

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

**Indlagte**





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

**Ortopædkirurgisk 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](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

December 2009

# Indholdsfortegnelse

|   |   |             |
|---|---|-------------|
| 1 | Indledning .....  | 1           |
| 2 | Læsevejledning og begrebsafklaring .....  | 3           |
| 3 | Afdelingens resultater – et hurtigt overblik .....  | 5           |
| 4 | Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....          | 9           |
|   |   |             |
|   | Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....                                     | 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..... | 96          |
|   | Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....                              | (vedhæftet) |



# 1 Indledning

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

## Baggrund

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

## Formål

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

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

## Organisering

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

## Rapporteringen

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

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

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

### Rapportgrundlag

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

|   |     |
|---|-----|
| Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen: | 303 |
| Besvarelser fra afdelingens patienter:                | 178 |
| Afdelingens svarprocent:                              | 59% |

### Rapportens opbygning

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

### Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver bilag 2 en mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen. Bilag 3 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

---

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

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



## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

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

### Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

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

### Husk kommentarsamlingen

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

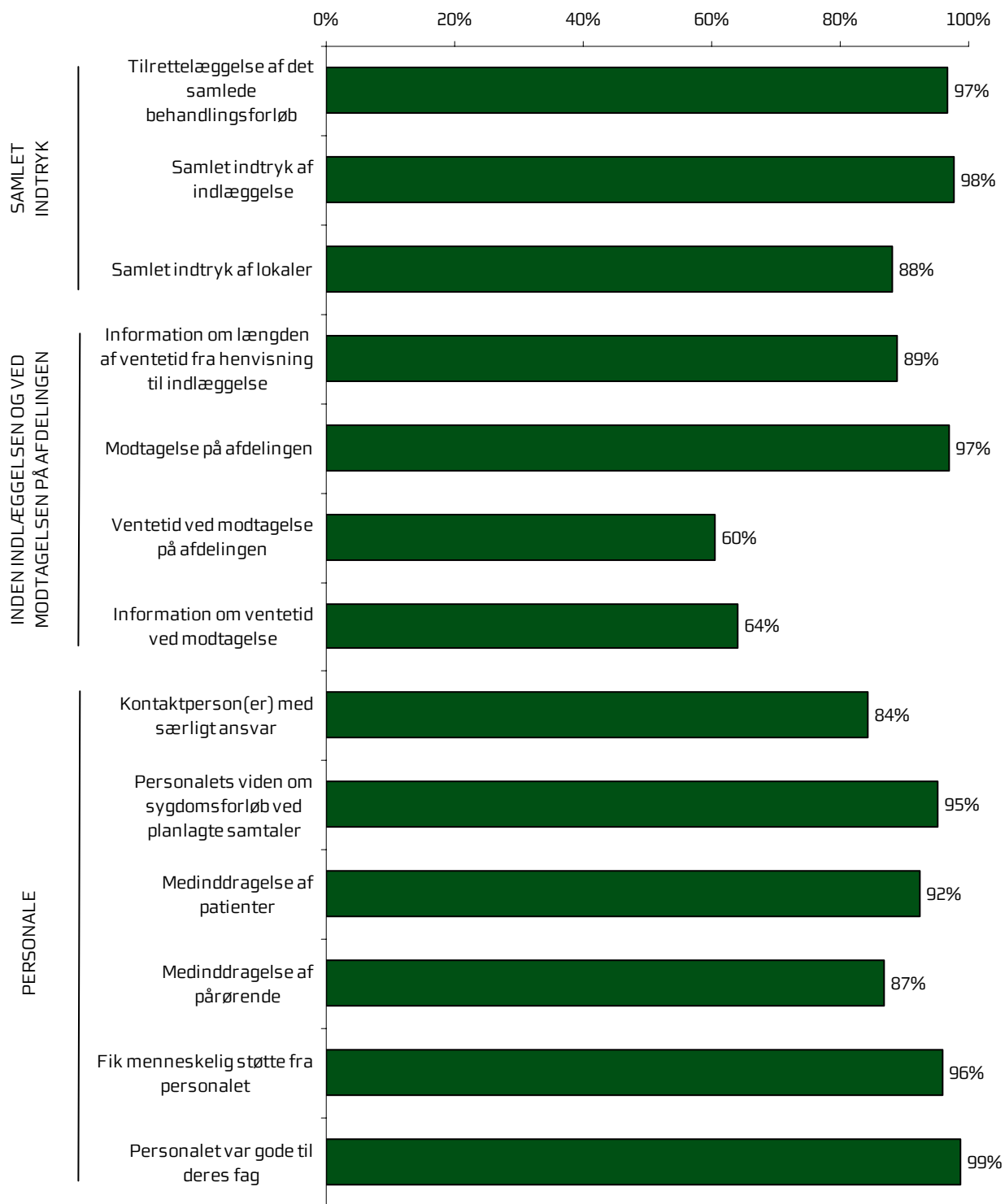


### 3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

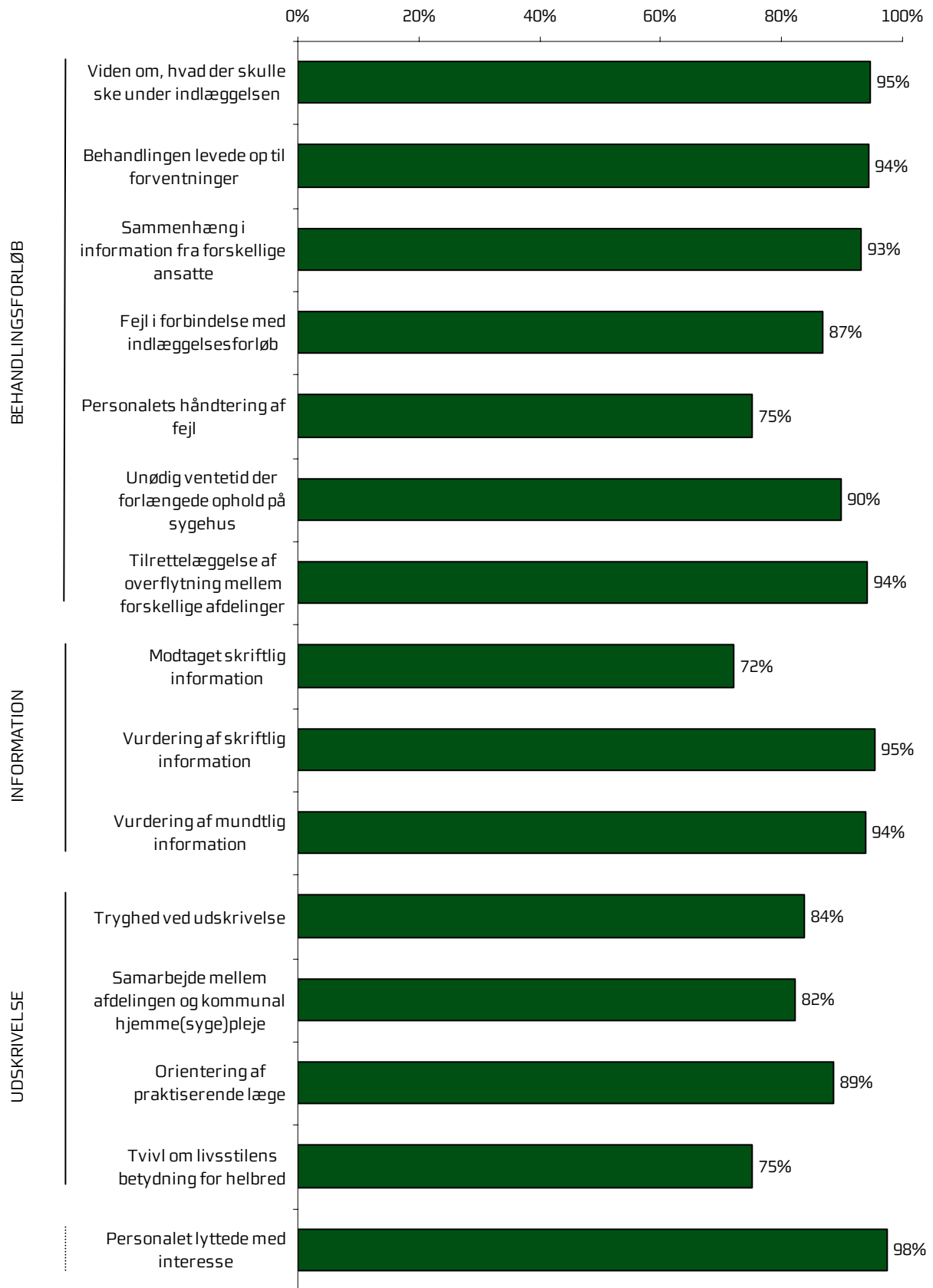
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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

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



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





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

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

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

### Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

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

### Tilfældige forskelle?

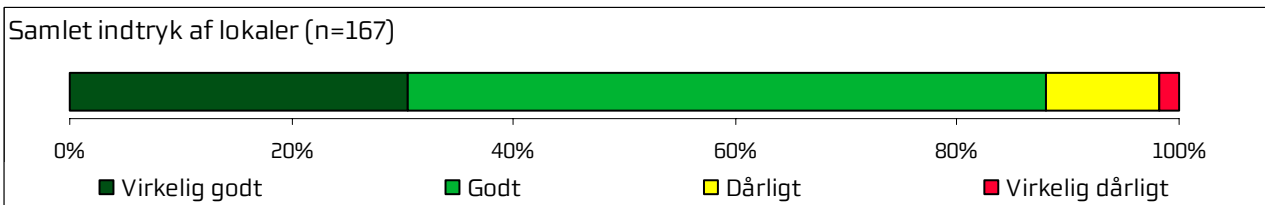
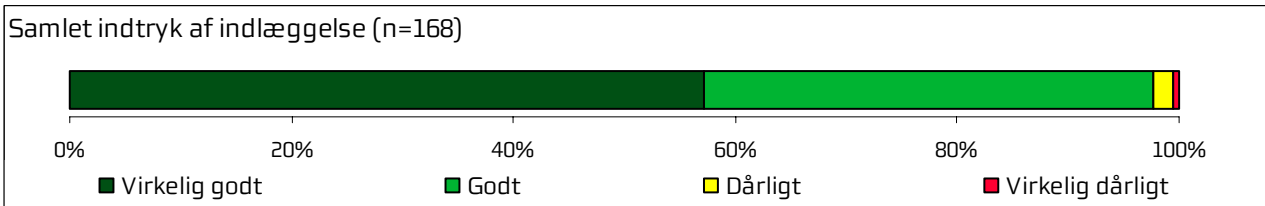
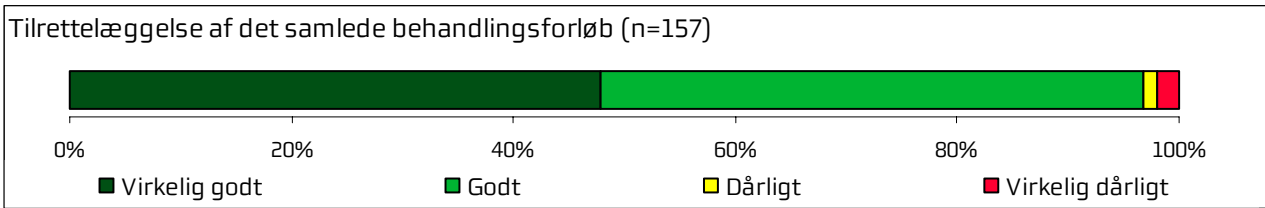
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen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

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

---

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

### 4.1 Samlet indtryk

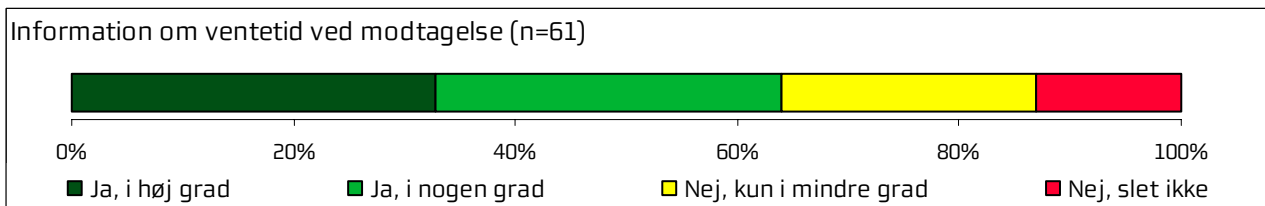
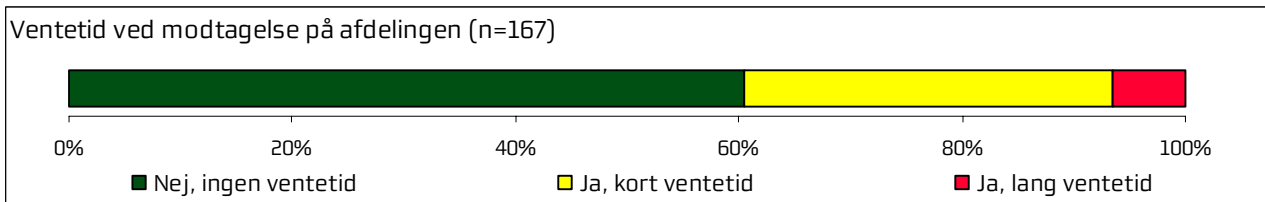
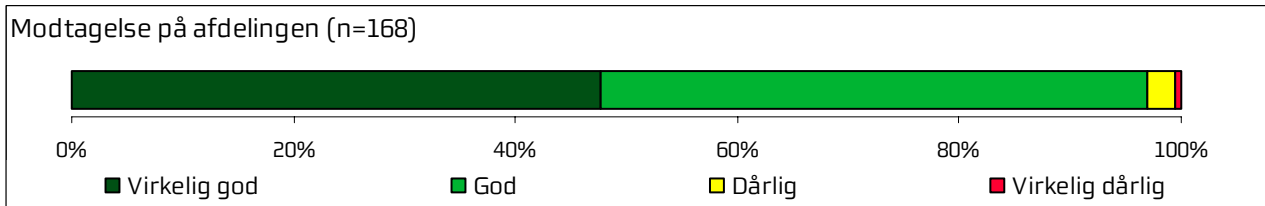
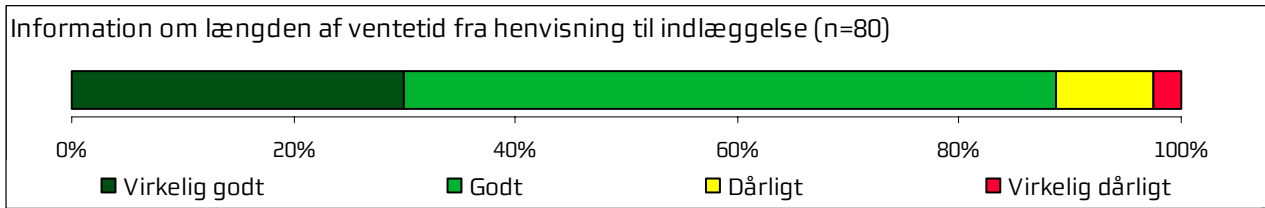




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

|   | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? | 97%  | -    | -    | 93%    | 85%*      | 87%*       |
| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?                     | 98%  | -    | -    | 92%*   | 87%*      | 88%*       |
| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?                               | 88%  | -    | -    | 87%    | 77%*      | 82%        |

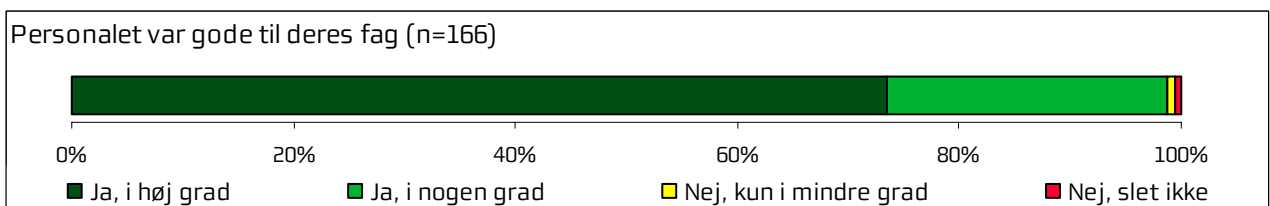
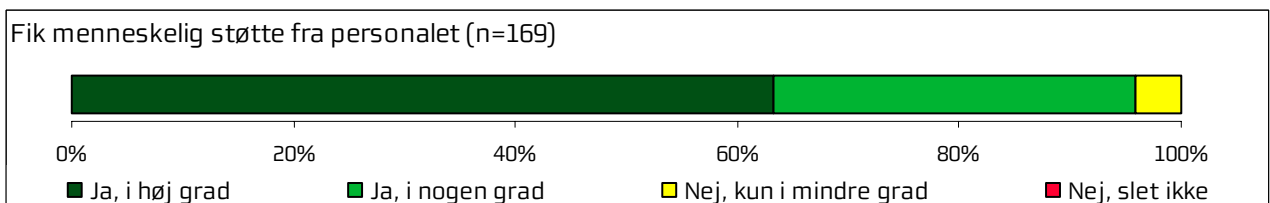
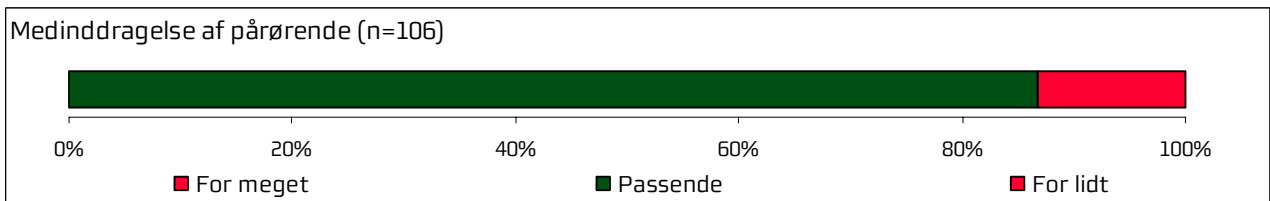
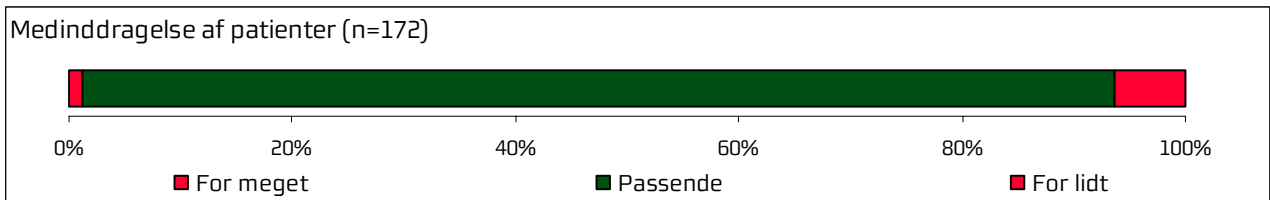
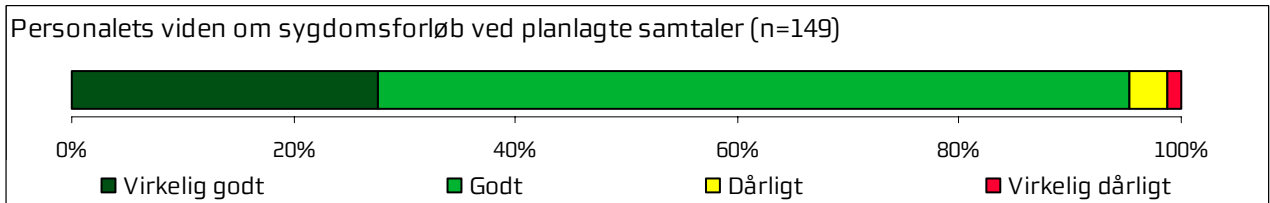
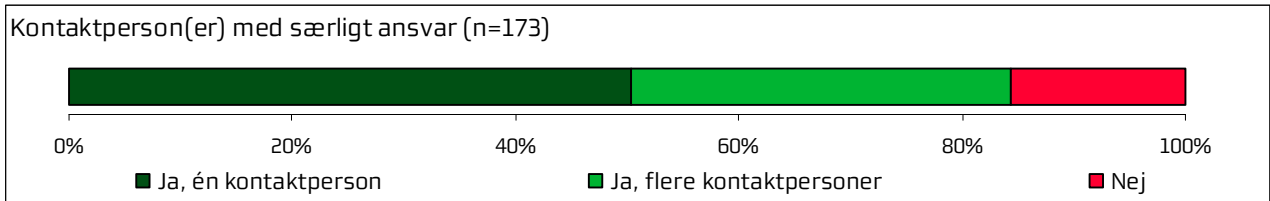
## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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? | 89%  | -    | -    | 100%*  | 82%       | 87%        |
| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?  | 97%  | -    | -    | 95%    | 94%       | 94%        |
| Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?  | 60%  | -    | -    | 58%    | 30%*      | 45%*       |
| Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?  | 64%  | -    | -    | 72%    | 55%       | 62%        |

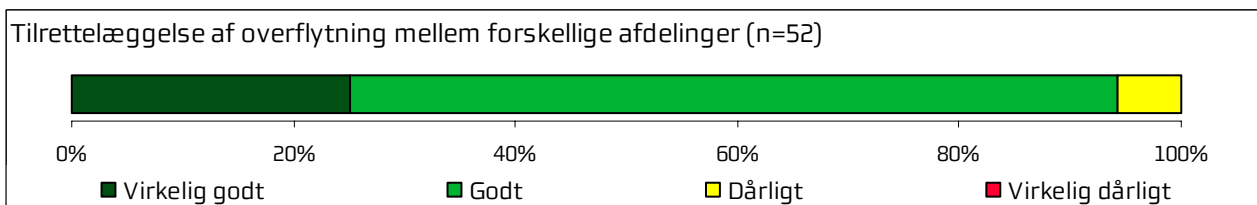
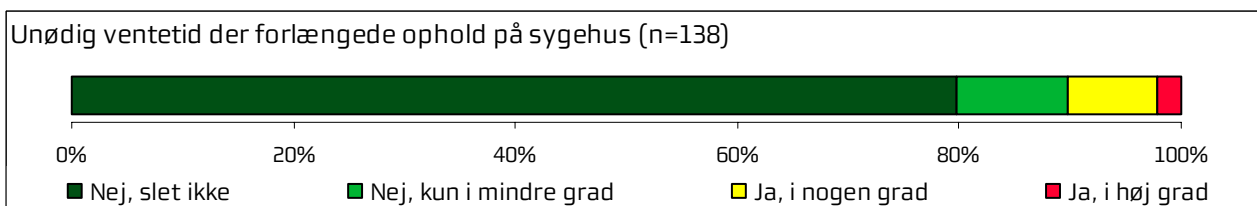
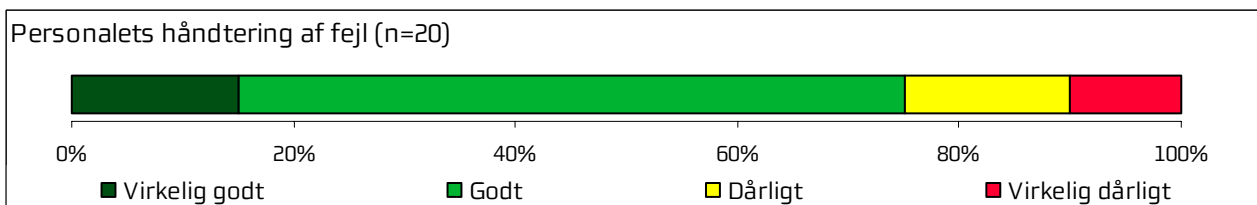
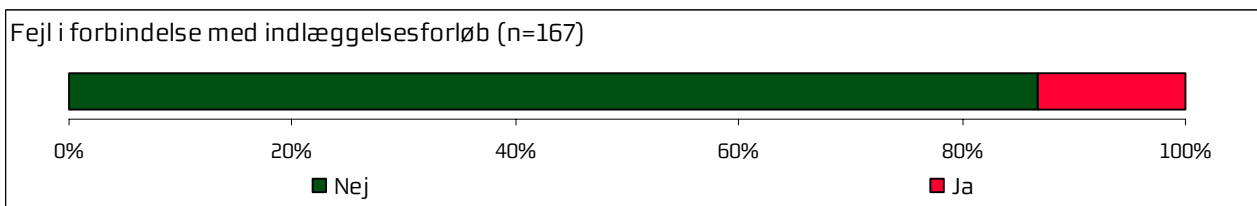
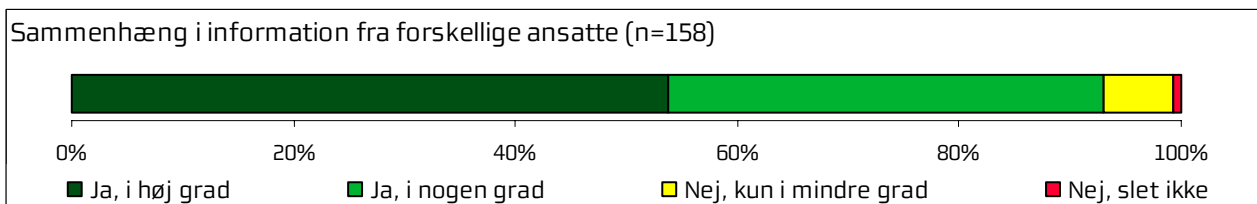
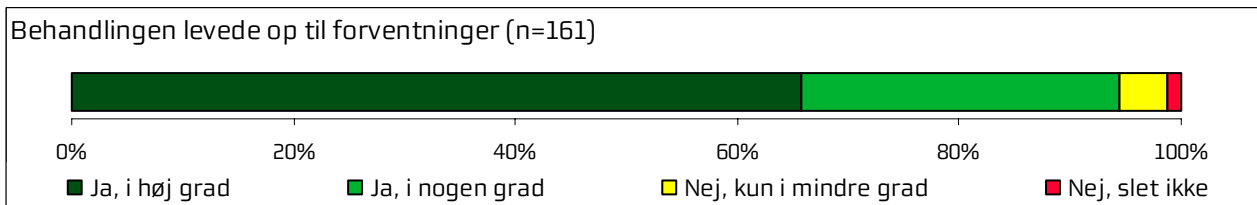
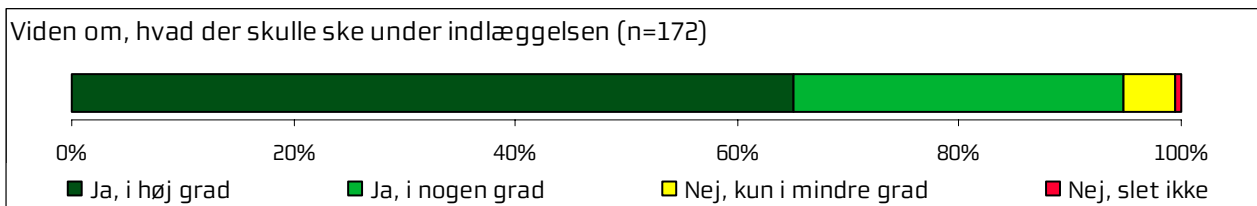
### 4.3 Personale



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?                | 84%  | -    | -    | 85%    | 76%*      | 81%        |
| Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?   | 95%  | -    | -    | 94%    | 83%*      | 85%*       |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?             | 92%  | -    | -    | 87%    | 80%*      | 83%*       |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 87%  | -    | -    | 81%    | 72%*      | 76%*       |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?                           | 96%  | -    | -    | 97%    | 87%*      | 88%*       |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?   | 99%  | -    | -    | 97%    | 93%*      | 95%*       |

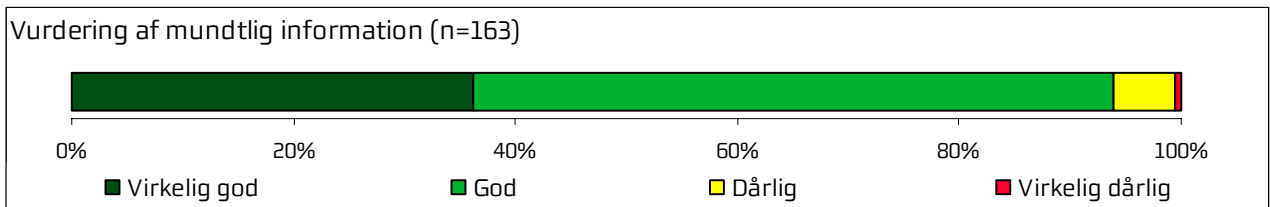
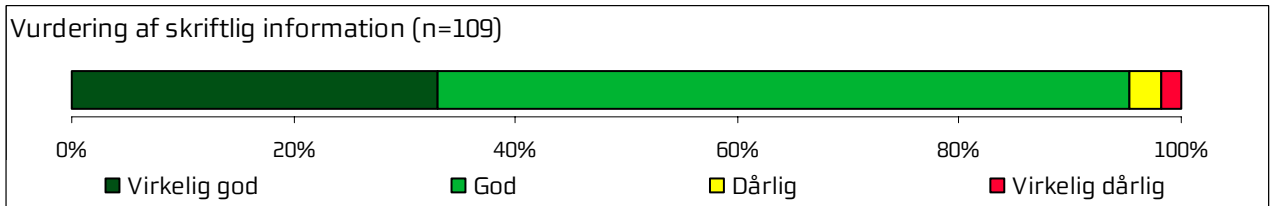
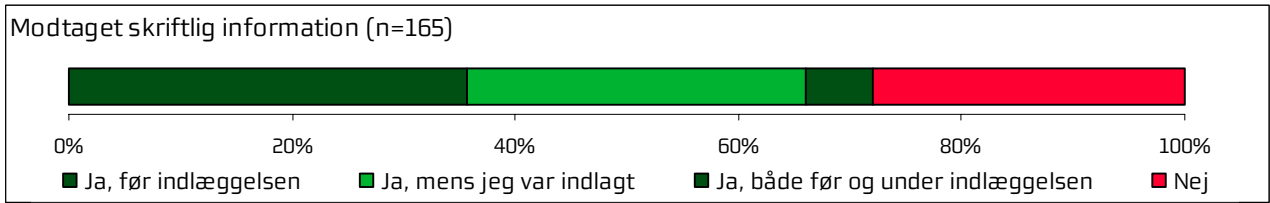
### 4.4 Behandlingsforløb



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?   | 95%  | -    | -    | 92%    | 68%*      | 76%*       |
| Levede behandlingen op til dine forventninger?   | 94%  | -    | -    | 85%*   | 84%*      | 85%*       |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?                            | 93%  | -    | -    | 87%    | 78%*      | 82%*       |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?   | 87%  | -    | -    | 83%    | 71%*      | 80%        |
| Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?                         | 75%  | -    | -    | 80%    | 62%       | 71%        |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | 90%  | -    | -    | 89%    | 74%*      | 79%*       |
| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?                                 | 94%  | -    | -    | 93%    | 83%       | 85%        |

### 4.5 Information

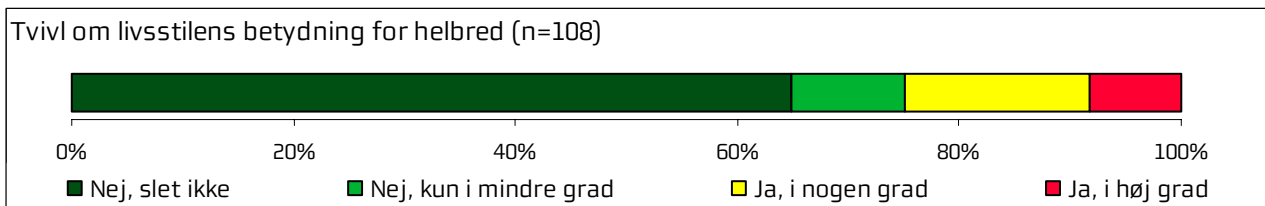
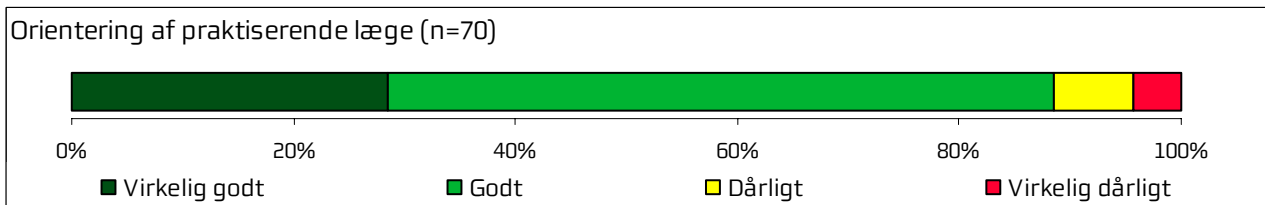
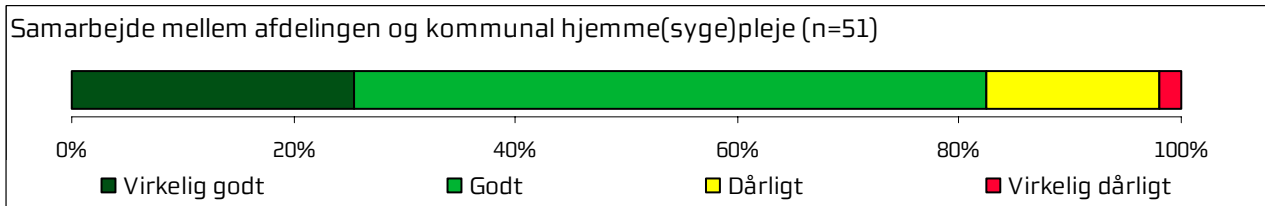
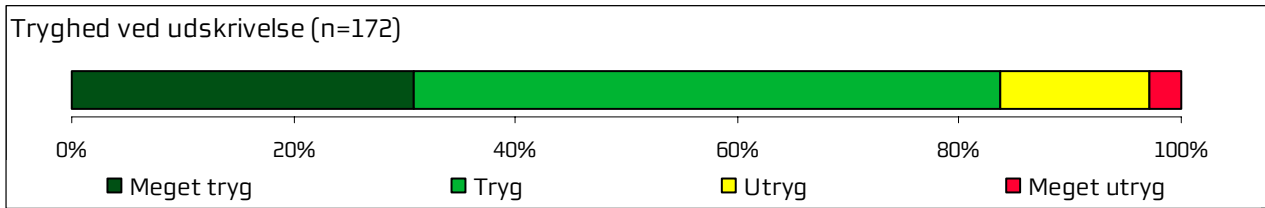




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

|   | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling? | 72%  | -    | -    | 67%    | 32%*      | 45%*       |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?   | 95%  | -    | -    | 100%*  | 95%       | 97%        |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?                       | 94%  | -    | -    | 88%    | 86%*      | 86%*       |

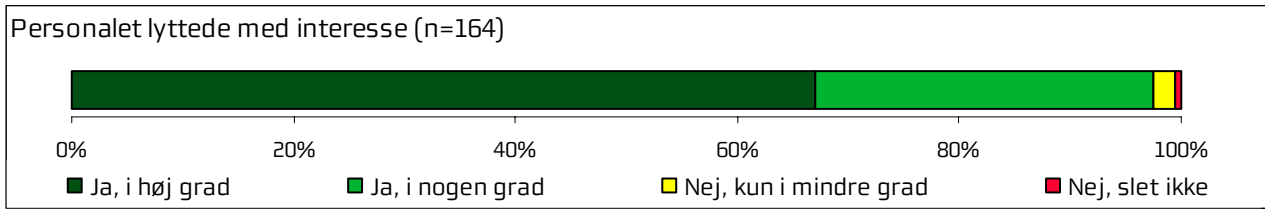
## 4.6 Udskrivelse



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? | 82%  | -    | -    | 100%*  | 84%       | 89%        |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?                  | 89%  | -    | -    | 89%    | 78%       | 83%        |
| Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?        | 75%  | -    | -    | 89%*   | 69%       | 74%        |

### 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? | 98%  | -    | -    | 97%    | 85%*      | 90%*       |



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

27. maj 2009

### Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus

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

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

  
Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

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

|  |                          |                                |
|--|--------------------------|--------------------------------|
| 1. Hvordan blev du indlagt på sygehuset? | Akut                     | Planlagt (indkaldt på forhånd) |
|  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>       |
| Gå til spørgsmål 3                       |                          |                                |

### INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

### PERSONALE

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



|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 11. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt? | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |
| 12. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?                          | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |
| 13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?                               | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |

**BEHANDLINGSFORLØB**

|  |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|--|---|
| 14. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?   | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/>                      |
| 15. Levede behandlingen op til dine forventninger?   | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Det kan jeg ikke vurdere<br><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<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/>                      |
| 17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?<br>(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:<br>18. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>  | Godt<br><input type="checkbox"/>             | Dårligt<br><input type="checkbox"/>                | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)<br><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<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/>                      |
| 20. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?   | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>  | Godt<br><input type="checkbox"/>             | Dårligt<br><input type="checkbox"/>                | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger<br><input type="checkbox"/>       |

|  |
|--|
| <b>21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?</b> |
|  |

**INFORMATION**

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

**UDSKRIVELSE**

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
| <b>25. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</b>  | Meget tryk<br><input type="checkbox"/>     | Tryk<br><input type="checkbox"/>             | Utryk<br><input type="checkbox"/>                  | Meget utryk<br><input type="checkbox"/>      |  |  |
| <b>26. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?</b>                                    | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>  | Godt<br><input type="checkbox"/>             | Dårligt<br><input type="checkbox"/>                | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig<br><input type="checkbox"/> |
| <b>27. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>   | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>  | Godt<br><input type="checkbox"/>             | Dårligt<br><input type="checkbox"/>                | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |  |
| <b>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)?</b> | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Ikke aktuelt for mig<br><input type="checkbox"/>     |  |
| <b>29. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</b>   |  |  |  |  |  |  |

## SAMLET INDTRYK

|   |   |                                  |                                     |  |  |
|---|---|----------------------------------|-------------------------------------|--|--|
| 30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit <u>samlede</u> behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)? | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/> | Godt<br><input type="checkbox"/> | Dårligt<br><input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |
| 31. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?   | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/> | Godt<br><input type="checkbox"/> | Dårligt<br><input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> |  |
| 32. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?                                   | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/> | Godt<br><input type="checkbox"/> | Dårligt<br><input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt<br><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<br><input type="checkbox"/> | Pårørende<br><input type="checkbox"/>  |
| 35. Hvad er dit modersmål?          | Dansk<br><input type="checkbox"/>     | Ikke dansk<br><input type="checkbox"/> |

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen 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](http://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](mailto:marit.jensen@stab.rm.dk)** eller **[peder.lyng@stab.rm.dk](mailto:peder.lyng@stab.rm.dk)**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **[www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk)**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

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

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

Spørgeskemaet havde påtrykt afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket afdeling de skulle svare på baggrund af, hvis de var indlagt på flere afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

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

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

### **Validering af spørgeskema**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.<sup>4</sup> Et supplerende patientudtræk sikrede af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 59 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. Svarprocenten for indlagte patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 53 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgelser af

---

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

patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

**Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og for alle patienter i stikprøven**

|          |                     | Besvarede spørgeskemaer | Udsendte spørgeskemaer |
|----------|---------------------|-------------------------|------------------------|
| Alle (n) |                     | 178                     | 303                    |
| Køn      | Mand                | 46%                     | 45%                    |
|          | Kvinde              | 54%                     | 55%                    |
| Alder    | 0-19 år             | 3%                      | 5%                     |
|          | 20-39 år            | 6%                      | 8%                     |
|          | 40-59 år            | 27%                     | 27%                    |
|          | 60-79 år            | 49%                     | 42%                    |
|          | 80 år eller derover | 15%                     | 19%                    |

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



## Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

### Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger"

"Jeg læste den ikke"

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

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

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

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

### Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05 niveau, er markeret med en stjerne bag de andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. Det skal dog bemærkes, at 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.

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

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

**Kan resultaterne sammenlignes?**

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

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.



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

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

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

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

|                   |                                | Antal patienter | Procent |
|-------------------|--------------------------------|-----------------|---------|
|                   |                                | n               | %       |
| Alle              |                                | 178             | 100     |
| Alder             | <b>0-19</b>                    | 5               | 3%      |
|                   | <b>20-39</b>                   | 11              | 6%      |
|                   | <b>40-59</b>                   | 48              | 27%     |
|                   | <b>60-79</b>                   | 88              | 49%     |
|                   | <b>80-</b>                     | 26              | 15%     |
| Køn               | <b>Mand</b>                    | 81              | 46%     |
|                   | <b>Kvinde</b>                  | 97              | 54%     |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>               | 161             | 93%     |
|                   | <b>Pårørende</b>               | 12              | 7%      |
| Modersmål         | <b>Dansk</b>                   | 172             | 98%     |
|                   | <b>Ikke dansk</b>              | 3               | 2%      |
| Indlæggelses-type | <b>Akut</b>                    | 66              | 40%     |
|                   | <b>Planlagt</b>                | 101             | 60%     |
| Afsnit            | <b>Afsnit P5 Øst, Horsens</b>  | 96              | 55%     |
|                   | <b>Afsnit P5 Vest, Horsens</b> | 74              | 42%     |
|                   | <b>Afsnit P5, Horsens</b>      | 6               | 3%      |

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

| <b>Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?</b> |                                |                      |             |                |                         |                        |                                 |
|--|--------------------------------|----------------------|-------------|----------------|-------------------------|------------------------|---------------------------------|
|  |                                | <b>Virkelig godt</b> | <b>Godt</b> | <b>Dårligt</b> | <b>Virkelig dårligt</b> | <b>Antal patienter</b> | <b>Det kan jeg ikke vurdere</b> |
|  |                                | <b>%</b>             | <b>%</b>    | <b>%</b>       | <b>%</b>                | <b>n</b>               | <b>n</b>                        |
| Alle   |                                | 48                   | 49          | 1              | 2                       | 157                    | 11                              |
| Alder  | <b>0-19</b>                    | 40                   | 60          | 0              | 0                       | 5                      | 0                               |
|  | <b>20-39</b>                   | 55                   | 45          | 0              | 0                       | 11                     | 0                               |
|  | <b>40-59</b>                   | 43                   | 50          | 2              | 5                       | 44                     | 4                               |
|  | <b>60-79</b>                   | 56                   | 44          | 0              | 0                       | 80                     | 3                               |
|  | <b>80-</b>                     | 18                   | 71          | 6              | 6                       | 17                     | 4                               |
| Køn  | <b>Mand</b>                    | 49                   | 49          | 1              | 0                       | 75                     | 5                               |
|  | <b>Kvinde</b>                  | 46                   | 49          | 1              | 4                       | 82                     | 6                               |
| Skema udfyldt af   | <b>Patienten</b>               | 49                   | 48          | 1              | 1                       | 147                    | 9                               |
|  | <b>Pårørende</b>               | 29                   | 57          | 0              | 14                      | 7                      | 2                               |
| Modersmål  | <b>Dansk</b>                   | 47                   | 49          | 1              | 2                       | 154                    | 11                              |
|  | <b>Ikke dansk</b>              | -                    | -           | -              | -                       | 3                      | 0                               |
| Indlæggelses-type  | <b>Akut</b>                    | 46                   | 50          | 0              | 4                       | 54                     | 7                               |
|  | <b>Planlagt</b>                | 51                   | 47          | 1              | 1                       | 95                     | 3                               |
| Afsnit   | <b>Afsnit P5 Øst, Horsens</b>  | 44                   | 54          | 2              | 0                       | 85                     | 8                               |
|  | <b>Afsnit P5 Vest, Horsens</b> | 51                   | 45          | 0              | 5                       | 65                     | 2                               |
|  | <b>Afsnit P5, Horsens</b>      | 67                   | 33          | 0              | 0                       | 6                      | 0                               |

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  |                                | 57            | 40   | 2       | 1                | 168             |
| Alder   | <b>0-19</b>                    | 40            | 60   | 0       | 0                | 5               |
|   | <b>20-39</b>                   | 55            | 45   | 0       | 0                | 11              |
|   | <b>40-59</b>                   | 53            | 43   | 2       | 2                | 47              |
|   | <b>60-79</b>                   | 63            | 36   | 1       | 0                | 83              |
|   | <b>80-</b>                     | 50            | 45   | 5       | 0                | 22              |
| Køn   | <b>Mand</b>                    | 61            | 39   | 0       | 0                | 80              |
|   | <b>Kvinde</b>                  | 53            | 42   | 3       | 1                | 88              |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>               | 59            | 39   | 1       | 1                | 155             |
|   | <b>Pårørende</b>               | 30            | 60   | 10      | 0                | 10              |
| Modersmål   | <b>Dansk</b>                   | 57            | 41   | 2       | 1                | 165             |
|   | <b>Ikke dansk</b>              | -             | -    | -       | -                | 3               |
| Indlæggelses-type   | <b>Akut</b>                    | 53            | 45   | 2       | 0                | 62              |
|   | <b>Planlagt</b>                | 61            | 36   | 2       | 1                | 97              |
| Afsnit  | <b>Afsnit P5 Øst, Horsens</b>  | 59            | 39   | 2       | 0                | 93              |
|   | <b>Afsnit P5 Vest, Horsens</b> | 54            | 45   | 0       | 1                | 67              |
|   | <b>Afsnit P5, Horsens</b>      | 67            | 33   | 0       | 0                | 6               |



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

|                   |                                | <b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?</b> |             |                |                         |                        |
|-------------------|--------------------------------|--|-------------|----------------|-------------------------|------------------------|
|                   |                                | <b>Virkelig godt</b>                                       | <b>Godt</b> | <b>Dårligt</b> | <b>Virkelig dårligt</b> | <b>Antal patienter</b> |
|                   |                                | <b>%</b>   | <b>%</b>    | <b>%</b>       | <b>%</b>                | <b>n</b>               |
| Alle              |                                | 31   | 57          | 10             | 2                       | 167                    |
| Alder             | <b>0-19</b>                    | 20   | 60          | 0              | 20                      | 5                      |
|                   | <b>20-39</b>                   | 36   | 45          | 18             | 0                       | 11                     |
|                   | <b>40-59</b>                   | 20   | 65          | 15             | 0                       | 46                     |
|                   | <b>60-79</b>                   | 35   | 54          | 9              | 2                       | 82                     |
|                   | <b>80-</b>                     | 35   | 61          | 4              | 0                       | 23                     |
| Køn               | <b>Mand</b>                    | 32   | 59          | 8              | 1                       | 78                     |
|                   | <b>Kvinde</b>                  | 29   | 56          | 12             | 2                       | 89                     |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>               | 31   | 56          | 11             | 1                       | 154                    |
|                   | <b>Pårørende</b>               | 20   | 70          | 0              | 10                      | 10                     |
| Modersmål         | <b>Dansk</b>                   | 30   | 58          | 10             | 2                       | 164                    |
|                   | <b>Ikke dansk</b>              | -  | -           | -              | -                       | 3                      |
| Indlæggelses-type | <b>Akut</b>                    | 26   | 61          | 10             | 3                       | 62                     |
|                   | <b>Planlagt</b>                | 34   | 54          | 10             | 1                       | 96                     |
| Afsnit            | <b>Afsnit P5 Øst, Horsens</b>  | 32   | 56          | 11             | 1                       | 91                     |
|                   | <b>Afsnit P5 Vest, Horsens</b> | 29   | 59          | 10             | 1                       | 68                     |
|                   | <b>Afsnit P5, Horsens</b>      | 17   | 67          | 0              | 17                      | 6                      |

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<br>n | Det husker jeg ikke<br>n |
|-------------------|--------------------------------|---|-----------|--------------|-----------------------|----|----------------------|--------------------------|
|                   |                                | Virkelig godt<br>%  | Godt<br>% | Dårligt<br>% | Virkelig dårligt<br>% |    |                      |                          |
| Alle              |                                | 30  | 59        | 9            | 3                     | 80 | 4                    |                          |
| Alder             | <b>0-19</b>                    | -   | -         | -            | -                     | 0  | 0                    |                          |
|                   | <b>20-39</b>                   | -   | -         | -            | -                     | 3  | 1                    |                          |
|                   | <b>40-59</b>                   | 23  | 64        | 9            | 5                     | 22 | 0                    |                          |
|                   | <b>60-79</b>                   | 31  | 59        | 8            | 2                     | 49 | 3                    |                          |
|                   | <b>80-</b>                     | 67  | 33        | 0            | 0                     | 6  | 0                    |                          |
| Køn               | <b>Mand</b>                    | 30  | 60        | 10           | 0                     | 40 | 1                    |                          |
|                   | <b>Kvinde</b>                  | 30  | 58        | 8            | 5                     | 40 | 3                    |                          |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>               | 29  | 60        | 8            | 3                     | 75 | 3                    |                          |
|                   | <b>Pårørende</b>               | -   | -         | -            | -                     | 1  | 1                    |                          |
| Modersmål         | <b>Dansk</b>                   | 30  | 58        | 9            | 3                     | 77 | 4                    |                          |
|                   | <b>Ikke dansk</b>              | -   | -         | -            | -                     | 1  | 0                    |                          |
| Indlæggelses-type | <b>Akut</b>                    | -   | -         | -            | -                     | 0  | 0                    |                          |
|                   | <b>Planlagt</b>                | 30  | 59        | 9            | 3                     | 80 | 4                    |                          |
| Afsnit            | <b>Afsnit P5 Øst, Horsens</b>  | 36  | 52        | 10           | 2                     | 42 | 4                    |                          |
|                   | <b>Afsnit P5 Vest, Horsens</b> | 24  | 66        | 8            | 3                     | 38 | 0                    |                          |
|                   | <b>Afsnit P5, Horsens</b>      | -   | -         | -            | -                     | 0  | 0                    |                          |

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

|                   |                                | <b>Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?</b> |            |               |                        |                        |                         |
|-------------------|--------------------------------|---|------------|---------------|------------------------|------------------------|-------------------------|
|                   |                                | <b>Virkelig god</b>                                   | <b>God</b> | <b>Dårlig</b> | <b>Virkelig dårlig</b> | <b>Antal patienter</b> | <b>Det ved jeg ikke</b> |
|                   |                                | <b>%</b>  | <b>%</b>   | <b>%</b>      | <b>%</b>               | <b>n</b>               | <b>n</b>                |
| Alle              |                                | 48  | 49         | 2             | 1                      | 168                    | 4                       |
| Alder             | <b>0-19</b>                    | -   | -          | -             | -                      | 4                      | 0                       |
|                   | <b>20-39</b>                   | 30  | 70         | 0             | 0                      | 10                     | 1                       |
|                   | <b>40-59</b>                   | 49  | 47         | 4             | 0                      | 45                     | 1                       |
|                   | <b>60-79</b>                   | 53  | 44         | 2             | 1                      | 85                     | 2                       |
|                   | <b>80-</b>                     | 42  | 58         | 0             | 0                      | 24                     | 0                       |
| Køn               | <b>Mand</b>                    | 47  | 50         | 3             | 0                      | 76                     | 2                       |
|                   | <b>Kvinde</b>                  | 48  | 49         | 2             | 1                      | 92                     | 2                       |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>               | 49  | 47         | 3             | 1                      | 154                    | 4                       |
|                   | <b>Pårørende</b>               | 22  | 78         | 0             | 0                      | 9                      | 0                       |
| Modersmål         | <b>Dansk</b>                   | 47  | 50         | 2             | 1                      | 163                    | 4                       |
|                   | <b>Ikke dansk</b>              | -   | -          | -             | -                      | 3                      | 0                       |
| Indlæggelses-type | <b>Akut</b>                    | 43  | 55         | 2             | 0                      | 58                     | 4                       |
|                   | <b>Planlagt</b>                | 52  | 44         | 3             | 1                      | 100                    | 0                       |
| Afsnit            | <b>Afsnit P5 Øst, Horsens</b>  | 51  | 48         | 1             | 0                      | 93                     | 2                       |
|                   | <b>Afsnit P5 Vest, Horsens</b> | 41  | 53         | 4             | 1                      | 68                     | 2                       |
|                   | <b>Afsnit P5, Horsens</b>      | 80  | 20         | 0             | 0                      | 5                      | 0                       |

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| <b>Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?</b> |                                |                            |                          |                          |                        |                            |
|---|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|----------------------------|
|   |                                | <b>Nej, ingen ventetid</b> | <b>Ja, kort ventetid</b> | <b>Ja, lang ventetid</b> | <b>Antal patienter</b> | <b>Det husker jeg ikke</b> |
|   |                                | <b>%</b>                   | <b>%</b>                 | <b>%</b>                 | <b>n</b>               | <b>n</b>                   |
| Alle  |                                | 60                         | 33                       | 7                        | 167                    | 5                          |
| Alder   | <b>0-19</b>                    | -                          | -                        | -                        | 4                      | 0                          |
|   | <b>20-39</b>                   | 40                         | 60                       | 0                        | 10                     | 1                          |
|   | <b>40-59</b>                   | 62                         | 33                       | 4                        | 45                     | 2                          |
|   | <b>60-79</b>                   | 60                         | 33                       | 7                        | 84                     | 2                          |
|   | <b>80-</b>                     | 67                         | 21                       | 13                       | 24                     | 0                          |
| Køn   | <b>Mand</b>                    | 57                         | 36                       | 8                        | 76                     | 3                          |
|   | <b>Kvinde</b>                  | 64                         | 31                       | 5                        | 91                     | 2                          |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>               | 62                         | 32                       | 6                        | 153                    | 5                          |
|   | <b>Pårørende</b>               | 33                         | 44                       | 22                       | 9                      | 0                          |
| Modersmål   | <b>Dansk</b>                   | 62                         | 31                       | 7                        | 162                    | 5                          |
|   | <b>Ikke dansk</b>              | -                          | -                        | -                        | 3                      | 0                          |
| Indlæggelses-type   | <b>Akut</b>                    | 58                         | 32                       | 11                       | 57                     | 5                          |
|   | <b>Planlagt</b>                | 60                         | 36                       | 4                        | 100                    | 0                          |
| Afsnit  | <b>Afsnit P5 Øst, Horsens</b>  | 62                         | 32                       | 5                        | 93                     | 3                          |
|   | <b>Afsnit P5 Vest, Horsens</b> | 57                         | 34                       | 9                        | 67                     | 2                          |
|   | <b>Afsnit P5, Horsens</b>      | 80                         | 20                       | 0                        | 5                      | 0                          |

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   |                                | 33             | 31               | 23                     | 13             | 61              | 1                |
| Alder  | <b>0-19</b>                    | -              | -                | -                      | -              | 1               | 0                |
|  | <b>20-39</b>                   | 67             | 33               | 0                      | 0              | 6               | 0                |
|  | <b>40-59</b>                   | 24             | 29               | 35                     | 12             | 17              | 0                |
|  | <b>60-79</b>                   | 35             | 26               | 23                     | 16             | 31              | 0                |
|  | <b>80-</b>                     | 17             | 50               | 17                     | 17             | 6               | 1                |
| Køn  | <b>Mand</b>                    | 26             | 45               | 16                     | 13             | 31              | 0                |
|  | <b>Kvinde</b>                  | 40             | 17               | 30                     | 13             | 30              | 1                |
| Skema udfyldt af   | <b>Patienten</b>               | 33             | 33               | 24                     | 9              | 54              | 0                |
|  | <b>Pårørende</b>               | 40             | 0                | 20                     | 40             | 5               | 1                |
| Modersmål  | <b>Dansk</b>                   | 32             | 30               | 25                     | 14             | 57              | 1                |
|  | <b>Ikke dansk</b>              | -              | -                | -                      | -              | 3               | 0                |
| Indlæggelses-type  | <b>Akut</b>                    | 35             | 35               | 13                     | 17             | 23              | 1                |
|  | <b>Planlagt</b>                | 33             | 28               | 28                     | 11             | 36              | 0                |
| Afsnit   | <b>Afsnit P5 Øst, Horsens</b>  | 27             | 36               | 24                     | 12             | 33              | 0                |
|  | <b>Afsnit P5 Vest, Horsens</b> | 42             | 27               | 19                     | 12             | 26              | 1                |
|  | <b>Afsnit P5, Horsens</b>      | -              | -                | -                      | -              | 1               | 0                |

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? |                                |                         |                              |     |                    |
|---|--------------------------------|-------------------------|------------------------------|-----|--------------------|
|   |                                | Ja, én<br>kontaktperson | Ja, flere<br>kontaktpersoner | Nej | Antal<br>patienter |
|   |                                | %                       | %                            | %   | n                  |
| Alle  |                                | 50                      | 34                           | 16  | 173                |
| Alder   | <b>0-19</b>                    | 40                      | 60                           | 0   | 5                  |
|   | <b>20-39</b>                   | 45                      | 55                           | 0   | 11                 |
|   | <b>40-59</b>                   | 56                      | 27                           | 17  | 48                 |
|   | <b>60-79</b>                   | 51                      | 31                           | 18  | 87                 |
|   | <b>80-</b>                     | 41                      | 45                           | 14  | 22                 |
| Køn   | <b>Mand</b>                    | 57                      | 26                           | 17  | 81                 |
|   | <b>Kvinde</b>                  | 45                      | 41                           | 14  | 92                 |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>               | 51                      | 34                           | 16  | 158                |
|   | <b>Pårørende</b>               | 60                      | 40                           | 0   | 10                 |
| Modersmål   | <b>Dansk</b>                   | 51                      | 34                           | 15  | 168                |
|   | <b>Ikke dansk</b>              | -                       | -                            | -   | 3                  |
| Indlæggelses-<br>type   | <b>Akut</b>                    | 46                      | 40                           | 14  | 65                 |
|   | <b>Planlagt</b>                | 55                      | 31                           | 14  | 99                 |
| Afsnit  | <b>Afsnit P5 Øst, Horsens</b>  | 50                      | 36                           | 14  | 96                 |
|   | <b>Afsnit P5 Vest, Horsens</b> | 51                      | 30                           | 19  | 69                 |
|   | <b>Afsnit P5, Horsens</b>      | 33                      | 50                           | 17  | 6                  |

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

|                   |                                | <b>Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b> |             |                |                         |          | <b>Antal patienter</b> | <b>Det kan jeg ikke vurdere</b> |
|-------------------|--------------------------------|---|-------------|----------------|-------------------------|----------|------------------------|---------------------------------|
|                   |                                | <b>Virkelig godt</b>  | <b>Godt</b> | <b>Dårligt</b> | <b>Virkelig dårligt</b> | <b>n</b> |                        |                                 |
|                   |                                | <b>%</b>  | <b>%</b>    | <b>%</b>       | <b>%</b>                | <b>n</b> | <b>n</b>               |                                 |
| Alle              |                                | 28  | 68          | 3              | 1                       | 149      | 26                     |                                 |
| Alder             | <b>0-19</b>                    | 0   | 75          | 25             | 0                       | 4        | 1                      |                                 |
|                   | <b>20-39</b>                   | 22  | 78          | 0              | 0                       | 9        | 2                      |                                 |
|                   | <b>40-59</b>                   | 23  | 70          | 5              | 2                       | 43       | 5                      |                                 |
|                   | <b>60-79</b>                   | 32  | 64          | 3              | 1                       | 72       | 15                     |                                 |
|                   | <b>80-</b>                     | 29  | 71          | 0              | 0                       | 21       | 3                      |                                 |
| Køn               | <b>Mand</b>                    | 27  | 68          | 4              | 1                       | 71       | 10                     |                                 |
|                   | <b>Kvinde</b>                  | 28  | 68          | 3              | 1                       | 78       | 16                     |                                 |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>               | 28  | 67          | 3              | 1                       | 138      | 21                     |                                 |
|                   | <b>Pårørende</b>               | 0   | 86          | 14             | 0                       | 7        | 4                      |                                 |
| Modersmål         | <b>Dansk</b>                   | 27  | 68          | 3              | 1                       | 144      | 25                     |                                 |
|                   | <b>Ikke dansk</b>              | -   | -           | -              | -                       | 3        | 0                      |                                 |
| Indlæggelses-type | <b>Akut</b>                    | 20  | 76          | 4              | 0                       | 50       | 16                     |                                 |
|                   | <b>Planlagt</b>                | 33  | 64          | 2              | 1                       | 91       | 9                      |                                 |
| Afsnit            | <b>Afsnit P5 Øst, Horsens</b>  | 24  | 71          | 2              | 2                       | 86       | 10                     |                                 |
|                   | <b>Afsnit P5 Vest, Horsens</b> | 26  | 68          | 5              | 0                       | 57       | 14                     |                                 |
|                   | <b>Afsnit P5, Horsens</b>      | 100   | 0           | 0              | 0                       | 4        | 2                      |                                 |

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

|                   |                                | For meget | Passende | For lidt | Antal patienter |
|-------------------|--------------------------------|-----------|----------|----------|-----------------|
|                   |                                | %         | %        | %        | n               |
| Alle              |                                | 1         | 92       | 6        | 172             |
| Alder             | <b>0-19</b>                    | 20        | 60       | 20       | 5               |
|                   | <b>20-39</b>                   | 0         | 100      | 0        | 11              |
|                   | <b>40-59</b>                   | 0         | 89       | 11       | 47              |
|                   | <b>60-79</b>                   | 1         | 95       | 3        | 86              |
|                   | <b>80-</b>                     | 0         | 91       | 9        | 23              |
| Køn               | <b>Mand</b>                    | 0         | 91       | 9        | 80              |
|                   | <b>Kvinde</b>                  | 2         | 93       | 4        | 92              |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>               | 1         | 93       | 6        | 157             |
|                   | <b>Pårørende</b>               | 10        | 80       | 10       | 10              |
| Modersmål         | <b>Dansk</b>                   | 1         | 92       | 7        | 167             |
|                   | <b>Ikke dansk</b>              | -         | -        | -        | 3               |
| Indlæggelses-type | <b>Akut</b>                    | 2         | 92       | 6        | 63              |
|                   | <b>Planlagt</b>                | 1         | 93       | 6        | 100             |
| Afsnit            | <b>Afsnit P5 Øst, Horsens</b>  | 2         | 94       | 4        | 96              |
|                   | <b>Afsnit P5 Vest, Horsens</b> | 0         | 90       | 10       | 68              |
|                   | <b>Afsnit P5, Horsens</b>      | 0         | 100      | 0        | 6               |



**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<br>n | Ikke aktuelt for mig<br>n |
|-------------------|--------------------------------|--|---------------|---------------|----------------------|---------------------------|
|                   |                                | For meget<br>%   | Passende<br>% | For lidt<br>% |                      |                           |
| Alle              |                                | 0  | 87            | 13            | 106                  | 69                        |
| Alder             | <b>0-19</b>                    | 0  | 100           | 0             | 3                    | 2                         |
|                   | <b>20-39</b>                   | 0  | 100           | 0             | 7                    | 4                         |
|                   | <b>40-59</b>                   | 0  | 79            | 21            | 29                   | 19                        |
|                   | <b>60-79</b>                   | 0  | 87            | 13            | 46                   | 42                        |
|                   | <b>80-</b>                     | 0  | 90            | 10            | 21                   | 2                         |
| Køn               | <b>Mand</b>                    | 0  | 91            | 9             | 53                   | 28                        |
|                   | <b>Kvinde</b>                  | 0  | 83            | 17            | 53                   | 41                        |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>               | 0  | 86            | 14            | 96                   | 63                        |
|                   | <b>Pårørende</b>               | 0  | 100           | 0             | 8                    | 3                         |
| Modersmål         | <b>Dansk</b>                   | 0  | 87            | 13            | 103                  | 67                        |
|                   | <b>Ikke dansk</b>              | -  | -             | -             | 3                    | 0                         |
| Indlæggelses-type | <b>Akut</b>                    | 0  | 84            | 16            | 44                   | 21                        |
|                   | <b>Planlagt</b>                | 0  | 89            | 11            | 54                   | 47                        |
| Afsnit            | <b>Afsnit P5 Øst, Horsens</b>  | 0  | 88            | 12            | 52                   | 44                        |
|                   | <b>Afsnit P5 Vest, Horsens</b> | 0  | 83            | 17            | 47                   | 24                        |
|                   | <b>Afsnit P5, Horsens</b>      | 0  | 100           | 0             | 6                    | 0                         |

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

|                   |                                | <b>Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?</b> |                         |                               |                       |                        |                                 |
|-------------------|--------------------------------|---|-------------------------|-------------------------------|-----------------------|------------------------|---------------------------------|
|                   |                                | <b>Ja, i høj grad</b>   | <b>Ja, i nogen grad</b> | <b>Nej, kun i mindre grad</b> | <b>Nej, slet ikke</b> | <b>Antal patienter</b> | <b>Det kan jeg ikke vurdere</b> |
|                   |                                | <b>%</b>  | <b>%</b>                | <b>%</b>                      | <b>%</b>              | <b>n</b>               | <b>n</b>                        |
| Alle              |                                | 63  | 33                      | 4                             | 0                     | 169                    | 3                               |
| Alder             | <b>0-19</b>                    | 60  | 20                      | 20                            | 0                     | 5                      | 0                               |
|                   | <b>20-39</b>                   | 45  | 55                      | 0                             | 0                     | 11                     | 0                               |
|                   | <b>40-59</b>                   | 57  | 38                      | 4                             | 0                     | 47                     | 1                               |
|                   | <b>60-79</b>                   | 69  | 29                      | 2                             | 0                     | 83                     | 2                               |
|                   | <b>80-</b>                     | 65  | 26                      | 9                             | 0                     | 23                     | 0                               |
| Køn               | <b>Mand</b>                    | 61  | 36                      | 3                             | 0                     | 77                     | 3                               |
|                   | <b>Kvinde</b>                  | 65  | 29                      | 5                             | 0                     | 92                     | 0                               |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>               | 64  | 32                      | 4                             | 0                     | 154                    | 3                               |
|                   | <b>Pårørende</b>               | 60  | 30                      | 10                            | 0                     | 10                     | 0                               |
| Modersmål         | <b>Dansk</b>                   | 63  | 33                      | 4                             | 0                     | 164                    | 3                               |
|                   | <b>Ikke dansk</b>              | -   | -                       | -                             | -                     | 3                      | 0                               |
| Indlæggelses-type | <b>Akut</b>                    | 57  | 38                      | 5                             | 0                     | 63                     | 2                               |
|                   | <b>Planlagt</b>                | 68  | 29                      | 3                             | 0                     | 97                     | 1                               |
| Afsnit            | <b>Afsnit P5 Øst, Horsens</b>  | 63  | 33                      | 3                             | 0                     | 93                     | 2                               |
|                   | <b>Afsnit P5 Vest, Horsens</b> | 62  | 34                      | 4                             | 0                     | 68                     | 1                               |
|                   | <b>Afsnit P5, Horsens</b>      | 83  | 17                      | 0                             | 0                     | 6                      | 0                               |

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

|                   |                                | <b>Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?</b> |                         |                               |                       |                        |                                 |  |
|-------------------|--------------------------------|---|-------------------------|-------------------------------|-----------------------|------------------------|---------------------------------|--|
|                   |                                | <b>Ja, i høj grad</b>   | <b>Ja, i nogen grad</b> | <b>Nej, kun i mindre grad</b> | <b>Nej, slet ikke</b> | <b>Antal patienter</b> | <b>Det kan jeg ikke vurdere</b> |  |
|                   |                                | <b>%</b>  | <b>%</b>                | <b>%</b>                      | <b>%</b>              | <b>n</b>               | <b>n</b>                        |  |
| Alle              |                                | 73  | 25                      | 1                             | 1                     | 166                    | 7                               |  |
| Alder             | <b>0-19</b>                    | 60  | 40                      | 0                             | 0                     | 5                      | 0                               |  |
|                   | <b>20-39</b>                   | 55  | 36                      | 0                             | 9                     | 11                     | 0                               |  |
|                   | <b>40-59</b>                   | 64  | 34                      | 2                             | 0                     | 47                     | 1                               |  |
|                   | <b>60-79</b>                   | 80  | 20                      | 0                             | 0                     | 81                     | 5                               |  |
|                   | <b>80-</b>                     | 82  | 18                      | 0                             | 0                     | 22                     | 1                               |  |
| Køn               | <b>Mand</b>                    | 73  | 27                      | 0                             | 0                     | 78                     | 3                               |  |
|                   | <b>Kvinde</b>                  | 74  | 24                      | 1                             | 1                     | 88                     | 4                               |  |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>               | 75  | 23                      | 1                             | 1                     | 151                    | 7                               |  |
|                   | <b>Pårørende</b>               | 50  | 50                      | 0                             | 0                     | 10                     | 0                               |  |
| Modersmål         | <b>Dansk</b>                   | 73  | 25                      | 1                             | 1                     | 161                    | 7                               |  |
|                   | <b>Ikke dansk</b>              | -   | -                       | -                             | -                     | 3                      | 0                               |  |
| Indlæggelses-type | <b>Akut</b>                    | 65  | 33                      | 0                             | 2                     | 60                     | 5                               |  |
|                   | <b>Planlagt</b>                | 80  | 19                      | 1                             | 0                     | 97                     | 2                               |  |
| Afsnit            | <b>Afsnit P5 Øst, Horsens</b>  | 69  | 31                      | 0                             | 0                     | 91                     | 4                               |  |
|                   | <b>Afsnit P5 Vest, Horsens</b> | 78  | 19                      | 1                             | 1                     | 67                     | 3                               |  |
|                   | <b>Afsnit P5, Horsens</b>      | 100   | 0                       | 0                             | 0                     | 6                      | 0                               |  |

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| <b>Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?</b> |                                |                       |                         |                               |                       |                        |                                 |
|---|--------------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------------|-----------------------|------------------------|---------------------------------|
|   |                                | <b>Ja, i høj grad</b> | <b>Ja, i nogen grad</b> | <b>Nej, kun i mindre grad</b> | <b>Nej, slet ikke</b> | <b>Antal patienter</b> | <b>Det kan jeg ikke vurdere</b> |
|   |                                | <b>%</b>              | <b>%</b>                | <b>%</b>                      | <b>%</b>              | <b>n</b>               | <b>n</b>                        |
| Alle  |                                | 65                    | 30                      | 5                             | 1                     | 172                    | 2                               |
| Alder   | <b>0-19</b>                    | 20                    | 60                      | 20                            | 0                     | 5                      | 0                               |
|   | <b>20-39</b>                   | 45                    | 45                      | 9                             | 0                     | 11                     | 0                               |
|   | <b>40-59</b>                   | 57                    | 36                      | 6                             | 0                     | 47                     | 1                               |
|   | <b>60-79</b>                   | 76                    | 21                      | 2                             | 1                     | 86                     | 1                               |
|   | <b>80-</b>                     | 61                    | 35                      | 4                             | 0                     | 23                     | 0                               |
| Køn   | <b>Mand</b>                    | 63                    | 33                      | 3                             | 1                     | 79                     | 2                               |
|   | <b>Kvinde</b>                  | 67                    | 27                      | 6                             | 0                     | 93                     | 0                               |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>               | 66                    | 28                      | 5                             | 1                     | 158                    | 1                               |
|   | <b>Pårørende</b>               | 56                    | 44                      | 0                             | 0                     | 9                      | 1                               |
| Modersmål   | <b>Dansk</b>                   | 64                    | 31                      | 5                             | 1                     | 167                    | 2                               |
|   | <b>Ikke dansk</b>              | -                     | -                       | -                             | -                     | 3                      | 0                               |
| Indlæggelses-type   | <b>Akut</b>                    | 49                    | 44                      | 5                             | 2                     | 63                     | 2                               |
|   | <b>Planlagt</b>                | 76                    | 21                      | 3                             | 0                     | 100                    | 0                               |
| Afsnit  | <b>Afsnit P5 Øst, Horsens</b>  | 64                    | 33                      | 3                             | 0                     | 95                     | 1                               |
|   | <b>Afsnit P5 Vest, Horsens</b> | 67                    | 25                      | 7                             | 1                     | 69                     | 1                               |
|   | <b>Afsnit P5, Horsens</b>      | 67                    | 33                      | 0                             | 0                     | 6                      | 0                               |

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Levede behandlingen op til dine forventninger? |                                |                |                  |                        |                |                 |                          |
|--|--------------------------------|----------------|------------------|------------------------|----------------|-----------------|--------------------------|
|  |                                | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal patienter | Det kan jeg ikke vurdere |
|  |                                | %              | %                | %                      | %              | n               | n                        |
| Alle   |                                | 66             | 29               | 4                      | 1              | 161             | 9                        |
| Alder  | <b>0-19</b>                    | 75             | 25               | 0                      | 0              | 4               | 1                        |
|  | <b>20-39</b>                   | 55             | 45               | 0                      | 0              | 11              | 0                        |
|  | <b>40-59</b>                   | 59             | 34               | 5                      | 2              | 44              | 3                        |
|  | <b>60-79</b>                   | 72             | 22               | 5                      | 1              | 81              | 4                        |
|  | <b>80-</b>                     | 62             | 33               | 5                      | 0              | 21              | 1                        |
| Køn  | <b>Mand</b>                    | 70             | 27               | 1                      | 1              | 77              | 4                        |
|  | <b>Kvinde</b>                  | 62             | 30               | 7                      | 1              | 84              | 5                        |
| Skema udfyldt af                               | <b>Patienten</b>               | 66             | 28               | 4                      | 1              | 149             | 7                        |
|  | <b>Pårørende</b>               | 43             | 43               | 14                     | 0              | 7               | 2                        |
| Modersmål                                      | <b>Dansk</b>                   | 65             | 29               | 4                      | 1              | 156             | 9                        |
|  | <b>Ikke dansk</b>              | -              | -                | -                      | -              | 3               | 0                        |
| Indlæggelses-type                              | <b>Akut</b>                    | 53             | 40               | 7                      | 0              | 57              | 6                        |
|  | <b>Planlagt</b>                | 73             | 23               | 3                      | 1              | 96              | 2                        |
| Afsnit   | <b>Afsnit P5 Øst, Horsens</b>  | 63             | 34               | 2                      | 1              | 89              | 5                        |
|  | <b>Afsnit P5 Vest, Horsens</b> | 68             | 24               | 6                      | 2              | 66              | 2                        |
|  | <b>Afsnit P5, Horsens</b>      | 100            | 0                | 0                      | 0              | 4               | 2                        |

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

|                   |                                | <b>Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?</b> |                         |                               |                       |                        |                                 |  |
|-------------------|--------------------------------|--|-------------------------|-------------------------------|-----------------------|------------------------|---------------------------------|--|
|                   |                                | <b>Ja, i høj grad</b>  | <b>Ja, i nogen grad</b> | <b>Nej, kun i mindre grad</b> | <b>Nej, slet ikke</b> | <b>Antal patienter</b> | <b>Det kan jeg ikke vurdere</b> |  |
|                   |                                | <b>%</b>   | <b>%</b>                | <b>%</b>                      | <b>%</b>              | <b>n</b>               | <b>n</b>                        |  |
| Alle              |                                | 54   | 39                      | 6                             | 1                     | 158                    | 13                              |  |
| Alder             | <b>0-19</b>                    | 20   | 60                      | 20                            | 0                     | 5                      | 0                               |  |
|                   | <b>20-39</b>                   | 45   | 45                      | 9                             | 0                     | 11                     | 0                               |  |
|                   | <b>40-59</b>                   | 50   | 43                      | 7                             | 0                     | 46                     | 2                               |  |
|                   | <b>60-79</b>                   | 62   | 31                      | 5                             | 1                     | 77                     | 8                               |  |
|                   | <b>80-</b>                     | 42   | 53                      | 5                             | 0                     | 19                     | 3                               |  |
| Køn               | <b>Mand</b>                    | 56   | 35                      | 8                             | 1                     | 75                     | 6                               |  |
|                   | <b>Kvinde</b>                  | 52   | 43                      | 5                             | 0                     | 83                     | 7                               |  |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>               | 55   | 38                      | 6                             | 1                     | 146                    | 11                              |  |
|                   | <b>Pårørende</b>               | 14   | 71                      | 14                            | 0                     | 7                      | 2                               |  |
| Modersmål         | <b>Dansk</b>                   | 53   | 41                      | 7                             | 0                     | 153                    | 13                              |  |
|                   | <b>Ikke dansk</b>              | -  | -                       | -                             | -                     | 3                      | 0                               |  |
| Indlæggelses-type | <b>Akut</b>                    | 48   | 41                      | 11                            | 0                     | 56                     | 8                               |  |
|                   | <b>Planlagt</b>                | 59   | 38                      | 2                             | 1                     | 94                     | 4                               |  |
| Afsnit            | <b>Afsnit P5 Øst, Horsens</b>  | 57   | 36                      | 7                             | 0                     | 87                     | 7                               |  |
|                   | <b>Afsnit P5 Vest, Horsens</b> | 48   | 44                      | 6                             | 2                     | 64                     | 5                               |  |
|                   | <b>Afsnit P5, Horsens</b>      | 50   | 50                      | 0                             | 0                     | 6                      | 0                               |  |

**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   |                                | 97  | 3  | 161             | 6                              |
| Alder  | <b>0-19</b>                    | 100 | 0  | 5               | 0                              |
|  | <b>20-39</b>                   | 100 | 0  | 11              | 0                              |
|  | <b>40-59</b>                   | 93  | 7  | 46              | 1                              |
|  | <b>60-79</b>                   | 98  | 2  | 81              | 4                              |
|  | <b>80-</b>                     | 100 | 0  | 18              | 1                              |
| Køn  | <b>Mand</b>                    | 96  | 4  | 76              | 3                              |
|  | <b>Kvinde</b>                  | 98  | 2  | 85              | 3                              |
| Skema udfyldt af   | <b>Patienten</b>               | 97  | 3  | 149             | 5                              |
|  | <b>Pårørende</b>               | 100 | 0  | 7               | 1                              |
| Modersmål  | <b>Dansk</b>                   | 97  | 3  | 157             | 6                              |
|  | <b>Ikke dansk</b>              | -   | -  | 2               | 0                              |
| Indlæggelses-type  | <b>Akut</b>                    | 98  | 2  | 59              | 2                              |
|  | <b>Planlagt</b>                | 97  | 3  | 95              | 4                              |
| Afsnit   | <b>Afsnit P5 Øst, Horsens</b>  | 97  | 3  | 88              | 3                              |
|  | <b>Afsnit P5 Vest, Horsens</b> | 97  | 3  | 65              | 3                              |
|  | <b>Afsnit P5, Horsens</b>      | 100 | 0  | 6               | 0                              |

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| <b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? b) Skade opstået underundersøgelse/operation?</b> |                                |            |           |                        |
|---|--------------------------------|------------|-----------|------------------------|
|   |                                | <b>Nej</b> | <b>Ja</b> | <b>Antal patienter</b> |
|   |                                | <b>%</b>   | <b>%</b>  | <b>n</b>               |
| Alle  |                                | 94         | 6         | 157                    |
| Alder   | <b>0-19</b>                    | -          | -         | 4                      |
|   | <b>20-39</b>                   | 100        | 0         | 11                     |
|   | <b>40-59</b>                   | 93         | 7         | 44                     |
|   | <b>60-79</b>                   | 94         | 6         | 80                     |
|   | <b>80-</b>                     | 89         | 11        | 18                     |
| Køn   | <b>Mand</b>                    | 95         | 5         | 78                     |
|   | <b>Kvinde</b>                  | 92         | 8         | 79                     |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>               | 93         | 7         | 145                    |
|   | <b>Pårørende</b>               | 100        | 0         | 8                      |
| Modersmål   | <b>Dansk</b>                   | 94         | 6         | 154                    |
|   | <b>Ikke dansk</b>              | -          | -         | 2                      |
| Indlæggelses-type   | <b>Akut</b>                    | 96         | 4         | 56                     |
|   | <b>Planlagt</b>                | 93         | 7         | 94                     |
| Afsnit  | <b>Afsnit P5 Øst, Horsens</b>  | 93         | 7         | 82                     |
|   | <b>Afsnit P5 Vest, Horsens</b> | 94         | 6         | 67                     |
|   | <b>Afsnit P5, Horsens</b>      | 100        | 0         | 6                      |



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

| <b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? c) Administrativ fejl?</b> |                                |            |           |                        |
|--|--------------------------------|------------|-----------|------------------------|
|  |                                | <b>Nej</b> | <b>Ja</b> | <b>Antal patienter</b> |
|  |                                | <b>%</b>   | <b>%</b>  | <b>n</b>               |
| Alle   |                                | 97         | 3         | 154                    |
| Alder  | <b>0-19</b>                    | -          | -         | 4                      |
|  | <b>20-39</b>                   | 90         | 10        | 10                     |
|  | <b>40-59</b>                   | 96         | 4         | 45                     |
|  | <b>60-79</b>                   | 97         | 3         | 79                     |
|  | <b>80-</b>                     | 100        | 0         | 16                     |
| Køn  | <b>Mand</b>                    | 96         | 4         | 74                     |
|  | <b>Kvinde</b>                  | 98         | 3         | 80                     |
| Skema udfyldt af   | <b>Patienten</b>               | 97         | 3         | 143                    |
|  | <b>Pårørende</b>               | 100        | 0         | 7                      |
| Modersmål  | <b>Dansk</b>                   | 97         | 3         | 151                    |
|  | <b>Ikke dansk</b>              | -          | -         | 2                      |
| Indlæggelses-type  | <b>Akut</b>                    | 96         | 4         | 57                     |
|  | <b>Planlagt</b>                | 98         | 2         | 91                     |
| Afsnit   | <b>Afsnit P5 Øst, Horsens</b>  | 94         | 6         | 82                     |
|  | <b>Afsnit P5 Vest, Horsens</b> | 100        | 0         | 64                     |
|  | <b>Afsnit P5, Horsens</b>      | 100        | 0         | 6                      |

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| <b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? d) Andet?</b> |                                |            |           |                        |
|---|--------------------------------|------------|-----------|------------------------|
|   |                                | <b>Nej</b> | <b>Ja</b> | <b>Antal patienter</b> |
|   |                                | <b>%</b>   | <b>%</b>  | <b>n</b>               |
| Alle  |                                | 86         | 14        | 73                     |
| Alder   | <b>0-19</b>                    | -          | -         | 2                      |
|   | <b>20-39</b>                   | 71         | 29        | 7                      |
|   | <b>40-59</b>                   | 86         | 14        | 21                     |
|   | <b>60-79</b>                   | 89         | 11        | 36                     |
|   | <b>80-</b>                     | 86         | 14        | 7                      |
| Køn   | <b>Mand</b>                    | 87         | 13        | 39                     |
|   | <b>Kvinde</b>                  | 85         | 15        | 34                     |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>               | 87         | 13        | 70                     |
|   | <b>Pårørende</b>               | -          | -         | 2                      |
| Modersmål   | <b>Dansk</b>                   | 86         | 14        | 73                     |
|   | <b>Ikke dansk</b>              | -          | -         | 0                      |
| Indlæggelses-type   | <b>Akut</b>                    | 83         | 17        | 23                     |
|   | <b>Planlagt</b>                | 87         | 13        | 46                     |
| Afsnit  | <b>Afsnit P5 Øst, Horsens</b>  | 82         | 18        | 38                     |
|   | <b>Afsnit P5 Vest, Horsens</b> | 90         | 10        | 31                     |
|   | <b>Afsnit P5, Horsens</b>      | -          | -         | 3                      |

**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              |                                | 15   | 60   | 15      | 10               | 20              | 2  |
| Alder             | <b>0-19</b>                    | -  | -    | -       | -                | 0               | 0  |
|                   | <b>20-39</b>                   | -  | -    | -       | -                | 2               | 0  |
|                   | <b>40-59</b>                   | 17   | 67   | 0       | 17               | 6               | 2  |
|                   | <b>60-79</b>                   | 10   | 70   | 10      | 10               | 10              | 0  |
|                   | <b>80-</b>                     | -  | -    | -       | -                | 2               | 0  |
| Køn               | <b>Mand</b>                    | 22   | 56   | 22      | 0                | 9               | 2  |
|                   | <b>Kvinde</b>                  | 9  | 64   | 9       | 18               | 11              | 0  |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>               | 16   | 58   | 16      | 11               | 19              | 2  |
|                   | <b>Pårørende</b>               | -  | -    | -       | -                | 1               | 0  |
| Modersmål         | <b>Dansk</b>                   | 15   | 60   | 15      | 10               | 20              | 2  |
|                   | <b>Ikke dansk</b>              | -  | -    | -       | -                | 0               | 0  |
| Indlæggelses-type | <b>Akut</b>                    | 33   | 67   | 0       | 0                | 6               | 1  |
|                   | <b>Planlagt</b>                | 8  | 58   | 17      | 17               | 12              | 1  |
| Afsnit            | <b>Afsnit P5 Øst, Horsens</b>  | 21   | 50   | 14      | 14               | 14              | 1  |
|                   | <b>Afsnit P5 Vest, Horsens</b> | 0  | 83   | 17      | 0                | 6               | 1  |
|                   | <b>Afsnit P5, Horsens</b>      | -  | -    | -       | -                | 0               | 0  |

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

|                   |                                | Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? |                             |                       |                     | Antal patienter<br>n | Det kan jeg ikke vurdere<br>n |
|-------------------|--------------------------------|--|-----------------------------|-----------------------|---------------------|----------------------|-------------------------------|
|                   |                                | Nej, slet ikke<br>%  | Nej, kun i mindre grad<br>% | Ja, i nogen grad<br>% | Ja, i høj grad<br>% |                      |                               |
| Alle              |                                | 80   | 10                          | 8                     | 2                   | 138                  | 9                             |
| Alder             | <b>0-19</b>                    | -  | -                           | -                     | -                   | 4                    | 0                             |
|                   | <b>20-39</b>                   | 56   | 33                          | 11                    | 0                   | 9                    | 0                             |
|                   | <b>40-59</b>                   | 78   | 12                          | 7                     | 2                   | 41                   | 1                             |
|                   | <b>60-79</b>                   | 85   | 7                           | 6                     | 1                   | 68                   | 8                             |
|                   | <b>80-</b>                     | 75   | 6                           | 13                    | 6                   | 16                   | 0                             |
| Køn               | <b>Mand</b>                    | 81   | 8                           | 7                     | 4                   | 73                   | 3                             |
|                   | <b>Kvinde</b>                  | 78   | 12                          | 9                     | 0                   | 65                   | 6                             |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>               | 79   | 10                          | 9                     | 2                   | 127                  | 8                             |
|                   | <b>Pårørende</b>               | 100  | 0                           | 0                     | 0                   | 6                    | 1                             |
| Modersmål         | <b>Dansk</b>                   | 79   | 10                          | 8                     | 2                   | 135                  | 9                             |
|                   | <b>Ikke dansk</b>              | -  | -                           | -                     | -                   | 1                    | 0                             |
| Indlæggelses-type | <b>Akut</b>                    | 71   | 13                          | 13                    | 4                   | 48                   | 5                             |
|                   | <b>Planlagt</b>                | 86   | 10                          | 4                     | 1                   | 83                   | 4                             |
| Afsnit            | <b>Afsnit P5 Øst, Horsens</b>  | 79   | 13                          | 7                     | 1                   | 71                   | 7                             |
|                   | <b>Afsnit P5 Vest, Horsens</b> | 79   | 8                           | 10                    | 3                   | 61                   | 1                             |
|                   | <b>Afsnit P5, Horsens</b>      | 100  | 0                           | 0                     | 0                   | 5                    | 1                             |

**Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

|                  |                                | Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt? |           |              |                       |    | Antal patienter<br>n | Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger<br>n |
|------------------|--------------------------------|--|-----------|--------------|-----------------------|----|----------------------|--|
|                  |                                | Virkelig godt<br>%   | Godt<br>% | Dårligt<br>% | Virkelig dårligt<br>% |    |                      |  |
| Alle             |                                | 25   | 69        | 6            | 0                     | 52 | 97                   |  |
| Alder            | <b>0-19</b>                    | 0  | 100       | 0            | 0                     | 2  | 3                    |  |
|                  | <b>20-39</b>                   | 33   | 67        | 0            | 0                     | 6  | 3                    |  |
|                  | <b>40-59</b>                   | 17   | 83        | 0            | 0                     | 18 | 23                   |  |
|                  | <b>60-79</b>                   | 33   | 61        | 6            | 0                     | 18 | 59                   |  |
|                  | <b>80-</b>                     | 25   | 50        | 25           | 0                     | 8  | 9                    |  |
| Køn              | <b>Mand</b>                    | 21   | 76        | 3            | 0                     | 34 | 42                   |  |
|                  | <b>Kvinde</b>                  | 33   | 56        | 11           | 0                     | 18 | 55                   |  |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>               | 25   | 69        | 6            | 0                     | 48 | 89                   |  |
|                  | <b>Pårørende</b>               | 0  | 100       | 0            | 0                     | 3  | 4                    |  |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                   | 25   | 69        | 6            | 0                     | 52 | 94                   |  |
|                  | <b>Ikke dansk</b>              | -  | -         | -            | -                     | 0  | 1                    |  |
| Indlæggelsestype | <b>Akut</b>                    | 28   | 64        | 8            | 0                     | 25 | 27                   |  |
|                  | <b>Planlagt</b>                | 23   | 77        | 0            | 0                     | 26 | 65                   |  |
| Afsnit           | <b>Afsnit P5 Øst, Horsens</b>  | 30   | 67        | 4            | 0                     | 27 | 53                   |  |
|                  | <b>Afsnit P5 Vest, Horsens</b> | 14   | 77        | 9            | 0                     | 22 | 40                   |  |
|                  | <b>Afsnit P5, Horsens</b>      | 50   | 50        | 0            | 0                     | 2  | 4                    |  |

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| <b>Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?</b> |                                |                             |                                 |   |            |                        |
|--|--------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|---|------------|------------------------|
|  |                                | <b>Ja, før indlæggelsen</b> | <b>Ja, mens jeg var indlagt</b> | <b>Ja, både før og under indlæggelsen</b> | <b>Nej</b> | <b>Antal patienter</b> |
|  |                                | <b>%</b>                    | <b>%</b>                        | <b>%</b>                                  | <b>%</b>   | <b>n</b>               |
| Alle   |                                | 36                          | 30                              | 6   | 28         | 165                    |
| Alder  | <b>0-19</b>                    | 0                           | 20                              | 0   | 80         | 5                      |
|  | <b>20-39</b>                   | 36                          | 27                              | 0   | 36         | 11                     |
|  | <b>40-59</b>                   | 35                          | 33                              | 4   | 28         | 46                     |
|  | <b>60-79</b>                   | 41                          | 31                              | 8   | 19         | 83                     |
|  | <b>80-</b>                     | 25                          | 25                              | 5   | 45         | 20                     |
| Køn  | <b>Mand</b>                    | 44                          | 18                              | 5   | 32         | 77                     |
|  | <b>Kvinde</b>                  | 28                          | 41                              | 7   | 24         | 88                     |
| Skema udfyldt af   | <b>Patienten</b>               | 38                          | 30                              | 6   | 26         | 152                    |
|  | <b>Pårørende</b>               | 11                          | 22                              | 0   | 67         | 9                      |
| Modersmål  | <b>Dansk</b>                   | 36                          | 29                              | 6   | 29         | 160                    |
|  | <b>Ikke dansk</b>              | -                           | -                               | -   | -          | 3                      |
| Indlæggelses-type  | <b>Akut</b>                    | 6                           | 40                              | 2   | 52         | 62                     |
|  | <b>Planlagt</b>                | 54                          | 24                              | 10  | 12         | 94                     |
| Afsnit   | <b>Afsnit P5 Øst, Horsens</b>  | 36                          | 35                              | 7   | 22         | 91                     |
|  | <b>Afsnit P5 Vest, Horsens</b> | 39                          | 26                              | 6   | 29         | 66                     |
|  | <b>Afsnit P5, Horsens</b>      | 0                           | 17                              | 0   | 83         | 6                      |

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

|                   |                                | <b>Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?</b> |            |               |                        |                        |                           |
|-------------------|--------------------------------|--|------------|---------------|------------------------|------------------------|---------------------------|
|                   |                                | <b>Virkelig god</b>  | <b>God</b> | <b>Dårlig</b> | <b>Virkelig dårlig</b> | <b>Antal patienter</b> | <b>Jeg læste den ikke</b> |
|                   |                                | <b>%</b>   | <b>%</b>   | <b>%</b>      | <b>%</b>               | <b>n</b>               | <b>n</b>                  |
| Alle              |                                | 33   | 62         | 3             | 2                      | 109                    | 0                         |
| Alder             | <b>0-19</b>                    | -  | -          | -             | -                      | 1                      | 0                         |
|                   | <b>20-39</b>                   | 29   | 71         | 0             | 0                      | 7                      | 0                         |
|                   | <b>40-59</b>                   | 39   | 52         | 6             | 3                      | 33                     | 0                         |
|                   | <b>60-79</b>                   | 33   | 63         | 2             | 2                      | 60                     | 0                         |
|                   | <b>80-</b>                     | 13   | 88         | 0             | 0                      | 8                      | 0                         |
| Køn               | <b>Mand</b>                    | 31   | 67         | 2             | 0                      | 48                     | 0                         |
|                   | <b>Kvinde</b>                  | 34   | 59         | 3             | 3                      | 61                     | 0                         |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>               | 34   | 62         | 3             | 2                      | 104                    | 0                         |
|                   | <b>Pårørende</b>               | -  | -          | -             | -                      | 2                      | 0                         |
| Modersmål         | <b>Dansk</b>                   | 33   | 63         | 2             | 2                      | 104                    | 0                         |
|                   | <b>Ikke dansk</b>              | -  | -          | -             | -                      | 3                      | 0                         |
| Indlæggelses-type | <b>Akut</b>                    | 23   | 67         | 7             | 3                      | 30                     | 0                         |
|                   | <b>Planlagt</b>                | 39   | 59         | 1             | 1                      | 75                     | 0                         |
| Afsnit            | <b>Afsnit P5 Øst, Horsens</b>  | 28   | 69         | 3             | 0                      | 65                     | 0                         |
|                   | <b>Afsnit P5 Vest, Horsens</b> | 42   | 53         | 2             | 2                      | 43                     | 0                         |
|                   | <b>Afsnit P5, Horsens</b>      | -  | -          | -             | -                      | 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              |                                | 36  | 58  | 6      | 1               | 163             |
| Alder             | <b>0-19</b>                    | -   | -   | -      | -               | 4               |
|                   | <b>20-39</b>                   | 10  | 80  | 0      | 10              | 10              |
|                   | <b>40-59</b>                   | 39  | 57  | 4      | 0               | 46              |
|                   | <b>60-79</b>                   | 41  | 54  | 5      | 0               | 83              |
|                   | <b>80-</b>                     | 25  | 70  | 5      | 0               | 20              |
| Køn               | <b>Mand</b>                    | 41  | 55  | 4      | 0               | 76              |
|                   | <b>Kvinde</b>                  | 32  | 60  | 7      | 1               | 87              |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>               | 37  | 58  | 5      | 1               | 153             |
|                   | <b>Pårørende</b>               | 17  | 50  | 33     | 0               | 6               |
| Modersmål         | <b>Dansk</b>                   | 35  | 58  | 6      | 1               | 158             |
|                   | <b>Ikke dansk</b>              | -   | -   | -      | -               | 3               |
| Indlæggelses-type | <b>Akut</b>                    | 31  | 63  | 5      | 2               | 59              |
|                   | <b>Planlagt</b>                | 42  | 54  | 4      | 0               | 96              |
| Afsnit            | <b>Afsnit P5 Øst, Horsens</b>  | 32  | 64  | 3      | 1               | 91              |
|                   | <b>Afsnit P5 Vest, Horsens</b> | 39  | 53  | 8      | 0               | 64              |
|                   | <b>Afsnit P5, Horsens</b>      | 67  | 33  | 0      | 0               | 6               |



**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              |                                | 31   | 53   | 13    | 3           | 172             |
| Alder             | <b>0-19</b>                    | 0  | 100  | 0     | 0           | 5               |
|                   | <b>20-39</b>                   | 45   | 36   | 18    | 0           | 11              |
|                   | <b>40-59</b>                   | 33   | 50   | 10    | 6           | 48              |
|                   | <b>60-79</b>                   | 34   | 53   | 12    | 1           | 86              |
|                   | <b>80-</b>                     | 14   | 55   | 27    | 5           | 22              |
| Køn               | <b>Mand</b>                    | 35   | 54   | 10    | 1           | 81              |
|                   | <b>Kvinde</b>                  | 27   | 52   | 16    | 4           | 91              |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>               | 31   | 54   | 12    | 3           | 157             |
|                   | <b>Pårørende</b>               | 30   | 40   | 20    | 10          | 10              |
| Modersmål         | <b>Dansk</b>                   | 31   | 53   | 14    | 2           | 167             |
|                   | <b>Ikke dansk</b>              | -  | -    | -     | -           | 3               |
| Indlæggelses-type | <b>Akut</b>                    | 31   | 52   | 12    | 5           | 65              |
|                   | <b>Planlagt</b>                | 34   | 51   | 13    | 2           | 98              |
| Afsnit            | <b>Afsnit P5 Øst, Horsens</b>  | 26   | 55   | 15    | 4           | 95              |
|                   | <b>Afsnit P5 Vest, Horsens</b> | 39   | 51   | 10    | 0           | 69              |
|                   | <b>Afsnit P5, Horsens</b>      | 17   | 50   | 33    | 0           | 6               |

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

|                   |                                | <b>Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?</b> |      |         |                  |                 |                          |                      |
|-------------------|--------------------------------|---|------|---------|------------------|-----------------|--------------------------|----------------------|
|                   |                                | Virkelig godt   | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal patienter | Det kan jeg ikke vurdere | Ikke aktuelt for mig |
|                   |                                | %   | %    | %       | %                | n               | n                        | n                    |
| Alle              |                                | 25  | 57   | 16      | 2                | 51              | 6                        | 111                  |
| Alder             | <b>0-19</b>                    | 100   | 0    | 0       | 0                | 1               | 0                        | 4                    |
|                   | <b>20-39</b>                   | 20  | 80   | 0       | 0                | 5               | 0                        | 6                    |
|                   | <b>40-59</b>                   | 0   | 57   | 43      | 0                | 7               | 2                        | 39                   |
|                   | <b>60-79</b>                   | 38  | 46   | 12      | 4                | 26              | 2                        | 56                   |
|                   | <b>80-</b>                     | 8   | 75   | 17      | 0                | 12              | 2                        | 6                    |
| Køn               | <b>Mand</b>                    | 11  | 67   | 19      | 4                | 27              | 1                        | 53                   |
|                   | <b>Kvinde</b>                  | 42  | 46   | 13      | 0                | 24              | 5                        | 58                   |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>               | 28  | 54   | 15      | 2                | 46              | 6                        | 103                  |
|                   | <b>Pårørende</b>               | 0   | 75   | 25      | 0                | 4               | 0                        | 4                    |
| Modersmål         | <b>Dansk</b>                   | 26  | 58   | 14      | 2                | 50              | 5                        | 108                  |
|                   | <b>Ikke dansk</b>              | -   | -    | -       | -                | 1               | 1                        | 1                    |
| Indlæggelses-type | <b>Akut</b>                    | 30  | 50   | 20      | 0                | 30              | 1                        | 29                   |
|                   | <b>Planlagt</b>                | 22  | 72   | 6       | 0                | 18              | 4                        | 77                   |
| Afsnit            | <b>Afsnit P5 Øst, Horsens</b>  | 8   | 75   | 17      | 0                | 24              | 4                        | 65                   |
|                   | <b>Afsnit P5 Vest, Horsens</b> | 43  | 38   | 14      | 5                | 21              | 2                        | 44                   |
|                   | <b>Afsnit P5, Horsens</b>      | 25  | 50   | 25      | 0                | 4               | 0                        | 2                    |

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

|                   |                                | <b>Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b> |             |                |                         | <b>Antal patienter</b> | <b>Det kan jeg ikke vurdere</b> |
|-------------------|--------------------------------|--|-------------|----------------|-------------------------|------------------------|---------------------------------|
|                   |                                | <b>Virkelig godt</b>   | <b>Godt</b> | <b>Dårligt</b> | <b>Virkelig dårligt</b> |                        |                                 |
|                   |                                | <b>%</b>   | <b>%</b>    | <b>%</b>       | <b>%</b>                | <b>n</b>               | <b>n</b>                        |
| Alle              |                                | 29   | 60          | 7              | 4                       | 70                     | 100                             |
| Alder             | <b>0-19</b>                    | 0  | 100         | 0              | 0                       | 1                      | 4                               |
|                   | <b>20-39</b>                   | 33   | 67          | 0              | 0                       | 6                      | 5                               |
|                   | <b>40-59</b>                   | 35   | 47          | 6              | 12                      | 17                     | 31                              |
|                   | <b>60-79</b>                   | 29   | 63          | 6              | 3                       | 35                     | 50                              |
|                   | <b>80-</b>                     | 18   | 64          | 18             | 0                       | 11                     | 10                              |
| Køn               | <b>Mand</b>                    | 24   | 64          | 9              | 3                       | 33                     | 48                              |
|                   | <b>Kvinde</b>                  | 32   | 57          | 5              | 5                       | 37                     | 52                              |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>               | 31   | 58          | 6              | 5                       | 62                     | 93                              |
|                   | <b>Pårørende</b>               | 0  | 80          | 20             | 0                       | 5                      | 5                               |
| Modersmål         | <b>Dansk</b>                   | 27   | 63          | 7              | 3                       | 67                     | 98                              |
|                   | <b>Ikke dansk</b>              | -  | -           | -              | -                       | 2                      | 1                               |
| Indlæggelses-type | <b>Akut</b>                    | 24   | 64          | 6              | 6                       | 33                     | 30                              |
|                   | <b>Planlagt</b>                | 35   | 59          | 3              | 3                       | 34                     | 65                              |
| Afsnit            | <b>Afsnit P5 Øst, Horsens</b>  | 34   | 52          | 7              | 7                       | 44                     | 51                              |
|                   | <b>Afsnit P5 Vest, Horsens</b> | 22   | 70          | 9              | 0                       | 23                     | 44                              |
|                   | <b>Afsnit P5, Horsens</b>      | 0  | 100         | 0              | 0                       | 2                      | 4                               |

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              |                                | 65  | 10                     | 17               | 8              | 108             | 57                   |  |
| Alder             | <b>0-19</b>                    | 67  | 33                     | 0                | 0              | 3               | 2                    |  |
|                   | <b>20-39</b>                   | 43  | 29                     | 29               | 0              | 7               | 4                    |  |
|                   | <b>40-59</b>                   | 64  | 6                      | 24               | 6              | 33              | 15                   |  |
|                   | <b>60-79</b>                   | 71  | 10                     | 10               | 10             | 52              | 30                   |  |
|                   | <b>80-</b>                     | 54  | 8                      | 23               | 15             | 13              | 6                    |  |
| Køn               | <b>Mand</b>                    | 59  | 11                     | 19               | 11             | 54              | 27                   |  |
|                   | <b>Kvinde</b>                  | 70  | 9                      | 15               | 6              | 54              | 30                   |  |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>               | 66  | 10                     | 16               | 9              | 102             | 49                   |  |
|                   | <b>Pårørende</b>               | 100   | 0                      | 0                | 0              | 3               | 6                    |  |
| Modersmål         | <b>Dansk</b>                   | 66  | 9                      | 16               | 8              | 106             | 54                   |  |
|                   | <b>Ikke dansk</b>              | -   | -                      | -                | -              | 1               | 2                    |  |
| Indlæggelses-type | <b>Akut</b>                    | 62  | 8                      | 22               | 8              | 37              | 25                   |  |
|                   | <b>Planlagt</b>                | 66  | 11                     | 16               | 8              | 64              | 32                   |  |
| Afsnit            | <b>Afsnit P5 Øst, Horsens</b>  | 66  | 5                      | 18               | 11             | 56              | 35                   |  |
|                   | <b>Afsnit P5 Vest, Horsens</b> | 64  | 17                     | 15               | 4              | 47              | 19                   |  |
|                   | <b>Afsnit P5, Horsens</b>      | 75  | 0                      | 25               | 0              | 4               | 2                    |  |

**Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? |                                |                |                  |                        |                |                 |                          |
|---|--------------------------------|----------------|------------------|------------------------|----------------|-----------------|--------------------------|
|   |                                | 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  |                                | 67             | 30               | 2                      | 1              | 164             | 7                        |
| Alder   | <b>0-19</b>                    | 80             | 20               | 0                      | 0              | 5               | 0                        |
|   | <b>20-39</b>                   | 64             | 36               | 0                      | 0              | 11              | 0                        |
|   | <b>40-59</b>                   | 64             | 31               | 2                      | 2              | 45              | 2                        |
|   | <b>60-79</b>                   | 71             | 28               | 1                      | 0              | 80              | 5                        |
|   | <b>80-</b>                     | 57             | 39               | 4                      | 0              | 23              | 0                        |
| Køn   | <b>Mand</b>                    | 70             | 30               | 0                      | 0              | 74              | 6                        |
|   | <b>Kvinde</b>                  | 64             | 31               | 3                      | 1              | 90              | 1                        |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>               | 68             | 30               | 1                      | 1              | 150             | 6                        |
|   | <b>Pårørende</b>               | 67             | 22               | 11                     | 0              | 9               | 1                        |
| Modersmål   | <b>Dansk</b>                   | 67             | 31               | 2                      | 1              | 160             | 7                        |
|   | <b>Ikke dansk</b>              | -              | -                | -                      | -              | 2               | 0                        |
| Indlæggelses-type   | <b>Akut</b>                    | 72             | 25               | 3                      | 0              | 60              | 4                        |
|   | <b>Planlagt</b>                | 67             | 31               | 1                      | 1              | 95              | 3                        |
| Afsnit  | <b>Afsnit P5 Øst, Horsens</b>  | 66             | 33               | 1                      | 0              | 89              | 4                        |
|   | <b>Afsnit P5 Vest, Horsens</b> | 66             | 31               | 1                      | 1              | 67              | 3                        |
|   | <b>Afsnit P5, Horsens</b>      | 100            | 0                | 0                      | 0              | 6               | 0                        |

## **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 P5 Øst, Horsens**

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

| <b>ID</b> | <b>Kommentar</b>   | <b>Patientens samlede indtryk</b> |
|-----------|--|-----------------------------------|
| 2         | Jeg har kun stor ros tilovers for personalet. Alle var søde, venlige og motiverende. Enkelte helt enestående. Det ville være en hjælp til både patienter og personale, hvis man genindførte radio og tv på stuerne.  | Virkelig godt                     |
| 3         | Jeg var meget glad for personalet.   | Virkelig godt                     |
| 6         | Jeg synes, det kunne være bedre med toiletet, da man ikke kunne gå i bad på den stue, jeg var på.  | Virkelig godt                     |
| 8         | Sygeplejersker og andet plejepersonale var utroligt søde og imødekommende. Gav sig god tid trods travlhed!   | Virkelig godt                     |
| 9         | Det gode resultat af min operation skyldes i høj grad forløbet lige fra første lægehenvielse og til sidste kontrol. Jeg er blevet fulgt hele vejen af sundhedsvæsenet.   | Virkelig godt                     |
| 11        | Jeg oplevede en patient, der fik det dårligt, men der var en sygeplejerske, der greb ind, og det var professionelt. Havde jeg haft en buket blomster, havde hun fået den - flot klaret.  | Godt                              |
| 14        | De var virkelig søde på afdelingen. Ventetiden inden behandling er alt for lang.   | Godt                              |
| 16        | Alt var OK for mig.  | Virkelig godt                     |
| 23        | Særlig ros til én sygeplejerske, samt til lægen der opererede og gik stuegang. Overflødig er, efter min mening og erfaring, "kontaktpersonen". Ros til lægen ligeledes for videre behandlingsforløb i fysioterapien - genoptræning.  | Dårligt                           |
| 26        | Kedelig mad/dårlig genoptræning. Ingen genoptræning efter udskrivning, kun for egen regning.   | Godt                              |
| 27        | Internetopkobling mangler.   | Virkelig godt                     |
| 29        | Ganske almindelig.   | Godt                              |
| 30        | En særlig ros til læge NN for faglig dygtighed og menneskelig omsorg.  | Godt                              |
| 32        | Afdelingen kunne ikke gøre det bedre, men når man som jeg var sengeliggende og blev installeret på samme stue med andre, der havde det meget dårligt og dermed skulle have hjælp til toiletbesøg på stuer, dårlig lugt, forstyrrelser og meget lidt personligt. Tænke over om muligheden for bedre matchning af patientsammensætningen på stuerne. | Godt                              |
| 34        | God.   | Virkelig godt                     |
| 35        | Der var ikke noget forhæng mellem mig og en anden patient, som desuden råbte efter hjælp både om natten og om dagen.   | Godt                              |

## Bilag 5

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 36 | Jeg har krydset meget af i 'virkelig godt' - mener det 100 %.   | Virkelig godt |
|  | 37 | Lidt gammeldags. Savnede radio eller TV.  | Godt          |
|  | 38 | Afdelingens personale var fantastisk søde og venlige. Der var en praktikant, der var med mig hele tiden også til operationen.   | Virkelig godt |
|  | 39 | Fik valget om at være indlagt indtil der var styr på "hjælpebidler" til udskrivelsen. Hjælp til hjemtransport pga. trapper i hjemmet. Fik ved forespørgsel "ekstra" smertestillende med hjem. | Virkelig godt |






**Afsnit P5 Øst, Horsens**

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









| ID | Kommentar   | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 1  | Har kun haft en meget positiv oplevelse ved mit ophold.   | Intet svar                 |
| 2  | Jeg har gjort brug af frit sygehusvalg, for at blive opereret af en bestemt læge. Allerede ved telefonisk kontakt med ortopædkirurgisk ambulatorium følte jeg mig tryk og i gode hænder. Det er absolut et sygehus med en rigtig god stemning hele vejen igennem.   | Virkelig godt              |
| 3  | Det var meget godt.   | Virkelig godt              |
| 4  | Jeg kom først på skadestuen. Det, synes jeg, er under al kritik at skulle vente over to timer og blev så kaldt ind i behandlingsstuen, hvor jeg igen ventede i en time. Jeg mener, der mangler information omkring, hvad der sker og hvornår, man kommer for.   | Virkelig godt              |
| 8  | Blev indlagt via skadestue. Lang ventetid først hos vagtlæge og derefter på skadestue.  | Virkelig godt              |
| 14 | Jeg synes alt i alt, det var en god oplevelse. Kirurgen dygtig og personalet venlige og smilende. Jeg undrede mig bare over, at ventetiden er så lang på at komme i behandling, når der kun lå to patienter på en fire-mandsstue.   | Godt                       |
| 17 | Indkaldelsen blev sendt ud lang tid før, så den havde jeg forlagt.  | Virkelig godt              |
| 19 | Blev godt modtaget af sygeplejersker og blev røntgenfotograferet. Første gang kunne de ikke se noget brud. Dagen efter blev jeg røntgenfotograferet igen, havde pådraget mig fraktur. Havde mange smerter og kunne ikke selv gå. Manglede en læge til stuegang.   | Intet svar                 |
| 20 | Godt modtaget.  | Virkelig godt              |
| 21 | Den var ok.   | Godt                       |
| 23 | Jeg havde fået besked om at gå først til "blodprøve" - derefter gik jeg til receptionsskranken på den angivne afdeling og fik da oplyst stuenummer mm. Efter ½ times forløb kom en sygeplejerske, hilste, gav mig et visitkort og sagde: jeg er din kontaktperson. Jeg så hende aldrig mere. Dagen efter det samme. Ny kontaktperson - så hende aldrig. God service og pleje, ydede en sygeplejerske! | Dårligt                    |
| 25 | Min kontaktsygeplejerske skulle på kursus dagen efter, og hun var således fraværende fra afdelingen, mens jeg var indlagt.  | Dårligt                    |
| 27 | Alle var smilende og altid parate til at hjælpe.  | Virkelig godt              |
| 31 | Mødte tidlig morgen fastende, og fik nogle få timer senere at vide, at det ville blive midt eftermiddag.  | Virkelig godt              |
| 32 | Omsorgsfuld.  | Godt                       |

## Bilag 5

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 34 | De var så søde og rare, og det var en god og dejlig oplevelse. | Virkelig godt |
|  | 36 | Venlig, vigtig, ok.  | Virkelig godt |
|  | 37 | Trygt og som ventet.   | Godt          |

**Afsnit P5 Øst, Horsens**

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

|   | <b>ID</b> | <b>Kommentar</b>  | <b>Patientens samlede indtryk</b> |
|---|-----------|---|-----------------------------------|
|    | 8         | Manglede samtale/info fra læge.   | Virkelig godt                     |
|    | 9         | Forbyttet navnebånd.  | Virkelig godt                     |
|    | 11        | Jeg var sat til operation to gange og hjemsendt efter at alt var klargjort. Først tredje gang blev jeg opereret. Jeg blev indlagt en dag, opereret den næste og sendt til andet hospital den tredje dag uden nogen underretning om, hvad man havde gjort. Det var nedtur. | Godt                              |
|    | 18        | Sygesikringsbevis og samtalebog udeblev.  | Godt                              |
|    | 22        | Jeg var blevet registeret som en anden patient fra skadestuen og med et andet skadesforløb.   | Virkelig godt                     |
|    | 26        | Manglede genoptræning.  | Godt                              |
|  | 28        | Glemte at åbne drop med smertestillende.  | Godt                              |
|  | 37        | Infektion.  | Godt                              |














## Afsnit P5 Øst, Horsens

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| ID | Kommentar  | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 2  | Utrolig god og kærlig hjælp både på stuen, på operationsgangen og røntgenafdelingen. Man fornemmer, at det er en rigtig god arbejdsplads med arbejdsglæde og godt humør. Det smitter i høj grad af på patienterne. De giver sig god tid til at lære patienterne med at være selvhjulpne, således at man "er godt klædt på" til at klare sig hjemme.  | Virkelig godt              |
| 7  | Dårlig behandling fra sygeplejerske under bedøvelse til operation. Højrøstet, nedladende omtale af mig og min kone. Det var meget ubehageligt at lægge øre til dette, mens man ligger paralyseret under operation. Yderst uprofessionelt.  | Godt                       |
| 8  | Jeg manglede information fra lægen efter operationen.  | Virkelig godt              |
| 11 | Jeg blev lovet at få en samtale med kirurgen om, hvad hun havde gjort, men inden jeg fik set mig om, blev jeg flyttet til Horsens, og jeg mener, at der skete en ting under operationen, hvor jeg var ved at gå væk, og disse to ting mangler jeg information om i høj grad.   | Godt                       |
| 12 | Behandlingen var fin, jeg blev bare ikke vasket eller fik rent tøj på i de to døgn, jeg var indlagt.   | Godt                       |
| 15 | Jeg har været meget glad for at være indlagt på sygehuset og fået en rigtig god behandling og har det meget godt nu. Jeg kan begynde at cykle på min egen cykel.   | Virkelig godt              |
| 17 | Efter operationen havde jeg meget ondt i forhold til første gang, jeg blev opereret. Personalet var selv flinke til at spørge til mig, hvorefter jeg fik smertestillende. Ved første operation var et kateter ved lysken en god hjælp mod smerter efter operationen. Anden operation var mere smertefuld.  | Virkelig godt              |
| 19 | Manglede at blive tilset af en læge. Stuegang? Alle sygeplejersker på afdelingen var meget hjælpsomme og søde og hjalp mig, når jeg skulle ud af sengen. Jeg kunne ikke gå selv, havde rigtig mange smerter.   | Intet svar                 |
| 23 | Efter operation og opvågningen ville jeg hjælpe til ved flytningen til sengen på min stue. Derved pådrog jeg mig en voldsom smerte cirka syv cm. på venstre side af navlen. Det føltes, som blev der jaget en kniv ind i min side! Jeg påpegede dette, særligt hver gang smerten jagede i mig ved hver anstrengelse af mavemuskulaturen. Jeg følte også en valnødstor bule på smertestedet. Men det tog ingen notits af! Resultatet efter hjemkomsten var, at jeg kontaktede min læge, som sendte mig til scanning på sygehuset. | Dårligt                    |
| 26 | Dårlig smertedækning.  | Godt                       |
| 37 | Jeg hilste på kontaktpersonen, men så hende ikke resten af tiden. Et personale skiftede forbindelse (blødning et døgn efter operation) uden handsker! Fik stafylokokker.   | Godt                       |

**Afsnit P5 Øst, Horsens**

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

|   | <b>ID</b> | <b>Kommentar</b>  | <b>Patientens samlede indtryk</b> |
|---|-----------|---|-----------------------------------|
|    | 1         | Læge NN opererede mig, og det gjorde han supergodt. Var indlagt på ortopædkirurgisk afdeling.   | Intet svar                        |
|    | 2         | Jeg havde en udskrivnings samtale, der bl.a. handlede om kost, ernæring og motion. Jeg fik yderligere opskrifter på energidrikke samt yderligere oplysende materiale med hjem.  | Virkelig godt                     |
|    | 5         | At man ikke bliver udskrevet med feber. At man ser på hele personen og ikke kun på det, man er indlagt for. At der er mere dialog mellem patient og personale om udskrivelser, så man føler sig ok til udskrivelse, og ikke kun udstyres med medicin, og overlades derefter til sig selv. | Godt                              |
|    | 6         | Jeg går stadig til træning på sygehuset. Ergoterapi. Får en god behandling.   | Virkelig godt                     |
|    | 8         | Meget fin behandling af sygeplejersker!   | Virkelig godt                     |
|   | 9         | Pga. udsvivende blod samt ønske om mere info omkring genoptræning, som ikke var mulig dagen efter, anmodede jeg om en ekstra overnatning. Det ændrede min (og min kones) situation fra "utryg" til "tryg".  | Virkelig godt                     |
|  | 10        | Har kun en overnatning, så grundlaget er lidt spinkelt, MEN er fuldt ud tilfreds med såvel behandling som personale, både nu og ved tidligere behandlinger.   | Virkelig godt                     |
|  | 13        | Min praktiserende læger oplyser i foråret, at han IKKE har modtaget orientering om behandlingsforløbet.   | Virkelig godt                     |
|  | 17        | Lidt upersonlig udskrivelse. Blev hjemsendt med fire smertestillende piller op til en weekend. Skulle derefter selv søge vagtlæge.  | Virkelig godt                     |
|  | 19        | Jeg følte mig ikke rask nok til at komme hjem, kunne ikke gå uden hjælp, heller ikke gå på toilettet. Da jeg var kommet hjem, fik jeg mange hjælpemidler og lånte mange ting. Havde mange besøg i døgnnet og blev godt hjulpet af sygeplejersken fra kommunen og hjemmehjælpen.           | Intet svar                        |
|  | 24        | Jeg fik stafylokokker i såret, som jeg har døjet med i et par måneder og fik penicillintabletter, men er i orden nu.  | Godt                              |
|  | 33        | Kun indlagt i to dage. Blev opereret i udlandet og derefter fløjet hjem og indlagt.   | Virkelig godt                     |
|  | 37        | Blev presset for at tage hjem en fredag.  | Godt                              |

## Afsnit P5 Vest, 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  | Virkelig godt behandlet. Tak.   | Virkelig godt              |
| 3  | Bedre opholdsrum.   | Virkelig godt              |
| 5  | Kommunikationen fra sygehus til en ansvarlig person i hjemmeplejen.   | Godt                       |
| 6  | Havde en virkelig god sygeplejerske, da jeg kom på den rette afdeling.  | Intet svar                 |
| 8  | Meget lille stue. Manglede TV.  | Virkelig godt              |
| 9  | Selvom man kun er indlagt nogle få dage, så skal afdelingen være imødekommende overfor en og give besked om, hvad der skal ske med en før operation og besked bagefter om, hvad der er sket.  | Virkelig dårligt           |
| 11 | Lidt trangt med en firesengsstue og ret slidte toilet/badeforhold ved stuen. Opholdsområde ved spiseafdelingen udmærket indrettet. Kosten udmærket - der var bl.a. sørget for proteinholdige drikke. I betragtning af at indlæggelsen normalt drejer sig om 3-4 døgn er de nævnte ulemper ret ligegyldige. Vigtigst er vellykkede operationer!            | Godt                       |
| 14 | Pårørende skriver for dement kvinde. Det jeg syntes var dårligt var at ved udskrivelsen var der ingen pårørende der fik besked om at hun var kommet tilbage til sit hjem. De troede at vi havde fået besked fra sygehuset.  | Intet svar                 |
| 17 | Rengøringen er dårlig.  | Godt                       |
| 19 | Toiletterne er meget dårligt indrettet og små.  | Virkelig godt              |
| 20 | Et dygtigt personale - følte ikke, at man var besværlig, men rigtig synd at afdelingen er så forandret i løbet af et par måneder. Første gang følte en arbejdsglæde og samarbejde så stort. Ja, men flere af personalet havde også fået omgangssyge fandt jeg ud af. PS: Renligheden var ikke pga., at det var en ikke-dansk dame nogle gange.            | Godt                       |
| 21 | Jeg var inde for at skulle opereres. En dag forløb med opkastninger og diarré. En af sygeplejerskerne tilbød mig en voksenble mod uheld. Det er svært nok at sove med 18 klammer i låret i forvejen, men efter at have fået ble på, var det ikke mere noget problem. Kunne overhovedet ikke mærke klammerne. Måske kunne man have tilbudt det fra dag et. | Virkelig godt              |
| 22 | Alt i alt har jeg været meget tilfreds med mine efterhånden mange indlæggelser. MEGET dejligt personale og en rigtig god stemning på afdelingen. SAVNER MEGET en radio ved sengene.   | Virkelig godt              |
| 23 | Alt i alt var jeg glad for afdelingens lokaler på nær toiletforholdene. Det var umuligt at nå toilettets udskyldningsknap, som sad helt nede ved gulvet. For bl.a. hofteopererede et umuligt sted. MEN ELLERS alt i alt en velfungerende afdeling og man kunne mærke, at personalet var glade og - må-  | Virkelig godt              |

ske - lidt stolte af deres arbejdsplads. I dag, tre mdr. senere, er jeg en velfungerende, taknemmelig tidligere patient.







- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 25 Fik en yderst fin behandling.   | Virkelig godt |
| ✎ | 26 Blev ikke informeret om, hvor og hvornår der blev serveret morgenmad.   | Godt          |
| ✎ | 27 Man fik en virkelig god og sød modtagelse på afdelingen, da man ankom om aftenen.   | Virkelig godt |
| ✎ | 28 Fik en meget god behandling. De dage jeg var indlagt, alle var søde og forstående, så mange tak for en virkelig fin pleje!  | Virkelig godt |
| ✎ | 30 Lægerne burde være mere synlige - man så faktisk aldrig en læge på stuen. Sygeplejerskerne var utrolig søde og hjælpsomme.  | Godt          |
| ✎ | 31 Alle sygeplejersker var vældig søde, der er altid en enkelt, man synes er skrap, men alt i alt var alle søde og venlige.  | Virkelig godt |
| ✎ | 32 Der ligger for mange patienter på stuerne.  | Godt          |
| ✎ | 33 Afdelingen bærer præg af at være nogle år gammel. Men der var altid RENT og ryddeligt, det, der trængte, var maling og vinduer, der trak ind ad. Personalet forsøgte at gøre det så hyggeligt og rart for patienterne, som omgivelserne tillod. | Virkelig godt |
| ✎ | 35 STOR HJÆLP fra personalet, da jeg er synsbesværet!  | Virkelig godt |
| ✎ | 36 Min kontaktperson så jeg kun en gang. Det gjorde jeg også forrige gang, jeg var indlagt. Det synes jeg er meget dårligt.  | Virkelig godt |
| ✎ | 37 Der savnes et ordentlig opholdsrum på afdelingen, der var kun sengestuen og spisestuen. Det er ikke ret hyggeligt.  | Godt          |

## Afsnit P5 Vest, Horsens

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





| ID | Kommentar  | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 7  | God oplevelse.   | Virkelig godt              |
| 10 | Utrolig de overholder ens tid, første gang jeg har oplevet dette. Har været på forskellige hospitaler. Sidst derfra 15 minutter efter jeg skulle være der.   | Virkelig godt              |
| 11 | De tilbagevendende, nødvendige forundersøgelser blev noget forsinkede af sygeplejerskestrejken, ligesom ventetid på operation blev længere end den officielle "garanti". Men dette havde afdelingen ikke skyld i.  | Godt                       |
| 12 | Jeg har en ting, som jeg gerne vil sige, og det er, at vores sygehussystem, eller samfund som sådan, under ingen omstændigheder er baseret på, at et menneske er totalt afhængig af andre menneskers omsorg. Min mor er dement og forstår ingenting af, hvad man siger til hende. Da hun første gang brækkede en legemsdel en tidlig morgen blev bruddet først endelig konstateret om aftenen samme dag. Det er meget lang tid, når man ikke forstår sin egen situation. Egentlig måtte hun først få noget smertestillende efter, at en læge havde tilset hende, men da dette lod vente på sig, var der heldigvis en sygeplejerske, der tog sagen i egen hånd. Der var desværre ikke tid til at gøre noget ved hendes problem samme dag, så hun måtte vente til næste dag. Hun blev lagt i en seng med klokkesnoren bundet til hendes tøj, for som de sagde, så kunne de jo se hvis hun stod ud af sengen. Der lå hun så. Hun forstod ikke, at hun var kommet til skade, hun forstod ikke hvorfor hun (til trods for smertestillende) havde ondt, hun forstod end ikke hvor hun var, jeg kunne tage hjem og efterlade min mor, der lå og kaldte: er der da ikke nogen der kan hjælpe mig? Det er ikke medmenneskelig omsorg. Det samme cirkus gentog sig i øvrigt ved senere indlæggelse. Forleden kom hun atter galt af sted. Vi børn havde ikke mulighed for at ankomme til sygehuset samme tid som hende. Hun blev selvfølgelig efterlagt alene tidligt om morgenen, hun skulle vente på at få taget røntgenbilleder. Hun forstår ikke noget af situationen, rejser sig og går hjælpeløst rundt, hvorefter vi ikke kan finde hende, da vi ankommer. Der var selvfølgelig ikke rigtig ikke nogen der vidste, hvor hun var. Det er da om noget heller ikke fin omsorg. Jeg er overbevist om, at det ikke drejer sig om ond vilje fra personalets side. Jeg er også godt klar over, at mine sure opstød sandsynligvis ikke hjælper en dyt, det er jo som alt andet et spørgsmål om politisk vilje og besynderlig forvaltning af offentlige midler. Jeg synes ikke, at det ville være rimeligt at gokke sygehuspersonalet oven i hovedet, men give dem de midler, de har brug for til at yde god og fornuftig omsorg. | Intet svar                 |
| 13 | Alt var OK.  | Intet svar                 |
| 16 | Lang ventetid på en operation ved læge, som så alligevel ikke var til stede under operation.   | Godt                       |
| 20 | Efter planlagt operation i fod i vinter - fod/ben i gips. En måned efter fjernes gipsen. Dagen efter mange smerter og næste dag henvender jeg mig i ambulatoriet, venligt og hurtigt bliver jeg modtaget. Blodprøver taget og undersøgt med indlæggelse til følge. Samtale med læge og så P5 igen. Men hvad var her sket, fra jeg evaluerede indlæggelsen i vinter? Sygeplejersker var venlige og søde; men øjnene strålede ikke mere. Den røde tråd, glæde og venligheden var væk. Udbrændt afdeling.   | Godt                       |



-  22 Første gang, hvor det var akut, husker jeg ikke meget. Efterfølgende blev jeg indlagt til operation af min arm, og der var alt perfekt. Virkelig godt
-  23 Jeg blev godt modtaget og nervøsiteten blev derved mindre. Virkelig godt
-  25 Alt gik efter planen! Virkelig godt
-  31 Nej, udover, at det blev udskudt en måned. Virkelig godt
-  32 Jeg skulle møde kl. syv og fik først en seng midt på formiddagen og måtte vente med operation langt hen på eftermiddagen. Godt
-  33 Jeg blev indlagt på Herning Sygehus efter autoulykke og overført fire dage senere til Horsens. Jeg husker ikke ret meget før efter en uge. Virkelig godt

**Afsnit P5 Vest, Horsens**

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




|   | <b>ID</b> | <b>Kommentar</b>                            | <b>Patientens samlede indtryk</b> |
|---|-----------|---|-----------------------------------|
|  | 20        | Et sår. Glemte en agraf.                    | Godt                              |
|  | 22        | Fik stafylokokker i armen.                  | Virkelig godt                     |
|  | 24        | Ikke informeret ordentligt ved udskrivning. | Godt                              |
|  | 34        | Glemte at give blodfortyndende.             | Godt                              |

## Afsnit P5 Vest, Horsens

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| ID | Kommentar   | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 2  | Ventede fastende 1½ døgn på operation.  | Godt                       |
| 4  | Der var en enkelt sygeplejerske, der talte min sag. Ellers havde jeg nok ligget der endnu.  | Godt                       |
| 6  | Lå på en afdeling og personale fra en anden, derfor gik det galt med for lidt smertestillende, men blev så flyttet, og så blev det OK.  | Intet svar                 |
| 9  | Ville ønske, at der var en eller to, der fortalte mig om den lange ventetid på operation, hvorfor osv. Mere information om det. Følte mig overladt til mig selv - med voldsomme smerter. Det var som om, jeg bare skulle klare mig selv, og det var svært. Jeg havde ingen påvirkende omkring mig og var langt hjemmefra. Var indlagt i nogle dage: Efter operation var jeg påvirket af bedøvelse, og på anden dagen skulle jeg bare klare mig selv. En meget dårlig oplevelse, synes jeg. Havde brug for støtte. | Virkelig dårligt           |
| 11 | Lige fra informationsmøde med fagpersonalet og visning af dvd blev behandlingsforløbet forklaret, og viste sig at gå helt efter bogen!  | Godt                       |
| 13 | Den var ok.   | Intet svar                 |
| 15 | Ville gerne have haft skanningstid og plan med hjem. Blev først tilset af læge to måneder efter. Alt for lang tid fra skanning til svar. 3 1/2 uge. Gerne have været tilset af læge i ventetiden.   | Godt                       |
| 18 | En meget dygtig og behagelig læge, nogle søde og behagelige sygeplejersker. Alt i alt er jeg godt tilfreds med forløbet med behandling og indlæggelse.  | Virkelig godt              |
| 20 | Blev igen opereret, fuld narkose igen. Jeg blev informeret om fund (fik udskrift ret overfladisk, såret lukkes om nogle dage). MEN, nu længe efter, har jeg stadig åbent sår og sygepleje hver anden dag. Hjemmesygeplejersken har fået mig til at bestille tid hos min læge angående sår. Har smerter i sår og kan ikke have sko eller andet, der rører hælen og såret.  | Godt                       |
| 22 | Meget godt tilfreds med hele forløbet. Dygtigt og kvalificeret arbejdskraft.  | Virkelig godt              |
| 23 | Jeg havde et fint behandlingsforløb og følte mig i gode hænder hos et fagligt kompetent personale. Når vi patienter havde behov for det, var der samtidig plads til god menneskelig støtte og omsorg. Det gjaldt både lægen og plejepersonale. Jeg bemærkede ikke mindst omsorgen ved maduddelingen (fin mad), hvor lidt skrøbelige medpatienter blev opmuntret til at spise.   | Virkelig godt              |
| 26 | Blev ikke spurgt om behov for smertedækning. Ægtefælle bad om det efter syv timer (fik da nærmest skæld ud, fordi der var gået så lang tid efter operationen).  | Godt                       |
| 30 | Fik ikke tilbudt genoptræning. Fik besked på, at jeg måtte klare mig selv bedst muligt.   | Godt                       |

## Bilag 5

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 31 | Behandlingen håber jeg har været god, men efter fem måneder er jeg ikke på toppen efter operationen og kunne godt ønske mig en undersøgelse. Jeg har svært ved at sidde ned, og højre strømpe kan jeg stadig ikke tage på. | Virkelig godt |
|  | 32 | Blev bedøvet forkert. Det er sprog, de udenlandske læger forstår ikke rigtig, hvad der bliver snakket om. Må lære noget mere dansk, det var en grim oplevelse at blive bedøvet dobbelt.                                    | Godt          |
|  | 36 | Service som på et fint hotel. Virkelig søde og rare mennesker.   | Virkelig godt |



## Afsnit P5 Vest, Horsens

## Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

| ID | Kommentar   | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 4  | Jeg syntes ikke, jeg blev informeret nok om alkohol, og de knuder jeg havde i maven.  | Godt                       |
| 5  | ALT GIK GALT EFTER UDSKRIVELSE: forkert medicin, ingen sårskifte (sygeplejersken nægtede at komme), ingen ville/kunne anlægge kortstræksbind. Det skal dog bemærkes, at det var under sygeplejestrejken.  | Godt                       |
| 9  | Skulle selv bede om at tale med en læge om mit forløb, og hvordan det var gået, hvad der var blevet gjort med min skulder. Ingen hjælp til at få sig vasket, komme i tøj trods mange smerter (kunne ikke bruge den ene arm). Skulle selv bede om skift af forbindelse (blødt igennem) og få smertestillende med hjem.   | Virkelig dårligt           |
| 11 | Lidt uvished om længden af opholdet, men igen blev beslutninger truffet i en dialog mellem patient (mig) og personale, således at det virkede helt rimeligt at blive udskrevet den pågældende dag - og at dette ikke var dikteret af fx afdelingens økonomi eller lignende.   | Godt                       |
| 13 | O.K.  | Intet svar                 |
| 16 | Følte jeg var meget uklar om, hvornår jeg blev sendt hjem. Havde fået oplyst fire indlæggelsesdage, men blev sendt hjem allerede dagen efter.   | Godt                       |
| 20 | Efter operation fik jeg omgangssyge - blev ikke orienteret om maveonde på afdelingen. Det fik mig næsten psykisk til at gå ned. Troede det var min krop, der ikke kunne klare mere. Det synes jeg man skal informere om, IKKE SKJULE. Og så måske ofre lidt mere end 1/4 dl. vand på gulvet samt fjerne de enorme fedtpletter på døren, hvor alle skubber døren op. | Godt                       |
| 22 | FØRSTE udskrivelse efter akut indlæggelse, blev jeg informeret om eventuel hjælp, men min familie måtte derimod ordne det hele. Efter de øvrige indlæggelser fungerede alt som det var lovet.   | Virkelig godt              |
| 23 | Ikke alle har som jeg en rask pårørende derhjemme, og jeg bemærkede utryghed hos nogle ældre medpatienter, når de efter 4-5 dage blev sendt hjem, selvfølgelig med støtteordninger.   | Virkelig godt              |
| 25 | Gik planmæssigt. Som aftalt.  | Virkelig godt              |
| 29 | Var utryg, fordi min mand var på rejse den dag, jeg skulle hjem. Hospitalet tilbød mig en ekstra dag, hvilket jeg med glæde tog imod.   | Virkelig godt              |
| 31 | Nej, man vil jo altid gerne hjem, selvom det er svært.  | Virkelig godt              |
| 32 | Har fået en god behandling med genoptræning.  | Godt                       |

### Afsnit P5, Horsens

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

|   | <b>ID</b> | <b>Kommentar</b>  | <b>Patientens samlede indtryk</b> |
|---|-----------|---|-----------------------------------|
|  | 2         | Lå alene begge steder, hvilket der var dejligt.   | Virkelig godt                     |
|  | 3         | Jeg var indlagt på P5, og alle var søde og gjorde alt, hvad de kunne for mig, så en stor tak til dem. | Virkelig godt                     |

**Afsnit P5, Horsens**

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

|   | <b>ID</b> | <b>Kommentar</b>                             | <b>Patientens samlede indtryk</b> |
|---|-----------|--|-----------------------------------|
|  | 2         | Rigtig god modtagelse. Meget flinke og søde. | Virkelig godt                     |

**Afsnit P5, Horsens**



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

|   | <b>ID</b> | <b>Kommentar</b>      | <b>Patientens samlede indtryk</b> |
|---|-----------|-----------------------|-----------------------------------|
|  | 5         | Dårlig indkvartering. | Virkelig godt                     |




**Afsnit P5, Horsens**

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

|   | <b>ID</b> | <b>Kommentar</b>   | <b>Patientens samlede indtryk</b> |
|---|-----------|--|-----------------------------------|
|  | 1         | Fin behandling under hyggelige former.   | Virkelig godt                     |
|  | 2         | Efter hofteoperation fik jeg lungebetændelse og fik noget andet end penicillin, da jeg ikke kan tåle dette. Blev hurtigt rask. | Virkelig godt                     |


**Afsnit P5, Horsens**

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

|   | <b>ID</b> | <b>Kommentar</b>   | <b>Patientens samlede indtryk</b> |
|---|-----------|--|-----------------------------------|
|  | 4         | Blev hasteindlagt med lårbensbrud. Udskrevet for tidligt - blev indlagt igen og derefter udskrevet igen. | Godt                              |


**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

| ID  | Kommentar  | Patientens samlede indtryk |
|---|--|----------------------------|
|  | 1 I mit tilfælde var der meget dårlig kemi mellem mig og kontaktpersonen. Vores ældre mor havde så mange smerter, så sygehusopholdet for hende blev en meget dårlig oplevelse. | Dårligt                    |

### Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

|   | <b>ID</b> | <b>Kommentar</b>  | <b>Patientens samlede indtryk</b> |
|---|-----------|---|-----------------------------------|
|  | 1         | Der blev ønsket et 3-ugers ophold på plejehjem til aflastning eller genoptræning i Brædstrup. Til trods for patientens dårlige tilstand, kunne dette ikke lade sig gøre, og indlæggelsen ikke forlænges, det var MEGET hårdt at blive sendt hjem. | Dårligt                           |



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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

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

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

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

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

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

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

---

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