

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Indlagte



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

**Medicinsk Afdeling
Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder**

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.....	110
	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:	520
Besvarelser fra afdelingens patienter:	229
Afdelingens svarprocent:	44%

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

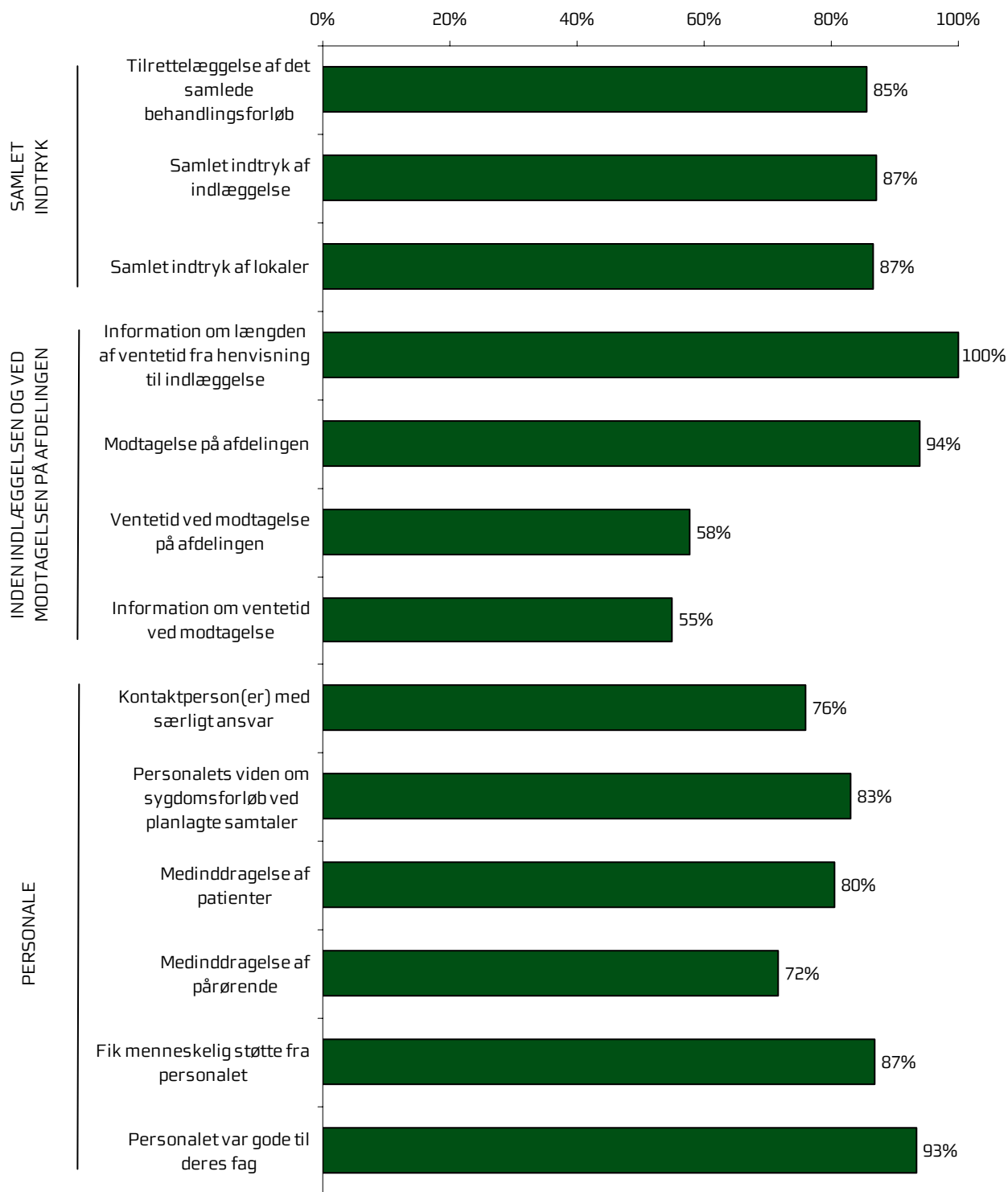
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

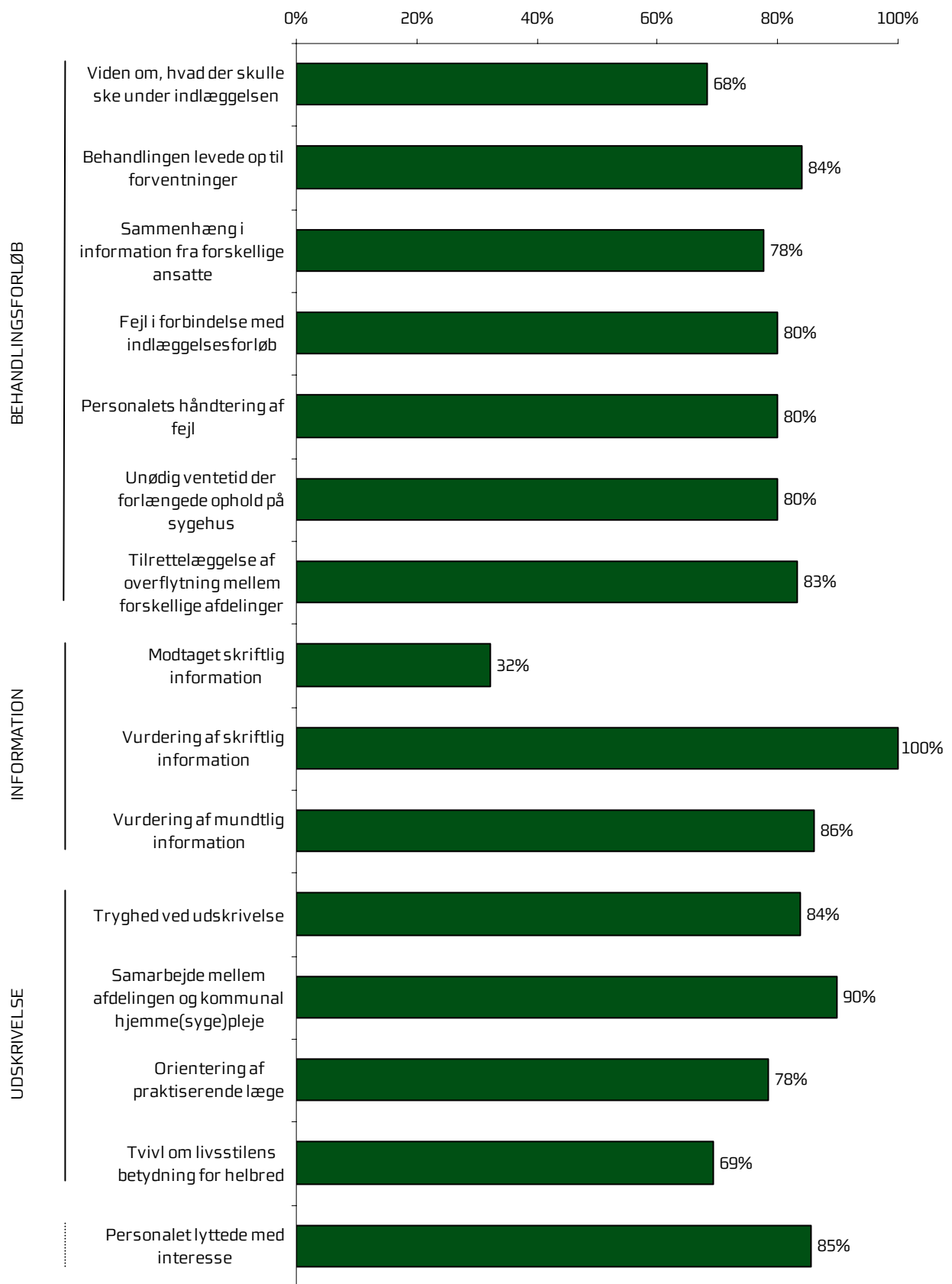
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

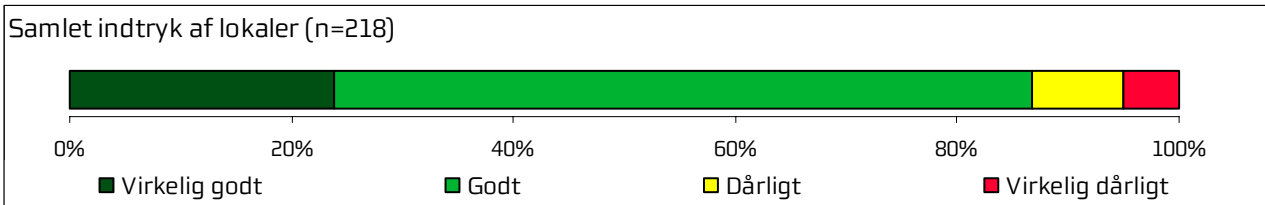
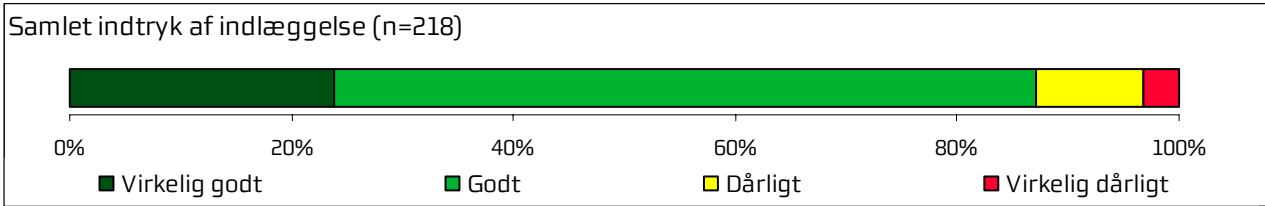
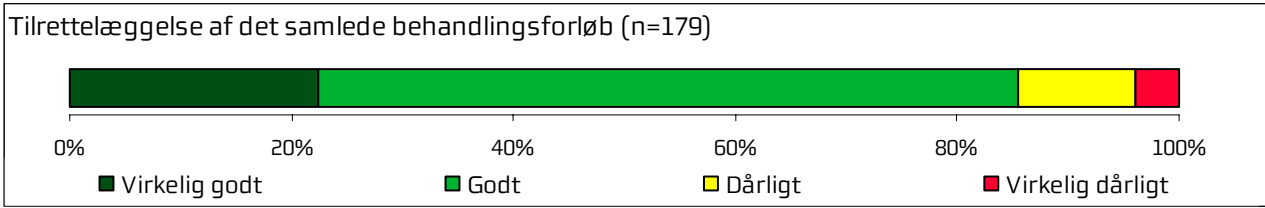
Tilfældige forskelle?

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.

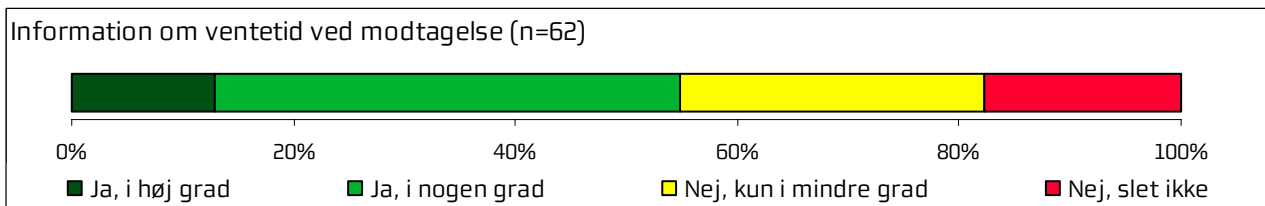
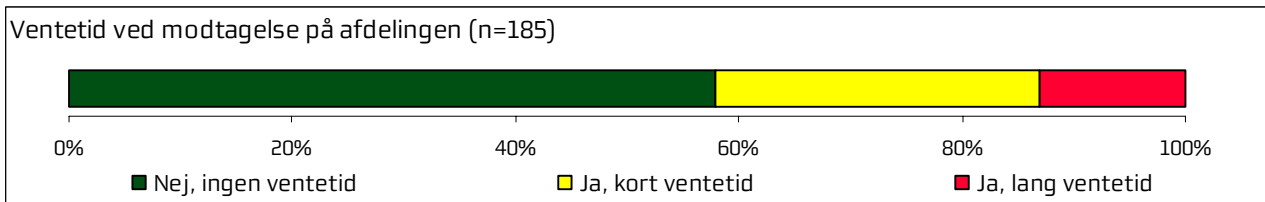
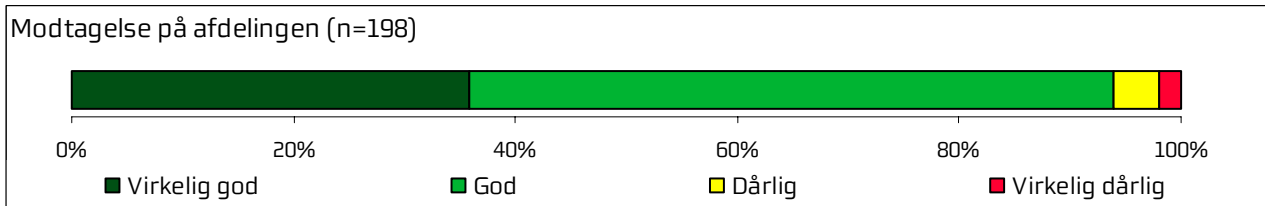
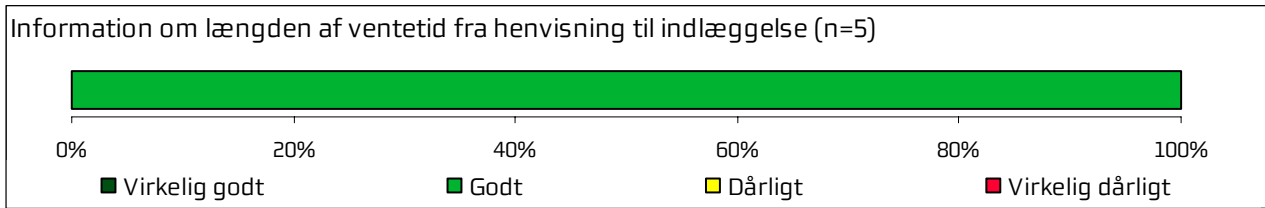
4.1 Samlet indtryk



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?	85%	-	-	97%*	85%	91%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	87%	-	-	98%*	88%	92%*
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	87%	-	-	88%	77%*	82%

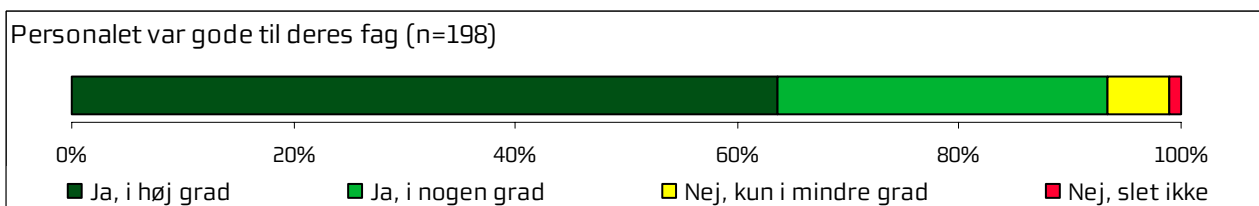
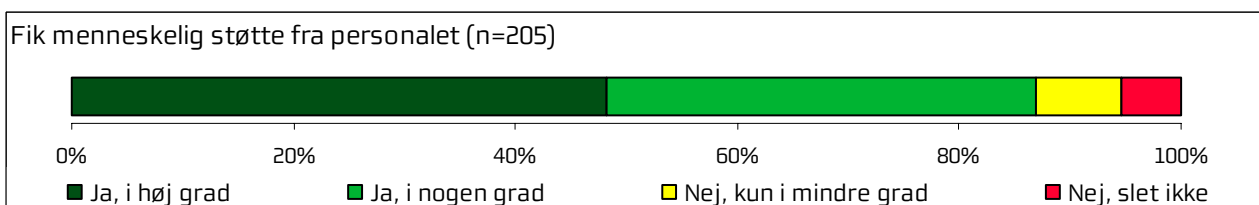
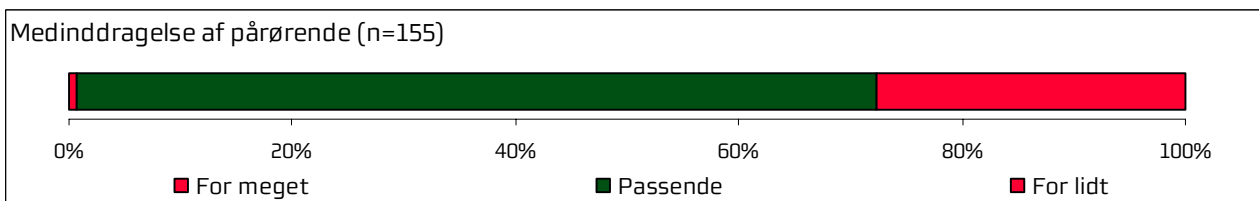
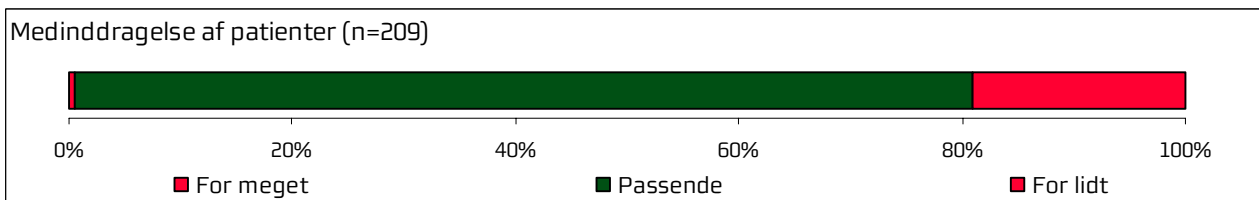
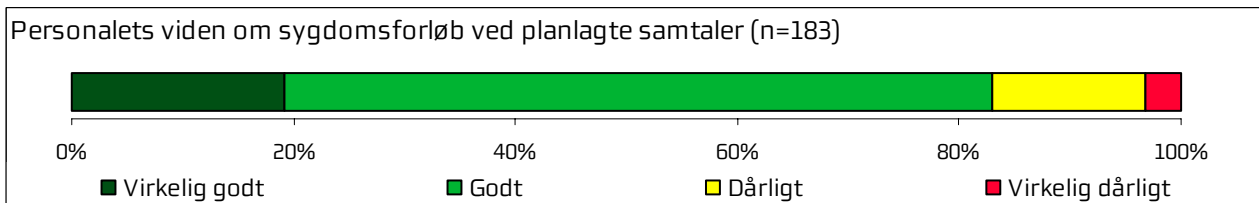
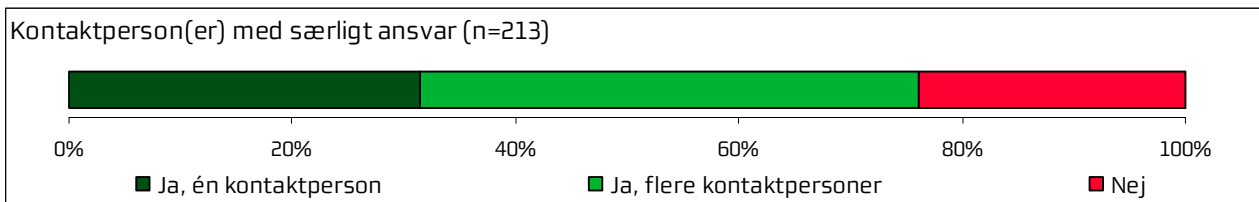
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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%	-	-	93%	82%	87%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	94%	-	-	97%	95%	96%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	58%	-	-	60%	30%*	46%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	55%	-	-	72%	62%	65%

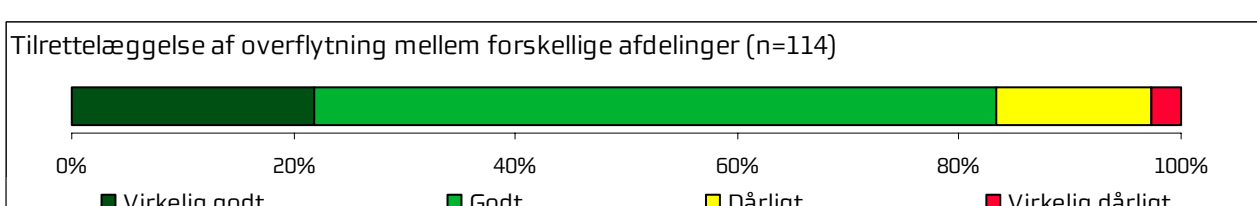
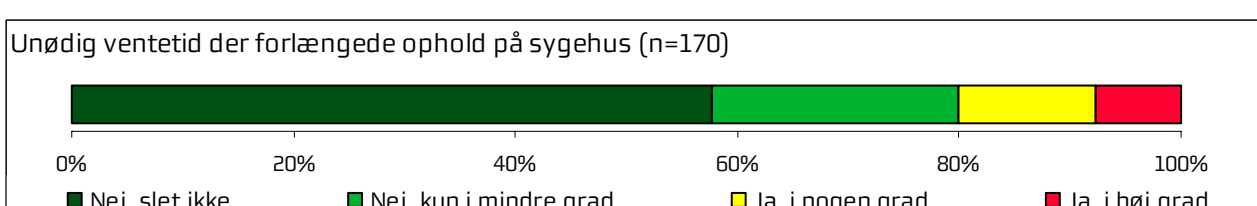
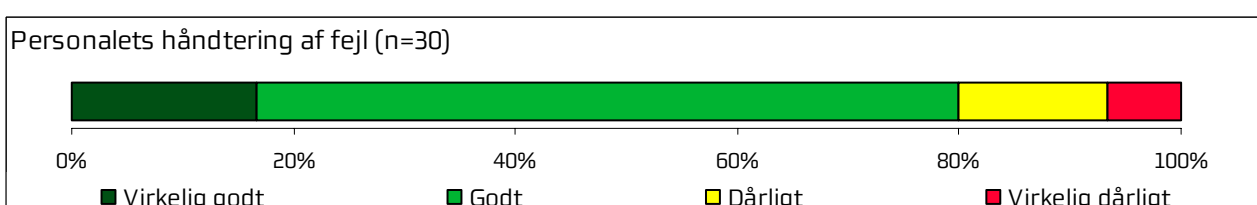
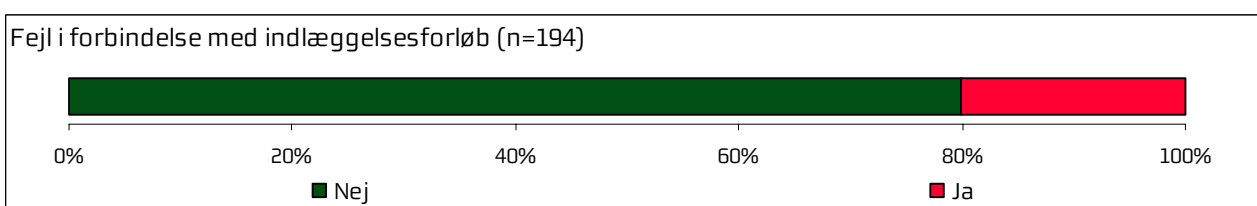
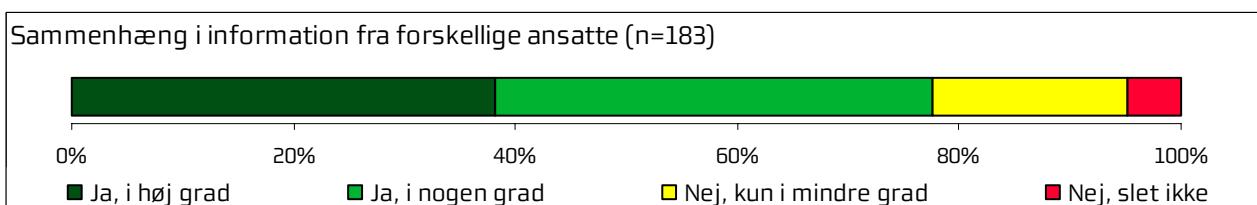
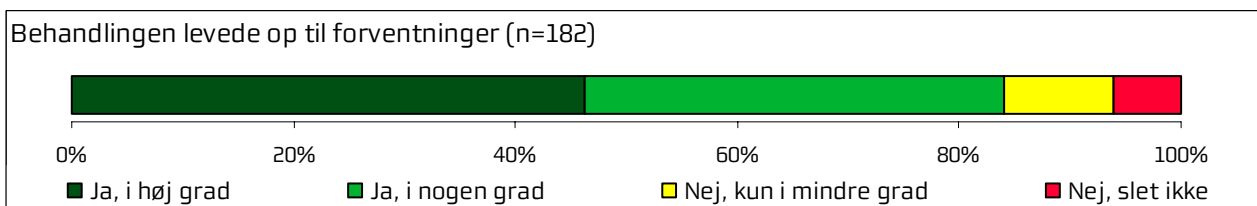
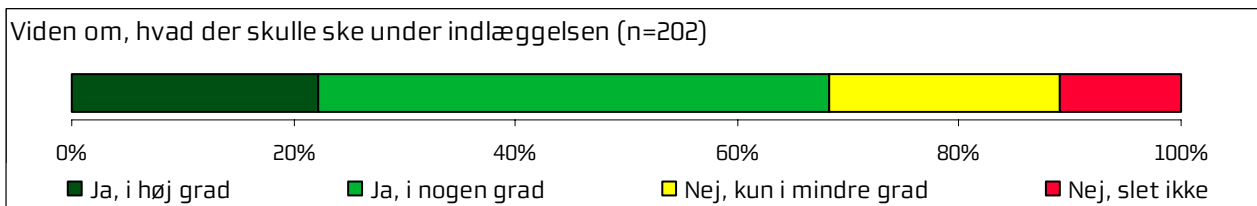
4.3 Personale



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?	76%	-	-	85%	84%*	85%*
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	83%	-	-	95%*	85%	91%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	80%	-	-	92%*	84%	88%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	72%	-	-	87%*	79%	82%*
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	87%	-	-	97%*	87%	92%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	93%	-	-	99%*	96%	97%*

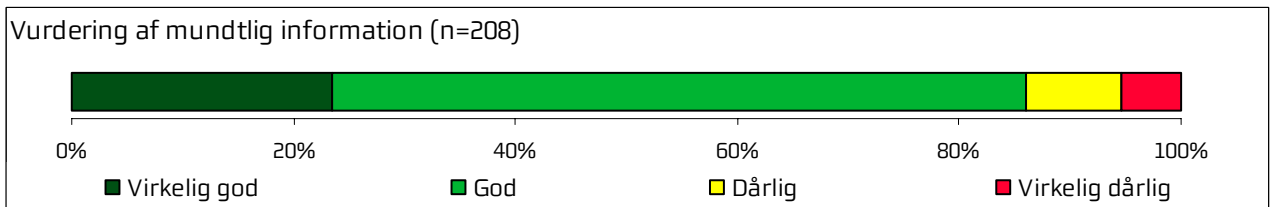
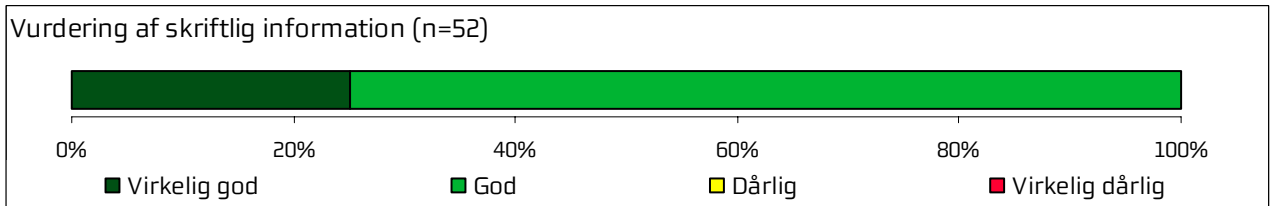
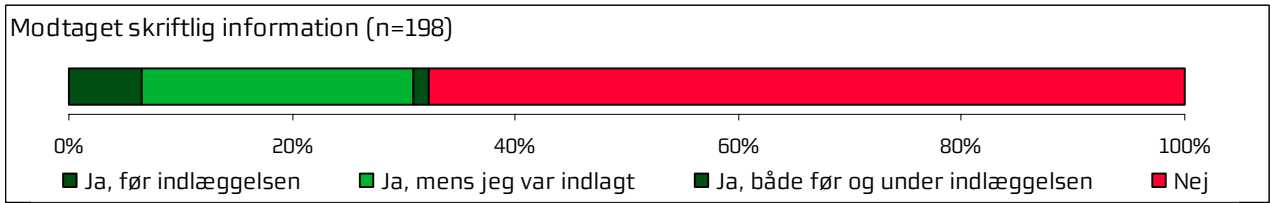
4.4 Behandlingsforløb



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?	68%	-	-	95%*	79%*	87%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	84%	-	-	94%*	85%	89%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	78%	-	-	93%*	85%	89%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	80%	-	-	87%	71%	83%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80%	-	-	75%	62%	67%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	80%	-	-	90%*	74%	82%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	83%	-	-	94%*	85%	89%

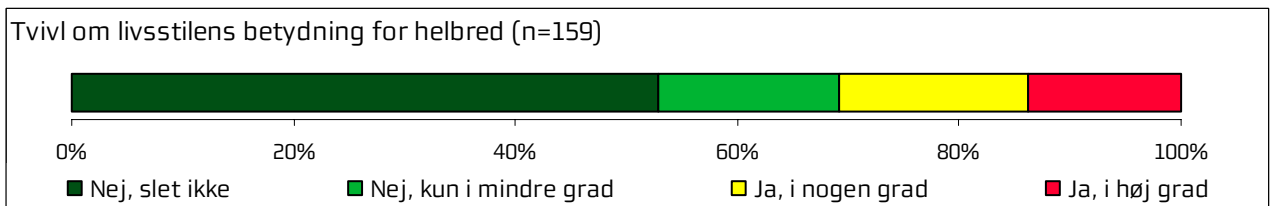
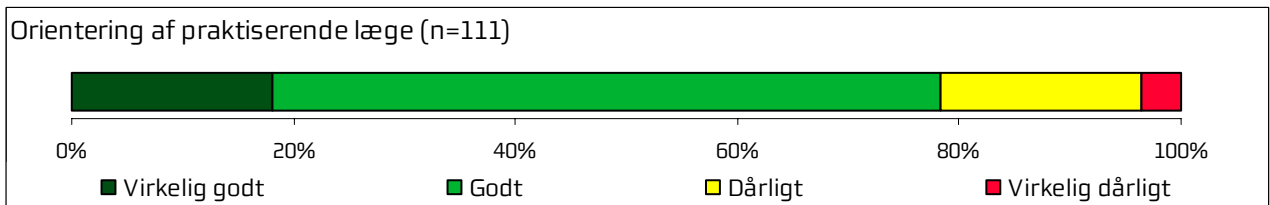
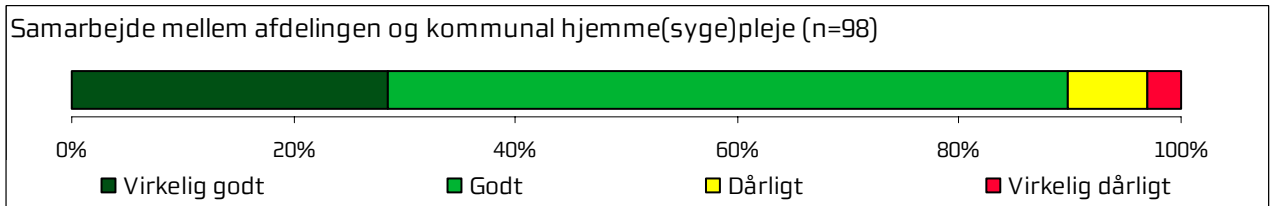
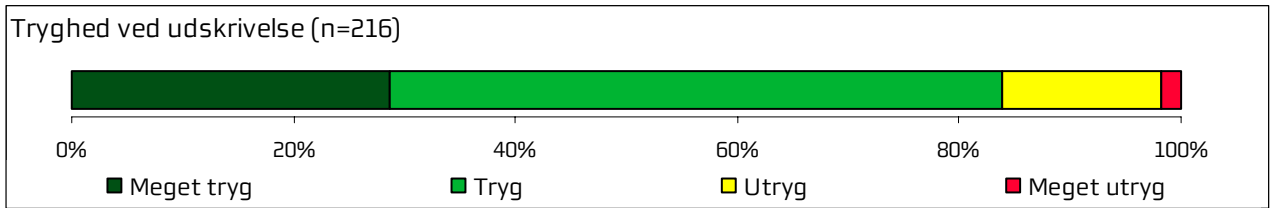
4.5 Information



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?	32%	-	-	72%*	51%*	62%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	95%	95%	95%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	86%	-	-	94%*	86%	89%

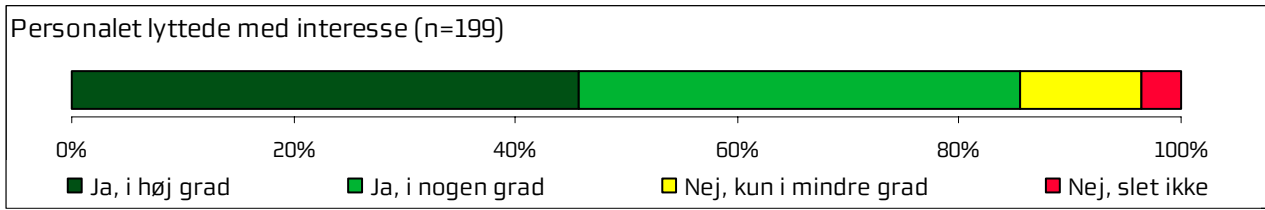
4.6 Udskrivelse



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?	84%	-	-	90%	84%	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	90%	-	-	100%*	82%	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	78%	-	-	89%*	88%	89%*
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69%	-	-	89%*	74%	76%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	85%	-	-	98%*	93%*	95%*

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
--	--

Løbenr.: >>lobnr<<

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

Besvar kun, hvis du blev planlagt indlagt: 2. Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt Godt Dårligt Virkelig dårligt Det husker jeg ikke <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"/>
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"/> <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 6 Gå til spørgsmål 6
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	Ja, i høj grad Ja, i nogen grad Nej, kun i mindre grad Nej, slet ikke Det husker jeg ikke <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"/>

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. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	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"/>
13. 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

14. 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"/>
15. 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"/>
16. 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"/>
17. 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: 18. 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"/>
19. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
20. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger <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					
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information: 23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?	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 <u>samlede</u> behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
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) 44 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)		229	520
Køn	Mand	48%	49%
	Kvinde	52%	51%
Alder	0-19 år	0%	1%
	20-39 år	5%	7%
	40-59 år	17%	20%
	60-79 år	48%	42%
	80 år eller derover	29%	30%

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		229	100
Alder	0-19	1	0%
	20-39	11	5%
	40-59	40	17%
	60-79	110	48%
	80-	67	29%
Køn	Mand	111	48%
	Kvinde	118	52%
Skema udfyldt af	Patienten	176	82%
	Pårørende	39	18%
Modersmål	Dansk	217	98%
	Ikke dansk	5	2%
Indlæggelses-type	Akut	187	87%
	Planlagt	28	13%
Afsnit	Afsnit M2, Horsens	66	29%
	Afsnit P6, Horsens	19	8%
	Afsnit P7, Horsens	72	31%
	Medicinsk GVA, Horsens	19	8%
	Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	11	5%
	Neurorehabilitering, Brædstrup	7	3%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	15%

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		22	63	11	4	179	35	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	0	67	33	0	9	2	
	40-59	41	41	6	12	34	5	
	60-79	18	71	9	3	78	26	
	80-	21	67	11	2	57	2	
Køn	Mand	25	67	5	4	84	21	
	Kvinde	20	60	16	4	95	14	
Skema udfyldt af	Patienten	24	62	10	4	139	26	
	Pårørende	13	70	10	7	30	7	
Modersmål	Dansk	22	65	10	4	172	32	
	Ikke dansk	67	0	33	0	3	2	
Indlæggelses-type	Akut	25	61	11	4	142	34	
	Planlagt	18	68	11	4	28	0	
Afsnit	Afsnit M2, Horsens	33	58	10	0	52	8	
	Afsnit P6, Horsens	7	79	7	7	14	4	
	Afsnit P7, Horsens	20	71	7	2	55	16	
	Medicinsk GVA, Horsens	13	63	19	6	16	3	
	Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	20	50	30	0	10	1	
	Neurorehabilitering, Brædstrup	17	50	0	33	6	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	58	12	8	26	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		24	63	10	3	218
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	27	45	27	0	11
	40-59	36	41	13	10	39
	60-79	18	72	8	2	105
	80-	26	66	6	2	62
Køn	Mand	24	65	9	2	106
	Kvinde	24	62	10	4	112
Skema udfyldt af	Patienten	27	59	11	3	172
	Pårørende	11	77	6	6	35
Modersmål	Dansk	25	63	10	3	208
	Ikke dansk	20	60	20	0	5
Indlæggelses-type	Akut	25	63	9	3	178
	Planlagt	21	57	14	7	28
Afsnit	Afsnit M2, Horsens	33	56	8	3	64
	Afsnit P6, Horsens	11	78	11	0	18
	Afsnit P7, Horsens	24	68	9	0	68
	Medicinsk GVA, Horsens	12	65	18	6	17
	Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	18	64	18	0	11
	Neurorehabilitering, Brædstrup	17	50	0	33	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	62	9	6	34

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?				Antal patienter n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %	
Alle		24	63	8	5	218
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	18	55	9	18	11
	40-59	25	50	13	13	40
	60-79	25	63	9	2	106
	80-	22	72	3	3	60
Køn	Mand	31	58	7	4	108
	Kvinde	17	67	9	6	110
Skema udfyldt af	Patienten	25	59	11	5	168
	Pårørende	18	77	0	5	39
Modersmål	Dansk	24	63	8	5	208
	Ikke dansk	40	40	20	0	5
Indlæggelses-type	Akut	27	60	7	6	181
	Planlagt	11	71	14	4	28
Afsnit	Afsnit M2, Horsens	18	66	10	6	62
	Afsnit P6, Horsens	6	78	6	11	18
	Afsnit P7, Horsens	43	53	4	0	70
	Medicinsk GVA, Horsens	11	53	32	5	19
	Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	18	82	0	0	11
	Neurorehabilitering, Brædstrup	0	67	0	33	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	69	6	6	32

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		0	100	0	0	5	1
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	2	1
	60-79	-	-	-	-	2	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	-	-	-	-	3	1
	Kvinde	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	4	0
	Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål	Dansk	0	100	0	0	5	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0
	Planlagt	0	100	0	0	5	1
Afsnit	Afsnit M2, Horsens	-	-	-	-	2	0
	Afsnit P6, Horsens	-	-	-	-	0	0
	Afsnit P7, Horsens	-	-	-	-	1	0
	Medicinsk GVA, Horsens	-	-	-	-	0	0
	Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	1	0
	Neurorehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	1	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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		36	58	4	2	198	19	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	22	78	0	0	9	2	
	40-59	41	49	3	8	39	1	
	60-79	36	58	5	1	92	12	
	80-	35	61	4	0	57	4	
Køn	Mand	42	52	5	1	95	11	
	Kvinde	30	64	3	3	103	8	
Skema udfyldt af	Patienten	40	54	4	2	156	12	
	Pårørende	15	76	6	3	33	3	
Modersmål	Dansk	34	60	4	2	189	18	
	Ikke dansk	75	25	0	0	4	1	
Indlæggelses-type	Akut	38	56	4	2	161	18	
	Planlagt	30	63	4	4	27	0	
Afsnit	Afsnit M2, Horsens	44	55	0	2	62	2	
	Afsnit P6, Horsens	6	76	12	6	17	1	
	Afsnit P7, Horsens	45	53	2	0	53	13	
	Medicinsk GVA, Horsens	21	68	5	5	19	0	
	Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	30	60	10	0	10	1	
	Neurorehabilitering, Brædstrup	17	50	33	0	6	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	58	3	3	31	2	

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		58	29	13	185	28
Alder	0-19	-	-	-	1	0
	20-39	50	50	0	8	3
	40-59	59	22	19	37	2
	60-79	57	26	16	87	15
	80-	60	37	4	52	8
Køn	Mand	66	24	10	89	14
	Kvinde	50	34	16	96	14
Skema udfyldt af	Patienten	59	27	14	146	20
	Pårørende	50	40	10	30	5
Modersmål	Dansk	57	30	13	178	26
	Ikke dansk	-	-	-	3	1
Indlæggelses-type	Akut	58	27	15	150	26
	Planlagt	59	33	7	27	0
Afsnit	Afsnit M2, Horsens	64	27	9	56	4
	Afsnit P6, Horsens	39	22	39	18	0
	Afsnit P7, Horsens	61	35	4	49	17
	Medicinsk GVA, Horsens	28	39	33	18	1
	Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	88	13	0	8	3
	Neurorehabilitering, Brædstrup	100	0	0	6	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	33	13	30	3

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		13	42	27	18	62	5
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	-	-	-	-	4	0
	40-59	7	50	21	21	14	1
	60-79	14	36	29	21	28	3
	80-	7	47	33	13	15	1
Køn	Mand	20	36	24	20	25	2
	Kvinde	8	46	30	16	37	3
Skema udfyldt af	Patienten	16	40	32	12	50	3
	Pårørende	0	50	10	40	10	2
Modersmål	Dansk	13	41	28	18	61	5
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	13	40	26	21	53	4
	Planlagt	14	71	14	0	7	1
Afsnit	Afsnit M2, Horsens	14	43	29	14	14	3
	Afsnit P6, Horsens	0	55	27	18	11	0
	Afsnit P7, Horsens	14	50	21	14	14	1
	Medicinsk GVA, Horsens	18	27	45	9	11	0
	Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	1	0
	Neurorehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	0	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	36	18	27	11	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		31	45	24	213
Alder	0-19	-	-	-	1
	20-39	20	50	30	10
	40-59	48	38	15	40
	60-79	28	45	27	103
	80-	29	47	24	59
Køn	Mand	29	47	24	103
	Kvinde	34	43	24	110
Skema udfyldt af	Patienten	30	47	22	165
	Pårørende	33	39	28	36
Modersmål	Dansk	31	44	25	202
	Ikke dansk	40	60	0	5
Indlæggelses-type	Akut	30	46	24	176
	Planlagt	39	43	18	28
Afsnit	Afsnit M2, Horsens	30	44	27	64
	Afsnit P6, Horsens	41	47	12	17
	Afsnit P7, Horsens	36	42	22	67
	Medicinsk GVA, Horsens	16	47	37	19
	Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	55	36	9	11
	Neurorehabilitering, Brædstrup	17	50	33	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	52	24	29

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		19	64	14	3	183	38	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	1	
	20-39	30	40	30	0	10	1	
	40-59	20	60	9	11	35	5	
	60-79	19	65	15	1	85	22	
	80-	17	70	11	2	53	9	
Køn	Mand	22	63	12	2	90	18	
	Kvinde	16	65	15	4	93	20	
Skema udfyldt af	Patienten	18	65	13	3	143	27	
	Pårørende	14	66	17	3	29	9	
Modersmål	Dansk	19	64	14	3	172	38	
	Ikke dansk	20	60	0	20	5	0	
Indlæggelses-type	Akut	21	62	13	4	152	32	
	Planlagt	13	70	17	0	23	5	
Afsnit	Afsnit M2, Horsens	20	63	18	0	51	13	
	Afsnit P6, Horsens	13	75	13	0	16	1	
	Afsnit P7, Horsens	23	67	7	4	57	15	
	Medicinsk GVA, Horsens	6	61	28	6	18	1	
	Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	22	67	11	0	9	2	
	Neurorehabilitering, Brædstrup	20	40	20	20	5	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	59	11	7	27	5	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		0	80	19	209
Alder	0-19	-	-	-	1
	20-39	0	90	10	10
	40-59	3	71	26	38
	60-79	0	83	17	103
	80-	0	79	21	57
Køn	Mand	1	83	16	102
	Kvinde	0	78	22	107
Skema udfyldt af	Patienten	0	81	19	165
	Pårørende	0	76	24	33
Modersmål	Dansk	0	80	20	198
	Ikke dansk	20	80	0	5
Indlæggelses-type	Akut	1	80	19	173
	Planlagt	0	86	14	28
Afsnit	Afsnit M2, Horsens	0	85	15	62
	Afsnit P6, Horsens	0	72	28	18
	Afsnit P7, Horsens	2	77	22	65
	Medicinsk GVA, Horsens	0	84	16	19
	Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	0	82	18	11
	Neurorehabilitering, Brædstrup	0	50	50	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	86	14	28

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		1	72	28	155	67
Alder	0-19	-	-	-	0	1
	20-39	0	71	29	7	4
	40-59	0	61	39	23	16
	60-79	1	68	30	73	35
	80-	0	81	19	52	11
Køn	Mand	0	73	27	85	23
	Kvinde	1	70	29	70	44
Skema udfyldt af	Patienten	1	72	27	109	62
	Pårørende	0	68	32	34	4
Modersmål	Dansk	1	71	28	146	66
	Ikke dansk	0	75	25	4	1
Indlæggelses-type	Akut	1	71	28	131	52
	Planlagt	0	72	28	18	10
Afsnit	Afsnit M2, Horsens	0	78	22	36	28
	Afsnit P6, Horsens	9	55	36	11	7
	Afsnit P7, Horsens	0	67	33	54	17
	Medicinsk GVA, Horsens	0	67	33	12	7
	Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	0	82	18	11	0
	Neurorehabilitering, Brædstrup	0	67	33	6	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	25	8

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		48	39	8	5	205	15
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	64	18	9	9	11	0
	40-59	48	33	5	15	40	0
	60-79	46	41	9	3	97	10
	80-	50	41	7	2	56	5
Køn	Mand	51	39	6	4	98	9
	Kvinde	46	38	9	7	107	6
Skema udfyldt af	Patienten	49	38	8	5	160	11
	Pårørende	35	47	9	9	34	3
Modersmål	Dansk	49	38	8	5	194	15
	Ikke dansk	20	60	20	0	5	0
Indlæggelses-type	Akut	49	39	8	5	169	13
	Planlagt	38	42	8	12	26	2
Afsnit	Afsnit M2, Horsens	59	31	3	7	59	5
	Afsnit P6, Horsens	33	56	6	6	18	1
	Afsnit P7, Horsens	50	40	7	3	68	2
	Medicinsk GVA, Horsens	24	53	18	6	17	2
	Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	50	40	10	0	10	1
	Neurorehabilitering, Brædstrup	20	20	20	40	5	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	36	11	4	28	3

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		64	30	6	1	198	18
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	55	36	9	0	11	0
	40-59	77	11	9	3	35	3
	60-79	63	32	5	0	92	13
	80-	59	36	3	2	59	2
Køn	Mand	67	26	7	0	96	11
	Kvinde	61	33	4	2	102	7
Skema udfyldt af	Patienten	68	26	6	1	149	17
	Pårørende	41	51	5	3	37	1
Modersmål	Dansk	63	30	6	1	189	17
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	64	29	6	1	163	15
	Planlagt	68	28	4	0	25	3
Afsnit	Afsnit M2, Horsens	71	26	3	0	58	7
	Afsnit P6, Horsens	56	38	6	0	16	2
	Afsnit P7, Horsens	72	23	5	0	61	7
	Medicinsk GVA, Horsens	32	53	16	0	19	0
	Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	60	40	0	0	10	1
	Neurorehabilitering, Brædstrup	33	33	17	17	6	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	29	4	4	28	1

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		22	46	21	11	202	19
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	30	30	20	20	10	1
	40-59	38	41	11	11	37	3
	60-79	22	50	19	9	96	9
	80-	12	47	31	10	58	6
Køn	Mand	22	55	14	9	96	10
	Kvinde	23	38	27	12	106	9
Skema udfyldt af	Patienten	25	48	19	9	161	9
	Pårørende	10	41	31	17	29	9
Modersmål	Dansk	22	45	21	11	192	18
	Ikke dansk	20	60	20	0	5	0
Indlæggelses-type	Akut	21	46	22	10	165	17
	Planlagt	32	50	4	14	28	0
Afsnit	Afsnit M2, Horsens	30	48	16	7	61	3
	Afsnit P6, Horsens	17	44	33	6	18	1
	Afsnit P7, Horsens	21	47	21	11	62	8
	Medicinsk GVA, Horsens	12	47	29	12	17	2
	Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	11	56	22	11	9	2
	Neurorehabilitering, Brædstrup	17	33	17	33	6	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	41	17	17	29	3

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		46	38	10	6	182	36
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	50	30	0	20	10	1
	40-59	59	29	3	9	34	5
	60-79	45	38	14	2	84	21
	80-	40	45	8	8	53	9
Køn	Mand	55	33	8	5	86	19
	Kvinde	39	43	11	7	96	17
Skema udfyldt af	Patienten	49	38	9	4	144	24
	Pårørende	38	31	14	17	29	10
Modersmål	Dansk	46	39	9	6	173	35
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelses-type	Akut	48	37	10	5	147	33
	Planlagt	48	36	4	12	25	3
Afsnit	Afsnit M2, Horsens	55	36	7	2	56	8
	Afsnit P6, Horsens	39	50	6	6	18	1
	Afsnit P7, Horsens	49	39	10	2	51	17
	Medicinsk GVA, Horsens	40	33	13	13	15	4
	Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	36	27	27	9	11	0
	Neurorehabilitering, Brædstrup	20	20	20	40	5	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	42	8	12	26	5

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?				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		38	39	17	5	183	37
Alder	0-19	-	-	-	-	0	1
	20-39	50	20	30	0	10	1
	40-59	42	33	14	11	36	4
	60-79	41	36	18	5	87	19
	80-	28	54	16	2	50	12
Køn	Mand	39	39	18	3	92	15
	Kvinde	37	40	16	7	91	22
Skema udfyldt af	Patienten	41	37	17	6	145	25
	Pårørende	29	39	29	4	28	9
Modersmål	Dansk	38	39	18	5	175	34
	Ikke dansk	0	75	25	0	4	1
Indlæggelses-type	Akut	37	40	18	5	151	30
	Planlagt	52	26	17	4	23	5
Afsnit	Afsnit M2, Horsens	47	32	15	6	53	11
	Afsnit P6, Horsens	11	67	17	6	18	1
	Afsnit P7, Horsens	40	42	16	2	55	16
	Medicinsk GVA, Horsens	41	29	24	6	17	2
	Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	38	50	13	0	8	3
	Neurorehabilitering, Brædstrup	33	17	33	17	6	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	38	19	8	26	4

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? a) Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		90	10	168	17
Alder	0-19	-	-	0	1
	20-39	89	11	9	2
	40-59	91	9	33	2
	60-79	91	9	81	9
	80-	89	11	45	3
Køn	Mand	93	7	84	8
	Kvinde	88	12	84	9
Skema udfyldt af	Patienten	89	11	134	12
	Pårørende	96	4	26	5
Modersmål	Dansk	91	9	161	17
	Ikke dansk	80	20	5	0
Indlæggelses-type	Akut	91	9	141	12
	Planlagt	100	0	19	5
Afsnit	Afsnit M2, Horsens	91	9	54	5
	Afsnit P6, Horsens	92	8	12	1
	Afsnit P7, Horsens	95	5	55	3
	Medicinsk GVA, Horsens	91	9	11	6
	Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	90	10	10	0
	Neurorehabilitering, Brædstrup	80	20	5	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	81	19	21	2

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		96	4	169
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	100	0	11
	40-59	97	3	34
	60-79	94	6	78
	80-	98	2	45
Køn	Mand	98	2	82
	Kvinde	94	6	87
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	134
	Pårørende	89	11	28
Modersmål	Dansk	96	4	164
	Ikke dansk	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	96	4	140
	Planlagt	96	4	23
Afsnit	Afsnit M2, Horsens	100	0	51
	Afsnit P6, Horsens	92	8	12
	Afsnit P7, Horsens	95	5	56
	Medicinsk GVA, Horsens	100	0	15
	Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	100	0	10
	Neurorehabilitering, Brædstrup	-	-	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	21

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		93	7	169
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	91	9	11
	40-59	94	6	34
	60-79	94	6	77
	80-	93	7	46
Køn	Mand	90	10	84
	Kvinde	96	4	85
Skema udfyldt af	Patienten	93	7	134
	Pårørende	93	7	28
Modersmål	Dansk	94	6	163
	Ikke dansk	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	96	4	139
	Planlagt	83	17	24
Afsnit	Afsnit M2, Horsens	96	4	52
	Afsnit P6, Horsens	92	8	12
	Afsnit P7, Horsens	95	5	55
	Medicinsk GVA, Horsens	100	0	15
	Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	91	9	11
	Neurorehabilitering, Brædstrup	-	-	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	20

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		84	16	80
Alder	0-19	-	-	0
	20-39	-	-	3
	40-59	75	25	24
	60-79	88	12	34
	80-	84	16	19
Køn	Mand	83	18	40
	Kvinde	85	15	40
Skema udfyldt af	Patienten	83	17	64
	Pårørende	87	13	15
Modersmål	Dansk	83	17	77
	Ikke dansk	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	84	16	62
	Planlagt	86	14	14
Afsnit	Afsnit M2, Horsens	90	10	30
	Afsnit P6, Horsens	57	43	7
	Afsnit P7, Horsens	83	17	24
	Medicinsk GVA, Horsens	83	17	6
	Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	100	0	5
	Neurorehabilitering, Brædstrup	-	-	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	6

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		17	63	13	7	30	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	2	0	
	40-59	25	25	25	25	4	2	
	60-79	13	73	13	0	15	0	
	80-	11	67	11	11	9	0	
Køn	Mand	14	64	14	7	14	1	
	Kvinde	19	63	13	6	16	1	
Skema udfyldt af	Patienten	17	61	17	4	23	2	
	Pårørende	14	71	0	14	7	0	
Modersmål	Dansk	17	63	13	7	30	2	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	9	68	14	9	22	2	
	Planlagt	33	50	17	0	6	0	
Afsnit	Afsnit M2, Horsens	0	63	38	0	8	0	
	Afsnit P6, Horsens	40	60	0	0	5	0	
	Afsnit P7, Horsens	50	33	0	17	6	1	
	Medicinsk GVA, Horsens	-	-	-	-	2	0	
	Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	1	0	
	Neurorehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	1	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	86	14	0	7	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		58	22	12	8	170	24
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	13	25	25	38	8	1
	40-59	59	18	15	9	34	5
	60-79	56	29	9	6	80	13
	80-	68	15	15	2	47	5
Køn	Mand	58	27	13	2	83	11
	Kvinde	57	18	11	13	87	13
Skema udfyldt af	Patienten	58	23	12	7	138	16
	Pårørende	50	19	19	12	26	5
Modersmål	Dansk	59	21	13	7	163	24
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	57	24	13	7	136	23
	Planlagt	62	19	12	8	26	0
Afsnit	Afsnit M2, Horsens	58	27	13	2	55	4
	Afsnit P6, Horsens	53	18	24	6	17	0
	Afsnit P7, Horsens	61	22	10	6	49	9
	Medicinsk GVA, Horsens	38	31	13	19	16	2
	Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	86	14	0	0	7	3
	Neurorehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	4	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	14	5	18	22	6

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?					Antal patienter n	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		22	61	14	3	114	83	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	1	
	20-39	25	50	25	0	8	1	
	40-59	14	59	23	5	22	16	
	60-79	26	60	12	2	50	45	
	80-	21	68	9	3	34	20	
Køn	Mand	25	62	11	2	55	41	
	Kvinde	19	61	17	3	59	42	
Skema udfyldt af	Patienten	26	56	14	4	85	69	
	Pårørende	10	81	10	0	21	11	
Modersmål	Dansk	23	61	14	2	105	83	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Indlæggelsestype	Akut	22	61	15	2	99	63	
	Planlagt	15	69	8	8	13	13	
Afsnit	Afsnit M2, Horsens	24	60	12	4	25	35	
	Afsnit P6, Horsens	15	62	23	0	13	2	
	Afsnit P7, Horsens	21	70	9	0	43	18	
	Medicinsk GVA, Horsens	17	67	17	0	6	12	
	Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	29	43	0	29	7	4	
	Neurorehabilitering, Brædstrup	20	40	40	0	5	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	53	20	0	15	12	

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		7	24	2	68	198
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	0	9	0	91	11
	40-59	13	13	3	71	38
	60-79	5	28	2	65	93
	80-	5	29	0	65	55
Køn	Mand	7	26	3	64	98
	Kvinde	6	23	0	71	100
Skema udfyldt af	Patienten	8	22	1	69	153
	Pårørende	3	38	3	56	32
Modersmål	Dansk	6	23	2	69	189
	Ikke dansk	0	40	0	60	5
Indlæggelses-type	Akut	3	27	1	70	164
	Planlagt	31	8	8	54	26
Afsnit	Afsnit M2, Horsens	15	25	5	54	59
	Afsnit P6, Horsens	0	29	0	71	17
	Afsnit P7, Horsens	2	27	0	71	62
	Medicinsk GVA, Horsens	11	11	0	78	18
	Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	10	40	0	50	10
	Neurorehabilitering, Brædstrup	0	80	0	20	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	4	0	96	27

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		25	75	0	0	52	0	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	1	0	
	40-59	36	64	0	0	11	0	
	60-79	23	77	0	0	26	0	
	80-	14	86	0	0	14	0	
Køn	Mand	30	70	0	0	27	0	
	Kvinde	20	80	0	0	25	0	
Skema udfyldt af	Patienten	30	70	0	0	40	0	
	Pårørende	10	90	0	0	10	0	
Modersmål	Dansk	27	73	0	0	48	0	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Indlæggelses-type	Akut	24	76	0	0	38	0	
	Planlagt	33	67	0	0	12	0	
Afsnit	Afsnit M2, Horsens	30	70	0	0	23	0	
	Afsnit P6, Horsens	-	-	-	-	4	0	
	Afsnit P7, Horsens	25	75	0	0	12	0	
	Medicinsk GVA, Horsens	-	-	-	-	4	0	
	Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	40	60	0	0	5	0	
	Neurorehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	3	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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		24	63	9	5	208
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	20	60	20	0	10
	40-59	39	42	11	8	38
	60-79	19	67	9	5	103
	80-	21	70	5	4	56
Køn	Mand	20	68	8	4	103
	Kvinde	27	57	10	7	105
Skema udfyldt af	Patienten	26	63	7	4	163
	Pårørende	12	68	12	9	34
Modersmål	Dansk	24	62	9	5	197
	Ikke dansk	20	60	20	0	5
Indlæggelses-type	Akut	24	63	9	4	172
	Planlagt	24	52	12	12	25
Afsnit	Afsnit M2, Horsens	30	61	6	3	64
	Afsnit P6, Horsens	11	78	6	6	18
	Afsnit P7, Horsens	21	62	12	6	68
	Medicinsk GVA, Horsens	18	71	6	6	17
	Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	20	50	30	0	10
	Neurorehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	63	4	4	27

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		29	55	14	2	216
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	36	55	9	0	11
	40-59	46	41	11	3	37
	60-79	25	60	14	1	104
	80-	24	56	17	3	63
Køn	Mand	31	53	14	1	105
	Kvinde	26	57	14	3	111
Skema udfyldt af	Patienten	30	54	14	2	168
	Pårørende	22	61	14	3	36
Modersmål	Dansk	30	55	13	2	205
	Ikke dansk	20	20	60	0	5
Indlæggelses-type	Akut	27	56	15	2	176
	Planlagt	39	46	11	4	28
Afsnit	Afsnit M2, Horsens	34	55	11	0	64
	Afsnit P6, Horsens	17	78	0	6	18
	Afsnit P7, Horsens	33	48	18	1	67
	Medicinsk GVA, Horsens	16	68	11	5	19
	Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	36	36	27	0	11
	Neurorehabilitering, Brædstrup	33	67	0	0	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	55	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		29	61	7	3	98	21	96
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	1
	20-39	100	0	0	0	1	0	10
	40-59	21	71	0	7	14	2	23
	60-79	39	58	3	0	38	12	52
	80-	20	62	13	4	45	7	10
Køn	Mand	33	61	2	4	46	10	47
	Kvinde	25	62	12	2	52	11	49
Skema udfyldt af	Patienten	25	67	5	3	64	12	90
	Pårørende	26	61	9	4	23	7	6
Modersmål	Dansk	29	60	8	3	92	19	93
	Ikke dansk	0	100	0	0	2	2	1
Indlæggelses-type	Akut	31	60	6	3	78	18	80
	Planlagt	27	64	0	9	11	3	14
Afsnit	Afsnit M2, Horsens	24	71	5	0	21	6	36
	Afsnit P6, Horsens	33	67	0	0	9	2	7
	Afsnit P7, Horsens	44	50	6	0	36	8	22
	Medicinsk GVA, Horsens	0	100	0	0	4	0	15
	Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	11	78	11	0	9	1	1
	Neurorehabilitering, Brædstrup	0	60	20	20	5	0	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	50	14	14	14	4	14

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
Alle		18	60	18	4	111	104
Alder	0-19	-	-	-	-	0	1
	20-39	40	20	40	0	5	6
	40-59	35	47	12	6	17	22
	60-79	15	65	15	6	54	49
	80-	11	66	23	0	35	26
Køn	Mand	21	66	12	2	58	46
	Kvinde	15	55	25	6	53	58
Skema udfyldt af	Patienten	18	59	18	5	83	82
	Pårørende	17	61	22	0	18	19
Modersmål	Dansk	18	61	17	4	106	99
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelses-type	Akut	16	61	20	3	92	85
	Planlagt	36	55	9	0	11	17
Afsnit	Afsnit M2, Horsens	24	49	24	3	37	25
	Afsnit P6, Horsens	17	67	17	0	6	12
	Afsnit P7, Horsens	13	68	16	3	38	30
	Medicinsk GVA, Horsens	14	57	0	29	7	12
	Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	67	33	0	0	3	8
	Neurorehabilitering, Brædstrup	25	75	0	0	4	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	69	25	0	16	15

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		53	16	17	14	159	52	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	1	
	20-39	67	0	22	11	9	2	
	40-59	55	23	10	13	31	9	
	60-79	56	16	16	12	81	22	
	80-	42	16	24	18	38	18	
Køn	Mand	49	19	20	12	81	22	
	Kvinde	56	14	14	15	78	30	
Skema udfyldt af	Patienten	56	17	15	12	130	36	
	Pårørende	33	5	38	24	21	14	
Modersmål	Dansk	54	16	17	13	151	50	
	Ikke dansk	60	40	0	0	5	0	
Indlæggelsestype	Akut	52	17	17	14	132	41	
	Planlagt	55	15	20	10	20	8	
Afsnit	Afsnit M2, Horsens	60	10	19	12	52	11	
	Afsnit P6, Horsens	64	7	14	14	14	4	
	Afsnit P7, Horsens	52	23	15	10	48	17	
	Medicinsk GVA, Horsens	47	20	20	13	15	4	
	Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	50	17	0	33	6	4	
	Neurorehabilitering, Brædstrup	75	0	0	25	4	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	25	25	20	20	11	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?				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		46	40	11	4	199	20
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	70	20	0	10	10	1
	40-59	59	16	14	11	37	3
	60-79	43	46	10	2	94	12
	80-	37	49	14	0	57	4
Køn	Mand	46	41	8	5	98	8
	Kvinde	46	39	14	2	101	12
Skema udfyldt af	Patienten	51	36	10	3	156	15
	Pårørende	23	55	16	6	31	5
Modersmål	Dansk	46	40	10	4	191	18
	Ikke dansk	67	0	33	0	3	2
Indlæggelses-type	Akut	45	40	11	4	165	16
	Planlagt	52	32	12	4	25	3
Afsnit	Afsnit M2, Horsens	53	37	7	4	57	6
	Afsnit P6, Horsens	39	39	22	0	18	1
	Afsnit P7, Horsens	52	31	14	3	64	6
	Medicinsk GVA, Horsens	24	59	12	6	17	2
	Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	44	56	0	0	9	1
	Neurorehabilitering, Brædstrup	17	33	33	17	6	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	50	4	4	28	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.




Afsnit M2, Horsens

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	At undgå snorkende patienter.	Virkelig godt
2	Der var ikke noget, jeg synes der manglede. Jeg var så tilfreds, at jeg havde tænkt på at skrive i avisen, hvad jeg dog ikke fik gjort.	Virkelig godt
6	Rengøringen var dårlig. Der er virkelig beskidt i krogene.	Virkelig godt
7	Afdelingen skulle tage sig noget mere af patienterne.	Virkelig dårligt
8	Rengøring på stuerne og i skabene er meget dårligt i mit skab. Nullermænd og glemte piller fra tidligere patient. Når personalet færdes i gangen uden for stuerne, er der meget støj fra privat snak mellem personalet. Der mangler selvdisciplin.	Godt
9	For lang ventetid på personale.	Godt
10	Tildel portøren en halv liter olie hver måned til behandling af senge, borde og andet materiale - der var en frygtelig larm hele døgnet.	Virkelig godt
12	Akut indlagt på hjerteafdelingen. Alt for megen uro på stuen både om aftenen og om natten, hvilket bevirkede kun 13 timers søvn på fire døgn.	Dårligt
13	Der var beskidt på sengestuen, opholdsrum og ganske forfærdeligt på toilet, hvor der bl.a. stod utallige urinprøver og stank!	Dårligt
14	Jeg har kun ros til Medicinsk Afdeling Horsens.	Virkelig godt
15	Opholdsstuen var meget lidt hyggelig.	Virkelig godt
16	Synes man bør lave dobbelttek af medicin ved udskrivning, for at imødegå fejl. Synes flere af personalerne var meget engagerede i mine personlige forhold omkring min hustrus manglende selvhjælp. Netop de sørgede for, hun kom i pleje.	Godt
17	Lægerne tog sig ikke tid til mit sygeforløb!	Dårligt
19	Afdelingen skal være mere opmærksom på de tilbud, køkkenet kan give. En jul hvor der kun kan tilbydes valg mellem boller i karry og boller i karry til frokost og aften er misforstået hensyn/bestilling fra afdelingens side. Hvis lægen anbefaler brug af varmtvandsbassin til optræning, er det for dårligt, at afdelingen siger nej, pga. at det vil belaste budgettet! Hvad har sygehuset bassinet til, hvis ikke det er for patienterne?	Godt
20	Lå på firemandsstue - megen uro, døren blev ikke lukket ud til gangen, hvor et køleskab larmede	Godt

Bilag 5

meget.

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
|  | 21 | Jeg kunne godt ønske, der var et dametoilet og et herretoilet, da jeg oplevede, at der var urin på gulvet, det var ret ulækkert. | Virkelig godt |
|  | 22 | De var der, når man havde brug for dem. | Godt |
|  | 23 | Kan ikke vurdere det, da det generelle indtryk var STOR, STOR travlhed i afdelingen. | Virkelig dårligt |





Afsnit M2, Horsens

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎	3 Var ved vagtlæge nogle dage før den akutte indlæggelse og fik noget medicin, da jeg viste tegn på noget lungebetændelse. Men da jeg kom til en lægelig person - efter indlæggelsen - sagde han, at hvis jeg var kommet til behandling noget før, kunne jeg måske have undgået problemer som følge af en helt anden sygdom. Måske kan der gøres lidt mere for at få patienter som mig i behandling lidt før?	Virkelig godt
✎	5 Jeg var meget tilfreds.	Virkelig godt
✎	11 Blev meget venligt modtaget.	Godt
✎	14 Alt virkede fornuftigt.	Virkelig godt
✎	15 Ambulancefolkene var uhyre professionelle, og man følte sig straks i gode og kyndige hænder. Det var meget tryghedsskabende.	Virkelig godt
✎	17 Glemte at medicinere mig ved indlæggelse!	Dårligt
✎	18 Min egen læge burde have forudset blodproppen på grund af henvendelse i konsultationen med tydelige forvarsler.	Godt
✎	19 Undersøgelse: Blodtryk, hjertekardiogram startede straks inden journalen blev læst, hvorfor personale ikke var opmærksomme på medicin der ikke tåles (må gives). Står med rødt i journalen.	Godt
✎	22 Der er ikke så meget at sige, de reddede mit liv.	Godt








Afsnit M2, Horsens

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	15	Forkert medicinskema.	Virkelig godt
	17	Glemt påbegyndt medicinsk behandling.	Dårligt
	23	De vidste ikke, at jeg kom.	Virkelig dårligt
	24	Fejlinformation angående sygdom.	Godt





Afsnit M2, Horsens

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3 Et eksempel: Nattevagten kom ind om natten og spurgte, om hun godt måtte have lov at sætte en påfyldningsstuds i - oven på min hånd - så hun hurtigt kunne fylde noget på, hvis det skulle blive nødvendigt - da mine blodprøver ikke så alt for godt ud. " FLOT " siger jeg bare.	Virkelig godt
	4 Som hjemmevejleder der står på sidelinjen, har jeg altid fået et meget positivt indtryk af hele sygehuset ved indlæggelse af en handicappet person fra bofællesskabet. Personalet gør, hvad de kan i forhold til ovennævnte patientgruppe.	Intet svar
	10 Vejle sygehus glemte at informere mig om det videre forløb efter en undersøgelse.	Virkelig godt
	14 Lang ventetid på læge til at udskrive mig.	Virkelig godt
	15 God og omhyggelig behandling. Fin efterbehandling og opfølgning.	Virkelig godt
	16 Ved første "udskrivning", som var orlov, fik jeg udleveret forkert medicin, hvilket betød, at sygehuset ringede og genindkaldte mig tre timer efter igen (fordi jeg desværre havde indtaget den forkerte medicin).	Godt
	23 Overflyttet til større sygehus til stor operation. Ingen vidste, at jeg kom. Blev placeret som ekstrasing på tosengsstue - sov i dagligstuen. Havde svært ved at kontakte personale på grund af TRAVLHED!	Virkelig dårligt





Afsnit M2, Horsens

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

		Patientens samlede indtryk
	ID 11 Kommentar Der er blevet lovet en samtale med en diætist, den har ikke fundet sted endnu.	Godt
	13 Efter endt undersøgelse ved middags tid ventede jeg syv timer på en læge, jeg ikke havde set før, og som jeg knap forstod. Han var ikke informeret om mit sygdomsforløb og beder mig kontakte egen læge, som så kunne henvise til yderligere undersøgelser, men det havde jeg det også bedst med.	Dårligt
	15 I betragtning af det gode forløb på hospitalet, var det virkelig skuffende, at min praktiserende læge ikke havde modtaget udskrivningskort seks uger efter udskrivelsen. Da jeg var til opfølgende samtale, viste det sig, at en aftale om ændring i medicineringen, som var truffet mellem en læge på afdelingen og den praktiserende læge, ikke var noteret i min journal på hospitalet, pinligt! Konklusion: Hospitalets håndtering af kommunikation med min praktiserende læge var virkelig dårlig.	Virkelig godt
	16 Var tryk ved at komme hjem - men blev utryk mht. medicin, da der ved første udskrivning manglede en recept. Det er meget medicin at skulle have tjek på selv. Blev indlagt igen ca. en måned efter første udskrivelse. Her skete der IGEN fejl i medicinudlevering. Sygehuset gjorde selv opmærksom på fejlen - de ringede til mig. MEN det burde have været opdaget før jeg kom hjem.	Godt




Afsnit P6, Horsens

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	Rengøringspersonalet skulle lære at vaske gulv. Der var beskidt over hele gulvet.	Intet svar
	2	Meget venligt personale virker som godt inde i "sagen", men de har alt for travlt.	Godt
	4	Jeg kunne godt tænke mig, at afdelingen under min indlæggelse samarbejder mere med hjemmeplejen, så den daglige pleje og mine rytmer kommer til at ligne min dagligdag mest muligt. Det er vigtigt for mig, da jeg ikke selv har overskud til at fortælle personalet alt.	Godt
	6	Der var generelt meget travlt og overbelægning, men personalet gjorde sit bedste og mere til.	Godt




Afsnit P6, Horsens

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Kaotisk, personalet presset i bund - overbebyrdet! Som at opholde sig på en hovedbanegård.	Godt
	6	Der var meget travlt på afdelingen.	Godt
	7	Meget flot - føler mig absolut i trygge og kompetente hænder! Søde til at orientere løbende undervejs. Da jeg kom på afdelingen var jeg tilknyttet en kontaktperson - og hun var helt utrolig god.	Godt


Afsnit P6, Horsens

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Vente på øjendråber til efter midnat.	Intet svar
	3	Blodprop i hjertet.	Virkelig godt
	5	Overflyttet til andet sygehus, som ikke vidste det.	Godt



Afsnit P6, Horsens

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Har altid fået god behandling på alle sygehusene, god mad og dejlig personale.	Virkelig godt

Afsnit P6, Horsens

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Rengøring på stuerne er elendig - mildt sagt. Flyvende nullermænd på gulvene i stor stil. Total uengageret rengøringspersonale som arbejder uden opsyn og er ubrugelige.	Godt
	4	Oplever ofte at for eksempel medbragt medicin og andre ting, jeg har med på sygehuset ikke kommer med hjem igen. Da jeg er meget handicappet, kan jeg ikke selv sørge for det.	Godt

Afsnit P7, Horsens

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
4	Personalet havde for travlt.	Godt
6	Man fik god behandling. Opholdsrum kunne godt være lidt større og hyggeligere. Sengestuen skal være til en person og ikke med en skærm imellem, der er ingen ro.	Godt
11	Da mit sygdomsforløb i nævnte periode var af kort varighed, var information og forløbet af ophold velfungerende.	Godt
13	Den afdeling jeg var indlagt på, har gennem mange år haft et meget dårligt ry. Det vil jeg til hver en tid tilbagevise. Personalet gør et kæmpe arbejde, men de er for få, og der skal løbes alt for stærkt.	Godt
15	Spisestuen er virkelig god for patienter, der kan komme derhen - men spisning er meget mangelfuld, hvis man ikke kan klare sig selv. Især hvis der helst skal være en i nærheden, mens man spiser på grund af fejlsynkning.	Godt
16	Jeg blev indkaldt til undersøgelse kun få dage efter udskrivelse og sad og ventede i hjemmet, fordi man ikke var underrettet om, at jeg var blevet udskrevet og skulle hentes. Det var for dårligt.	Dårligt
18	Personalet var yderst kompetente og tålmodige. Ville meget gerne hjælpe, hvor det var muligt, men til sidst følte jeg som pårørende, at der var mange "løse tråde". Jeg er klar over, egen læge har oplysningerne, men opfølgning af f.eks. stort alkoholindtag er igen lagt over på mine "skuldre", hvilket er svært som kone.	Godt
20	En gang en ende af gangen (dårlig) sendt et andet sted hen og tilbage igen bare den anden ende af gangen (godt). Fælles toiletter fra to stuer ikke godt.	Intet svar
26	Sygeplejersken lod døren til stuen stå åben hver gang de havde været inde på stuen, hvilket var rigtig træls om morgenen, da man vågnede af larmen og gulvvaskemaskinen.	Dårligt
27	Det var udmærket.	Godt
28	Der var et par personer, som havde tid/overskud til at yde lidt hjælp til mig, som betød meget for mig!	Godt
29	Det hele var OK.	Godt
30	Jeg har leddegigt. Personalet var meget flinkt til at hjælpe mig med det, jeg ikke selv kunne klare.	Virkelig godt





Afsnit P7, Horsens

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Lå på akutmodtagelsen før der var plads på selve afdelingen.	Godt
7	Jeg syntes, det var en god og personlig modtagelse.	Virkelig godt
8	Modtagelsen var meget professionel og venlig. Papirer med mit navn på undersøgelsen, da jeg ankom. DET DUR.	Virkelig godt
9	Tilfreds.	Godt
10	En dejlig oplevelse.	Virkelig godt
12	Der var en del forvirring på afdelingen omkring, hvad jeg fejlede.	Godt
14	Havde to læger ude. Min familie måtte sige, at jeg skulle indlægges. Mine urintal var meget dårlige efter svær væskemangel.	Virkelig godt
15	Patienten har været indlagt mange gange og derfor er det svært at svare med enkelte krydser. Situationen er forskellig fra gang til gang. Modtagelsen kan være meget forskellig.	Godt
18	Jeg var meget uklar de første dage. Jeg faldt ud af sengen på modtagelsen FAME.	Godt
19	Jeg har store problemer med såret.	Dårligt
20	Havde dårlig oplevelse ved modtagelse.	Intet svar
21		Godt
22	Fin behandling.	Virkelig godt
26	Jeg sad en hel dag og ventede på at høre fra lægen, til jeg selv efter mange timers forgæves venten spurgte, om jeg måtte tage hjem og sove, hvilket ikke var et problem. Dvs. at jeg sad på sygehuset en hel dag fuldstændig forgæves. Og blev ikke informeret om behandling eller lignende, hvilket vil sige, jeg ikke fik andet end middagsmad at spise, da jeg skulle påbegynde fasten lige før aftensmad. For dårligt at man skal faste uden at have fået mad hele dagen eller have fået besked, så man havde en chance for at få bare lidt at spise.	Dårligt
29	Jeg - som akutpatient - følte mig meget tryk ved modtagelse!	Godt

Afsnit P7, Horsens

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	21	Utrolig lang tid før jeg blev undersøgt af en læge!	Godt
	23	Ignorerede oplyst medicin.	Dårligt
	24	Fejldiagnose.	Godt
	26	Jeg fik ikke ordentlig besked, da jeg skulle hjem. Jeg fik at vide, at enten ville jeg blive kontaktet, ellers kunne jeg altid prøve at ringe derud.	Dårligt








Afsnit P7, Horsens

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Fik drop i forundersøgelsen, som var sat forkert i, først i den ene hånd og en halv time efter i den anden, med det resultat, at til midnat var hånden hævet til dobbelt tykkelse, så sygeplejersken, der kiggede ind fik travlt med at rykke nålen ud af min kone. Havde meget ondt i hænderne og har haft det siden. Egen læge mener det er slidgigt. Kan det være udløst af dårlig forbehandling?	Intet svar
5	Nej, jeg har modtaget meget god behandling.	Godt
6	Der var lang ventetid, når man var blevet undersøgt efter første gang og skulle vente på svar.	Godt
12	Det var dårligt at ligge på FAME-afdelingen, men en behagelig og venlig atmosfære på en afdeling, jeg blev overflyttet til.	Godt
16	Jeg blev ikke informeret om forandring i behandlingsforløbet.	Dårligt
17	Under indlæggelsen fik jeg en nervebetændelse, som jeg her, mere end tre måneder senere, stadig lider af. Jeg er fortsat sygemeldt og kan næsten intet. Denne tilstand blev ignoreret, og jeg blev bare sendt hjem. Samtidig mistede jeg evne til at lade vandet. Jeg skal stadig anvende kateter hver gang. Jeg var indlagt i vinter og lå yderst ved glasfacaden, som virker som kuldebro om natten. Jeg frøs og rystede af kulde hver nat og pådrog mig en lungebetændelse.	Dårligt
18	Da jeg blev overflyttet til Brædstrup, synes jeg alting gik i stå. Under indlæggelsen på Horsens sygehus fik vi lovning på rådgivning omkring alkoholforbrug. Dette missede under flytningen til Brædstrup - selv om min kone havde spurgt.	Godt
20	Ikke rart at blive flyttet mange gange til andre sygehuse for undersøgelser og indgreb.	Intet svar
21	Ja, i høj grad... Jeg fatter ikke at jeg, der af min læge blev hasteindlagt, og at jeg ikke fra kl. to til kl. seks aften blev konsulteret af en læge, som efter to minutters samtale blev kaldt telefonisk til en anden afdeling, hvorefter personalet efter flere forespørgsler ikke kunne sige noget om, hvornår en læge ville undersøge mig, idet jeg, svimmel som jeg var, havde mistanke om enten en hjerneblødning eller blodprop. Først ved midnat konsulterede en læge mig - over ti timer efter min indlæggelse, og min egen læge må gentagne gange rykke for journalpapirer.	Godt
23	Blev først indlagt på afsnit, hvor handlingen generelt var dårlig. Blev ikke tilbudt mad før tredje dag. Sygeplejerske modsatte sig læges ordination og var konstant uforskammet og på nakken af mig.	Dårligt
26	Jeg sad og ventede rigtig længe i to dage unødvendigt.	Dårligt
28	Indlagt en fredag efter middag: har kontakt med læge om aftenen, ellers ingen lægekontakt de næste tre dage.	Godt
29	Det var rart at finde ud af, hvorfor man lider under allergi.	Godt








Afsnit P7, Horsens

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3 Min svigermor er en ældre dame. Hun er noget dement og kan ikke finde ud af noget mere. Da jeg kom hjem, kom hun på aflastning på plejehjem. Hun bor på plejehjem i dag. Hun kom hjem. Om aftenen gik hun fra sin lejlighed (hun skulle hjem!). Det gentog sig flere aftener. Fem dage senere kom hun på aflastning.	Godt
	15 Igen flere udskrivelser - men det har fungeret godt.	Godt
	18 Mangler opfølgning.	Godt
	20 Lægen var ikke forberedt til at fortælle os pårørende, hvad der var galt.	Intet svar
	21 Ja, sygeplejersken udvirkede, at jeg kunne komme hjem og afslutte en undersøgelse ambulantly næste dag. Læge, sygeplejerske, og en socialmedarbejder gav sig god tid til at informere om aktuelle tilbud, receptudstedelse m.v. Alt i alt en meget positiv oplevelse og afsked!	Godt
	23 Fik kun besked fra lægen ved stuegang. Ventede to timer på evt. medicin og recept. Fik først en efter at have rykket flere gange.	Dårligt
	25 Kunne ønske informationer om yderligere hjælp til at komme af med en afhængighed.	Godt




Medicinsk GVA, Horsens

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 Havde indtryk af, at personalet gjorde, hvad der var muligt for dem - trods megen travlhed. Men hvad om der var lidt sang til arbejdet, personale og patienter i fællesskab. Det kan godt forenes til fælles lyst og glæde.	Godt
	2 God personlig kontakt. Højt serviceniveau. God forplejning.	Virkelig godt
	3 Jeg lå i modtagelsen under hele indlæggelsen. Der var uro og støj hele døgnet.	Dårligt
	4 Jeg var utryk ved at blive udskrevet, før man fandt grunden til min svimmelhed og mine besvimelser.	Godt
	8 Dement patient. Afdelingen kunne godt have gjort indlæggelsesforløbet kortere (f.eks. have undgået en overnatning med forvirring og uro til følge). Fremskyndelse af scanningen havde været en fordel.	Intet svar
	9 Der er generelt for lidt hænder til at gøre opholdet behageligt. Jeg følte nærmest, at jeg var til besvær, hvis jeg ringede på klokken/rev i snoren.	Dårligt
	10 Der skulle gøres mere rent, bl.a. var toilettet ret uhumsk.	Dårligt




Medicinsk GVA, Horsens

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 På grund af længerevarende forkølelse med efterfølgende lungebetændelse indlagt på Horsens Sygehus. Ordineret af egen læge, transport med Falck. Virkelig god behandling og hjælp under transport.	Godt
	6 Modtagelsesrummet, der nærmest var et køkken, var meget lille (ingen stole), og der var mange patienter.	Godt
	7 Jeg blev indlagt søndag formiddag og alle undersøgelser skete samme dag, det, syntes jeg, var dejligt.	Godt



Medicinsk GVA, Horsens

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	Ventetid på røntgen.	Intet svar
	6	Sygehuset kunne ikke finde nogen årsag til min sygdom.	Godt
	8	Ultralyd var ikke blevet bestilt - derfor ekstra ventetid.	Intet svar



Medicinsk GVA, Horsens

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Pga. mangel på personalet, pga. sygdom havde de meget travlt.	Godt
	9	Mit forløb var præget af for lidt personalekontakt og når der endelig var noget, var personalet ikke ret venlige og imødekommende.	Dårligt





Medicinsk GVA, Horsens

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

			Patientens samlede indtryk
	ID	Kommentar	
	9	Der var for meget stress i afdelingen, da jeg skulle udskrives. Der var ikke tid til at give ordentlig information. Derfor skulle jeg komme tilbage efter og snakke om diverse, hvilket jeg synes, der burde have været tid til, da jeg forlod sygehuset.	Dårligt
	10	Meget forvirrende - ingen uddybende samtale.	Dårligt



Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup

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 Meget fin behandling helt igennem.	Godt
	2 Efter det er første gang, jeg har været på hospitalet og efter omstændighederne, har det været en god oplevelse. Alle smilende og tid til en snak. Speciel tak til personalet i Brædstrup.	Virkelig godt
	3 Personalet kunne godt være lidt mere obs. på, at patienter ikke ligger alene for længe - oplevede konkret at komme på besøg og finde vores mor liggende rigtig dårligt i sengen og med mad indtørret på blusen. Givetvis er der mangel på personale, men det tog lang tid fra man ringede efter hjælp til en dukkede op.	Dårligt
	4 Opholdet blev skuffende, sikkert på grund af tidligere ophold, der forløb meget positivt. Sammenligningen mellem de to ophold faldt derfor negativt ud for det sidste opholds vedkommende.	Dårligt


Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Kun godt.	Godt
	3	Blev informeret om, at ventetid på overførsel fra Horsens kunne tage op til fire timer - Der gik tre timer, og det synes vi var lang tid.	Dårligt


Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3 Havde en forventning om, at Brædstrup var et sted, hvor der blev gjort mere ud af, at jeg skulle aktiveres fysisk. Men allerede efter ca. 10 dage blev jeg overført til plejehjem i aflastning (da min mand var indlagt). Ellers ville jeg blot være blevet udskrevet.	Dårligt




Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

			Patientens samlede indtryk
	ID	Kommentar	
	3	Der blev aftalt overflytning fra Brædstrup til plejehjem på en given dato - men her skete en fejl/misforståelse, så der gik yderligere en weekend.	Dårligt



Neurorehabilitering, Brædstrup

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
	2 Da det er familien bekendt, at sygehuset helt lukker, er der ingen tvivl om det pres, der hviler på personalet, hvilket må skyldes den utroligt ukompetente behandling. Skal sygehuset derimod bevares, bør der ske noget radikalt personalemæssigt.	Virkelig dårligt
	3 Det eneste positive, der er at sige om min mands indlæggelse, var, at han er ude derfra.	Virkelig dårligt
	4 Jeg kom fra Århus Kommunehospital til Brædstrup Sygehus, og der blev jeg godt modtaget begge steder. Jeg var der kun en uge tilsammen, da jeg hurtig var blevet rask. Jeg har kun godt at sige om hele personalet, de var meget venlige og gode ved mig. Jeg kan kun sige godt om Brædstrup Sygehus.	Intet svar

Neurorehabilitering, Brædstrup

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Den akutte indlæggelse foregik på medicinsk afdeling Horsens Sygehus. Det var en kompetent behandling, men overførsel til medicinsk afdeling i Brædstrup var under al kritik.	Virkelig dårligt
	3	Jeg er pårørende og som sådan besvarer jeg alle spørgsmål i denne undersøgelse. Min mand blev indlagt til genoptræning. Jeg oplevede at personalet helt overtog min mand, og at jeg blev sat ud på et sidespor. Det var først, da jeg bad om information om, hvad der skulle foregå, at jeg følte mig velkommen.	Virkelig dårligt

Neurorehabilitering, Brædstrup

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Fik ikke det medicin, som jeg skulle have.	Godt


Neurorehabilitering, Brædstrup

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der var i begyndelsen meget dårlig pleje, hvis man som jeg skulle have hjælp til alt. I to dage i træk måtte jeg tisse i sengen efter middagssøvnen og var meget ked af det, da min datter kom på besøg. Hun måtte så gå hen på kontoret og gøre sig lidt mindre gal, før en af dem allernådigst rejste sig og kom og hjalp mig. Det var ikke hendes bord det her, sagde hun. Jeg var meget ked af at være der, men det blev dog lidt bedre.	Godt
2	Medicinsk afdeling på Brædstrup Sygehus har et klart ledelsesproblem. Den faglige kompetence er elendig. Manglende empati. Ingen koordinering. Arrangeret møde med visitator fra Horsens manglede kompetent person med viden omkring patienten. Dette på trods af, at de pågældende personer befandt sig i huset.	Virkelig dårligt
3	I den periode min mand var indlagt, skete der stort set ingenting i forhold til hans genoptræning. Flere dage var min mand kun i træning 10 minutter om dagen, og han kedede sig rigtig meget, da afdelingen, han lå på, var indrettet som en hospitalsafdeling og ikke var særlig hjemlig, og han måtte ikke bestemme ret meget selv. Jeg oplevede ham som meget frustreret over at være der, og han bad nærmest fra dag et om at komme hjem.	Virkelig dårligt







Neurorehabilitering, Brødstrup

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 2	Udskrivelsen blev til aflastningsplads på plejehjem, hvor der straks blev taget hånd om patienten, og i løbet af ganske kort tid opstod der en klar bedring af tilstanden.	Virkelig dårligt






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
	6 Jeg fik væske og blev raks og det er meget værd. Jeg synes, lægerne var dygtige og omhyggelige. Alt i alt meget taknemmelig for hjælp fra både Falck og læger. Føler, mit liv blev reddet.	Godt
	7 Der er snavset overalt. Selv i loftet er der flere steder grimme pletter. Det er mere reglen end undtagelsen at møde et toilet uden synlig afføring. Det bedste personalet kan gøre er at lytte til patienten, forstå denne, tage denne alvorlig og medinddrage denne i forløbet.	Virkelig dårligt
	8 Lokaler og stuer er ok, men for få. Der er ALT for stor belægning og ALT FOR FÅ personaler, som ikke har tid til patienterne.	Virkelig dårligt
	10 Inden for de midler, der var til rådighed, kunne det ikke gøres bedre.	Virkelig godt
	11 Super godt.	Virkelig godt
	12 Brædstrup Sygehus, det bedste sted.	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	Meget venlige medarbejdere. Dog lang ventetid for svar på scanning.	Godt
	6		Godt
	7	Jeg har i brev til sygehuset beskrevet flere af de forhold, der var mest kritisable, og har været til en god samtale med lægeNN og sygeplejerskeNN, men jeg er stadig uforstående overfor den manglende forståelse, observation og tagen sig af, som jeg oplevede.	Virkelig dårligt
	8	Der herskede stor kaos pga. manglende personale og mange patienter.	Virkelig dårligt
	9	Hurtig overførsel pga. at der var plads.	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
	3	Forkert diagnose.	Dårligt
	7	Negligering af smerter.	Virkelig dårligt







Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Da der ikke var plads på den afdeling, jeg skulle være på, blev jeg indlagt på ortopædisk afdeling.	Godt
	3	Grundet ombygning på forskellige afdelinger, var hele forløbet generelt meget kaotisk, forvirrende og stressende.	Dårligt
	4	Jeg var utrolig glad og tilfreds med mit ophold på Brædstrup sygehus.	Virkelig godt
	5	Faldt ned af båren i røntgenafdelingen.	Godt
	6	Blev pga. pladsmangel indlagt på en anden afdeling. Hånd hævede voldsomt, da væsken løb ud i den intravenøst. Fik presset temperaturmåler voldsomt ind i øret, skønt den var løbet tør for strøm. Var døv i en måned. Fik fjernet stor voksprop hos egen læge, har altid haft god hørelse.	Godt
	7	Jeg er stadig psykisk påvirket af en utrolig dårlig oplevelse af næsten alt. Opvågningsstue fungerede perfekt. En sygehjælper og sygeplejerske var også perfekte i alt, de gjorde.	Virkelig dårligt
	10	Jeg kan ikke se, at det kunne have været gjort bedre. Afdelingen skal bevares. Den kan ikke undværes.	Virkelig godt
	11	Super godt. Hurra for Horsens.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 2	Tog til en af mine pårørende, var der i tre uger. Der gik ca. tre måneder, inden jeg var nogenlunde ved kræfter igen.	Godt
 3	Jeg blev udskrevet uden diagnose og fik at vide, at den diagnose, en anden læge tidligere havde stillet, ikke var korrekt.	Dårligt
 4	Ja - sygehuset glemte at ringe til mine pårørende, så jeg kom hjem til et koldt hus og havde ingen nøgle, men ved hjælp af en flink taxa mand gik det godt med at komme ind - men det var ikke spor hyggeligt.	Virkelig godt
 7	Heldigvis har jeg en god praktiserende læge, der kan hjælpe f.eks. med smertedækning. Han ved, jeg normalt aldrig bruger smertestillende og slet ikke morfin. På sygehuset følte jeg mig behandlet som misbruger, hvilket var meget ubehageligt samtidigt med de stærke smerter, jeg havde både før og efter operationen.	Virkelig dårligt
 8	Det gjaldt om at få mig ud så hurtigt som muligt, da der var stor pladmangel, og min sygdom, som bl.a. bestod af en kraftig migræne pga. blodfortyndende piller, blev betegnet som omgangssyge, ikke noget at regne.	Virkelig dårligt
 9	Patient efter en hjerteblødning. Hjemkomst med mange mangler, der ellers blev lovet på sygehuset.	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.