

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Indlagte



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

**Medicinsk Afdeling (Herning/Ringkøbing)
Hospitalsenheden Vest**

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

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	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	102
	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.¹

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:	564
Besvarelser fra afdelingens patienter:	286
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.²

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.

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

² 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

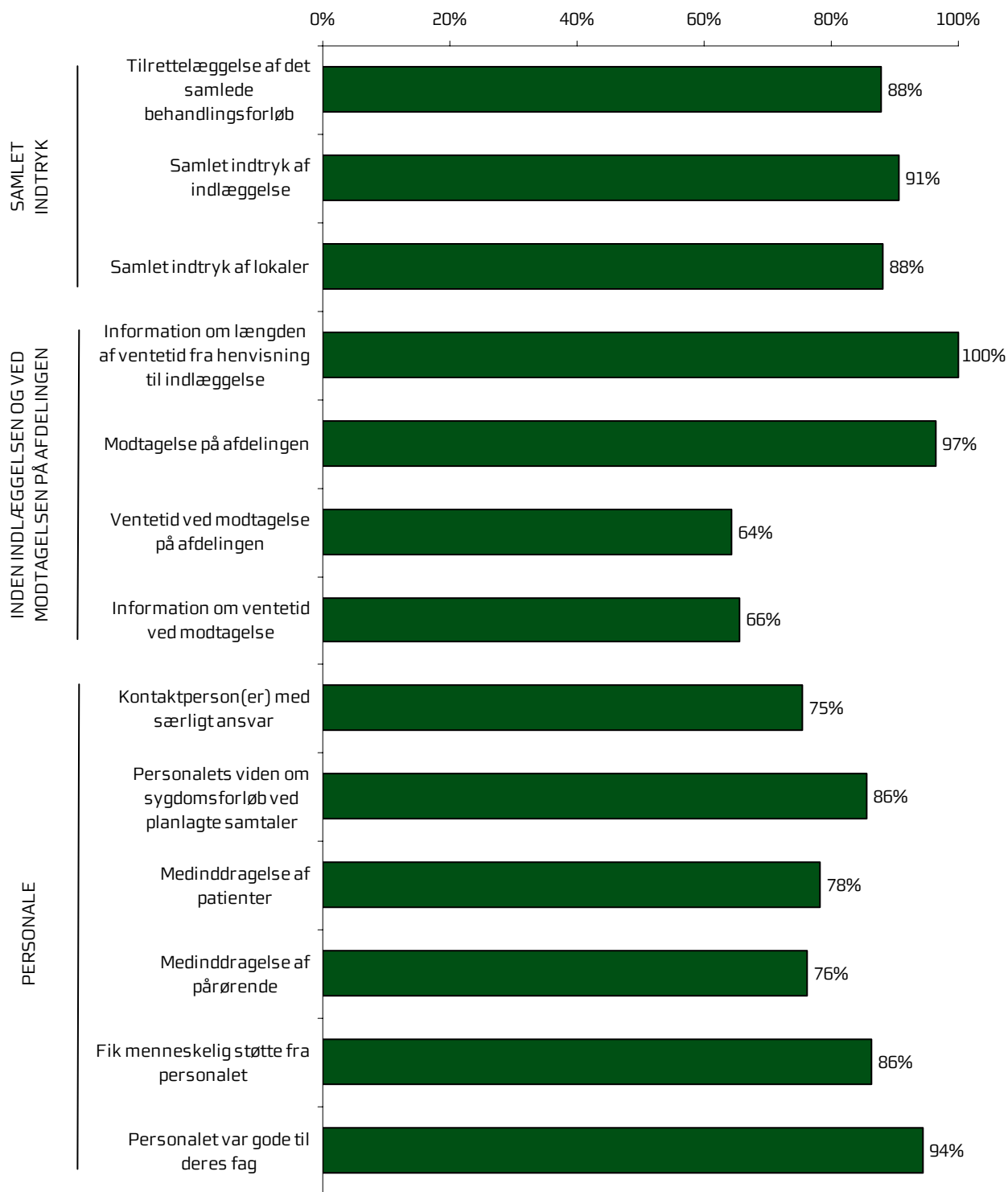
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

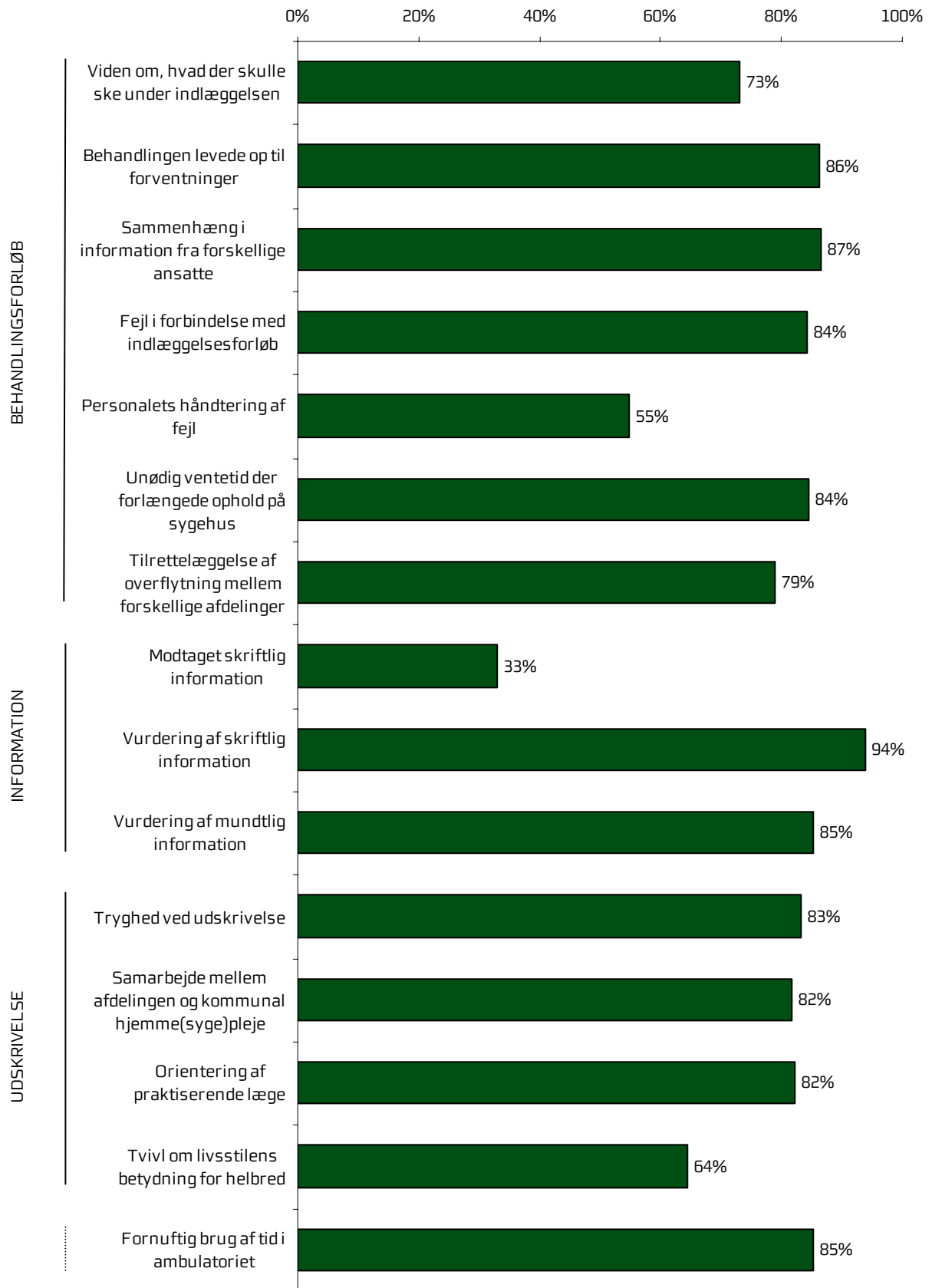
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder 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.³

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.

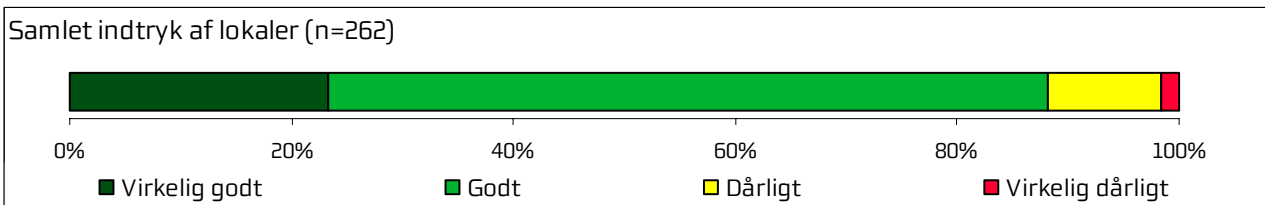
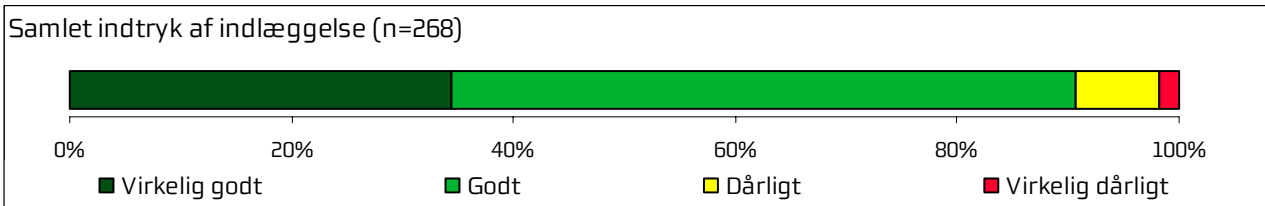
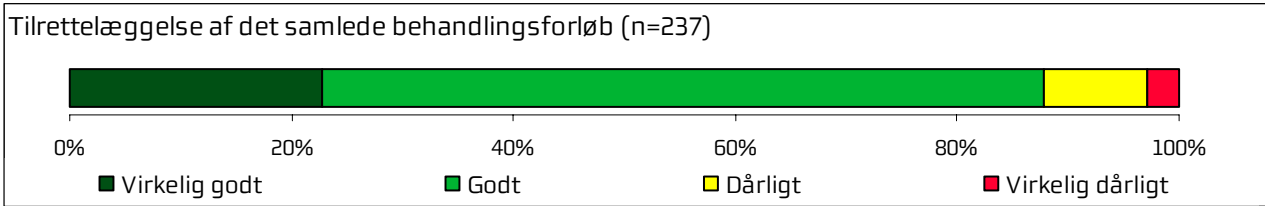
Tilfældige forskelle?

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.

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

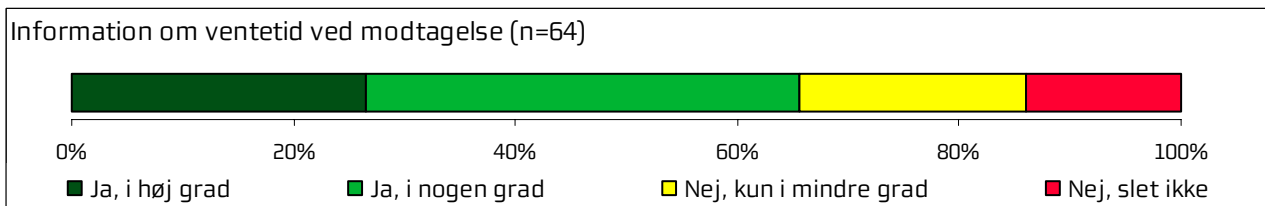
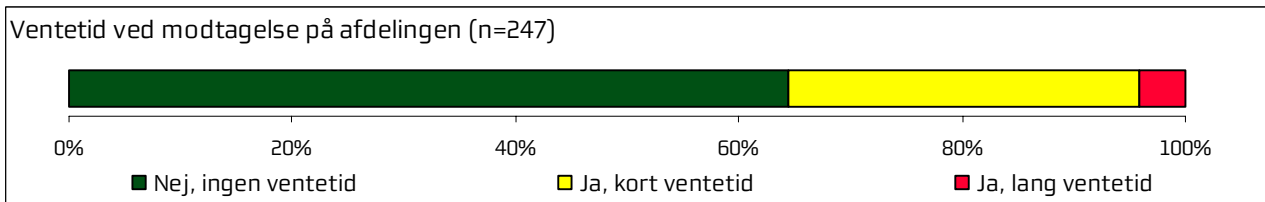
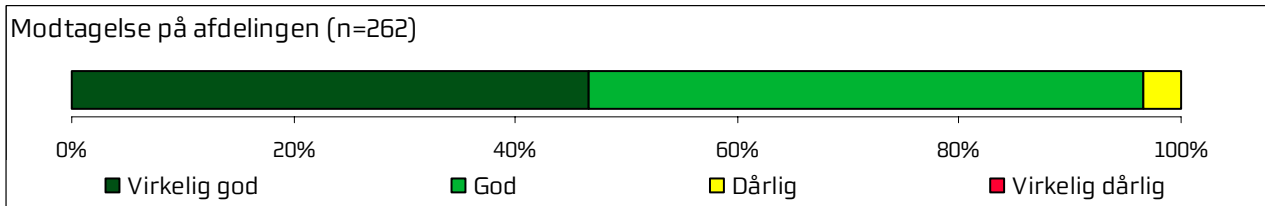
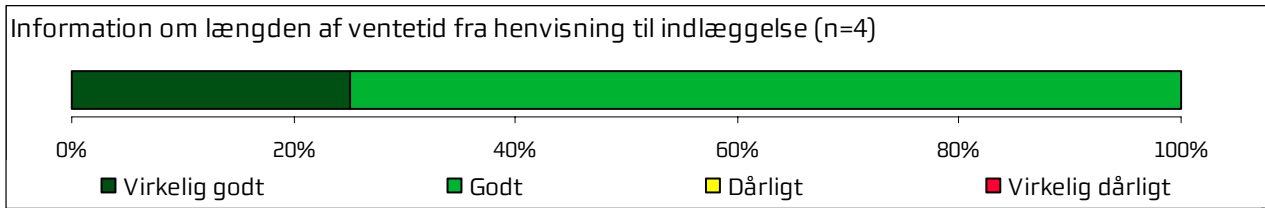
4.1 Samlet indtryk



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?	88%	-	-	98%*	85%	94%*
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	91%	-	-	98%*	86%	94%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	88%	-	-	97%*	80%*	91%

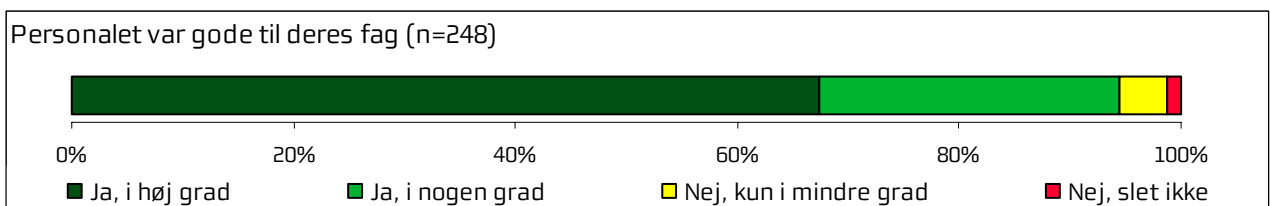
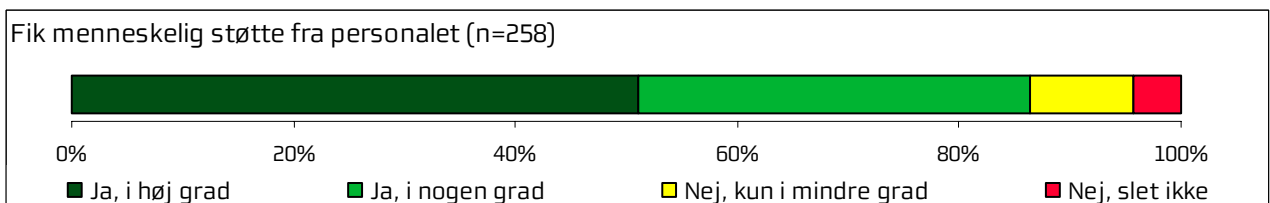
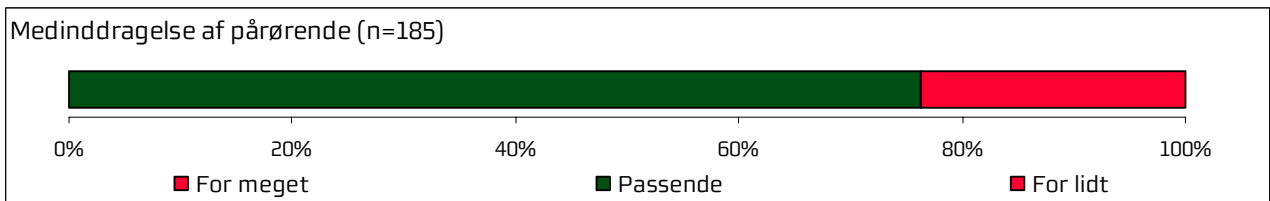
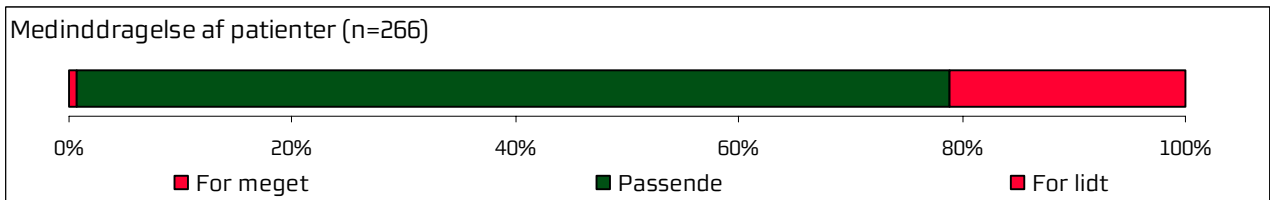
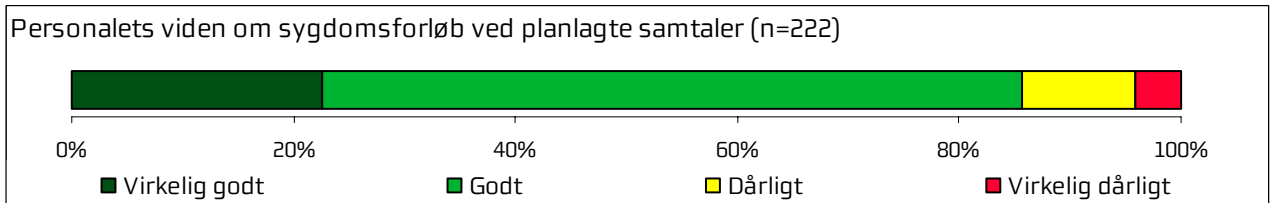
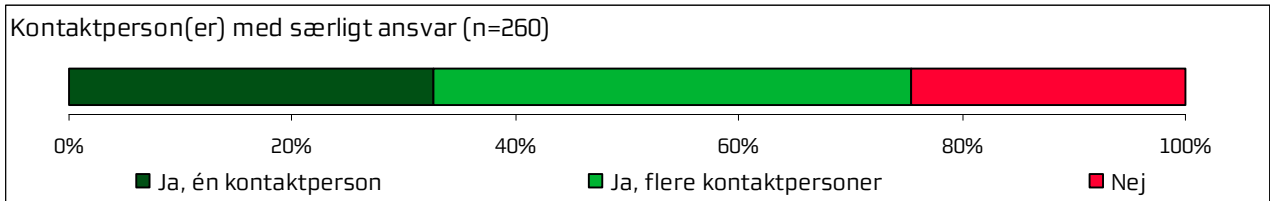
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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%	-	-	94%	64%	92%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97%	-	-	98%	90%*	96%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	64%	-	-	66%	37%*	55%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	66%	-	-	77%	61%	69%

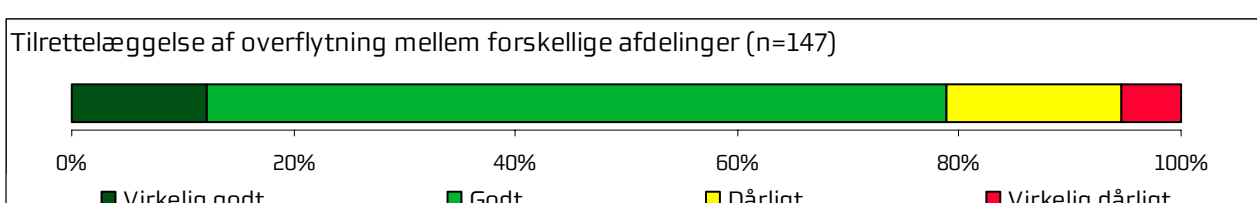
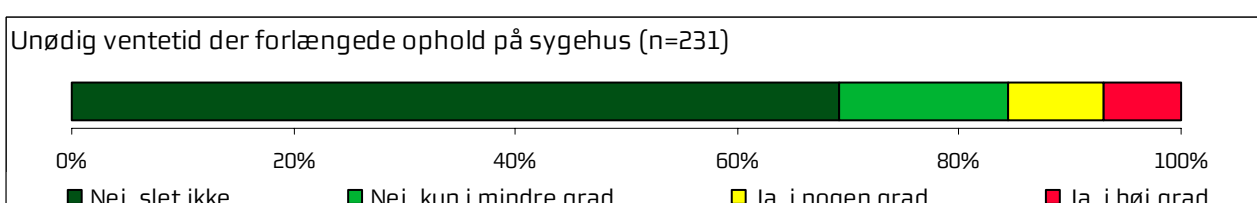
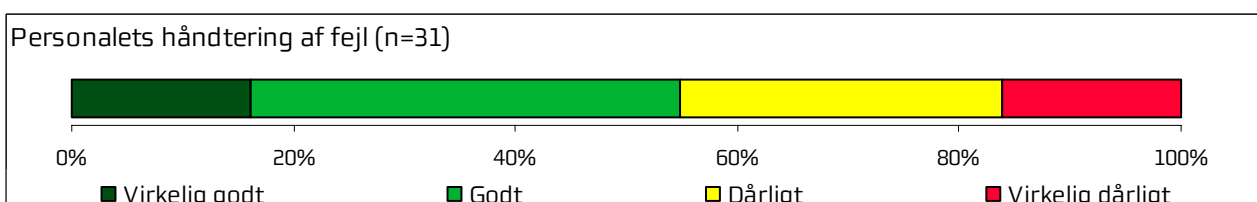
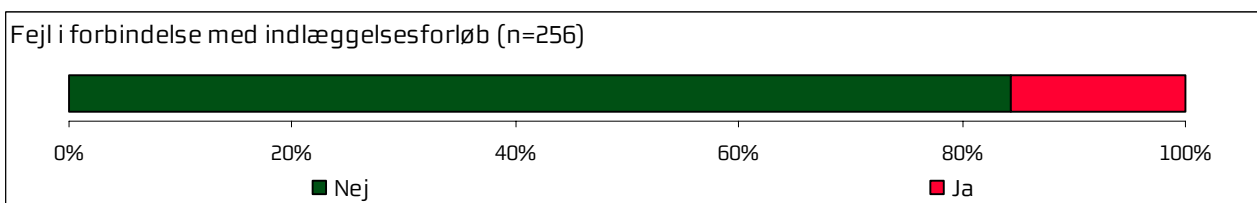
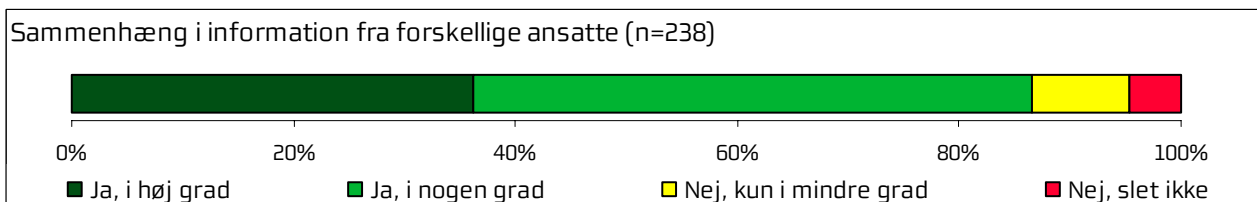
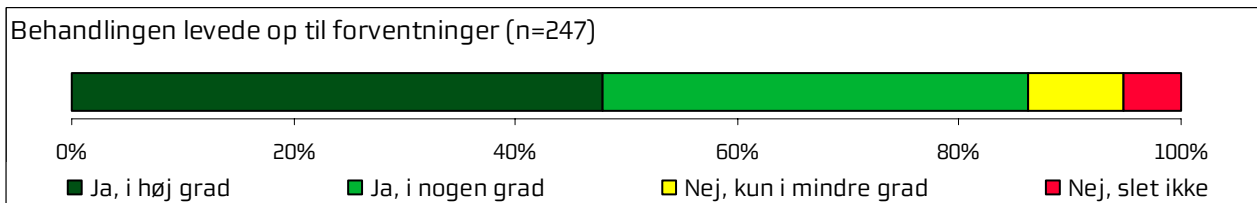
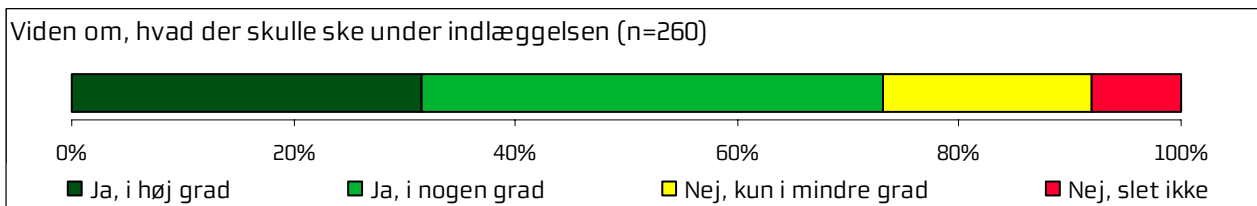
4.3 Personale



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?	75%	-	-	93%*	74%	81%*
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	86%	-	-	99%*	84%	92%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	78%	-	-	95%*	85%*	89%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	76%	-	-	91%*	78%	83%*
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	86%	-	-	97%*	88%	92%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94%	-	-	100%*	94%	97%

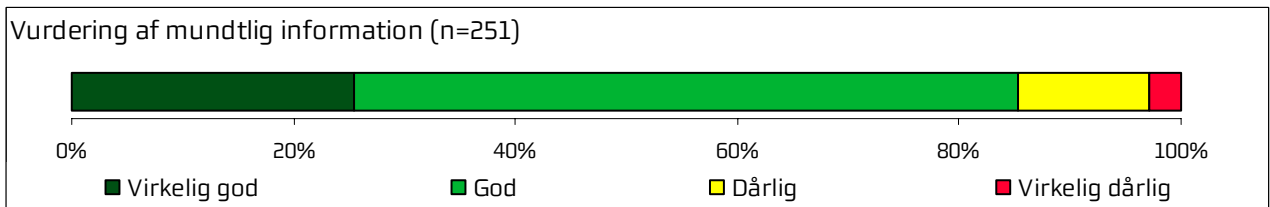
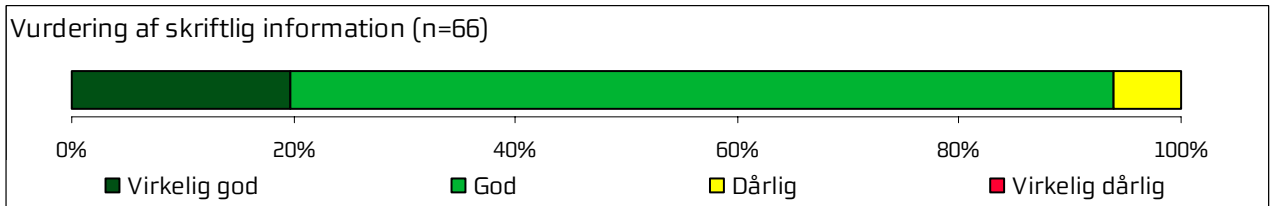
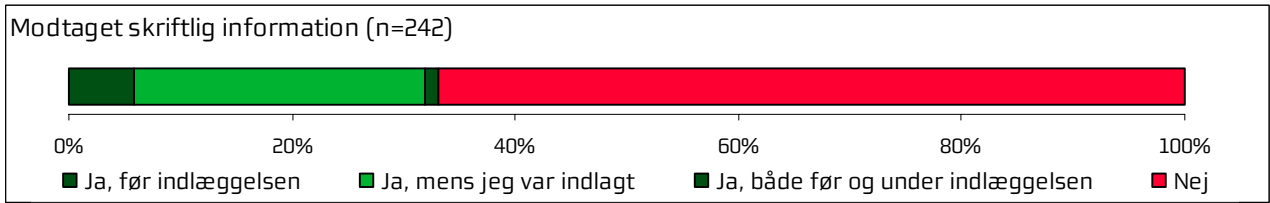
4.4 Behandlingsforløb



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?	73%	-	-	96%*	76%	87%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	86%	-	-	98%*	83%	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	87%	-	-	97%*	84%	90%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	84%	-	-	91%*	85%	88%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	55%	-	-	85%*	60%	72%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	84%	-	-	91%*	76%*	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	79%	-	-	96%*	88%*	92%*

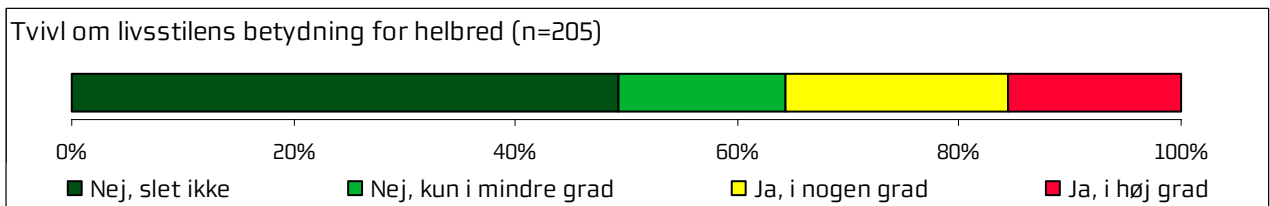
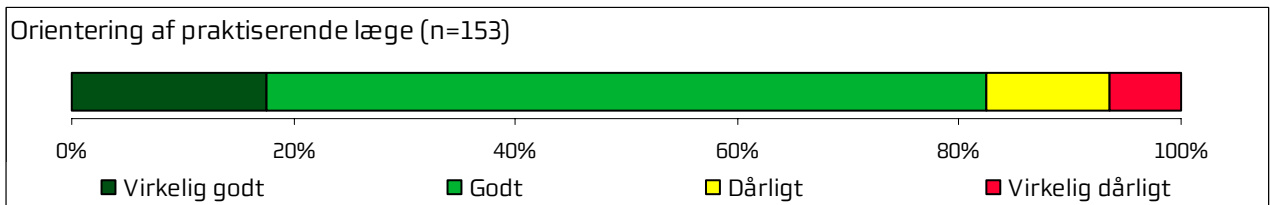
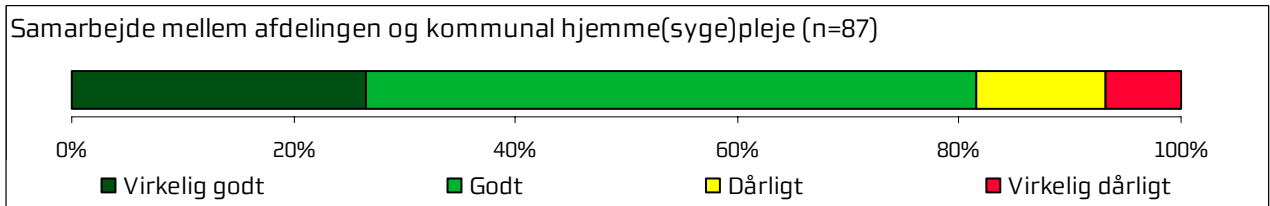
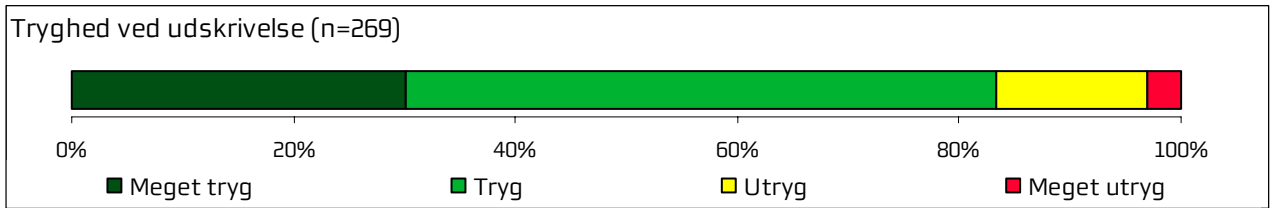
4.5 Information



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?	33%	-	-	72%*	32%	50%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	94%	-	-	100%*	97%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	85%	-	-	98%*	82%	92%*

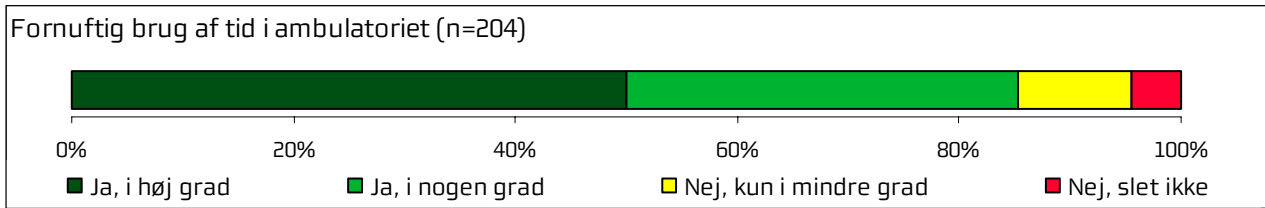
4.6 Udskrivelse



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?	83%	-	-	94%*	82%	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	82%	-	-	94%*	85%	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	82%	-	-	88%	72%*	81%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	64%	-	-	82%*	69%	73%*

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	85%	-	-	98%*	80%	91%*

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	Planlagt (indkaldt på forhånd)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gå til spørgsmål 3		

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

Besvar kun, hvis du blev planlagt indlagt	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
2. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 6	Gå til spørgsmål 6
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke
5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget	Passende	For lidt		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Løbenr.: >>løbnr<<

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. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

INFORMATION

22. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling? (Sæt eventuelt flere kryds)	Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 24	
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik? Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information:	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"/>
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

UDSKRIVELSE

25. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
26. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
27. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
28. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	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"/>	
29. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?						

SAMLET INDTRYK

30. 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"/>
31. 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"/>	
32. 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"/>	
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.⁴ 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

⁴ 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)		286	564
Køn	Mand	53%	53%
	Kvinde	47%	47%
Alder	0-19 år	1%	2%
	20-39 år	3%	5%
	40-59 år	18%	19%
	60-79 år	53%	45%
	80 år eller derover	24%	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

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

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 forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større jo færre patienter, der indgår i beregningerne.

I 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.

⁵ 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.

⁶ 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.⁷

⁷ 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

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		286	100
Alder	0-19	4	1%
	20-39	10	3%
	40-59	51	18%
	60-79	153	53%
	80-	68	24%
Køn	Mand	152	53%
	Kvinde	134	47%
Skema udfyldt af	Patienten	247	92%
	Pårørende	22	8%
Modersmål	Dansk	268	96%
	Ikke dansk	10	4%
Indlæggelses-type	Akut	231	88%
	Planlagt	32	12%
Afsnit	AMA	103	36%
	Medicinsk Afdeling, Herning	86	30%
	Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	64	22%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	12%

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		23	65	9	3	237	28	
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0	
	20-39	22	44	33	0	9	1	
	40-59	21	63	12	5	43	7	
	60-79	22	69	6	3	126	17	
	80-	27	64	7	2	55	3	
Køn	Mand	24	67	7	1	135	10	
	Kvinde	21	62	12	6	102	18	
Skema udfyldt af	Patienten	22	65	10	3	209	26	
	Pårørende	11	79	5	5	19	2	
Modersmål	Dansk	22	66	10	3	227	27	
	Ikke dansk	40	50	0	10	10	0	
Indlæggelses-type	Akut	20	66	10	4	198	23	
	Planlagt	30	67	4	0	27	4	
Afsnit	AMA	16	65	16	3	89	7	
	Medicinsk Afdeling, Herning	23	72	4	1	71	8	
	Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	26	64	8	2	50	10	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	48	4	7	27	3	

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		34	56	7	2	268
Alder	0-19	-	-	-	-	3
	20-39	30	50	20	0	10
	40-59	27	57	12	4	51
	60-79	35	58	6	1	144
	80-	40	57	3	0	60
Køn	Mand	40	55	5	1	143
	Kvinde	28	58	10	3	125
Skema udfyldt af	Patienten	35	55	8	2	240
	Pårørende	25	70	5	0	20
Modersmål	Dansk	34	57	8	2	258
	Ikke dansk	40	50	0	10	10
Indlæggelses-type	Akut	32	57	8	2	221
	Planlagt	42	55	3	0	31
Afsnit	AMA	24	61	10	4	96
	Medicinsk Afdeling, Herning	30	63	5	1	79
	Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	44	50	6	0	62
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	35	6	0	31

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		23	65	10	2	262
Alder	0-19	-	-	-	-	3
	20-39	30	70	0	0	10
	40-59	20	56	22	2	50
	60-79	21	67	10	2	141
	80-	29	67	3	0	58
Køn	Mand	26	63	12	0	139
	Kvinde	20	67	9	3	123
Skema udfyldt af	Patienten	23	64	11	2	231
	Pårørende	29	71	0	0	21
Modersmål	Dansk	23	65	10	2	252
	Ikke dansk	40	50	10	0	10
Indlæggelses-type	Akut	22	68	9	2	218
	Planlagt	31	48	21	0	29
Afsnit	AMA	12	71	13	3	98
	Medicinsk Afdeling, Herning	25	64	9	1	75
	Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	32	63	5	0	59
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	50	13	0	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		25	75	0	0	4	0	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	1	0	
	60-79	-	-	-	-	3	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	2	0	
	Kvinde	-	-	-	-	2	0	
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	4	0	
	Pårørende	-	-	-	-	0	0	
Modersmål	Dansk	-	-	-	-	4	0	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0	
	Planlagt	-	-	-	-	4	0	
Afsnit	AMA	-	-	-	-	0	0	
	Medicinsk Afdeling, Herning	-	-	-	-	1	0	
	Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	-	-	-	-	1	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0	

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		47	50	3	0	262	4
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0
	20-39	56	44	0	0	9	1
	40-59	30	66	4	0	50	0
	60-79	49	48	3	0	141	2
	80-	55	41	3	0	58	1
Køn	Mand	49	50	1	0	141	3
	Kvinde	44	50	6	0	121	1
Skema udfyldt af	Patienten	47	50	3	0	234	2
	Pårørende	40	55	5	0	20	1
Modersmål	Dansk	47	50	3	0	251	3
	Ikke dansk	40	50	10	0	10	0
Indlæggelses-type	Akut	47	49	4	0	218	4
	Planlagt	35	61	3	0	31	0
Afsnit	AMA	41	51	8	0	92	4
	Medicinsk Afdeling, Herning	47	51	1	0	78	0
	Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	53	45	2	0	62	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	53	0	0	30	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		64	32	4	247	14
Alder	0-19	-	-	-	3	1
	20-39	70	30	0	10	0
	40-59	55	41	4	49	1
	60-79	63	32	5	133	7
	80-	75	23	2	52	5
Køn	Mand	64	33	3	136	4
	Kvinde	65	30	5	111	10
Skema udfyldt af	Patienten	64	33	3	225	7
	Pårørende	64	21	14	14	6
Modersmål	Dansk	65	32	3	236	14
	Ikke dansk	50	30	20	10	0
Indlæggelses-type	Akut	68	28	4	205	11
	Planlagt	28	66	7	29	3
Afsnit	AMA	64	28	8	89	6
	Medicinsk Afdeling, Herning	64	34	3	74	3
	Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	61	37	2	57	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	74	26	0	27	1

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		27	39	20	14	64	6
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	-	-	-	-	3	0
	40-59	29	48	10	14	21	1
	60-79	26	35	23	16	31	3
	80-	25	25	38	13	8	2
Køn	Mand	31	43	11	14	35	6
	Kvinde	21	34	31	14	29	0
Skema udfyldt af	Patienten	26	38	21	15	61	6
	Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål	Dansk	24	41	22	14	59	6
	Ikke dansk	60	20	0	20	5	0
Indlæggelses-type	Akut	24	37	20	18	49	3
	Planlagt	33	47	20	0	15	3
Afsnit	AMA	27	35	19	19	26	2
	Medicinsk Afdeling, Herning	29	47	18	6	17	3
	Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	22	39	22	17	18	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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		33	43	25	260
Alder	0-19	-	-	-	4
	20-39	20	60	20	10
	40-59	27	49	24	51
	60-79	32	43	24	139
	80-	43	32	25	56
Køn	Mand	29	47	24	139
	Kvinde	36	38	26	121
Skema udfyldt af	Patienten	32	43	24	231
	Pårørende	45	35	20	20
Modersmål	Dansk	32	43	25	250
	Ikke dansk	50	30	20	10
Indlæggelses-type	Akut	31	43	25	217
	Planlagt	37	40	23	30
Afsnit	AMA	27	42	31	97
	Medicinsk Afdeling, Herning	41	40	19	73
	Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	31	45	24	62
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	46	18	28

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		23	63	10	4	222	46	
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0	
	20-39	20	60	10	10	10	0	
	40-59	18	57	18	7	44	6	
	60-79	21	68	8	3	119	22	
	80-	33	58	7	2	45	18	
Køn	Mand	21	67	11	1	123	22	
	Kvinde	24	58	10	8	99	24	
Skema udfyldt af	Patienten	24	62	10	4	199	38	
	Pårørende	13	73	7	7	15	7	
Modersmål	Dansk	22	63	10	4	214	44	
	Ikke dansk	25	63	13	0	8	1	
Indlæggelses-type	Akut	19	66	10	5	188	35	
	Planlagt	33	50	17	0	24	8	
Afsnit	AMA	20	61	11	8	87	13	
	Medicinsk Afdeling, Herning	16	74	8	2	61	15	
	Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	33	57	10	0	49	12	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	56	12	4	25	6	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		1	78	21	266
Alder	0-19	-	-	-	4
	20-39	0	70	30	10
	40-59	0	75	25	51
	60-79	1	79	19	140
	80-	0	84	16	61
Køn	Mand	1	79	19	144
	Kvinde	0	77	23	122
Skema udfyldt af	Patienten	0	79	21	235
	Pårørende	5	77	18	22
Modersmål	Dansk	1	78	21	255
	Ikke dansk	0	80	20	10
Indlæggelses-type	Akut	1	77	22	221
	Planlagt	0	87	13	31
Afsnit	AMA	1	70	29	99
	Medicinsk Afdeling, Herning	0	87	13	76
	Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	2	82	16	61
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	77	23	30

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		0	76	24	185	88
Alder	0-19	-	-	-	3	1
	20-39	0	75	25	8	2
	40-59	0	67	33	33	17
	60-79	0	76	24	99	47
	80-	0	86	14	42	21
Køn	Mand	0	76	24	104	42
	Kvinde	0	77	23	81	46
Skema udfyldt af	Patienten	0	76	24	160	83
	Pårørende	0	83	17	18	3
Modersmål	Dansk	0	76	24	177	86
	Ikke dansk	0	88	13	8	2
Indlæggelses-type	Akut	0	74	26	154	72
	Planlagt	0	85	15	20	11
Afsnit	AMA	0	74	26	70	29
	Medicinsk Afdeling, Herning	0	79	21	52	28
	Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	0	79	21	42	20
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	71	29	21	11

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?					
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		51	35	9	4	258	10
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0
	20-39	50	30	20	0	10	0
	40-59	38	42	10	10	48	2
	60-79	52	35	11	2	137	5
	80-	63	32	3	2	59	3
Køn	Mand	53	35	7	4	141	3
	Kvinde	49	35	12	4	117	7
Skema udfyldt af	Patienten	50	36	10	5	229	8
	Pårørende	60	35	5	0	20	2
Modersmål	Dansk	51	36	10	4	249	9
	Ikke dansk	56	22	0	22	9	0
Indlæggelses-type	Akut	47	38	10	5	213	8
	Planlagt	62	24	10	3	29	2
Afsnit	AMA	41	41	9	9	96	3
	Medicinsk Afdeling, Herning	51	34	12	3	74	3
	Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	68	25	7	0	57	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	42	6	0	31	1

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				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		67	27	4	1	248	20
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0
	20-39	60	30	10	0	10	0
	40-59	57	35	6	2	49	1
	60-79	70	26	3	2	129	13
	80-	75	21	4	0	56	6
Køn	Mand	74	23	3	0	135	10
	Kvinde	59	32	6	3	113	10
Skema udfyldt af	Patienten	68	27	4	1	220	17
	Pårørende	74	21	5	0	19	3
Modersmål	Dansk	67	28	4	1	239	19
	Ikke dansk	78	11	11	0	9	0
Indlæggelses-type	Akut	65	28	5	1	204	18
	Planlagt	76	21	3	0	29	2
Afsnit	AMA	53	35	10	2	93	6
	Medicinsk Afdeling, Herning	69	29	1	1	70	6
	Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	86	14	0	0	56	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	76	21	3	0	29	3

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		32	42	19	8	260	12
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0
	20-39	30	30	30	10	10	0
	40-59	24	46	20	10	50	1
	60-79	34	43	18	6	140	5
	80-	34	36	18	13	56	6
Køn	Mand	31	42	18	9	140	4
	Kvinde	32	41	20	8	120	8
Skema udfyldt af	Patienten	32	41	19	8	234	6
	Pårørende	22	56	11	11	18	4
Modersmål	Dansk	32	41	19	7	249	12
	Ikke dansk	20	50	10	20	10	0
Indlæggelses-type	Akut	30	39	22	9	212	12
	Planlagt	38	56	6	0	32	0
Afsnit	AMA	15	46	26	12	91	6
	Medicinsk Afdeling, Herning	39	41	15	5	79	1
	Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	38	38	18	5	60	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	37	7	10	30	2

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Levede behandlingen op til dine forventninger?				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		48	38	9	5	247	25
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0
	20-39	40	50	0	10	10	0
	40-59	31	50	15	4	48	2
	60-79	51	36	9	5	128	17
	80-	56	33	5	5	57	6
Køn	Mand	47	40	8	5	133	13
	Kvinde	48	37	9	6	114	12
Skema udfyldt af	Patienten	48	39	8	5	222	19
	Pårørende	44	44	6	6	18	4
Modersmål	Dansk	48	38	9	5	237	24
	Ikke dansk	40	50	0	10	10	0
Indlæggelses-type	Akut	46	39	8	6	203	21
	Planlagt	48	41	7	3	29	3
Afsnit	AMA	35	48	9	8	93	6
	Medicinsk Afdeling, Herning	51	39	8	1	71	8
	Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	61	26	7	6	54	8
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	28	10	7	29	3

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		36	50	9	5	238	29	
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0	
	20-39	50	30	20	0	10	0	
	40-59	29	53	14	4	51	0	
	60-79	35	53	6	6	127	15	
	80-	46	46	4	4	46	14	
Køn	Mand	38	51	8	3	132	12	
	Kvinde	34	50	9	7	106	17	
Skema udfyldt af	Patienten	35	51	9	5	217	20	
	Pårørende	57	43	0	0	14	7	
Modersmål	Dansk	35	51	9	4	228	29	
	Ikke dansk	60	30	0	10	10	0	
Indlæggelses-type	Akut	35	50	11	5	197	25	
	Planlagt	41	56	0	4	27	4	
Afsnit	AMA	23	57	14	5	91	7	
	Medicinsk Afdeling, Herning	34	56	6	3	64	10	
	Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	50	43	5	2	58	5	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	28	4	12	25	7	

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	238	19
Alder	0-19	-	-	4	0
	20-39	89	11	9	1
	40-59	94	6	48	2
	60-79	95	5	126	10
	80-	90	10	51	6
Køn	Mand	97	3	127	10
	Kvinde	89	11	111	9
Skema udfyldt af	Patienten	93	7	209	19
	Pårørende	89	11	19	0
Modersmål	Dansk	93	7	228	19
	Ikke dansk	90	10	10	0
Indlæggelses-type	Akut	93	7	199	14
	Planlagt	92	8	26	3
Afsnit	AMA	93	7	87	6
	Medicinsk Afdeling, Herning	94	6	62	12
	Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	93	7	60	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	93	7	29	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? b) Skade opstået underundersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		98	2	235
Alder	0-19	-	-	4
	20-39	100	0	10
	40-59	98	2	47
	60-79	98	2	125
	80-	96	4	49
Køn	Mand	98	2	126
	Kvinde	98	2	109
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	209
	Pårørende	100	0	18
Modersmål	Dansk	98	2	226
	Ikke dansk	100	0	9
Indlæggelses-type	Akut	98	2	193
	Planlagt	96	4	28
Afsnit	AMA	99	1	86
	Medicinsk Afdeling, Herning	94	6	66
	Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	100	0	55
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	28

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		94	6	236
Alder	0-19	-	-	4
	20-39	100	0	10
	40-59	94	6	48
	60-79	94	6	125
	80-	98	2	49
Køn	Mand	97	3	127
	Kvinde	92	8	109
Skema udfyldt af	Patienten	95	5	209
	Pårørende	90	10	20
Modersmål	Dansk	94	6	227
	Ikke dansk	100	0	9
Indlæggelses-type	Akut	93	7	195
	Planlagt	100	0	28
Afsnit	AMA	94	6	86
	Medicinsk Afdeling, Herning	92	8	65
	Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	98	2	56
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	93	7	29

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? d) Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		89	11	116
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	67	33	6
	40-59	85	15	26
	60-79	92	8	64
	80-	89	11	19
Køn	Mand	85	15	60
	Kvinde	93	7	56
Skema udfyldt af	Patienten	89	11	105
	Pårørende	86	14	7
Modersmål	Dansk	89	11	109
	Ikke dansk	86	14	7
Indlæggelses-type	Akut	91	9	100
	Planlagt	73	27	15
Afsnit	AMA	87	13	38
	Medicinsk Afdeling, Herning	87	13	38
	Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	94	6	31
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	89	11	9

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	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
		%	%	%	%	n	n
Alle		16	39	29	16	31	3
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	-	-	-	-	2	0
	40-59	14	43	14	29	7	1
	60-79	14	36	36	14	14	1
	80-	33	33	33	0	6	1
Køn	Mand	21	36	36	7	14	1
	Kvinde	12	41	24	24	17	2
Skema udfyldt af	Patienten	14	41	28	17	29	3
	Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål	Dansk	17	40	27	17	30	3
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	18	36	32	14	28	3
	Planlagt	-	-	-	-	3	0
Afsnit	AMA	8	25	50	17	12	2
	Medicinsk Afdeling, Herning	23	38	23	15	13	0
	Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	-	-	-	-	3	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?				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		69	15	9	7	231	19
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	33	11	33	22	9	0
	40-59	60	15	15	11	47	0
	60-79	71	19	5	5	121	11
	80-	82	8	6	4	51	8
Køn	Mand	65	17	11	6	124	11
	Kvinde	74	13	6	7	107	8
Skema udfyldt af	Patienten	68	16	9	7	206	15
	Pårørende	72	17	6	6	18	3
Modersmål	Dansk	71	15	7	7	221	18
	Ikke dansk	40	10	40	10	10	0
Indlæggelses-type	Akut	69	16	8	7	191	16
	Planlagt	60	12	16	12	25	2
Afsnit	AMA	57	19	14	10	86	6
	Medicinsk Afdeling, Herning	73	18	6	3	67	8
	Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	87	6	4	4	53	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	16	8	12	25	3

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		12	67	16	5	147	101
Alder	0-19	-	-	-	-	3	1
	20-39	22	44	22	11	9	1
	40-59	12	76	12	0	25	23
	60-79	11	67	18	4	73	55
	80-	14	68	8	11	37	21
Køn	Mand	17	66	12	5	86	47
	Kvinde	5	67	21	7	61	54
Skema udfyldt af	Patienten	14	66	16	5	125	95
	Pårørende	6	69	13	13	16	4
Modersmål	Dansk	12	66	17	5	138	100
	Ikke dansk	11	78	0	11	9	1
Indlæggelsestype	Akut	12	66	18	5	125	82
	Planlagt	15	77	0	8	13	13
Afsnit	AMA	11	66	15	7	71	19
	Medicinsk Afdeling, Herning	9	69	20	3	35	39
	Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	19	62	10	10	21	34
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	70	15	0	20	9

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?						
		Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja, både før og under indlæggelsen	Nej	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		6	26	1	67	242
Alder	0-19	-	-	-	-	4
	20-39	0	20	0	80	10
	40-59	4	30	2	64	50
	60-79	8	28	1	63	126
	80-	4	19	2	75	52
Køn	Mand	8	30	1	61	130
	Kvinde	3	21	2	74	112
Skema udfyldt af	Patienten	6	26	0	68	214
	Pårørende	10	25	10	55	20
Modersmål	Dansk	6	25	1	68	232
	Ikke dansk	10	40	10	40	10
Indlæggelses-type	Akut	2	26	1	71	202
	Planlagt	29	25	4	43	28
Afsnit	AMA	1	24	0	74	90
	Medicinsk Afdeling, Herning	10	34	3	53	73
	Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	6	21	0	74	53
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	12	19	4	65	26

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		20	74	6	0	66	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	-	-	-	-	2	0	
	40-59	20	73	7	0	15	1	
	60-79	15	79	5	0	39	1	
	80-	44	44	11	0	9	0	
Køn	Mand	14	81	5	0	42	1	
	Kvinde	29	63	8	0	24	1	
Skema udfyldt af	Patienten	18	75	7	0	57	1	
	Pårørende	43	57	0	0	7	1	
Modersmål	Dansk	18	75	7	0	61	2	
	Ikke dansk	40	60	0	0	5	0	
Indlæggelses-type	Akut	17	77	6	0	52	1	
	Planlagt	31	62	8	0	13	1	
Afsnit	AMA	13	73	13	0	15	1	
	Medicinsk Afdeling, Herning	18	75	7	0	28	1	
	Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	21	79	0	0	14	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	9	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		25	60	12	3	251
Alder	0-19	-	-	-	-	4
	20-39	30	50	20	0	10
	40-59	20	63	15	2	46
	60-79	26	62	9	3	135
	80-	29	57	13	2	56
Køn	Mand	25	62	11	1	135
	Kvinde	26	57	13	4	116
Skema udfyldt af	Patienten	26	60	11	3	223
	Pårørende	20	65	15	0	20
Modersmål	Dansk	25	60	12	2	241
	Ikke dansk	33	56	0	11	9
Indlæggelses-type	Akut	24	60	13	3	212
	Planlagt	31	62	8	0	26
Afsnit	AMA	24	55	16	5	93
	Medicinsk Afdeling, Herning	21	66	11	1	70
	Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	33	60	7	0	58
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	60	10	3	30

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		30	53	14	3	269
Alder	0-19	-	-	-	-	4
	20-39	30	40	30	0	10
	40-59	36	44	14	6	50
	60-79	32	53	14	1	144
	80-	23	62	10	5	61
Køn	Mand	36	52	10	2	144
	Kvinde	23	54	18	4	125
Skema udfyldt af	Patienten	32	52	13	3	239
	Pårørende	10	57	29	5	21
Modersmål	Dansk	30	54	13	2	260
	Ikke dansk	22	33	22	22	9
Indlæggelses-type	Akut	29	53	14	3	222
	Planlagt	38	53	9	0	32
Afsnit	AMA	27	56	13	4	97
	Medicinsk Afdeling, Herning	38	48	14	1	80
	Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	28	59	10	3	61
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	48	23	3	31

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?								
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		26	55	11	7	87	13	157
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	3
	20-39	0	80	0	20	5	0	5
	40-59	10	60	30	0	10	1	34
	60-79	32	58	8	3	38	5	92
	80-	30	45	12	12	33	7	23
Køn	Mand	26	51	17	6	47	7	85
	Kvinde	28	60	5	8	40	6	72
Skema udfyldt af	Patienten	26	54	12	7	68	10	147
	Pårørende	20	67	7	7	15	2	5
Modersmål	Dansk	27	55	11	7	82	12	154
	Ikke dansk	20	60	20	0	5	0	3
Indlæggelses-type	Akut	24	57	13	7	72	12	129
	Planlagt	50	38	13	0	8	1	21
Afsnit	AMA	34	43	20	3	35	8	49
	Medicinsk Afdeling, Herning	11	79	5	5	19	2	54
	Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	25	60	0	15	20	1	39
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	46	15	8	13	2	15

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		18	65	11	7	153	113	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	2	
	20-39	40	40	0	20	5	5	
	40-59	14	57	19	10	21	27	
	60-79	17	70	9	3	86	56	
	80-	18	62	13	8	39	23	
Køn	Mand	20	62	11	7	82	60	
	Kvinde	15	68	11	6	71	53	
Skema udfyldt af	Patienten	17	65	11	6	132	104	
	Pårørende	20	53	13	13	15	7	
Modersmål	Dansk	17	65	11	7	145	110	
	Ikke dansk	25	63	13	0	8	2	
Indlæggelses-type	Akut	16	65	12	6	124	97	
	Planlagt	35	47	12	6	17	14	
Afsnit	AMA	16	58	18	9	57	39	
	Medicinsk Afdeling, Herning	12	74	7	7	43	37	
	Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	24	65	12	0	34	25	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	63	0	11	19	12	

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		49	15	20	16	205	58	
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0	
	20-39	33	33	11	22	9	1	
	40-59	49	15	23	13	39	10	
	60-79	53	16	16	14	111	29	
	80-	43	7	29	21	42	18	
Køn	Mand	45	18	19	18	120	22	
	Kvinde	55	11	21	13	85	36	
Skema udfyldt af	Patienten	50	15	20	15	185	50	
	Pårørende	38	8	23	31	13	7	
Modersmål	Dansk	50	15	19	15	196	57	
	Ikke dansk	33	11	33	22	9	1	
Indlæggelses-type	Akut	50	17	19	14	173	47	
	Planlagt	62	0	19	19	21	10	
Afsnit	AMA	41	18	25	16	73	23	
	Medicinsk Afdeling, Herning	56	17	17	11	66	12	
	Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	52	7	20	20	44	14	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	18	14	18	22	9	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		50	35	10	4	204	51	
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0	
	20-39	40	20	40	0	10	0	
	40-59	34	46	17	2	41	7	
	60-79	52	37	8	4	104	30	
	80-	67	27	2	4	45	14	
Køn	Mand	47	40	9	4	112	25	
	Kvinde	53	29	12	5	92	26	
Skema udfyldt af	Patienten	49	36	10	5	182	45	
	Pårørende	63	31	6	0	16	4	
Modersmål	Dansk	50	35	11	4	195	49	
	Ikke dansk	44	44	0	11	9	1	
Indlæggelses-type	Akut	46	37	12	5	173	40	
	Planlagt	72	28	0	0	18	9	
Afsnit	AMA	32	43	20	5	79	16	
	Medicinsk Afdeling, Herning	53	40	4	4	55	20	
	Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	72	24	2	2	46	11	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	21	8	8	24	4	

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.



















AMA

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	Maden meget god. Alt for overbelagt. Intet privatliv.	Godt
2	Ingen søvn i et par døgn på grund af hostende medpatienter. Sendt fra Herning til Holstebro til undersøgelse. Afleverede papirerne og ventede i 1½ time. Spurgte hvornår de havde tid til mig og ventede igen ½ time blot for at få at vide, at de ikke havde tid til mig den dag. Måtte returnere til Herning med uforrettet sag.	Godt
3	Et forfærdeligt indeklima. Jeg blev flyttet fra IT til B3 og blev placeret et sted, hvor kaldeanlægget ikke virkede - et personale, der var meget frustrerede og fortravlede. Jeg mistede min badekåbe - ingen havde ressourcer til at opspore den.	Intet svar
5	Akutstuen jeg var indlagt på var møgbeskidt, forhæng imellem sengene var plettet af snavs. Gulvet bag hovedgærdet var plettet af drop og nullerstøv.	Godt
6	Kunne ikke høre radio, selvom der var nyt udstyr på stuen. Intet tv på stuen (men der var tv-stik).	Virkelig godt
7	Første ankomst om morgenen, undersøgt af læge og blodprøve. Læge siger, at cirka en til to timer, så vil jeg få den pencilen, som jeg skal have. Otte timer får jeg den første pencilen. Stuen var en svinesti, ventilationskanalen var tilstoppet af støv og nullermænd.	Dårligt
8	Har, som det fremgår, INGEN klager - har svært ved at vurdere, hvad der kunne gøres bedre. Synes, personalets optræden, hensynsfuldhed og omsorg var meget flot - på trods af overbelægning og voldsom travlhed.	Virkelig godt
9	Venlig atmosfære af læge og sygepersonale, men rengøring mangler MEGET. Bl.a. er skab og sengebord ikke altid gjort rent efter forrige patient, og bl.a. kan man opleve, at en rygers tøj har været forrige patients og lugter KRAFTIGT.	Virkelig godt
10	Dem, der arbejdede der, var ligeglade med os og det var hårdt uden internet.	Virkelig dårligt
11	Der kunne godt være mere rent (meget overfladisk rengøring).	Virkelig godt
12	Da jeg var på akut medicinsk afdeling, var jeg super tilfreds. På B3 synes jeg dog godt, personalet kunne være mere opmærksomme og bedre til at informere, da man skulle sørge for at få alt information selv.	Godt
13	Tror man kunne for flere patienter igennem, hvis planlægningen var lidt bedre mellem de forskellige afdelinger.	Godt
14	Der var for mange patienter i forhold til personale. Det var MEGET svært for pårørende at få informationer, og tonen blandt sygeplejerske/indlagte/pårørende var på grænsen til de ubehøvede. Det	Virkelig dårligt

Bilag 5

virkede som om, afdelingen var udbrændt, og at der ikke var meget overskud til mere end den absolutte plejen.

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
|  | 15 | Jeg var på en ny stue hver dag. | Virkelig godt |
|  | 16 | Tale med og informere patienter bedre. Sende patienten videre til en mere relevant afdeling frem for at fejlbehandle. Oplevede STOR forskel på de forskellige ansatte og måden, der blev kommunikeret på. Mere værdighed, respekt og interesse ville være godt! ... også over for de øvrige patienter. | Dårligt |
|  | 17 | Indlagt uden at være egentlig sengeliggende, observation. Men indlagt på en firemandsstue med meget syge medpatienter, så jeg opholdt mig på gangene. | Godt |
|  | 21 | Personalet samt lægerne gør et professionelt stykke arbejde! Tak for fin behandling! | Godt |
|  | 22 | Personalet indblandet i en indlæggelse burde kommunikere bedre internt. Hvis ikke giver det lange, unødvendige ventetider. | Dårligt |
|  | 23 | Det havde været rart, om én person havde fulgt mig i hele perioden. | Virkelig godt |
|  | 24 | Akut afdeling: Godt. B2: Virkelig dårligt. Da jeg lå på gangen, så var det virkelig dårligt. Jeg havde intet fast toilet, intet TV eller nogen at snakke med. Intet privatliv. | Intet svar |
|  | 25 | Jeg blev reddet med en blodprop i hjertet. Ambulancen kom efter fem min. | Godt |
|  | 30 | Afdelingen gjorde noget godt. Positiv kontakt til patienterne, god omsorg og pleje. | Virkelig godt |
|  | 31 | Alle læger, som kommer på banen, spørger ind til det samme. Hvorfor? (Journal-læsning). Det oplevede jeg problematisk i forhold til et par ældre, som var lettere konfuse pga. fald/ ildebefindende. At lægen sikrer pårørendes tilstedeværelse ved første samtale. Dermed kan sikres et bedre overblik og mere præcis behandlingsvurdeirng og spare tid. | Godt |
|  | 33 | Lægernes information er o.k. Sygeplejerskerne, stor forskel på god og dårlig. | Dårligt |
|  | 35 | Jeg skriver dårlige lokaler, fordi vi var fire på stuen og det var meget svært at falde i søvn. | Godt |
|  | 36 | Meget uro på stuen om aftenen og natten. Jeg skulle hjem i ambulance, men måtte blive da chaufføren havde drukket sig fuld. | Intet svar |
|  | 40 | Jeg ønsker ikke at blive indlagt på Herning Sygehus igen. | Virkelig dårligt |
|  | 41 | Jeg er meget handicappet af muskelsvind og på grund af det, var det meget svært at finde den rette seng, men man gjorde et kæmpe arbejde. Jeg fik en meget god behandling. | Virkelig godt |
|  | 42 | De kunne ikke gøre det meget dårligere. Så det kan kun gå fremad. VIRKELIG en dårlig afdeling. | Virkelig dårligt |
|  | 43 | Som sagt var det en rigtig dejlig afdeling, jeg var indlagt på, og personalet fortjener STOR ros for at gøre min lange indlæggelse (et par uger) til en rigtig positiv oplevelse. | Virkelig godt |
|  | 44 | Som i kan se var jeg rigtig utilfreds med min indlæggelse. Jeg følte mig uretfærdigt behandlet af | Dårligt |

personalet. Efter min mening skulle personalet lytte noget mere til deres patienter. En lille ting som at få et håndklæde, så man kan tage et bad efter flere dages indlæggelse var en kamp. Efter at have spurgt flere gange om et, måtte jeg til sidst få en af mine besøgende til at tage et med. Det kan ikke være rigtigt. Jeg er ellers normalt glad for at komme på sygehuset til undersøgelser og lignende, men denne indlæggelse var et helvede. Personalet havde ikke sat sig ind i, hvorfor jeg var indlagt, og jeg fik intet at vide om, hvad jeg fejlede. Jeg måtte selv bede om en kopi af min journal, så jeg kunne læse mig frem til, hvad jeg var blevet behandlet for.

-  45 Skriv DIREKTE til patienterne, ikke kun til lægen om undersøgelsesresultatet! Selvfølgelig sprogligt let forståeligt! (Her modtog patienten IKKE direkte besked). Godt

AMA

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







ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Jeg blev overflyttet fra andet sygehus.	Dårligt
8	Oplevede ekstrem travlhed overalt.	Virkelig godt
9	Tryk og kompetent modtagelse.	Virkelig godt
10	Modtagelsen var meget dårlig, pga. jeg ingenting fik at vide, og de få ting, jeg fik at vide, ændrede sig afhængigt af hvem, jeg spurgte.	Virkelig dårligt
11	Stor tilfredshed.	Virkelig godt
13	Var indlagt tre gange, sidste gang var lægen meget overlegen og efterlod mig på en seng over en halv time med "fedt" fra scanning på overkroppen uden at tilbyde mig noget at tørre det af med. Lægen talte i øvrigt dårligt og delvist uforståeligt dansk.	Godt
14	Kaotisk og manglende information. Rimeligt utrygt da jeg var meget bange ved indlæggelsen.	Virkelig dårligt
20	Kan ikke huske ret meget, men mener jeg blev godt behandlet.	Intet svar
21	Dygtige og venlige! Fagligt kompetente!	Godt
23	Det var ubehageligt at blive flyttet så meget rundt, tre forskellige stuer - især den sidste - i løbet af få dage. Det var forskelligt personale hele tiden.	Virkelig godt
27	Jeg fik en virkelig god behandling på afdelingen, og personalet var venlige og professionelle. Virkelig god mad.	Godt
30	Det var forståeligt med den korte ventetid, da sundhedspersonalet skulle finde en stue og en seng - ellers fik jeg en god modtagelse.	Virkelig godt
32	Ved modtagelsen vidste alle, hvad der skulle ske og det blev det, på en venlig, bestemt og professionel måde - IMPONERENDE.	Virkelig godt
34	Blev modtaget af sygeplejerske og fik ilt og væske i drop. Ventede dog fra om eftermiddagen til om natten på en læge, der kunne ordinere røntgen af lunger og penicillin i.v.	Godt
37	Jeg udfylder dette for min mor, som blev indlagt dybt psykotisk på en stue sammen med en anden. Vi sad som pårørende meget overladt til os selv sammen med hende. Hun ville tvinge mig til at tage hende med hjem, jeg fik ingen hjælp til at håndtere dette og måtte gå fra hende, hvor jeg kunne høre hende råbe i baggrunden. Alt dette blev overværet af medpatienten, som lå på samme stue. Vi fik at vide, at hun efterfølgende ville blive flyttet til en afdeling, hvor de kunne håndtere hendes	Dårligt

situation. Her var hun i flere dage uden, at der var nogle, der fandt ud af at hjælpe hende - blev så blot kørt tilbage til aflastning på et plejehjem i lige så dårlig tilstand, som da hun blev indlagt. Jeg glemmer det aldrig.

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
| ✎ | 39 | Mit sygehusbekendtskab havde været af meget ringe kvalitet, inden jeg blev indlagt på afdelingen, men det blev efterfølgende til en god oplevelse og afslutning på mit sygeforløb. | Godt |
| ✎ | 40 | Jeg fik et chok over modtagelsen - der var meget dårlig kommunikation. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 42 | Meget forvirrende. De sagde forskellige ting. Jeg fik at vide, at der ville gå en time inden svar på blodprøve. Et svar jeg aldrig fik. En sagde, at prøven ikke blev sendt til Skejby, en anden sagde, den gjorde. Et resultat der aldrig kom. Den dag jeg skulle hjem, ventede jeg næsten hele dagen på røntgen. Bad om en henvisning til røntgen i Holstebro, det kunne jeg ikke få. Tog hjem uden røntgen. Ja, jeg tog hjem uden noget resultat. De troede ikke, jeg havde sygdommen. Utilfredsstillende, hele vejen. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 43 | Jeg følte mig virkelig godt modtaget både på AMA og B2, hvor jeg senere blev overflyttet til. | Virkelig godt |

AMA

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






		Patientens samlede indtryk
	ID 3 Kommentar Jeg havde "intensiv delir", blev tolket som konfus.	Intet svar
	6 Røntgen glemt første dag.	Virkelig godt
	13 Skulle sommetider ringe på klokken for at få planlagt medicin ved vagtskifte.	Godt
	19 Fik ikke medicin til tiden.	Godt
	40 Total forvirring.	Virkelig dårligt
	44 De lyttede ikke til, hvad jeg sagde og aflyste nogle undersøgelser, som jeg egentlig skulle have haft.	Dårligt

AMA

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

















ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	De sidste dage, hvor jeg bare var indlagt fordi jeg skulle have intravenøs behandling, var lange. Overbelægning og travlhed. Burde decentraliseres så man fik ambulante behandling.	Godt
3	Dårlig information om mit behandlingsforløb fra den ene afdeling til den anden. Måtte bede om en kopi af min journal, som jeg har fået hjælp til at oversætte.	Intet svar
4	Jeg opfattede det, som om ingen vidste hvad det hele handlede om.	Dårligt
6	Måtte vente fra lørdag til mandag med røntgen. Jeg tilbød selv at gå til røntgen fredag aften eller nat, når der alligevel var vagt der. Ventede lørdag formiddag. Kunne tage hjem lørdag middag og komme igen mandag morgen (kunne også være blevet). At tage hjem og komme igen gav mig udgifter. At blive ville koste det offentlige og tage en plads.	Virkelig godt
10	Jeg fik ikke noget ud af behandlingsforløbet.	Virkelig dårligt
13	Ventede to dage på scanning og resultater, selv om jeg havde familie, der ventede derhjemme.	Godt
16	Jeg oplevede ikke, at personalet havde særlig stor viden i netop astma. Blev ordineret alt for store doser af prednisolon, som lægen efterfølgende straks frarådede mig.	Dårligt
18	Jeg var dagpatient med en seng i opholdsstuen. Skulle møde tre gange om dagen for at få penicillin.	Godt
21	Godt og seriøst!	Godt
22	Personalet havde ikke set på mine pairer bl.a. fra min praktiserende læge.	Dårligt
23	Man kunne ikke rigtig få svar på sine spørgsmål.	Virkelig godt
24	Jeg blev indlagt på grund af psykiske vanskeligheder og fandt det meget belastende at blive placeret på gangen i mere end et døgn.	Intet svar
29	Skade på min finger, da nålen blev revet ud. Ingen følelse selv efter tre måneder.	Godt
31	Indlagt pga. mistanke om malaria. Taget løbende blodprøver. Blev på 2. dagen i røntgen fundet lungebetændelse. Passede mig selv og havde intet behov for personalestøtte (blev ej tilbudt).	Godt
34	I mit tilfælde fandt jeg selv ud af, efter to gange indlæggelse, at et præparat, jeg havde fået gennem fire måneder, havde lungebetændelse som bivirkning. Ikke én læge havde koncentreret sig om denne årsagssammenhæng.	Godt
38	Lægerne glemte mig! De sagde noget, men gjorde noget andet.	Dårligt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
|  | 39 | Det forløb meget dårligt. Familiemedlemmer måtte møde op til stuegang i to omgange, for at der blev taget ordentlig hånd om mig. | Godt |
|  | 40 | Jeg synes, det var forvirrende. Jeg tror ikke, jeg havde en fast kontaktperson. Der kom flere forskellige personer, uden de vidste, der havde været en anden. Mine tabletter forsvandt fra mit bord. Jeg blev flyttet om natten. Fik at vide, jeg skulle faste - mad blev serveret - og taget fra mig igen. | Virkelig dårligt |
|  | 42 | Jeg har aldrig oplevet mere forvirrende og dårlig behandling på et hospital. Jeg var mere forvirret, da jeg tog hjem, end da jeg kom. Det var spild både at min og deres tid. Det er helt klart en afdeling, jeg vil gøre ALT for at undgå at komme på i fremtiden. | Virkelig dårligt |
|  | 43 | Det var nogle utroligt søde sygeplejersker, der gav sig tid til at forklare mig det, jeg ikke havde forstået ved stuegangen. Jeg oplevede dog lidt uenighed blandt lægerne om min behandling, men det ændrede sig med det samme, da jeg havde sagt det til dem. | Virkelig godt |
|  | 44 | Jeg var godt tilfreds med akutafdelingen, men afdelingen jeg blev flyttet til derefter, skuffede mig virkelig. Jeg var rigtig ked af at være der. | Dårligt |


AMA

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	De piller jeg fik med for at klare weekenden, viste sig at være halv dosis. Opdagede det først, da jeg købte dem.	Godt
	3	Manglede i den grad, at min datter, blev informeret om min udskrivelse. Den medsendte medicin-seddel var helt uforståelig for mig.	Intet svar
	6	På hjemsendelsesdagen var der fejl i medicinsskema.	Virkelig godt
	8	Såvel patient som pårørende følte sig godt behandlet, følte der blev gjort meget for at besvare spørgsmål grundigt - meget ros til såvel plejepersonalet som ansvarlig læge.	Virkelig godt
	9	Jeg ville måske nok, som i andre tilfælde efter operationer, gerne være blevet et døgn mere.	Virkelig godt
	13	Jeg har stort set ikke fået opfølgende behandling hos egen læge, selv om jeg viste over for personalet, at det var hårdt psykisk for mig.	Godt
	16	Havde desværre en meget negativ oplevelse af hele forløbet. Fokuserede derfor blot på at komme hjem hurtigst muligt.	Dårligt
	22	Udskrivelsen blev forsinket pga. kommunikationsmangel mellem regionspsykiatrien.	Dårligt
	24	Min opfattelse af personalet var, at de ikke var uddannede/interesserede i at tage sig af mennesker som mig, af mennesker indlagt med psykiske vanskeligheder (unge som f.eks. har begået selvmordsforsøg).	Intet svar
	26	Der gik for lang tid efter udskrivelsen, inden der kom tilbud om hjerterehabilitering og kontrol.	Godt
	28	Fin modtagelse, god behandling. Ros til B1.	Godt
	31	Pressede selv på for udskrivning - derefter dagspatient.	Godt
	33	Jeg fik lungebetændelse dagen efter udskrivelsen.	Dårligt
	34	Behandlingen med intravenøst penicillin blev afsluttet for hurtigt, da jeg fik forværring af lungebetændelsen. Betændelsen spredte sig til lungebetændelse, da jeg overgik til tabletbehandling. Penicillintabletterne var samme slags, som jeg havde været i behandling med via egen læge inden indlæggelsen, uden effekt. Så måtte senere på ugen atter indlægges akut på et andet sygehus.	Godt
	37	Pårørende, hjemmepleje, læge blev ikke inddraget. Det blev blot besluttet, at min mor skulle tilbage til aflastning.	Dårligt
	40	Der var dårlig kommunikation og fik det forkerte medicin hjem.	Virkelig

Bilag 5

dårligt

 43 Efter udskrivelse var jeg tilknyttet dagafsnittet B1 i nogle uger, hvilket gav en rigtig god tryghed, da jeg altid kunne kontakte dem, hvis der skulle opstå problemer. Havde dog ikke brug for det, men det gav en god tryghed.

Virkelig godt

 44 Rigtig træls udskrivelse og sure miner fra personalet.















Dårligt

Medicinsk Afdeling, Herning

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	Vi havde det godt.	Virkelig godt
2	I har et sødt og flinkt og dygtigt personale.	Virkelig godt
3	Godt arbejde. Ingen klager fra mig.	Virkelig godt
4	Afdelingens personale kunne gøre det bedre vedrørende flytning af patienter, det er meget frustrerende, når der skal stå 10-15 senge på gangen, hvor man hele tiden skal flytte seng og bord, hver gang der skal andet igennem på gangen såsom Falcks personale og andre senge. Man føler sig virkelig overset, når man flytter ud på gangen, jeg synes, det er et stort problem.	Godt
5	Flytning fra stue til stue. Kunne sikkert gøres bedre. Vi var to der blev flyttet efter midnat, mens vi sov allerbedst.	Godt
6	Noget mere tid til mig. Samtaler om min sygdom. De er virkelig venlige og søde.	Godt
7	Alle var meget hjælpsomme.	Godt
9	Der mangler plads til patienter på afdelingen. Der er flere der er nødt til at ligge på gangen bag skærme, samt evt. overnatte i dagligstuen. Men afdelingen gør det så godt, som de kan.	Godt
10	Firemandsstuer er meget urolige.	Godt
12	Maden var god.	Virkelig godt
13	Jeg var meget småtspisende og havde brug for at få proteinrig kost. Dette var de gode til at imødekomme på afdelingen.	Godt
14	Først undersøgelse i Ringkøbing, så derefter KAG-undersøgelse i Herning, som var OK. Dernæst operation i Skejby, og der var alt OK, og der følte jeg mig tryk. Kom til Herning i nogle dage - her gik det galt: fejlmedicinering, slog mave og urinveje itu. Men føler jeg kom for tidligt hjem. Kunne ikke sove osv. Har det godt i dag. Skulle jeg igen indlægges, ville jeg foretrække Skejby.	Godt
18	Jeg fik en god og omsorgsrig hjælp og pleje, samt opsyn både dag og nat. Så tusinde tak for det.	Godt
19	Sygehusets lovede tilbud om rehabilitering er MEGET forsinket. Jeg kunne først påbegynde kurset tre måneder efter udskrivelse. Det ville være meget ønskeligt, hvis rehabilitering kunne påbegyndes langt tidligere i forløbet.	Dårligt
20	Maden var spændende - anrettet pænt og betjeningen hjælpsom. Lægerne var dygtige til at orientere. Sygeplejerskerne var venlige og hjælpsomme. Hygiejnen var i bund - toilettet var snavset og ingen gulvask i flere dage.	Virkelig godt

Bilag 5

-  21 Jeg følte, der var lidt usikkerhed om medicin, blev dog opklaret, da vi havde snakket om det. Usikkerhed omkring planlagte "aktiviteter": "Der kommer en fysioterapeut i dag" - det gjorde der ikke. "Vi melder dig til hjerterehab" - det skete ikke. Fik selv meldt mig til! Godt
-  22 Lidt mere information ved udskrivning. Virkelig godt
-  23 Afdelingen gjorde det godt, men jeres sengetøj er lige til skraldespanden. Dyne var kun betræk, der var ingenting indeni, og hovedpude var fyldt med store knolde, og jeg fryser og fryser. To gange kom jeg syg hjem. Jeg synes de patienter, som skal have vinduerne åben hele tiden for at få luft, skal have lov til det, men befri mig for at være sammen med dem. Intet svar
-  24 TV. Godt
-  25 Sygehuset bærer meget præg af at være gammelt og ikke "up to date". Godt
-  26 Rengøringen kunne være bedre. Udluftningskanalerne var møgbeskidte! Personalet har måske for lidt tid til det. Ellers var personalet vældig søde og professionelle. Godt
-  27 B1 reddede mors liv. B3 OK. B5 Havde ikke fået journal med, der viste, at mor var dement, og opdagede det ikke selv, tog det ikke seriøst, når vi sagde det. Medicin kom flere gange indtil et helt døgn. Ingen eller meget lidt hjælp med indtagelse. Ikke en god afdeling for demente (selvhjælp). Intet svar
-  28 Jeg følte mig meget tryk under hele indlæggelsen. Godt
-  29 De gjorde alt, hvad de kunne, og det var godt. Godt
-  30 Personalet gjorde meget ud af, at alle patienter fik mad. Det var god mad, vi fik, og det blev pænt serveret, hvad de fleste patienter sætter pris på. Virkelig godt
-  32 Noget jeg godt kunne ønske var, at man fik en skriftlig journal om sin sygdom, da man er i kontakt med mange personer (læger, sygeplejersker, laboranter og dem man er sammen på stuen), hvor man også får indblik i deres sygdom. Det er svært at huske alle informationerne. Godt
-  33 Jeg blev flyttet fra stuen og skulle overnatte i opholdsstuen i flere dage. De glemte at give mig mad, skulle vaske mig og gå på toilet inde på en anden stue. Dårligt
-  34 Mere information. Dårligt
-  35 Læger samt sygeplejersker gav mig venlighed, varme samt tryghed. Virkelig godt
-  36 Lægerne havde for travlt. Sygeplejerskerne fortjener ros for deres fantastiske venlighed, trods travlhed. Godt






Medicinsk Afdeling, Herning

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Ikke noget at komme efter. Alt fungerede.	Virkelig godt
5	Jeg fik en fin modtagelse.	Godt
7	Virkelig god og omsorgsfuld behandling fra ambulancefolkene og god modtagelse på afdelingen.	Godt
8	Alt var i orden.	Virkelig godt
11	Fin omsorg.	Godt
17	Blev modtaget af en venlig sygeplejerske og en meget venlig læge.	Godt
19	Fra Herning blev jeg sendt til Skejby (blodprop; ballonudvidelse). Efter et døgn i Skejby, blev jeg kørt tilbage til Herning lørdag eftermiddag. Jeg oplevede begrænset seriøsitet i weekenden og lang tids venten, da jeg skulle udskrives. Jeg oplevede tre forskellige læger ved stuegang.	Dårligt
20	Akut indlæggelse. Professionel behandling. Meget hjælpsomt personale.	Virkelig godt
21	Indlagt å to gange. 1. Akut indlæggelse. 2. Tilbage fra Skejby - meget lang ventetid på Skejby Sygehus.	Godt
22	Det var en meget positiv oplevelse, alle var meget kompetente.	Virkelig godt
27	B1 er helt ok, de har meget styr på tingene.	Intet svar
31	Blev indlagt på B5, da der var mistanke om en blodprop. Var der natten over (en god afdeling med venligt og hjælpsomt personale). Efter stuegang blev jeg overflyttet til B2 for yderligere udredning. En meget lidt venlig afdeling. Blev sat på gangen uden information om toiletforhold eller bad. Min undersøgelse blev desværre udsat til næste dag. Jeg lå lige ved siden af vagtstuen og uden afskærmning, og blev overset af personalet. Jeg skulle faste igen efter midnat, men der var ingen, der fjernede vand eller andet fra det stålbord jeg havde fået stillet til rådighed. Næste morgen var jeg helt kørt ned og meget deprimeret, der var dog en sygeplejevikar, som observerede dette og kom mig til undsætning.	Virkelig dårligt
34	Havde besøg af vagtlægen forud - følte ikke, at vedkommende tog det alvorligt. Var direkte ubehøvelig og arrogant. Dårlig, dårlig oplevelse.	Dårligt












Medicinsk Afdeling, Herning

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
















	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	13	Glemte at gemme data i forbindelse med ultralydsscanning.	Godt
	21	Ved lang ventetid i forbindelse med modtagelse - måtte tre gange bede om smertestillende medicin.	Godt
	25	Kom i isolation efter 27 timer. Det skulle jeg have været med det samme.	Godt
	27		Intet svar
	31	Havde mit eget medicin med, for de havde kun en del af det.	Virkelig dårligt


Medicinsk Afdeling, Herning

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Kun godt.	Virkelig godt
	2	Jeg skulle køres til Ringkøbing Sygehus, selvom de ikke kunne behandle min sygdom.	Virkelig godt
	7	Jeg blev behandlet godt af både læger og personale.	Godt
	14	Operationen i Skejby forløb godt og de er meget professionelle og dygtige.	Godt
	17	Jeg skulle have foretaget en undersøgelse. Den første gang var der ingen puls i lysken, ville så prøve i armen et par dage efter, men jeg havde fået årebetændelse i armen, så lægerne burde ikke undersøge. Jeg blev udskrevet og skulle komme til undersøgelse om nogle uger. Da viste blodprøverne, at der var noget helt galt.	Godt
	20	Kun ros til sygepersonalet og lægerne. Maden var god.	Virkelig godt
	21	Pga. overbelægning/travlhed følte jeg nok, at jeg blev "glemt" ind imellem.	Godt
	27	B1 i orden. B3 på det jævne. B5 ikke egnet til at modtage demente, da en del er udlagt til selvhjælp.	Intet svar
	28	Man havde 100% følelsen af, at de vidste, hvad de havde med at gøre.	Godt
	31	Efter overflytningen til B2 blev jeg overladt til mig selv med soveplads på gangen lige op ad vagtkontoret, som jeg for øvrigt synes, de brugte megen tid med i stedet for at tage sig af patienterne. Fik ingen henvisning til bad eller toilet, min seng var ikke afskærmet og personalet overså, at jeg var der. Da jeg fik spurgt til badeforhold, måtte jeg selv flytte stativer, kørestole og toiletstol for at komme i bad. Jeg var glad for, jeg ikke var helt sengeliggende.	Virkelig dårligt
	36	Jeg fik navnet på en kontaktperson, men mødte aldrig vedkommende.	Godt

Medicinsk Afdeling, Herning**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**


		Patientens samlede indtryk
	ID 1 Kommentar Kun godt.	Virkelig godt
	2 Nogle gange har journalen været længe undervejs til min egen læge.	Virkelig godt
	7 Personalet var meget behjælpelige.	Godt
	12 Har været tryk ved at være på en læge NN.	Virkelig godt
	14 Jeg føler, jeg blev udskrevet for tidligt i Herning. Jeg bad om at blive lidt længere, men det kunne der ikke være tale om. Havde natlæge to gange efter hjemsendelse, dette kunne have været undgået, hvis jeg var blevet lidt længere.	Godt
	15 Angående udskrivelse blev jeg udskrevet efter tre dages indlæggelse med ordination på medicin. Jeg var ubeskrivelig dårlig og var sikker på at dø. Jeg mener, det var overdosering. Betragter det som uansvarligt.	Godt
	16 Fysisk træning 2 gange ugentligt pga. gig.	Virkelig godt
	17 Jeg blev igen indlagt på hjerteafdelingen, og der kom en sød læge og undskyldte, at det var deres skyld, at jeg havde fået forkert og for meget medicin - og pga. min tilstand kunne det betyde dialyse. Men med forskellige tiltag, blev der balance i blodprøverne.	Godt
	21 Bad selv om at komme hjem så hurtigt som muligt. Der var meget travlt på afdelingen og meget lidt ro!	Godt
	25 Fik ikke skriftlig information. Da jeg på egen foranledning kontaktede en speciallæge, udleverede han en folder med særdeles relevant information.	Godt
	27 Demente skulle nok ikke hjem i eget hjem så hurtigt.	Intet svar
	28 Der gik 2 måneder, inden jeg kunne få nogen at snakke med om bl.a. livsstil og hvorfor, at det netop skulle ske for mig. Det er meget lang tid selv at gå og gruble over tingene.	Godt
	31 Efter undersøgelse, og hvor jeg havde fået en diagnose samt recept, var jeg klar til at drage hjem, da var jeg træt af at vente. Talte med sygeplejevikaren samt en forbipasserende læge, om det ikke kunne lade sig gøre at blive ringet op, når de fik notatet nede fra undersøgelsen, og det fik jeg lov til, men sygeplejersken NN satte sig imod, men indvilgede.	Virkelig dårligt
	32 Min læge er ikke blevet informeret.	Godt
	34 Kun i kraft af at min svigerdatter er sygeplejerske, er jeg kommet igennem og ved hjælp af egen læge.	Dårligt

-  36 Var generelt meget utryk ved situationen. Da man ikke fandt noget "fysisk", havde jeg naturligvis Godt
en masse spørgsmål, som jeg ikke fik mulighed for at stille inden udskrivelse.

Medicinsk Afdeling, Ringkøbing

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	Da jeg fik stålet min mobiltelefon, den lå under min dyne, mens jeg var nede at spise middagsmad, prøvede flere at ringe til den, for at finde/høre den, men den var væk. Jeg havde lige pludselig ingen forbindelse med omverdenen, men fik lov til at låne en telefon på kontoret et par gange, bl.a. til min datter, så hun kunne komme med en lånetelefon. Jeg synes virkelig, de gør meget for os indlagte.	Virkelig godt
2	Det var en god oplevelse at være indlagt. At se personalets omsorg overfor ældre tidskrævende medpatienter. At føle der var tid til at hjælpe andre. En god omgangstone personalet imellem og til patienten.	Virkelig godt
5	Jeg synes, de var meget søde, kom og spurgte, om vi manglede hjælp med at vaske os og gå i bad. I det hele taget har jeg ikke noget at udsætte på hverken sygeplejersker, læger eller personale.	Godt
6	Jeg synes, at personalet var meget venligt og hjælpsomt.	Godt
8	Det drejede sig om rygsmerter og behandlingen heraf. Alligevel blev egentlig undersøgelse og kiropraktisk behandling udskudt en uge. Så efter ca. 1½ døgn indlagt, hjem med et læs piller og tilsagt til møde med "ekspert" otte dage senere. "Lidt" træls.	Dårligt
9	Samlet forløb mellem forskellige sygehuse i vest- og østjylland var en meget god oplevelse.	Dårligt
10	Det er ikke afdelingen der er problemer med, men de ressourcer de har at gøre med, der er ganske enkelt skåret på forhånd.	Godt
11	Brusekabinen krævede oprydning før benyttelse. Jeg savnede et motionsrum for oppegående patienter.	Godt
14	God tone hos personalet. Forsøgte at gøre det "hjemligt". Men ikke "forstand" på min sygdom.	Dårligt
15	Der var en god og venlig tone på afdelingerne og alle var meget venlige og hjælpsomme.	Virkelig godt
17	Især den menneskelige kontakt fra medarbejderne på afdelingen var helt fantastisk. Den var både omsorgsfuld, kærlig og humoristisk. Der var altid stor hjælpsomhed og engagement. Helt i top.	Virkelig godt
18	Det positive: Fra enkelte sygeplejersker oplevede jeg hjertevarme. Det betød utroligt meget. Det negative: Rengøringen blev på nogle dage udført meget mangelfuldt. Sækken med snavsetøj burde tømmes, specielt når tøj/klæder var fyldt med blod osv. Kunne der skabes en smule mere hygge på stuerne!	Godt
20	Jeg synes, at de kunne gøre det bedre ved at gøre det sådan, at man fra begge senge kunne se fjernsyn. Dette kunne godt lade sig gøre med hjælp fra personalet. Det var en stor hjælp for mig, at en praktikant hjalp mig med en anden sengelampe. TAK.	Godt




-  22 Afdelingen skulle prøve at tale mere med den indlagte, det er sundt at få talt ud om det, man står i. Virkelig godt Ringkøbing er ikke værst, når vi taler om ro, men enestuer kunne der godt være flere af.

Medicinsk Afdeling, Ringkøbing**Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	I de 3 timer jeg lå i modtagelsen følte jeg mig meget forladt og alene. Der hvor jeg havde det aller-dårligst, havde jeg ikke engang en klokkesnor, så jeg kunne tilkalde hjælp. Falck havde heldigvis givet mig en flaske vand! Så havde jeg da noget at drikke.	Virkelig godt
3	Jeg kom hurtigt i behandling med tilførsel af væske og kom hurtigt til kræfterne.	Virkelig godt
4	Usædvanligt venligt og hjælpsomt personale.	Virkelig godt
7	Da jeg blev indlagt, var der netop vagtskifte for personalet.	Virkelig godt
10	Jeg kom fra Holstebro til Ringkøbing med taxa og der var ikke styr på noget som helst fra Holstebro til Ringkøbing. Min familie har klaget til patientklagenævnet over det.	Godt
12	Kun en uges ventetid på indlæggelse.	Godt
13	Ingen tilsyn efter indlæggelsen.	Intet svar
18	I modsætning til den behandling jeg havde fået af vagtlægerne, oplevede jeg oprigtig omsorg og interesse for min tilstand, da jeg ankom til hospitalet - meget positivt - GLEMMER DET ALDRIG.	Godt
20	Var meget forbavset over at skulle indlægges i Ringkøbing, men falckfolkene var venlige på den lange køretur.	Godt
21	Det er uheldigt at flytte ældre mennesker pga. pladsmangel fra Holstebro til Ringkøbing. Min mor var ret dårlig ved flytningen og blev overflyttet i taxa! Var meget konfus og forvirret.	Virkelig godt
22	Det var et utroligt venligt personale, der modtog mig. Man kunne med det samme mærke, de havde styr på deres ting.	Virkelig godt

Medicinsk Afdeling, Ringkøbing

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Helt enighed mellem lægen og plejepersonalet?	Virkelig godt
	9	Overså indre blødning.	Dårligt
	10	Alt var mangelfuldt - personalet havde simpelt hen for travlt.	Godt

Medicinsk Afdeling, Ringkøbing

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg fik sat runde "tingester" på flere steder på overkroppens med ledninger samlet i en sender, som kunne følges på forskellige skærme til at måle hjerterytmen og pulsen, allerede i modtagelsen. Nogle dage efter var jeg til en undersøgelse hos medicin overlægen. Han spurgte undrende, hvorfor jeg havde det på, jeg kunne ikke svare på det, og han resolut det hele af. Jeg følte mig meget usikker ved det, det havde jo været en sikkerhed med det på. Nu følte jeg mig "forladt". Men ellers var det fint at være indlagt i Ringkøbing.	Virkelig godt
2	Da jeg var meget afkræftet ved indlæggelsen, var det utrolig dejligt at blive taget hånd om på alle måder. Få den rigtige medicin, valgfri mad i små lækre portioner, pænt anrettet. Meget venligt og omsorgsfuldt personale. Ingen sure miner, når jeg for 5-6 gang skulle have tørt tøj. Medicinen var effektiv og derfor ret hurtig udskrivning.	Virkelig godt
8	At blive anbragt på en firesengsstue med søvnproblemer er/kan være frustrerende. En eller flere nætter gavner jo heller ikke helbredet!	Dårligt
9	Efter operation på andet hospital vendte jeg tilbage til Ringkøbing Regionshospital. Her overså man indre blødning, der førte til ny overflytning til operationshospital.	Dårligt
18	Selvom det gav problemer at finde frem til den rette behandling, oplevede jeg, at alle virkelig gjorde alt, de kunne for at hjælpe. En sygeplejerske oplevede jeg som inkompetent og en smule kold - heldigvis ved slutningen af behandlingsforløbet.	Godt
19	Jeg har kun godt at sige. Ringkøbing Sygehus er et godt sted at være.	Virkelig godt
20	Jeg blev indlagt med lungebetændelse, og fik det hurtigt bedre med den rette medicin.	Godt

Medicinsk Afdeling, Ringkøbing

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg skulle have været udskrevet en dag, men så viste det sig, at jeg skulle til Herning allerede dagen efter, og derfor blev udskrivelsen udsat til denne dag. Men jeg blev flyttet fra en to-sengsstue til en seks-sengsstue, her lå fem, ret syge - og jeg var jo ikke syg. Det følte helt forkert at blive lagt derind, kunne næsten ikke bruge det, da toilettet hele tiden skulle bruges af de syge (hellere skulle de have lagt mig på gangen så). Det følte ret slemt denne sidste aften og nat.	Virkelig godt
2	Ville gerne have haft et par døgn mere på afdelingen. Dejligt at få god mad, hjælp til tøjvask m.m. Men jeg kunne godt klare det, da jeg kom hjem og kommer nok hurtigere i gang, når der er hjemlige krav/forventninger.	Virkelig godt
3	Jeg er blevet bedre til at mærke, hvad min krop har brug for, eksempelvis regelmæssig søvn og væskeindtagelse.	Virkelig godt
9	Skulle i genoptræning, det blev glemt. Jeg kom slet ikke i genoptræning.	Dårligt
10	Når man har behov for at blive transporteret i en kørestole til en aflastningsplads, skulle der ikke stilles spørgsmål om, man kunne få lov til det, og hvordan den skulle komme retur til sygehuset (vi måtte selv sørge for at bringe retur, og kun hvis vi ville det, måtte man flyttes i en kørestol).	Godt
16	Jeg ville gerne have haft nogle flere oplysninger om, hvad jeg skulle gøre med min sygdom, da jeg var alene.	Godt
20	Jeg havde fået at vide, at jeg skulle hjem MANDAG, og det var aftalt med hjemmeplejen, så der ville være en hjælper til stede. Men søndag morgen kom sygeplejersken og sagde, at jeg skulle hjem NU. Dette blev jeg meget utryk ved, da jeg er enlig, og ikke havde nogen til at hjælpe mig, når jeg kom hjem. Derfor, gik jeg dog ud fra som givet, at man havde sørget for hjælp, når jeg kom hjem. Det eneste man havde sørget for, var at sende aftensmad med mig hjem. Jeg fik først besøg fra hjemmeplejen på andendagen efter min udskrivelse, og det først efter, at jeg selv havde ringet til dem. De havde ingen besked fået om min udskrivelse. Herefter kom der hjælp.	Godt
23	Da jeg blev udskrevet, fik jeg besked om selv at sørge for at komme hjem,, men da jeg insisterede på at blive transporteret, blev det dog accepteret. Jeg var dårligt gående, men havde 2 km. fra stationen til jeg var hjemme. Det må kunne gøres bedre.	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	Flinke og velvilligt personale trods stort pres, min vurdering? Ingen oplysninger eller næsten ingen om mine skavanker eller behandling.	Dårligt
3	Jeg fik en god og venlig behandling, både af lægerne og sygeplejerskerne på Herning og Ringkøbing Sygehus og senere på plejehjem.	Virkelig godt
4	Pladsforholdene synes jeg ikke om. De sidste tre nætter sov jeg på gangen, hvor de skal ind til de andre patienter, og hvor de patienter som var på stuen skulle ud i gangen for at komme på toilet.	Godt
5	Plejepersonalet var meget sødt og dygtigt. Lægerne var meget uinteresserede i patienterne og gav modstridende oplysninger om, hvad der stod i min journal. Jeg valgte derfor at få sendt en kopi til min egen praktiserende læge, så hun kunne forklare mig resultatet.	Dårligt
6	Personale og sygehuset var virkeligt godt i den periode, jeg var der. Følte mig meget tryk ved personalet. Ringkøbing Sygehus har været det bedste sygehus, jeg har været på.	Virkelig godt
8	Mit indtryk var, at der var stor omhu for patienterne, måske fordi det var hjerteafdelingen.	Virkelig godt
9	Den første afdeling var FANTASTISK, men denne er dårlig, idet INTET fungerer og personalet er NEGATIVT.	Intet svar
10	Toilettet har dårlig udluftning for en som mig med lungeproblemer. Udluftning burde være bedre.	Godt
11	Jeg synes, det er for dårligt, at jeg skal indlægges tre gange i løbet af 14 dage, uden noget bliver gjort for at bedre mit helbred, inden jeg kom på den rigtige afdeling fjerde gang.	Godt
12	Jeg har kun positive minder om mine indlæggelser.	Virkelig godt
14	Maden var for fed - specielt for en medicinsk hjerteafdeling. Personale/kaffestuen lå for tæt på de nederste stuer, man kunne høre hvad personalet snakkede om (spændende).	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	God modtagelse og undersøgelse. Nogle oplysninger. Næste dag, ny læge og beskeden at scanningen ikke viste noget. Ny læge, hjemsendelse. Slut.	Dårligt
	8	Jeg var hos min læge, der sagde til mig, at jeg skulle gå direkte på sygehuset. Lægen må have ringet, for jeg fik taget blodprøve og hjertediagram med det samme.	Virkelig godt
	9	Fint forløb!	Intet svar
	14	Blev indkaldt dagen før operation.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	13	Intern fejlinformation som berørte mig.	Virkelig godt




Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎ 1	Flinkt og hjælpsomt personale, god mad. Minus læger hver dag.	Dårligt
✎ 2	Fik en god behandling begge steder, Herning og Ringkøbing, af sygeplejersker, læger og personale.	Godt
✎ 4	Jeg fik tre slags ny medicin, men jeg synes ikke, at det var kørt godt nok ind, da jeg blev sendt hjem.	Godt
✎ 7	Mener fem læger på otte dage hver med sin vurdering er for meget. Hvem skal man stole på?	Godt
✎ 8	Ved ventetid forstår jeg, fra man får besked på at skulle behandles (faste fra aftenen før og til behandling, fastede næsten et døgn før behandlingen blev iværksat).	Virkelig godt
✎ 9	Herning Sygehus har meget dårlig serviceforløb. Hvis man ringer, kan der gå op til 15 minutter, inden der kommer nogen. Ikke godt når man er indlagt med vejrtrækningsproblemer.	Intet svar
✎ 14	Følte mig rigtig godt behandlet. Grundig og dygtig kontaktlæge og godt plejepersonale.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Hastværk for pladsmangel. Indlagt to dage senere på ny.	Dårligt
	8	Da jeg bor alene, tror jeg nok, hjemsendelsen bliver udsat til dagen efter.	Virkelig godt
	14	Utryk pga., at tidligere operationer ikke var lykkedes helt, men tryk ved min fysiske tilstand. Var også velinformeret om, hvad jeg skulle være obs. på.	Virkelig godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der 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.⁸ 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.

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