</b>	53	23	13	10	30	0
	<b>60-79</b>	72	13	11	4	79	5
	<b>80-</b>	76	21	0	3	29	1
Køn	<b>Mand</b>	66	18	10	6	80	4
	<b>Kvinde</b>	67	16	13	5	64	3
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	69	15	11	5	132	6
	<b>Pårørende</b>	40	40	10	10	10	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	68	17	10	5	137	7
	<b>Ikke dansk</b>	20	20	40	20	5	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	65	18	12	6	124	6
	<b>Planlagt</b>	78	11	0	11	9	1
Afsnit	<b>Afsnit A220</b>	63	21	12	5	43	1
	<b>Afsnit AHA</b>	72	12	11	5	75	3
	<b>Afsnit MVA</b>	58	23	12	8	26	2

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?					Antal patienter n	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		22	69	8	1	104	50	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	20	80	0	0	5	2	
	<b>40-59</b>	11	72	11	6	18	12	
	<b>60-79</b>	24	66	10	0	58	27	
	<b>80-</b>	27	73	0	0	22	9	
Køn	<b>Mand</b>	21	71	6	2	62	24	
	<b>Kvinde</b>	24	67	10	0	42	26	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	22	69	7	1	94	47	
	<b>Pårørende</b>	13	88	0	0	8	3	
Modersmål	<b>Dansk</b>	20	70	8	1	98	49	
	<b>Ikke dansk</b>	40	60	0	0	5	0	
Indlæggelsestype	<b>Akut</b>	22	67	9	1	86	47	
	<b>Planlagt</b>	25	75	0	0	8	2	
Afsnit	<b>Afsnit A220</b>	12	68	21	0	34	11	
	<b>Afsnit AHA</b>	29	69	2	0	52	25	
	<b>Afsnit MVA</b>	25	69	0	6	16	14	

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?</b>						
		<b>Ja, før indlæggelsen</b>	<b>Ja, mens jeg var indlagt</b>	<b>Ja, både før og under indlæggelsen</b>	<b>Nej</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		4	39	4	54	135
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1
	<b>20-39</b>	13	25	0	63	8
	<b>40-59</b>	3	52	3	41	29
	<b>60-79</b>	4	33	4	59	75
	<b>80-</b>	0	41	5	55	22
Køn	<b>Mand</b>	4	49	4	42	71
	<b>Kvinde</b>	3	27	3	67	64
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	4	40	4	52	123
	<b>Pårørende</b>	0	30	0	70	10
Modersmål	<b>Dansk</b>	4	39	3	54	127
	<b>Ikke dansk</b>	0	40	20	40	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	1	40	3	57	115
	<b>Planlagt</b>	30	20	10	40	10
Afsnit	<b>Afsnit A220</b>	3	39	6	53	36
	<b>Afsnit AHA</b>	3	51	4	42	71
	<b>Afsnit MVA</b>	8	8	0	85	26

**Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?</b>						
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Jeg læste den ikke</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		22	78	0	0	51	0	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>40-59</b>	20	80	0	0	15	0	
	<b>60-79</b>	24	76	0	0	25	0	
	<b>80-</b>	25	75	0	0	8	0	
Køn	<b>Mand</b>	20	80	0	0	35	0	
	<b>Kvinde</b>	25	75	0	0	16	0	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	23	77	0	0	48	0	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	22	78	0	0	49	0	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	24	76	0	0	41	0	
	<b>Planlagt</b>	20	80	0	0	5	0	
Afsnit	<b>Afsnit A220</b>	14	86	0	0	14	0	
	<b>Afsnit AHA</b>	21	79	0	0	34	0	
	<b>Afsnit MVA</b>	-	-	-	-	3	0	

Tabel 31. 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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		28	65	4	3	156
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0
	<b>20-39</b>	13	88	0	0	8
	<b>40-59</b>	32	61	4	4	28
	<b>60-79</b>	29	63	5	3	86
	<b>80-</b>	24	68	6	3	34
Køn	<b>Mand</b>	30	65	4	1	83
	<b>Kvinde</b>	25	64	5	5	73
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	28	65	4	4	141
	<b>Pårørende</b>	17	75	8	0	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	26	66	5	3	148
	<b>Ikke dansk</b>	40	40	0	20	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	28	63	4	4	134
	<b>Planlagt</b>	20	70	10	0	10
Afsnit	<b>Afsnit A220</b>	13	80	7	0	45
	<b>Afsnit AHA</b>	35	58	4	4	81
	<b>Afsnit MVA</b>	31	59	3	7	29

**Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?						
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		34	51	12	2	161
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1
	<b>20-39</b>	50	33	17	0	6
	<b>40-59</b>	32	55	13	0	31
	<b>60-79</b>	35	47	15	3	89
	<b>80-</b>	32	59	6	3	34
Køn	<b>Mand</b>	37	51	9	2	86
	<b>Kvinde</b>	31	51	16	3	75
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	36	49	14	1	146
	<b>Pårørende</b>	18	64	0	18	11
Modersmål	<b>Dansk</b>	35	50	12	3	153
	<b>Ikke dansk</b>	20	60	20	0	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	33	53	12	3	139
	<b>Planlagt</b>	30	40	30	0	10
Afsnit	<b>Afsnit A220</b>	27	51	16	7	45
	<b>Afsnit AHA</b>	34	55	12	0	86
	<b>Afsnit MVA</b>	48	38	10	3	29

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?</b>						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		29	60	8	4	52	9	93
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	0
	<b>20-39</b>	33	67	0	0	3	1	4
	<b>40-59</b>	38	63	0	0	8	1	22
	<b>60-79</b>	35	54	8	4	26	5	53
	<b>80-</b>	14	64	14	7	14	2	14
Køn	<b>Mand</b>	29	67	4	0	24	5	54
	<b>Kvinde</b>	29	54	11	7	28	4	39
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	29	60	7	4	45	7	86
	<b>Pårørende</b>	17	67	17	0	6	2	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	29	58	8	4	48	8	90
	<b>Ikke dansk</b>	25	75	0	0	4	1	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	29	60	7	4	45	7	80
	<b>Planlagt</b>	33	33	33	0	3	2	5
Afsnit	<b>Afsnit A220</b>	15	77	0	8	13	3	25
	<b>Afsnit AHA</b>	27	62	8	4	26	4	52
	<b>Afsnit MVA</b>	50	33	17	0	12	2	16



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

		<b>Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>					<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>n</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		20	67	8	4	89	72	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	0	75	0	25	4	4	
	<b>40-59</b>	14	79	0	7	14	17	
	<b>60-79</b>	19	71	8	2	52	35	
	<b>80-</b>	33	44	17	6	18	16	
Køn	<b>Mand</b>	15	77	6	2	48	37	
	<b>Kvinde</b>	27	56	10	7	41	35	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	21	68	6	5	81	64	
	<b>Pårørende</b>	17	67	17	0	6	6	
Modersmål	<b>Dansk</b>	19	69	7	5	83	70	
	<b>Ikke dansk</b>	33	67	0	0	3	2	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	19	68	8	5	74	66	
	<b>Planlagt</b>	0	83	17	0	6	3	
Afsnit	<b>Afsnit A220</b>	15	78	7	0	27	18	
	<b>Afsnit AHA</b>	19	65	7	9	43	43	
	<b>Afsnit MVA</b>	33	56	11	0	18	11	

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		62	14	12	13	125	29	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	86	0	14	0	7	1	
	<b>40-59</b>	75	14	7	4	28	3	
	<b>60-79</b>	53	16	10	21	70	17	
	<b>80-</b>	68	11	21	0	19	8	
Køn	<b>Mand</b>	66	12	10	12	73	11	
	<b>Kvinde</b>	56	15	15	13	52	18	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	66	12	10	12	113	26	
	<b>Pårørende</b>	11	33	33	22	9	3	
Modersmål	<b>Dansk</b>	64	12	12	12	118	28	
	<b>Ikke dansk</b>	20	60	0	20	5	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	62	11	13	14	107	25	
	<b>Planlagt</b>	67	22	11	0	9	1	
Afsnit	<b>Afsnit A220</b>	55	21	9	15	33	10	
	<b>Afsnit AHA</b>	66	12	9	13	68	11	
	<b>Afsnit MVA</b>	57	9	26	9	23	8	

## Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.

## Afsnit A220

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Kun afdeling 220 har jeg kritik af.	Intet svar
3	Det er et gammelt hospital med meget dårlige senge- og badeforhold og 3-4-sengsstuer osv.	Virkelig godt
5	Indlæggelse og ophold på en 6-7-personersstue er en betydelig belastende og fremmer ikke behandlingen.	Godt
7	For meget spildtid, hvor jeg venter på lægen. Hygiejne: Meget uhensigtsmæssigt på toiletter - snavset og nusset overalt. Støv/skidt på lamper - ikke rent!	Intet svar
9	Jeg mødte både suveræne, søde, kompetente sygeplejersker - og nogle få skrappe. Det svære var at få modstridende oplysninger. Det kan godt forvirre, så hvis personalet havde bedre tid til at kunne koordinere, så de oplysninger, der gives, er samstemmende. Stuegang er temmelig kort!	Godt
11	Afdelingen forfærdelig beskidt.	Godt
12	De kunne have nogle fjernsyn, der virker. At personalet altid præsenterer sig, når de kommer.	Godt
13	Hjemsendelse fra afdeling 202. Jeg skulle være klar hertil ved middagstid. Falck kom halvanden time senere. Ifølge hans oplysninger var Falck blevet rekvireret en time efter middagstid. Med bare fødder i sutsko, pyjamas og en tynd morgenkåbe kom jeg på rundtur i Århus city, derefter Viby inden turen gik til mit hjem. Afdeling 200 havde lovet mig en tryk hjemsendelse, da jeg jo kom direkte fra sengen til hospitalet.	Intet svar
14	Jeg oplevede, at man ikke passificerede urolige patienter. Jeg kunne ikke sove i ca. 30 timer og måtte "tigge" om en sovetablet. Den fik jeg aldrig.	Dårligt
17	Jeg synes, den læge, der tilså mig ved indlæggelsen, var lidt emsig. Jeg henviste hende flere gange til min journal!	Virkelig godt
18	De kunne tage ældre mennesker og deres sygdom alvorligt. Tiltalemåden var under al kritik hos visse fagpersoner, så som (lille ven) osv. Indtil patienten fik at vide, hvad diagnosen var, blev patienten behandlet dårligt. Efter diagnose og terminalerklæret sendt hjem samme dag, godt gået. Det var jo helligdage.	Dårligt
19	Afdelingen god, god mad.	Virkelig godt
20	Sygepleje upåklagelig. Vedrørende rengøring: jeg var indlagt ti dage. I den periode blev gulvet ikke vasket. Der var urin, afføring og opkast på gulvet. Urinen tørrede væk af sig selv. Det andet blev tørret op med papir. Jeg henvendte mig til afdelingens ledelse om sagen.	Godt

Afsnit A220

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Falckredderne MEGET DYGTIGE. Tog sig af min hustru under hele forløbet. Vagtlægen yderst behagelig og rar. Modtagelsen på afdelingen var god. Læge fulgte med til Skejby Hospital - en venlig læge, der fortalte min hustru om Skejby Hospitals udtalelser.	Intet svar
2	Jeg var meget tilfreds med den behandling, Falck gav mig inden indlæggelsen.	Godt
4	Der var en rolig og behagelig atmosfære fra begyndelsen af. Da jeg fik et anfald og faldt om dagen efter, stod alle straks klar til at hjælpe mig.	Godt
6	Jeg blev indlagt på en dag, hvor der var usædvanlig travlt (ifølge personalet). Det "vrimlede" ind med nye patienter. Jeg er fuld af beundring for personalet i alle faggrupper! Stor ekspertise i alle led!	Godt
7	Ingen ventetid. Venligt personale, der dog ikke viste særlig interesse for mig, da jeg var oppegående og klarede mig selv.	Intet svar
9	Jeg blev indlagt af vagtlægen - det var godt. Modtagelsen var svær - trak ud og trak ud (andre opgaver "kaldte" på både læge og sygeplejerske), mens jeg lå og frøs. Fik først tøj og sokker timer efter, jeg havde bedt om det. Havde svært ved at forstå lægen - fordi jeg var angst, og lægen talte med accent.	Godt
10	Falck-folkene var kompetente ved indlæggelse.	Godt
12	De havde rigtig travlt, men sygeplejersken var sød nok.	Godt
13	Efter flere døgn med høj feber og smerter, lægebesøg, ambulance rekvireret, direkte fra sengen på bære til hospitalet, afdeling 200. Fin modtagelse, dygtigt og venligt personale. Undersøgelser fra morgen til aften, bl.a. besøg på forskellige røntgenafdelinger. Fik informationer desangående mundtligt og skriftligt. Mod slutningen overført til afdeling 202. Personalet her var inkompetent, arrogant og arbejdssky. Bl.a. problemer, der trods mine bemærkninger blev forværrede. Jeg er oppe i årerne, klarer det meste selv, men ikke dette skema. Hjemsendelsen fra 202 var under al kritik.	Intet svar
14	Ventetiden med at få en seng var ulidelig. Og en af dem jeg sad med havde ventet i 11 timer?	Dårligt
15	Dejligt, venligt personale, der ikke virkede travle, men gav udtryk for at have tid til at besvare og forklare alle spørgsmål.	Virkelig godt
16	Indlagt akut på Skejby Q1. Efter ferie var jeg bange for, der var infektion med hjem. Vi var ved vagtlægen Kommunehospitalet om formiddagen og blev indlagt nogle timer senere. Efter lidt tid flyttet til B1, B2 Skejby. Da havde NN haft et tilfælde og blev efter undersøgelse sendt til amtssygehuset til videre behandling. Sendt hjem ca. en uge senere om formiddagen og indlagt igen på samme	Godt

## Bilag 5



aften af vagtlægen på grund af anden sygdom.

 20 Kompetente lægevagter og falckpersonale.

Godt

**Afsnit A220**

**Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	7	Efterfølgende har det vist sig, at jeg ikke tåler medicinen.	Intet svar
	9	Overså anden lidelse, da andet speciale.	Godt

## Afsnit A220

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Blev efter lidt over en uge overflyttet til afdeling 220. Dårlig oplevelse. Ingen kontakt med personale for de pårørende. Fejlbesked efter forespørgsel vedrørende min tilstand. Fik ydermere infektion. Blev flyttet rundt flere gange i løbet af ca. to uger til forskellige stuer. Frustrerende for mig og mine.	Intet svar
2	Jeg var ude for decideret fejlbehandling fra to af de ansatte. Jeg klagede uden virkning. Jeg blev tvunget til at gå uden ilt til trods for, at jeg skulle køres med ilt.	Godt
4	Da jeg var indlagt i anden omgang, var der utrolig meget flytning fra stue til stue. Dette var meget forstyrrende, og gjorde mig mere urolig end godt var.	Godt
7	Ville gerne have hørt om alternativer til den medicinske behandling, jeg fik. Manglende information vedrørende bivirkninger og forholdsregler.	Intet svar
9	Som jeg oplevede det, er specialiseringen både godt og skidt. Godt fordi man kan være ret tryk, når det er den "passende" lidelse. Og utryk, meget, når der bare henvises til egen læge, når man ligger der med "begge" eller alle lidelserne, helhedssyn er vist en by i Rusland.	Godt
12	På den anden afdeling var der ikke nær så god omsorg og information.	Godt
14	Ja! Jeg bad om at blive sendt hjem!!	Dårligt
15	Fik af en læge at vide, at jeg skulle regne med at være indlagt, til der var plads på Skejby. Næste morgen fik jeg besked på, at jeg godt kunne tage hjem.	Virkelig godt
20	Man får den behandling, man selv lægger op til.	Godt



**Afsnit A220**

**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎ 1	Har efter udskrivning modtaget indkaldelse til samtale vedrørende medicin med mere - meget flot og betryggende. Er meget, meget glad for denne efterbehandling. Har fået bevilliget efterbehandling hos fysioterapi og træningscenter. Det har hjulpet mig meget, så jeg nu ikke har brug for rollator mere.	Intet svar
✎ 2	Jeg blev udskrevet til plejehjem.	Godt
✎ 4	Ja, jeg føler hospitalet følger mig omhyggeligt, også gennem min egen læge, så jeg føler mig tryk efter hjemsendelse.	Godt
✎ 7	Var selv meget opsøgende for at orientere mig vedrørende forholdsreglerne. Ok med kontaktsygeplejersken.	Intet svar
✎ 8	Om aftenen kom der en sygeplejerske, det var ikke en, jeg havde set før. Hun sagde, jeg skulle hen i spisestuen og spise, det ville jeg ikke, jeg vil have min mad på stuen. Det sagde hun, nu skulle hun nok hjælpe mig. Jeg spiste maden og gik så hen på egen stue, selvom jeg var dårlig gående. Næste dag så jeg at der manglede penge i min pung.	Intet svar
✎ 9	Jeg var meget bange for at komme hjem, fordi min bolig er i mere end en etage. En sygeplejerske nærmest skældte mig ud, fordi jeg ikke har sørget for at bo i et plan. Både hun og andet plejepersonale sagde flere gange, at jeg jo har en lungesygdom, hvilket jeg aldrig havde fået at vide!! Og i øvrigt ikke har ifølge lungeklinikken. Det skal siges, at jeg tidligere har været indlagt flere gange - og jeg har ikke tidligere haft grund til at klage - først nu, desværre.	Godt
✎ 18	Udskrivelserne var de mest menneskelige ting, der skete. Ergoterapeuterne gjorde deres arbejde godt.	Dårligt

## Afsnit AHA

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Har sidst været indlagt på det "nye R7", derfor ros.	Godt
4	Det var akut, men fint.	Virkelig godt
7	Jeg var positivt overrasket over den venlighed og hjælpsomhed, hvormed personalet optrådte overfor en ret broget flok af patienter. Samtidig vil jeg vurdere personalets faglige kunnen som meget høj.	Virkelig godt
8	Blev smittet med maveonde.	Godt
9	Jeg har overalt kun oplevet kompetente, smilende personer, der trods travlhed "havde tid"! Kan slet ikke finde negative kommentarer, uanset hvilken personalegruppe jeg tænker på!	Virkelig godt
10	Kvikke til at komme og hjælpe. Såfremt (eksempelvis) "restmad", god forplejning af pårørende.	Virkelig godt
11	Jeg oplevede, at "min stue" blev isoleret pga. sygdom. I den forbindelse skulle vi bruge et specielt anvist toilet, MEN andre brugte det også, idet det ikke var aflåst. Forklaringen herpå var, at der ikke var nøgler til, at vi på den isolerede stue kunne "beslaglægge" den eneste nøgle.	Godt
13	Jeg var godt tilfreds med behandlingen.	Virkelig godt
14	Måske kunne sygeplejerskerne snakke samme, så de ikke kom og sagde de samme ting eller overvejelser til mig.	Godt
16	Jeg har været meget tilfreds med personalet og deres søde og dejlige omgangstone. Især har jeg været godt tilfreds med mit samarbejde med sygeplejerske NN.	Virkelig godt
19	I øvrigt synes jeg, de gamle Århus-navne på sygehusene bør bevares af hensyn til patienter og pårørende og besøgende.	Godt
20	Der var kun to toiletter/badeværelser, hvoraf det ene var aflåst på grund af isolation. Et brugbart bad/toilet er ikke meget til en afdeling, selvom man måske ikke er indlagt i ret mange dage.	Godt
22	Jeg blev overflyttet til Skejbs hjerteafdeling, men kan stadig ikke forstå, at der ikke kom et udskrivningsbrev til sygehuset i konvolut.	Godt
23	Kommunikationen imellem de forskellige afdelinger kunne være bedre, sådan at fejlindkaldelser undgås.	Godt
26	Mangelfuld rengøring.	Virkelig godt
27	Jeg er meget glad for den behandling, jeg fik. De var alle søde, og hvis jeg spurgte om noget, synes	Virkelig godt

jeg, jeg fik gode svar og også, at de havde tid til mig, da jeg var meget bange for at komme hjem. Jeg har kun godt at sige om alle.

- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | 28 Hurtigere besked til egen læge om udskrivning og behandling.   | Godt          |
| ✎ | 29 Man skal have mere styr på patientens medicin, når de bliver indlagt.  | Godt          |
| ✎ | 33 Det føles som om, det er et personale med et meget stort overskud - det er virkelig behageligt at være på afdelingen. Man føler, det er et rart sted at være/komme.  | Virkelig godt |
| ✎ | 34 Tilbud i fysioterapiafdeling skuffende. For lang ventetid (to måneder). Virkede lidt tilfældigt/terapeutisk. Minus måling af f.eks. blodtryk, puls under belastning eller lignende (men personalet var sødt og rart, og der var en god stemning!). | Virkelig godt |
| ✎ | 36 Blev under hospitalsindlæggelsen smittet med omgangssyge, der viste sig at florere på afdelingen.  | Godt          |


## Afsnit AHA

## Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Straks efter jeg var kommet ind i ambulancen, satte redderne måleudstyr på mig, så Skejby og Tage Hansens Gade hele tiden kunne følge min tilstand. Udført kyndigt og beroligende.	Virkelig godt
3	Helt igennem en positiv oplevelse hele vejen det døgn, jeg var indlagt.	Godt
6	Helt fint.	Virkelig godt
12	Jeg kom fra Skejby Sygehus, der havde glemt at informere om, at jeg kom. Personalet ville ikke modtage mig, sagde jeg skulle på en anden afdeling. Var dér i et par døgn og kom så endelig på den rigtige afdeling, der var bedst til mit sygdomsforløb. Først oplevede jeg modtagelsen dårligt, men til sidst meget positivt.	Virkelig godt
16	Meget venlig og hurtig behandling lige fra ambulancefolk, læge, sygeplejerske og alle, jeg var i forbindelse med.	Virkelig godt
17	Min sygesikringslæge kunne ikke komme, hvorfor jeg måtte tilkalde 112.	Virkelig godt
19	Fremragende af læger og falckreddere ved indlæggelsen. Fin indsats i hjemmet før kørsel til sygehus.	Godt
21	Havde en blodprop. Alt gik meget hurtigt.	Godt
25	Jeg er blevet godt og venligt behandlet af et venligt personale.	Godt
26	Ingen klage - god behandling såvel på Skejby som Amtssygehuset.	Virkelig godt
30	Hurtig og kompetent behandling af falckpersonalet.	Virkelig godt
32	Det drejede sig om undersøgelse af hjerte og blodprop. Kun indlagt i tre dage.	Dårligt
34	Jeg har stor respekt for den professionelle behandling. Falck startede behandling i hjemmet, kontakt til Skejby, kørt i møde med lægebil/læge overtog, ankomst til Skejby. Stille og roligt, effektivt på operationsbord! Super flot!	Virkelig godt

**Afsnit AHA**

**Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	4	Havde selv medicin med.	Virkelig godt
	5	Ventede på forkert afdeling.	Virkelig godt
	23	Rod i indkaldelserne.	Godt
	29	Manglende indsigt.	Godt

## Afsnit AHA

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
10	Også fin service af køkken- og rengøringspersonale!	Virkelig godt
11	Jeg følte mig utryk, idet jeg samme dag, som jeg blev indlagt, var blevet udskrevet fra Skejby efter operation. Da havde det været ønskværdigt at blive indlagt på samme hospital igen, da journal m.v. jo var der.	Godt
12	Jeg oplevede forskellige holdninger blandt personalet til behandlingen ved flere lejligheder. En enkelt gang glemte et personale at give mig min medicin, så jeg selv måtte spørge efter det.	Virkelig godt
15	Jeg er stadig i tvivl om mit helbred. Jeg synes ikke, at lægerne fik forklaret mig tingene, som jeg havde forventet. Jeg fik at vide fra min læge i andet land, at jeg er syg. Men her i Danmark har jeg fået forskellige ting at vide af lægerne. Nogle sagde, at jeg er som før igen, helt perfekt. Andre mener, at jeg er meget skadet, og problemet stadig eksisterer. Lige nu ved jeg ikke, hvem jeg skal tro på, og jeg tænker hele tiden, hvordan mit helbred er nu. Jeg er helt i tvivl.	Dårligt
16	Jeg ville gerne tale med den samme læge hver gang, jeg har været til efterkontrol og regulering af medicin.	Virkelig godt
18	Professionel og meget omsorgsfuld behandling. Høj grad af hjælpsomhed og velvilje. Engageret personale.	Virkelig godt
20	Dårlig kommunikation personalet imellem nok grundet travlhed. To gange kom læger, jeg ikke før havde set, og ville udskrive mig midt i forløbet, selvom jeg lige havde fået orientering om, hvad der skulle ske, bl.a. overflytning til andet hospital til behandling.	Godt
24	Der blev sagt, at jeg skulle til undersøgelse inden en måned på Skejby. Men glemte at sende papirerne dertil, så der gik 4½ måned inden, jeg kom til undersøgelsen.	Godt
31	Ansøgning om tilskud til to forskellige tabletter blev "sylvet". Der skete først noget, efter at jeg fik en telefonsnak med afdelingen efter hjemkomst. Men så skete der også noget.	Godt
33	Det var meget betryggende at være indlagt. Der var overvågning konstant hele døgnet af professionelt personale.	Virkelig godt
35	I min situation blev jeg så godt informeret (hvilket er positivt), at jeg blev indkaldt til information omkring ting, jeg allerede havde fået at vide til flere foregående indkaldelser. Det kan godt være generende, især da ventetiden i venteværelset er streng til tider. Fx stod jeg ved modtagelsen på tromboseklinikken og ventede på en samtale med en læge. Jeg overhørte en samtale, hvor læge NN1 fortalte læge NN2, hvad jeg skulle have at vide omkring min sygdom. Syntes, det virker lidt lemfældigt, at læge NN2 ikke er sat ind i, hvad det hele drejer sig om. Og igen fik jeg ikke noget at vide, jeg ikke havde fået at vide af den samme læge NN1 tidligere.	Godt

## Afsnit AHA

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Alt var fint, de følger stadig op.	Virkelig godt
12	Jeg har deltaget i et fantastisk godt rehabiliteringsforløb, der inkluderer snak med læge, sygeplejerske, diætist samt mange gange fysioterapi, hvilket har været virkelig godt og været medvirkende til at gøre mig tryk ved min nye livssituation.	Virkelig godt
22	Jeg spurgte min læge NN, om hun havde fået brev fra sygehuset, og det sagde hun nej til, så der var ikke meget hjælp at hente. Har nu skiftet læge.	Godt
23	Personalet har ofte alt for travlt med akut indlagte patienter. Derfor blev lægers patientinformation af og til afbrudt og sygeplejerskernes medicinudlevering forsinket.	Godt
25	Da jeg gennem de senere år har været meget syg og indlagt forskellige steder, kan det knibe med at huske det hele, men i mit tilfælde må jeg sige, at sundhedsvæsenet har fungeret til min fulde tilfredshed og så godt, man kan forvente sig.	Godt
29	Sygeplejersker er for dårlige til at læse ens journal.	Godt
30	Alt i alt en positiv oplevelse. Stor ros til sygehuspersonalet (blandt andet flere fra andre lande) og Falck.	Virkelig godt
33	Jeg er ikke færdig med at komme på afdelingen, men indtil videre er jeg meget tilfreds med det, jeg har gennemgået: kostplan, rygestop, motionsvejledning, medicinvejledning (jeg har vist fået problemer med det medicin, jeg får og skal nu prøve noget andet).	Virkelig godt

## Afsnit MVA






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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	I betragtning af det var en akut undersøgelse, må ventetiden siges at være ok. Diagnose, eller mangel på samme, har ikke betydet, at min hverdag blev ændret - desværre!	Intet svar
5	Jeg vil hermed gerne sige en stor tak for den utrolig gode og venlige behandling, jeg har fået af alle både på Århus Amtssygehus og Skejby Hospital - og maden var der i hvert fald heller ikke noget at klage på.	Virkelig godt
7	Det er nogle kedelige rum/værelser, men det gælder alle de hospitaler, jeg har set. Der er ingenting at foretage sig på stuen.	Godt
8	Som følge af at jeg selv er genert, fik jeg i høj grad lov til at passe mig selv - "naboen" fik MEGET opmærksomhed.	Dårligt
9	De var bare gode!!!	Virkelig godt
10	Jeg har intet at klage over. Fik en god og venlig behandling, også frokost fik jeg, det havde jeg ikke ventet.	Godt
11	Et super godt fast personale! Lægerne kan godt virke, som "de er på veje" til noget andet midt i samtalen. Mit helbred var heller ikke så medtaget, så det er helt forståeligt, at der prioriteres.	Godt
12	Personalet var professionelt og imødekommende. Min familie blev godt orienteret om mit sygdomsforløb og behandling - dette gælder også min kæreste, som var i udlandet og ikke havde mulighed for at komme til Danmark. Når han ringede til afdelingen, oplevede han ingen problemer med at blive orienteret om min situation på engelsk, og personalet var overordentlig forstående overfor vores situation.	Godt
13	Ingen dagligstue og intet tv nogen steder. Personalet meget travle og stressede. Derfor meget anstrengende at være indlagt på denne afdeling.	Virkelig dårligt







**Afsnit MVA**

**Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	6 Da Falck-køretøjet blev "bestilt", gik der to timer, inden de kom, og jeg fik bare at vide, de ville sende en vogn, og ikke noget om at det ville tage så længe, hvilket var en pine med så mange smerter.	Intet svar
	8 Får man besked på selv at komme til afdelingen, kommer man til ULEJLIGHED. De der kommer med Falck bliver taget pænt imod.	Dårligt
	11 Jeg oplevede, at det faste personale (sygeplejersker/plejere) befandt sig i teams, typisk to og to, som de havde det godt i, og som virkede til at fungere. De var alle meget optagede af at behandle mig som et menneske, og de informerede hinanden utroligt godt. Jeg var meget tilpas ved dem. Da man kun taler med lægen en eller to gange pr. dag, var det jo en ny læge hver gang. Det kan virke usammenhængende, men det er også, at de har skiftende vagter.	Godt
	13 Varede hele to timer, før der i det hele taget kom nogen og kiggede på mig.	Virkelig dårligt
	15 De var på afdelingen virkelig søde og var hensynstagende i forhold til, at vi kunne komme hurtigt tilbage på job (os der havde behov for det).	Virkelig godt







### Afsnit MVA

#### Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Smerter efter tryk efter røntgenundersøgelse.	Godt
	3	Ved ultralydsscanning.	Intet svar
	4	Jeg måtte selv bede om den medicin, jeg plejer at få, og der var modstridende oplysninger fra de forskellige personaler om, hvorvidt jeg skulle have medicinen under indlæggelsen eller ej.	Godt
	14	Bortkommet tøj.	Godt



**Afsnit MVA**

**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Efter 14 dage kom jeg til Skejby, fordi jeg var i livsfare, og der tog det dem ca. en uge at behandle mig. Jeg føler, de første 14 dage var spild af tid.	Dårligt
	3	Undersøgende læge ved undersøgelse var ikke nok opmærksom på, hvilken undersøgelse der skulle foretages i henhold til de papirer, jeg medbragte fra anden læge, hvorfor jeg måtte gøre opmærksom på dette.	Intet svar
	7	Den læge, der skulle give mig lov til at tage hjem, havde meget andet at se til, derfor skulle jeg vente, men det var ok.	Godt
	9	Havde ikke været indlagt i mange år og var SÆRDELES positivt overrasket over forløbet. Søde, kompetente mennesker, der udførte et super job trods gamle rammer.	Virkelig godt
	10	Jeg var ikke indlagt. Mødte op om morgenen og gik igen om eftermiddagen, efter syv timer.	Godt
	13	Måtte selv sidde i min seng og dosere min medbragte medicin. Virkelig for dårligt.	Virkelig dårligt


## Afsnit MVA

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

			<b>Patientens samlede indtryk</b>
	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	
	4	Symptomerne, der var grundlag for indlæggelsen, gik over efter et par dage, og lægerne vidste ikke helt, hvad de egentlig skyldtes. Så jeg blev udskrevet med to mulige (relativt harmløse) diagnoser og oplysninger om, hvordan jeg de efterfølgende dage ville kunne vurdere, hvilken der var den rigtige... Bortset fra at der efterfølgende ikke har været entydige tegn.	Godt
	7	Jeg synes, der var styr på tingene.	Godt

**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 1	Det personale, der var på vagt ved indlæggelsen, var helt perfekt. Ved vagtskifte gik det galt med hjælp, som jeg har brug for efter skade.	Intet svar



## 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 udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.<sup>8</sup> Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

I den nationale rapportering sammenlignes de geografiske afdelingers resultater på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som de pågældende afdelinger tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kode på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

---

<sup>8</sup> For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.