

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afdelingsrapport**

Indlagte



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

**Medicinsk Afdeling M
Regionshospitalet Randers og Grenaa**

Revideret: 30/11-2009

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af

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

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

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	111
	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 kommentarfelt, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

Organisering

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

Rapporteringen

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

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

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

Rapportgrundlag

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	562
Besvarelser fra afdelingens patienter:	273
Afdelingens svarprocent:	49%

Rapportens opbygning

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

Bilagssamlingen

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

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

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

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

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

Husk kommentarsamlingen

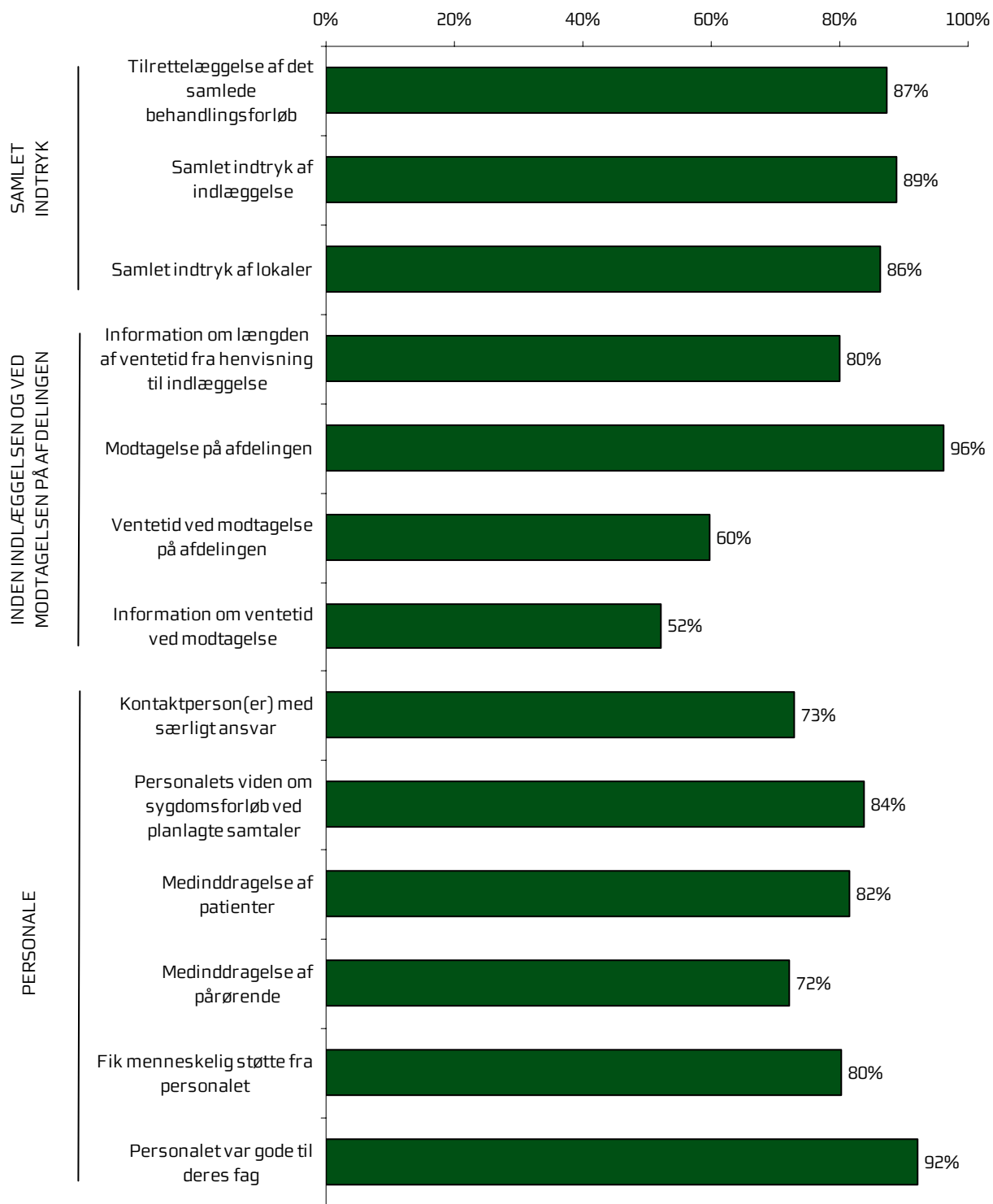
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

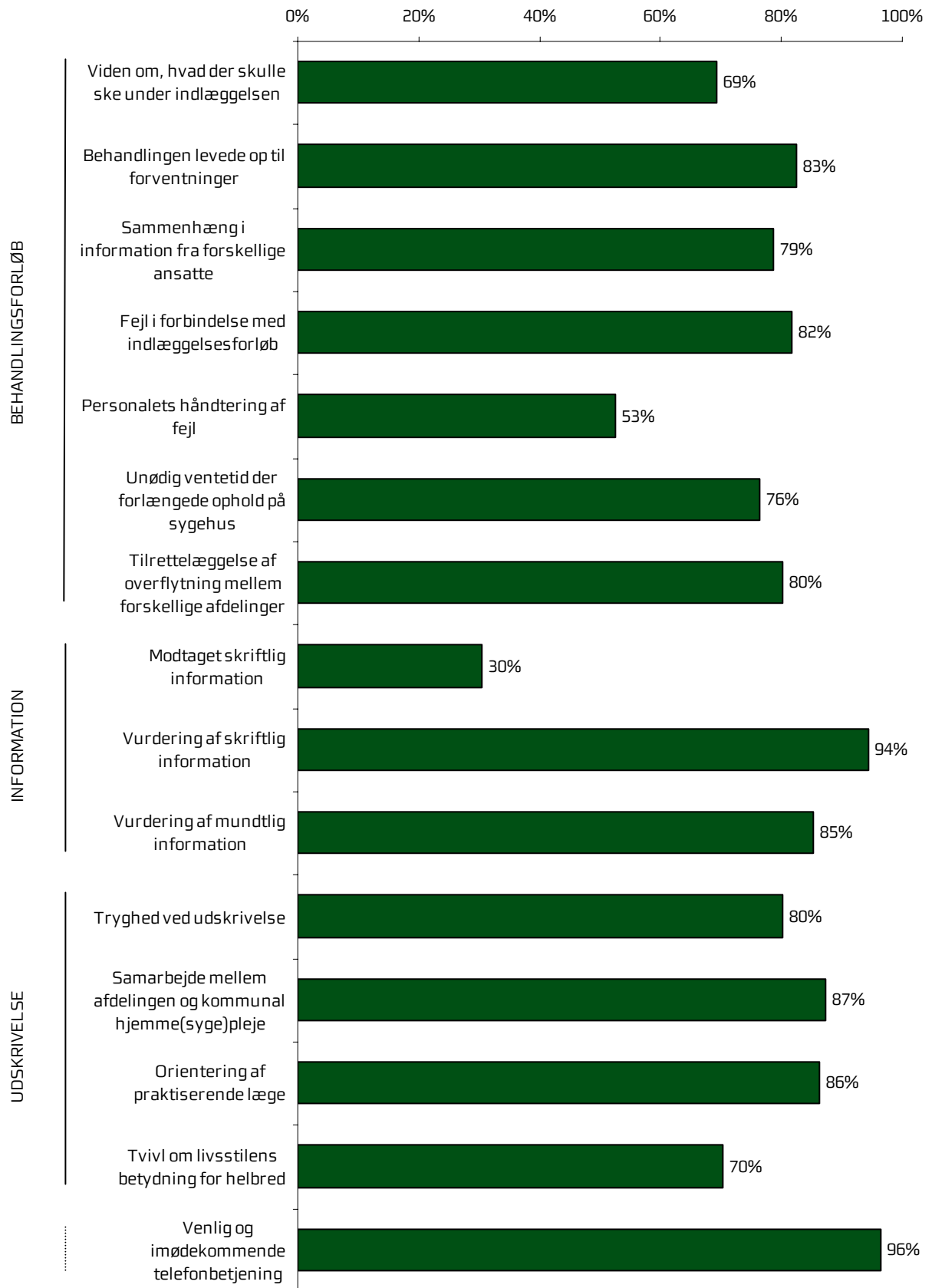
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



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



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

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

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

Siderne i dobbeltopslagene

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

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

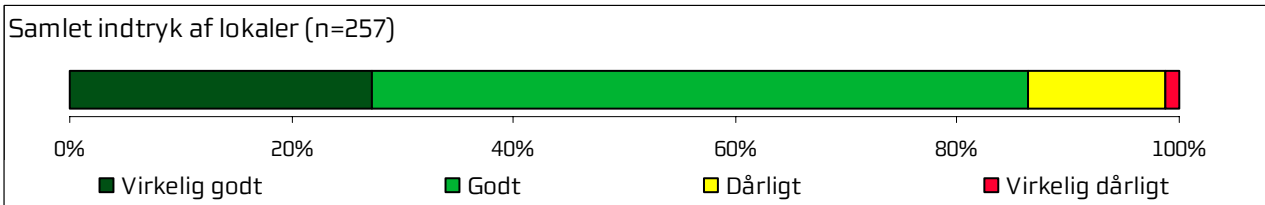
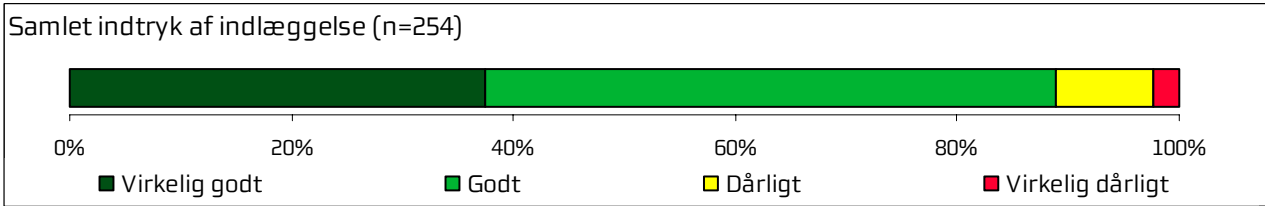
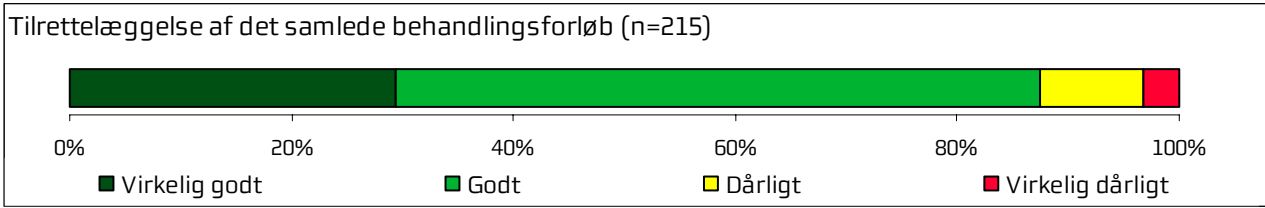
Tilfældige forskelle?

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

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

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

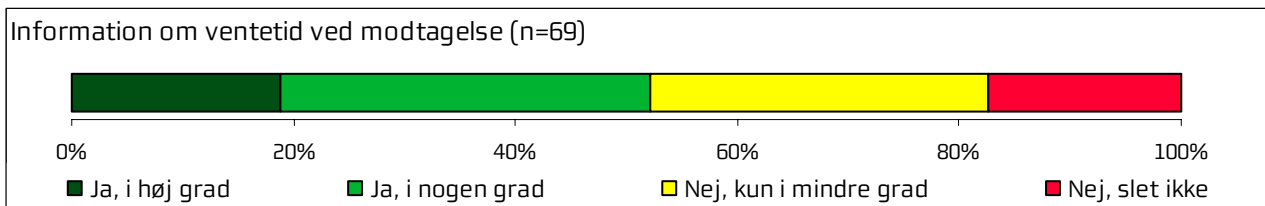
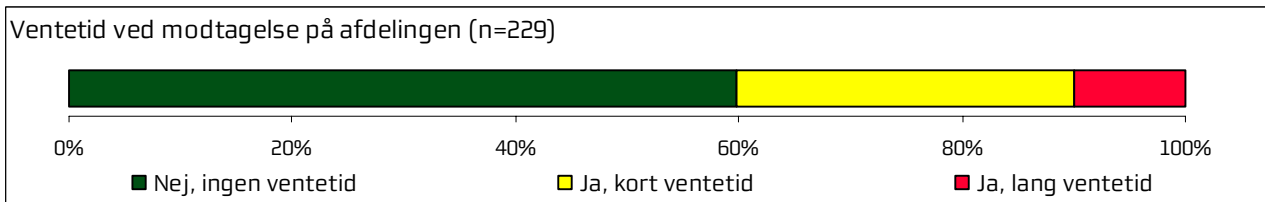
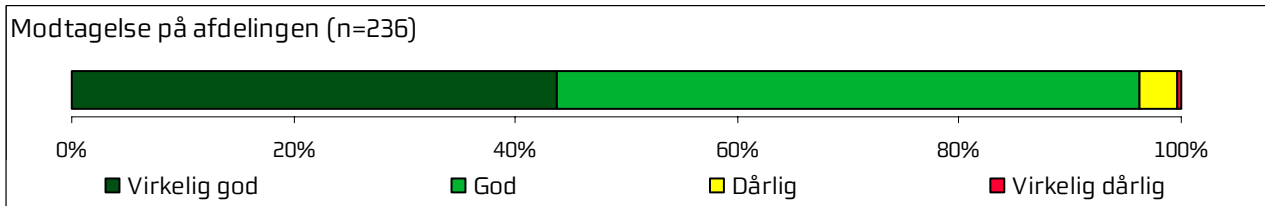
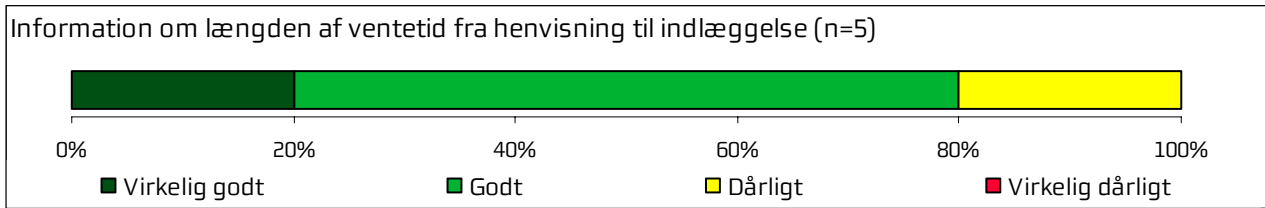
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	87%	-	-	100%*	91%	94%*
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	89%	-	-	100%*	93%	95%*
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	86%	-	-	95%*	89%	93%*

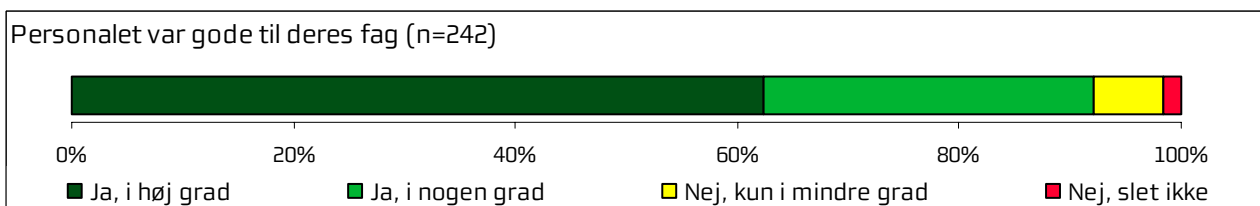
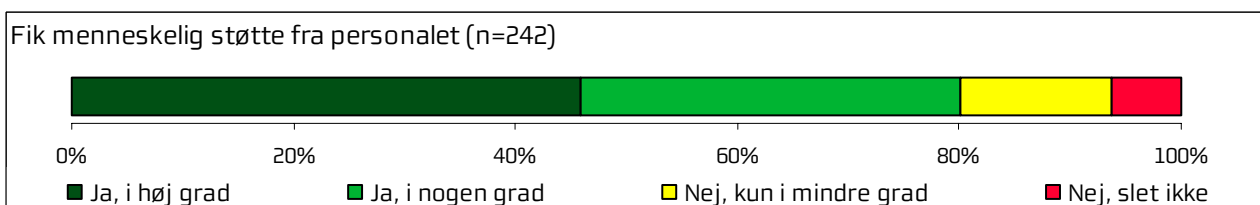
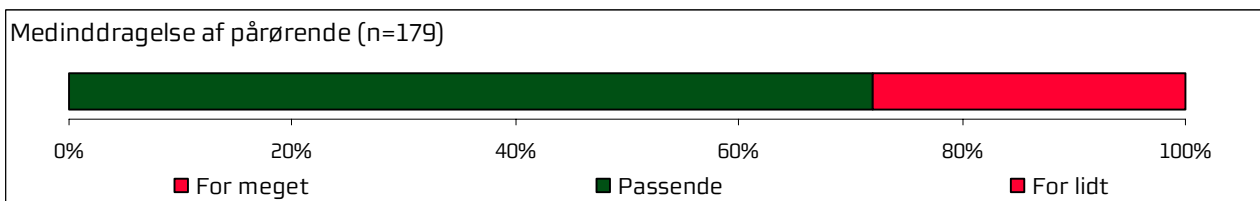
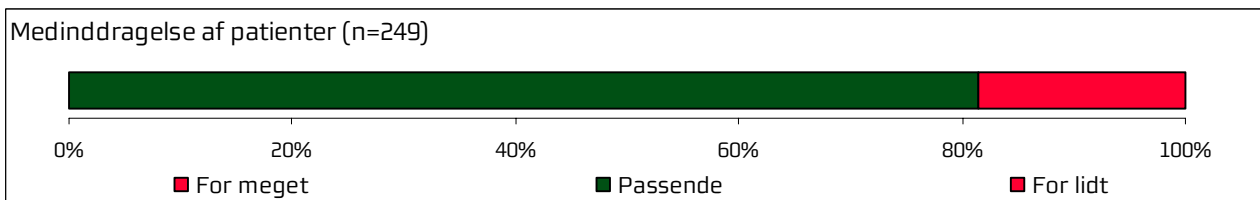
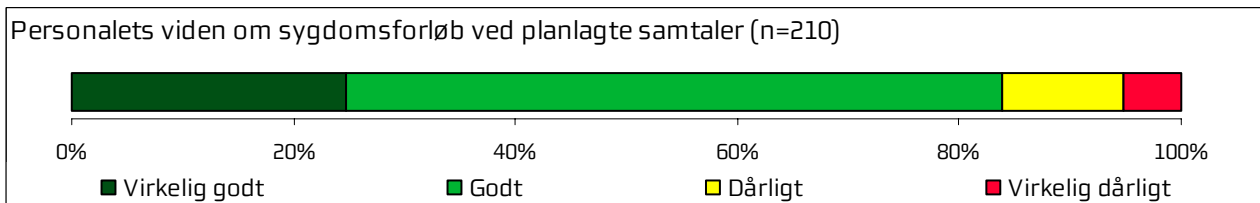
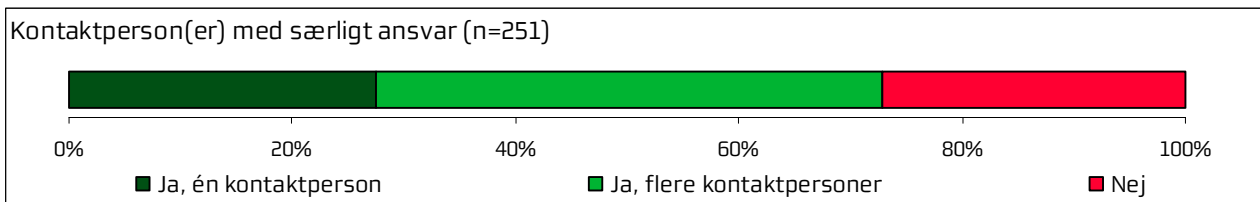
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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?	80%	-	-	98%	81%	94%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96%	-	-	100%*	94%	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	60%	-	-	58%	35%*	51%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	52%	-	-	88%*	53%	68%*

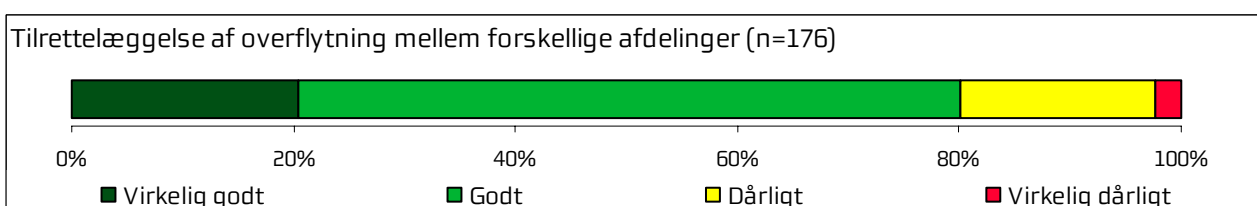
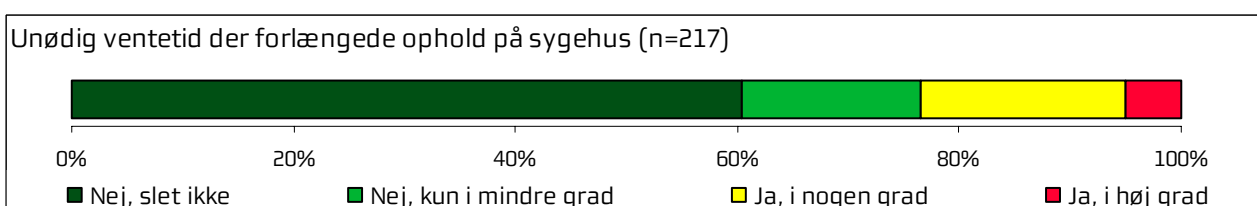
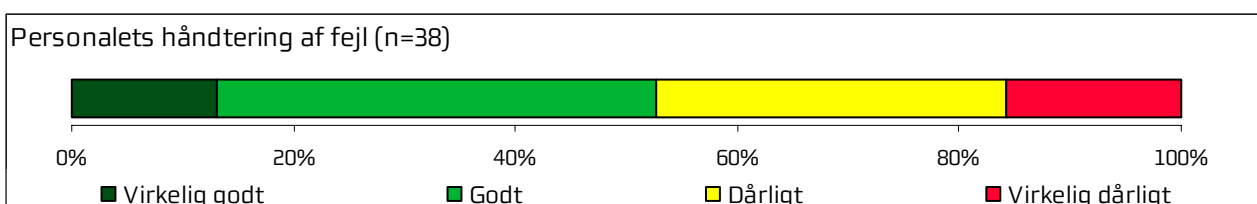
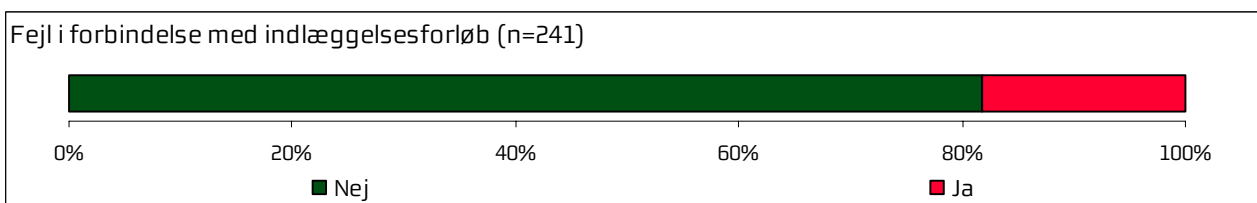
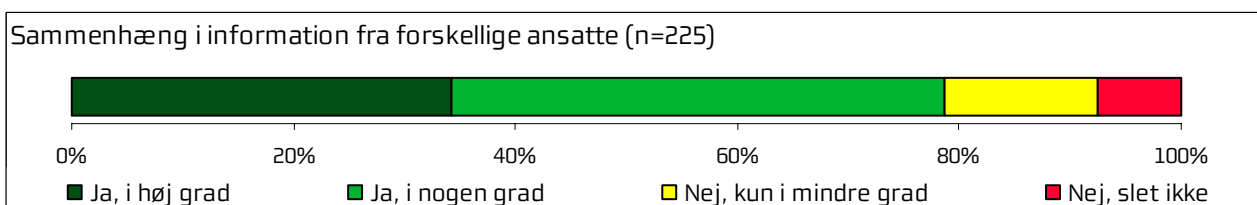
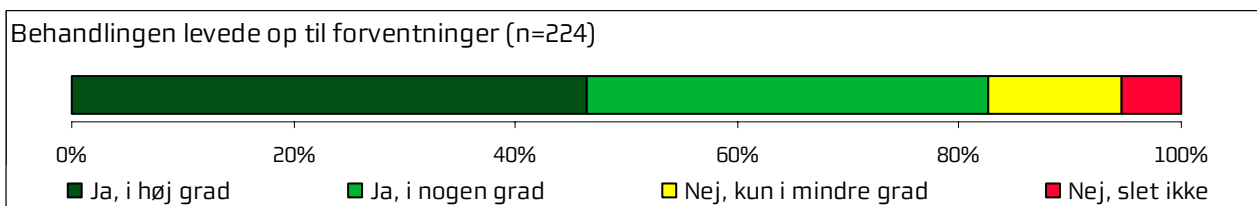
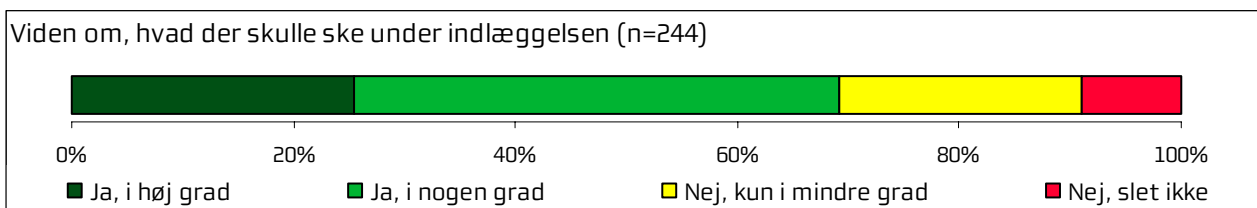
4.3 Personale



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?	73%	-	-	89%*	70%	78%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	84%	-	-	99%*	87%	91%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	82%	-	-	95%*	88%*	90%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	72%	-	-	94%*	82%*	85%*
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	80%	-	-	96%*	91%*	93%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	92%	-	-	99%*	94%	96%*

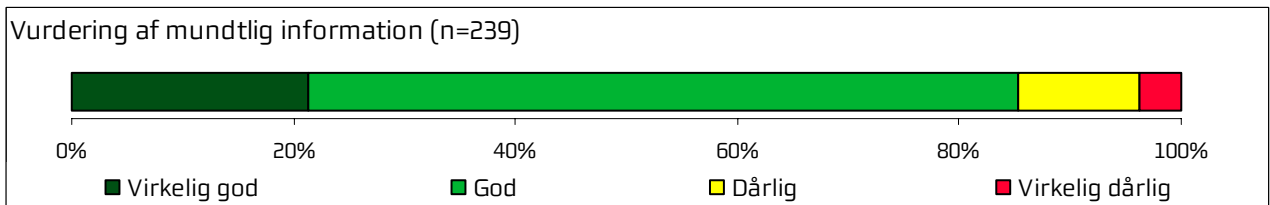
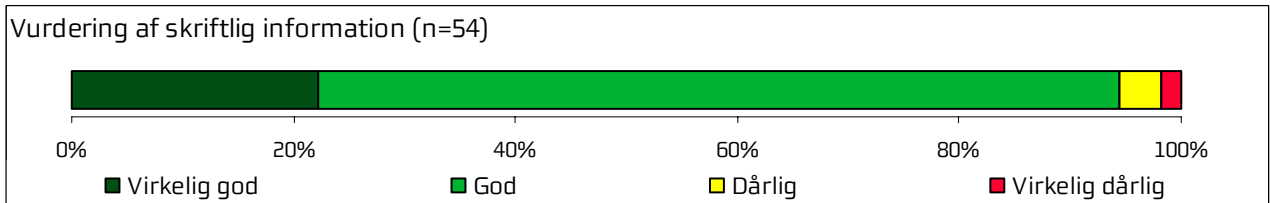
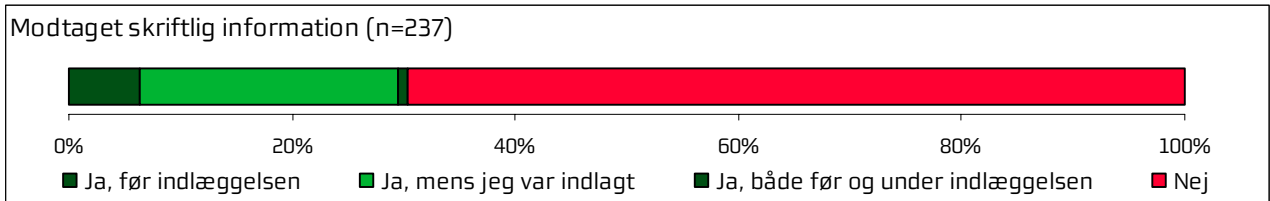
4.4 Behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	69%	-	-	97%*	84%*	89%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	83%	-	-	92%*	89%	90%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	79%	-	-	96%*	86%	89%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	82%	-	-	88%	77%	80%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	53%	-	-	100%*	55%	68%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	76%	-	-	87%*	75%	81%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	80%	-	-	98%*	86%	91%*

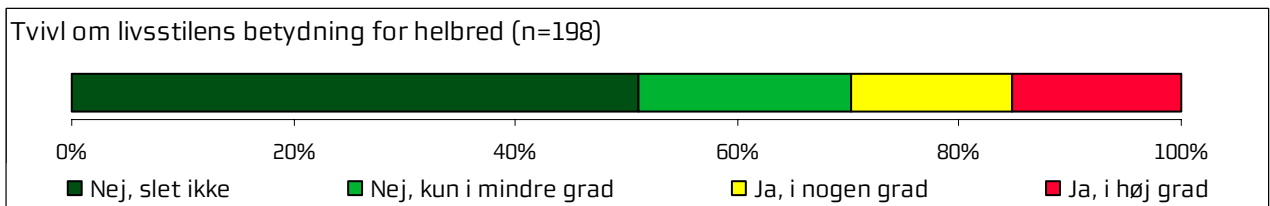
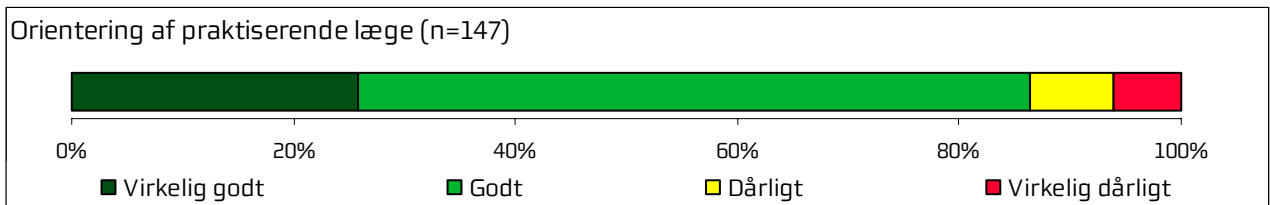
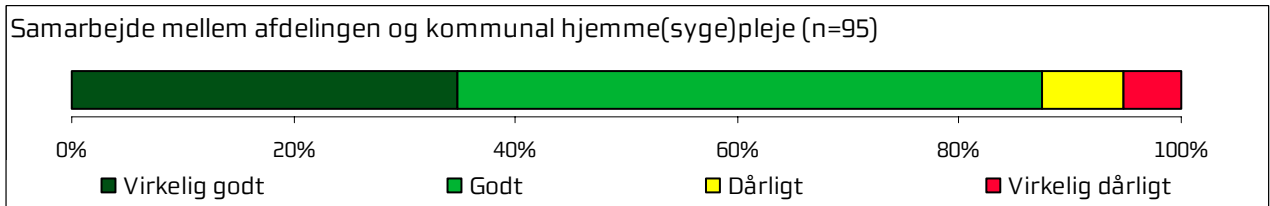
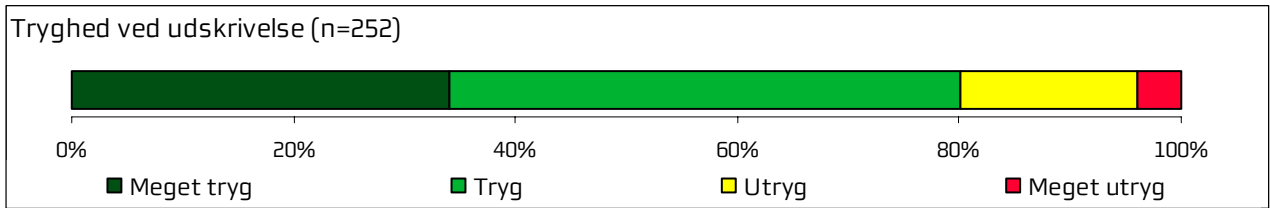
4.5 Information



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?	30%	-	-	73%*	44%*	54%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	94%	-	-	100%	97%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	85%	-	-	99%*	91%*	94%*

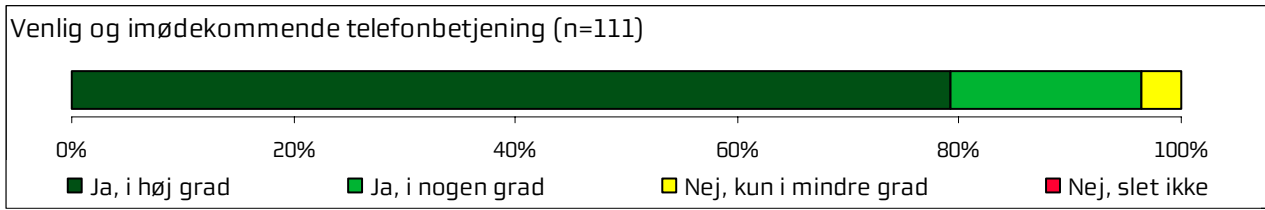
4.6 Udskrivelse



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?	80%	-	-	95%*	84%	87%*
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	87%	-	-	95%	83%	88%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	86%	-	-	92%	79%	83%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	70%	-	-	89%*	72%	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	96%	-	-	100%*	91%	96%

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

27. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus

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

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen


Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

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

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

Løbenr.: >>løbnr<<

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

Besvar kun, hvis du blev planlagt indlagt: 2. Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt Godt Dårligt Virkelig dårligt Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3. Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	Ja, i høj grad Ja, i nogen grad Nej, kun i mindre grad Nej, slet ikke Jeg havde ikke telefonisk kontakt Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4. 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"/>
5. 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 7 Gå til spørgsmål 7
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 6. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	Ja, i høj grad Ja, i nogen grad Nej, kun i mindre grad Nej, slet ikke Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7. Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?	

PERSONALE

8. 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"/>
9. 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"/>

10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		
11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
12. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Sæt venligst ét kryds i hver række)		Ja		Nej	Jeg fik ikke udleveret medicin
a) Udleveret forkert medicin?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
d) Andet: _____		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 18. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>
19. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
20. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger <input type="checkbox"/>

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

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

29. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
31. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
32. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lbnr<<

15. juni 2009

Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus PÅMINDELSE

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

Spørgeskemaet havde påtrykt afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken 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 regionale del af undersøgelsen for de indlagte patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 49 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. Svarprocenten for indlagte patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 53 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgelser af

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

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

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens indlagte 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)		273	562
Køn	Mand	55%	50%
	Kvinde	45%	50%
Alder	0-19 år	1%	1%
	20-39 år	4%	6%
	40-59 år	16%	21%
	60-79 år	52%	45%
	80 år eller derover	27%	27%

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 været indlagt på afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger"

"Jeg læste den ikke"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05 niveau, er markeret med en stjerne bag de andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. Det skal dog bemærkes, at forholdsvist store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større jo færre patienter, der indgår i beregningerne.

I signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

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

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		273	100
Alder	0-19	3	1%
	20-39	11	4%
	40-59	43	16%
	60-79	143	52%
	80-	73	27%
Køn	Mand	149	55%
	Kvinde	124	45%
Skema udfyldt af	Patienten	225	87%
	Pårørende	35	13%
Modersmål	Dansk	264	99%
	Ikke dansk	4	1%
Indlæggelses-type	Akut	232	94%
	Planlagt	16	6%
Afsnit	Afsnit C8	26	10%
	Afsnit C9	28	10%
	Afsnit CD5	34	12%
	Afsnit CD7	57	21%
	Afsnit D9	28	10%
	Akutmodtageafsnit AB4	78	29%
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	22	8%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		29	58	9	3	215	41	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	30	40	10	20	10	1	
	40-59	23	49	18	10	39	4	
	60-79	38	55	7	1	106	28	
	80-	19	72	9	0	58	8	
Køn	Mand	34	52	10	3	115	21	
	Kvinde	24	65	8	3	100	20	
Skema udfyldt af	Patienten	30	59	8	3	187	30	
	Pårørende	17	57	22	4	23	8	
Modersmål	Dansk	30	58	9	3	209	41	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Indlæggelses-type	Akut	30	56	11	3	182	35	
	Planlagt	29	71	0	0	14	2	
Afsnit	Afsnit C8	42	53	0	5	19	6	
	Afsnit C9	17	65	17	0	23	4	
	Afsnit CD5	15	73	12	0	26	6	
	Afsnit CD7	30	57	9	4	46	6	
	Afsnit D9	29	57	14	0	21	4	
	Akutmodtageafsnit AB4	34	56	3	6	64	14	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	44	25	0	16	1	

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		37	52	9	2	254
Alder	0-19	-	-	-	-	3
	20-39	18	55	18	9	11
	40-59	24	45	24	7	42
	60-79	46	50	3	1	134
	80-	34	56	9	0	64
Køn	Mand	43	45	10	2	137
	Kvinde	31	60	7	3	117
Skema udfyldt af	Patienten	38	52	7	2	216
	Pårørende	30	50	17	3	30
Modersmål	Dansk	38	51	8	2	248
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	37	51	9	3	219
	Planlagt	40	60	0	0	15
Afsnit	Afsnit C8	38	54	4	4	24
	Afsnit C9	36	56	8	0	25
	Afsnit CD5	38	50	13	0	32
	Afsnit CD7	42	50	4	4	52
	Afsnit D9	32	50	18	0	28
	Akutmodtageafsnit AB4	36	53	6	4	77
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	44	19	0	16

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?				Antal patienter n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %	
Alle		27	59	12	1	257
Alder	0-19	-	-	-	-	3
	20-39	9	82	9	0	11
	40-59	24	59	17	0	41
	60-79	26	59	13	2	136
	80-	35	56	9	0	66
Køn	Mand	31	55	13	1	140
	Kvinde	22	64	12	2	117
Skema udfyldt af	Patienten	28	59	12	1	215
	Pårørende	25	59	13	3	32
Modersmål	Dansk	27	59	13	1	251
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	25	60	14	1	220
	Planlagt	36	57	7	0	14
Afsnit	Afsnit C8	24	68	8	0	25
	Afsnit C9	33	52	15	0	27
	Afsnit CD5	37	53	7	3	30
	Afsnit CD7	20	67	13	0	55
	Afsnit D9	19	67	11	4	27
	Akutmodtageafsnit AB4	29	56	14	1	77
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	44	19	0	16

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?					Antal patienter n	Det husker jeg ikke n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		20	60	20	0	5	0	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	4	0	
	80-	-	-	-	-	1	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	1	0	
	Kvinde	-	-	-	-	4	0	
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	4	0	
	Pårørende	-	-	-	-	1	0	
Modersmål	Dansk	20	60	20	0	5	0	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0	
	Planlagt	20	60	20	0	5	0	
Afsnit	Afsnit C8	-	-	-	-	0	0	
	Afsnit C9	-	-	-	-	0	0	
	Afsnit CD5	-	-	-	-	0	0	
	Afsnit CD7	-	-	-	-	2	0	
	Afsnit D9	-	-	-	-	3	0	
	Akutmodtageafsnit AB4	-	-	-	-	0	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		44	53	3	0	236	17
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	44	56	0	0	9	0
	40-59	21	66	13	0	38	2
	60-79	51	47	1	1	121	10
	80-	43	54	3	0	65	5
Køn	Mand	47	47	5	1	131	9
	Kvinde	39	60	1	0	105	8
Skema udfyldt af	Patienten	47	50	3	1	197	13
	Pårørende	25	71	4	0	28	4
Modersmål	Dansk	44	52	3	0	229	17
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	42	54	4	1	199	16
	Planlagt	71	29	0	0	14	1
Afsnit	Afsnit C8	32	68	0	0	22	3
	Afsnit C9	29	63	8	0	24	3
	Afsnit CD5	52	45	3	0	33	0
	Afsnit CD7	48	48	4	0	46	6
	Afsnit D9	50	46	4	0	24	0
	Akutmodtageafsnit AB4	45	52	1	1	69	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	56	6	0	18	2

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		60	30	10	229	20
Alder	0-19	-	-	-	3	0
	20-39	38	25	38	8	1
	40-59	43	38	19	37	3
	60-79	66	26	8	120	9
	80-	61	34	5	61	7
Køn	Mand	62	26	12	125	12
	Kvinde	58	35	8	104	8
Skema udfyldt af	Patienten	58	32	10	193	13
	Pårørende	76	20	4	25	7
Modersmål	Dansk	59	30	10	222	20
	Ikke dansk	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	62	27	10	191	19
	Planlagt	33	53	13	15	1
Afsnit	Afsnit C8	61	35	4	23	1
	Afsnit C9	52	32	16	25	3
	Afsnit CD5	62	31	7	29	2
	Afsnit CD7	66	26	9	47	5
	Afsnit D9	68	18	14	22	1
	Akutmodtageafsnit AB4	61	29	11	66	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	53	12	17	2

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		19	33	30	17	69	8
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	20	20	40	20	5	0
	40-59	11	50	17	22	18	0
	60-79	26	26	29	19	31	2
	80-	14	36	43	7	14	6
Køn	Mand	13	32	37	18	38	5
	Kvinde	26	35	23	16	31	3
Skema udfyldt af	Patienten	20	36	28	16	61	8
	Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål	Dansk	18	34	31	18	68	8
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	18	33	30	19	57	4
	Planlagt	43	29	29	0	7	2
Afsnit	Afsnit C8	33	33	0	33	6	0
	Afsnit C9	10	20	50	20	10	0
	Afsnit CD5	43	29	29	0	7	2
	Afsnit CD7	22	22	44	11	9	6
	Afsnit D9	0	33	67	0	6	0
	Akutmodtageafsnit AB4	14	50	14	23	22	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	22	33	22	9	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 kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		27	45	27	251
Alder	0-19	-	-	-	3
	20-39	18	55	27	11
	40-59	12	57	31	42
	60-79	33	42	24	135
	80-	28	42	30	60
Køn	Mand	26	47	27	134
	Kvinde	29	44	27	117
Skema udfyldt af	Patienten	29	44	28	210
	Pårørende	23	55	23	31
Modersmål	Dansk	28	44	28	243
	Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	26	47	28	218
	Planlagt	53	27	20	15
Afsnit	Afsnit C8	36	24	40	25
	Afsnit C9	29	50	21	24
	Afsnit CD5	23	42	35	31
	Afsnit CD7	23	53	25	53
	Afsnit D9	15	69	15	26
	Akutmodtageafsnit AB4	31	39	30	74
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	44	17	18

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		25	59	11	5	210	50	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	1	
	20-39	0	71	14	14	7	4	
	40-59	11	46	24	19	37	5	
	60-79	32	58	10	1	114	22	
	80-	24	68	4	4	50	18	
Køn	Mand	29	54	13	4	119	23	
	Kvinde	19	66	9	7	91	27	
Skema udfyldt af	Patienten	25	60	9	6	179	36	
	Pårørende	19	48	29	5	21	12	
Modersmål	Dansk	25	59	10	5	204	49	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	
Indlæggelses-type	Akut	24	58	12	6	179	45	
	Planlagt	46	54	0	0	13	2	
Afsnit	Afsnit C8	22	61	11	6	18	6	
	Afsnit C9	27	55	14	5	22	4	
	Afsnit CD5	25	67	4	4	24	9	
	Afsnit CD7	15	70	9	6	47	9	
	Afsnit D9	29	46	25	0	24	3	
	Akutmodtageafsnit AB4	25	63	7	5	60	16	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	20	20	13	15	3	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		0	82	18	249
Alder	0-19	-	-	-	3
	20-39	0	82	18	11
	40-59	0	56	44	43
	60-79	0	88	12	131
	80-	0	85	15	61
Køn	Mand	0	83	17	137
	Kvinde	0	79	21	112
Skema udfyldt af	Patienten	0	84	16	211
	Pårørende	0	64	36	28
Modersmål	Dansk	0	83	17	242
	Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	0	80	20	212
	Planlagt	0	100	0	14
Afsnit	Afsnit C8	0	92	8	26
	Afsnit C9	0	77	23	26
	Afsnit CD5	0	90	10	29
	Afsnit CD7	0	79	21	52
	Afsnit D9	0	81	19	26
	Akutmodtageafsnit AB4	0	80	20	74
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	75	25	16

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		0	72	28	179	78
Alder	0-19	-	-	-	3	0
	20-39	0	78	22	9	2
	40-59	0	58	42	26	17
	60-79	0	75	25	89	47
	80-	0	73	27	52	12
Køn	Mand	0	72	28	102	37
	Kvinde	0	73	27	77	41
Skema udfyldt af	Patienten	0	75	25	139	76
	Pårørende	0	59	41	29	2
Modersmål	Dansk	0	73	27	172	77
	Ikke dansk	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	0	71	29	155	64
	Planlagt	0	100	0	8	8
Afsnit	Afsnit C8	0	83	17	18	8
	Afsnit C9	0	67	33	21	5
	Afsnit CD5	0	90	10	20	12
	Afsnit CD7	0	64	36	39	14
	Afsnit D9	0	75	25	20	6
	Akutmodtageafsnit AB4	0	70	30	50	27
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	64	36	11	6

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		46	34	14	6	242	18
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	50	0	40	10	10	1
	40-59	33	29	17	21	42	1
	60-79	47	39	11	2	125	11
	80-	52	32	13	3	62	5
Køn	Mand	47	35	12	6	137	4
	Kvinde	45	33	15	7	105	14
Skema udfyldt af	Patienten	46	36	12	6	202	14
	Pårørende	48	28	17	7	29	3
Modersmål	Dansk	46	34	14	6	235	17
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsestype	Akut	45	33	14	7	207	13
	Planlagt	77	15	8	0	13	2
Afsnit	Afsnit C8	54	42	0	4	26	0
	Afsnit C9	36	32	32	0	25	2
	Afsnit CD5	46	32	18	4	28	3
	Afsnit CD7	54	25	13	8	52	3
	Afsnit D9	33	38	17	13	24	3
	Akutmodtageafsnit AB4	45	41	8	6	71	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	25	19	13	16	2

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?					
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		62	30	6	2	242	20
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	45	36	9	9	11	0
	40-59	38	48	12	2	42	1
	60-79	71	23	4	2	125	12
	80-	66	28	7	0	61	7
Køn	Mand	64	26	7	2	134	9
	Kvinde	60	34	5	1	108	11
Skema udfyldt af	Patienten	64	32	2	1	204	14
	Pårørende	50	25	21	4	28	4
Modersmål	Dansk	62	30	6	2	234	20
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	62	30	6	2	203	18
	Planlagt	79	21	0	0	14	2
Afsnit	Afsnit C8	77	19	4	0	26	0
	Afsnit C9	58	38	4	0	24	3
	Afsnit CD5	66	28	7	0	29	3
	Afsnit CD7	63	27	8	2	48	7
	Afsnit D9	58	38	0	4	26	1
	Akutmodtageafsnit AB4	58	33	6	3	72	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	18	18	0	17	1

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		25	44	22	9	244	15	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	1	
	20-39	9	45	27	18	11	0	
	40-59	17	33	31	19	42	1	
	60-79	30	44	19	6	129	9	
	80-	23	50	20	7	60	4	
Køn	Mand	25	47	20	8	135	5	
	Kvinde	26	40	24	10	109	10	
Skema udfyldt af	Patienten	27	46	20	7	207	9	
	Pårørende	12	31	35	23	26	5	
Modersmål	Dansk	25	44	22	8	236	15	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Indlæggelses-type	Akut	24	42	24	11	207	13	
	Planlagt	40	53	7	0	15	1	
Afsnit	Afsnit C8	32	52	4	12	25	1	
	Afsnit C9	19	38	31	12	26	2	
	Afsnit CD5	28	48	17	7	29	1	
	Afsnit CD7	30	50	12	8	50	4	
	Afsnit D9	26	30	30	15	27	0	
	Akutmodtageafsnit AB4	20	44	28	8	71	5	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	38	31	0	16	2	

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		46	36	12	5	224	33	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	22	56	11	11	9	1	
	40-59	32	24	34	11	38	5	
	60-79	54	38	6	3	117	18	
	80-	42	40	11	7	57	9	
Køn	Mand	45	34	14	6	125	16	
	Kvinde	48	38	9	4	99	17	
Skema udfyldt af	Patienten	49	35	13	3	191	22	
	Pårørende	35	39	9	17	23	9	
Modersmål	Dansk	46	37	12	5	216	33	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Indlæggelses-type	Akut	46	34	14	6	187	31	
	Planlagt	64	36	0	0	14	1	
Afsnit	Afsnit C8	42	50	4	4	24	2	
	Afsnit C9	41	36	14	9	22	4	
	Afsnit CD5	46	35	12	8	26	5	
	Afsnit CD7	49	31	13	7	45	9	
	Afsnit D9	38	38	19	4	26	1	
	Akutmodtageafsnit AB4	51	34	11	5	65	10	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	38	13	0	16	2	

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		34	44	14	8	225	34	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	18	45	18	18	11	0	
	40-59	15	54	12	20	41	2	
	60-79	42	42	13	3	112	22	
	80-	36	43	14	7	58	10	
Køn	Mand	34	46	12	8	127	13	
	Kvinde	35	42	16	7	98	21	
Skema udfyldt af	Patienten	36	45	11	7	192	23	
	Pårørende	14	50	32	5	22	10	
Modersmål	Dansk	34	45	13	8	217	34	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Indlæggelses-type	Akut	33	44	15	8	190	29	
	Planlagt	58	42	0	0	12	4	
Afsnit	Afsnit C8	45	45	5	5	22	4	
	Afsnit C9	13	61	17	9	23	4	
	Afsnit CD5	36	39	11	14	28	4	
	Afsnit CD7	36	49	9	7	45	8	
	Afsnit D9	33	38	29	0	24	3	
	Akutmodtageafsnit AB4	37	40	15	7	67	9	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	44	13	13	16	2	

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		89	11	215	18
Alder	0-19	-	-	2	1
	20-39	90	10	10	1
	40-59	89	11	36	3
	60-79	88	12	115	9
	80-	92	8	52	4
Køn	Mand	88	13	120	10
	Kvinde	92	8	95	8
Skema udfyldt af	Patienten	90	10	179	16
	Pårørende	88	12	26	2
Modersmål	Dansk	90	10	210	18
	Ikke dansk	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	88	12	185	16
	Planlagt	100	0	13	1
Afsnit	Afsnit C8	75	25	24	0
	Afsnit C9	90	10	21	3
	Afsnit CD5	92	8	25	3
	Afsnit CD7	84	16	44	2
	Afsnit D9	100	0	20	3
	Akutmodtageafsnit AB4	95	5	64	7
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	82	18	17	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? b) Skade opstået underundersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		99	1	224
Alder	0-19	-	-	3
	20-39	100	0	11
	40-59	100	0	38
	60-79	99	1	119
	80-	98	2	53
Køn	Mand	99	1	124
	Kvinde	99	1	100
Skema udfyldt af	Patienten	99	1	186
	Pårørende	96	4	27
Modersmål	Dansk	99	1	219
	Ikke dansk	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	99	1	191
	Planlagt	100	0	14
Afsnit	Afsnit C8	100	0	22
	Afsnit C9	100	0	21
	Afsnit CD5	100	0	26
	Afsnit CD7	98	2	44
	Afsnit D9	95	5	22
	Akutmodtageafsnit AB4	100	0	72
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	17

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? c) Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		93	7	224
Alder	0-19	-	-	3
	20-39	82	18	11
	40-59	94	6	36
	60-79	92	8	119
	80-	95	5	55
Køn	Mand	90	10	124
	Kvinde	96	4	100
Skema udfyldt af	Patienten	95	5	185
	Pårørende	86	14	28
Modersmål	Dansk	94	6	218
	Ikke dansk	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	93	7	191
	Planlagt	93	7	14
Afsnit	Afsnit C8	95	5	22
	Afsnit C9	100	0	20
	Afsnit CD5	96	4	26
	Afsnit CD7	91	9	44
	Afsnit D9	86	14	22
	Akutmodtageafsnit AB4	93	7	72
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	18

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? d) Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		85	15	105
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	-	-	2
	40-59	81	19	21
	60-79	84	16	56
	80-	88	13	24
Køn	Mand	83	17	59
	Kvinde	87	13	46
Skema udfyldt af	Patienten	88	13	88
	Pårørende	71	29	14
Modersmål	Dansk	86	14	102
	Ikke dansk	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	84	16	93
	Planlagt	100	0	5
Afsnit	Afsnit C8	90	10	10
	Afsnit C9	67	33	9
	Afsnit CD5	88	12	17
	Afsnit CD7	72	28	18
	Afsnit D9	92	8	12
	Akutmodtageafsnit AB4	93	7	30
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	9

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?					Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		13	39	32	16	38	4	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	3	0	
	40-59	0	29	29	43	7	1	
	60-79	18	50	23	9	22	2	
	80-	0	33	50	17	6	1	
Køn	Mand	14	38	38	10	21	4	
	Kvinde	12	41	24	24	17	0	
Skema udfyldt af	Patienten	17	45	24	14	29	2	
	Pårørende	0	17	50	33	6	2	
Modersmål	Dansk	12	45	27	15	33	4	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Indlæggelses-type	Akut	14	37	34	14	35	3	
	Planlagt	-	-	-	-	0	1	
Afsnit	Afsnit C8	0	40	40	20	5	1	
	Afsnit C9	0	40	20	40	5	0	
	Afsnit CD5	-	-	-	-	4	0	
	Afsnit CD7	17	42	25	17	12	0	
	Afsnit D9	-	-	-	-	3	1	
	Akutmodtageafsnit AB4	17	50	17	17	6	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1	

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		60	16	18	5	217	21
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	22	22	44	11	9	1
	40-59	54	15	27	5	41	2
	60-79	69	12	15	5	108	11
	80-	55	23	16	5	56	7
Køn	Mand	56	22	17	6	124	9
	Kvinde	67	9	20	4	93	12
Skema udfyldt af	Patienten	63	16	17	4	183	13
	Pårørende	42	19	27	12	26	5
Modersmål	Dansk	61	17	18	4	211	21
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	61	14	20	5	188	14
	Planlagt	75	17	8	0	12	3
Afsnit	Afsnit C8	68	14	9	9	22	2
	Afsnit C9	64	14	18	5	22	4
	Afsnit CD5	59	26	11	4	27	2
	Afsnit CD7	62	13	26	0	47	3
	Afsnit D9	62	10	24	5	21	2
	Akutmodtageafsnit AB4	60	16	16	8	63	7
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	27	27	7	15	1

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?					Antal patienter n	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		20	60	18	2	176	70	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	1	
	20-39	0	71	29	0	7	2	
	40-59	19	45	29	6	31	12	
	60-79	29	56	13	1	89	39	
	80-	9	72	17	2	47	16	
Køn	Mand	24	57	15	4	97	38	
	Kvinde	16	63	20	0	79	32	
Skema udfyldt af	Patienten	23	60	15	2	147	60	
	Pårørende	4	61	30	4	23	5	
Modersmål	Dansk	21	59	18	2	170	68	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	
Indlæggelsestype	Akut	23	57	18	3	153	56	
	Planlagt	0	75	25	0	8	8	
Afsnit	Afsnit C8	35	53	12	0	17	8	
	Afsnit C9	14	57	29	0	21	4	
	Afsnit CD5	27	65	8	0	26	6	
	Afsnit CD7	21	58	19	2	43	11	
	Afsnit D9	5	65	25	5	20	3	
	Akutmodtageafsnit AB4	27	48	18	6	33	36	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	81	13	0	16	2	

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?						
		Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja, både før og under indlæggelsen	Nej	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		6	23	1	70	237
Alder	0-19	-	-	-	-	3
	20-39	0	9	0	91	11
	40-59	2	35	0	63	43
	60-79	9	21	1	69	124
	80-	5	23	2	70	56
Køn	Mand	4	28	1	67	128
	Kvinde	9	17	1	72	109
Skema udfyldt af	Patienten	5	24	1	71	199
	Pårørende	10	24	0	66	29
Modersmål	Dansk	7	23	1	70	230
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	4	25	0	70	207
	Planlagt	33	13	0	53	15
Afsnit	Afsnit C8	0	23	5	73	22
	Afsnit C9	5	25	0	70	20
	Afsnit CD5	6	19	0	74	31
	Afsnit CD7	6	38	2	54	52
	Afsnit D9	9	9	0	83	23
	Akutmodtageafsnit AB4	8	16	0	75	73
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	31	0	63	16

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		22	72	4	2	54	1
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	1	0
	40-59	31	54	15	0	13	0
	60-79	18	82	0	0	28	0
	80-	25	67	0	8	12	1
Køn	Mand	26	68	3	3	34	1
	Kvinde	15	80	5	0	20	0
Skema udfyldt af	Patienten	25	70	5	0	44	0
	Pårørende	13	75	0	13	8	0
Modersmål	Dansk	21	73	4	2	52	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	19	75	4	2	48	0
	Planlagt	50	50	0	0	6	0
Afsnit	Afsnit C8	0	80	0	20	5	0
	Afsnit C9	-	-	-	-	3	0
	Afsnit CD5	33	67	0	0	6	0
	Afsnit CD7	32	63	5	0	19	1
	Afsnit D9	-	-	-	-	3	0
	Akutmodtageafsnit AB4	8	92	0	0	12	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	17	0	6	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?				Antal patienter n
		Virkelig god %	God %	Dårlig %	Virkelig dårlig %	
Alle		21	64	11	4	239
Alder	0-19	-	-	-	-	3
	20-39	11	67	22	0	9
	40-59	14	56	21	9	43
	60-79	27	64	6	2	125
	80-	17	68	12	3	59
Køn	Mand	26	58	11	5	131
	Kvinde	16	71	10	3	108
Skema udfyldt af	Patienten	24	66	8	2	206
	Pårørende	0	58	29	13	24
Modersmål	Dansk	22	65	10	3	232
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	20	64	12	4	207
	Planlagt	25	75	0	0	12
Afsnit	Afsnit C8	26	65	9	0	23
	Afsnit C9	8	64	24	4	25
	Afsnit CD5	23	71	3	3	31
	Afsnit CD7	23	64	9	4	53
	Afsnit D9	19	57	19	5	21
	Akutmodtageafsnit AB4	24	64	6	6	70
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	56	25	0	16

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?						
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		34	46	16	4	252
Alder	0-19	-	-	-	-	3
	20-39	10	50	30	10	10
	40-59	37	32	22	10	41
	60-79	36	50	11	3	135
	80-	30	48	21	2	63
Køn	Mand	42	40	14	4	137
	Kvinde	24	53	18	4	115
Skema udfyldt af	Patienten	36	46	14	4	214
	Pårørende	24	45	28	3	29
Modersmål	Dansk	35	46	16	4	245
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	33	45	17	5	215
	Planlagt	50	44	6	0	16
Afsnit	Afsnit C8	25	42	33	0	24
	Afsnit C9	40	44	16	0	25
	Afsnit CD5	26	61	13	0	31
	Afsnit CD7	37	42	12	10	52
	Afsnit D9	33	44	19	4	27
	Akutmodtageafsnit AB4	36	45	13	5	77
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	44	19	0	16

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		35	53	7	5	95	12	146
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	2
	20-39	0	50	0	50	2	0	9
	40-59	0	88	13	0	8	1	33
	60-79	43	48	7	2	42	5	89
	80-	33	52	7	7	42	6	13
Køn	Mand	33	57	6	4	51	9	79
	Kvinde	36	48	9	7	44	3	67
Skema udfyldt af	Patienten	39	52	6	3	67	6	138
	Pårørende	15	55	15	15	20	5	7
Modersmål	Dansk	34	54	7	5	92	12	142
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	2
Indlæggelses-type	Akut	35	51	8	6	77	11	131
	Planlagt	17	67	17	0	6	0	9
Afsnit	Afsnit C8	25	50	17	8	12	0	14
	Afsnit C9	31	69	0	0	13	1	13
	Afsnit CD5	36	64	0	0	11	1	17
	Afsnit CD7	38	43	10	10	21	5	27
	Afsnit D9	44	44	11	0	9	2	15
	Akutmodtageafsnit AB4	35	50	10	5	20	2	55
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	56	0	11	9	1	5

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %		
Alle		26	61	7	6	147	108
Alder	0-19	-	-	-	-	1	2
	20-39	17	50	0	33	6	5
	40-59	26	35	22	17	23	18
	60-79	26	66	5	3	74	61
	80-	28	65	5	2	43	22
Køn	Mand	27	58	10	5	88	51
	Kvinde	24	64	3	8	59	57
Skema udfyldt af	Patienten	28	59	7	6	121	92
	Pårørende	19	67	10	5	21	10
Modersmål	Dansk	26	61	8	6	143	105
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelses-type	Akut	24	60	9	7	123	94
	Planlagt	36	64	0	0	11	5
Afsnit	Afsnit C8	11	67	11	11	9	14
	Afsnit C9	20	80	0	0	15	12
	Afsnit CD5	31	63	6	0	16	15
	Afsnit CD7	25	59	9	6	32	20
	Afsnit D9	15	65	10	10	20	8
	Akutmodtageafsnit AB4	35	47	9	9	43	34
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	12	5

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		51	19	15	15	198	53
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	50	0	17	33	6	5
	40-59	42	24	8	26	38	4
	60-79	54	22	13	12	110	23
	80-	54	10	24	12	41	21
Køn	Mand	49	18	16	18	113	25
	Kvinde	54	21	13	12	85	28
Skema udfyldt af	Patienten	54	17	14	15	170	41
	Pårørende	28	33	22	17	18	11
Modersmål	Dansk	51	20	14	15	194	50
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
Indlæggelses-type	Akut	50	21	14	15	169	45
	Planlagt	50	10	10	30	10	5
Afsnit	Afsnit C8	50	18	5	27	22	3
	Afsnit C9	42	21	11	26	19	7
	Afsnit CD5	44	17	33	6	18	11
	Afsnit CD7	58	12	14	16	43	7
	Afsnit D9	39	30	22	9	23	5
	Akutmodtageafsnit AB4	51	22	15	12	59	18
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	14	0	14	14	2

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Ved ikke
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		79	17	4	0	111	91	36
Alder	0-19	-	-	-	-	0	1	2
	20-39	83	0	17	0	6	3	0
	40-59	71	29	0	0	14	22	3
	60-79	81	15	4	0	53	49	20
	80-	79	18	3	0	38	16	11
Køn	Mand	78	21	2	0	58	58	15
	Kvinde	81	13	6	0	53	33	21
Skema udfyldt af	Patienten	84	13	3	0	91	77	29
	Pårørende	50	43	7	0	14	9	7
Modersmål	Dansk	80	17	3	0	107	88	36
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	0
Indlæggelsestype	Akut	79	17	5	0	84	84	32
	Planlagt	100	0	0	0	9	5	2
Afsnit	Afsnit C8	86	14	0	0	7	10	6
	Afsnit C9	62	23	15	0	13	8	4
	Afsnit CD5	87	13	0	0	15	12	4
	Afsnit CD7	80	15	5	0	20	23	8
	Afsnit D9	88	6	6	0	16	6	0
	Akutmodtageafsnit AB4	79	21	0	0	29	25	13
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	27	0	0	11	7	1

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 C8

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎	3 Der var stor travlhed, da jeg blev indlagt, så en del personale var forståeligt noget stressede.	Godt
✎	4 Personalet på afdelingen var meget professionelle, imødekommende og venlige.	Virkelig godt
✎	6 Det er særdeles godt at komme på den afdeling man hører til for mit vedkommende, C8 lungeafdeling, men der har ikke altid været plads, desværre.	Intet svar
✎	7 Det er svært at få grøntsager nok. Der kunne stå en samling krydderier - olie, hvidløgsdressing mm. - man kunne tage efter lyst. Der stod frugt, men de var lidt "trætte" i det.	Godt
✎	8 Meget stor venlighed og forståelse. Rengøring en smule overfladisk, men der var også stor aktivitet på min firemandsstue.	Godt
✎	9 Altid imødekommende og smilende personale.	Godt
✎	11 Der skulle være mere personale (læger) imellem jul og nytår, der var for meget udskiftning af personale.	Dårligt





Afsnit C8

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Positiv oplevelse.	Godt
	10	Jeg havde det største besvær med at blive indlagt, idet lægevagten ikke mente, at jeg var så syg som jeg sagde jeg var. Jeg kunne næsten ikke få luft. Jeg husker intet, da jeg blev indlagt, da jeg var bevidstløs.	Virkelig dårligt








Afsnit C8

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Sendt hjem for tidligt.	Godt
	7	En lille fejl i optaget journal.	Godt
	8	Ingen oversigt over tidligere indlæggelser.	Godt
	11	Stoppet behandling for tidligt.	Dårligt




Afsnit C8

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

			Patientens samlede indtryk
	ID	Kommentar	
	1	Var tryk ved det.	Godt
	2	Anden gangs indlæggelse. Det tog seks timer at blive genindlagt.	Godt
	5	Blev indlagt med lungebetændelse, KOL-patient, fik forkert penicillinbehandling både Randers og Grenå, ikke før egen læge ordinerer rigtig behandling, hjælper det. UNDER AL KRITIK.	Godt
	6	Jeg har alt i alt haft det godt på Randers Sygehus. Især afdeling C8.	Intet svar
	9	Ualmindelig god behandling af personalet.	Godt
	11	Jeg blev indlagt syv dage, før der blev lavet undersøgelser. Jeg fik penicillin, andet blev der ikke gjort.	Dårligt

Afsnit C8

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Føler, jeg blev udskrevet for tidligt - det var utrygt i en ældre alder, og når jeg bor alene.	Godt
	5	Stadig lungebetændelse.	Godt
	11	Jeg blev udskrevet nogle gange, hvor jeg måtte indlægges igen for nogle dage.	Dårligt




Afsnit C9

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	Jeg blev henvist til diabetesafsnit, og der fik jeg en udsøgt information og uddybende samtaler med lægen. Jeg føler mig rigtig godt behandlet på denne afdeling.	Godt
✎ 5	Jeg synes, der var et godt klima - atmosfære.	Godt
✎ 7	At man prioriterer bedre/anderledes, således man nedsætter tidsforbruget på specielt de ældre mennesker/patienter, som burde være på et plejehjem. At sørge for, at den mad, som skal være varm, også er varm. At der forefindes det antal sygeplejersker, som der er behov for.	Dårligt
✎ 8	Personalet var ualmindelig sødt og rart. Jeg følte mig meget godt behandlet, de havde tid til mig. Tak.	Virkelig godt
✎ 10	Personalet har for travlt, de flyver fra patient og sted. Personalet er ikke gode til at bruge den erfaring som er samlet under tidligere indlæggelser, ved fx at kigge i journaler. Deres kommentar er at "det har de ikke lige nået" mv. Virker ikke særlig kompetent!	Godt



Afsnit C9

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	Jeg blev kontaktet af sygehuset grundet forkerte blodværdier (medicinering).	Godt
	8	En meget rar læge, nogle meget rare Falckfolk, en meget god modtagelse på afdelingen.	Virkelig godt
	9	Ventetiden var lidt kedelig og lidt lang. Men ellers syntes jeg egentligt, at det var godt nok.	Godt





Afsnit C9

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Manglende undersøgelse af venstre arm.	Godt
	6	Blev sendt til den samme undersøgelse flere gange.	Intet svar



Afsnit C9

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Stor ROS til alle grupper på afdelingen. God behandling.	Virkelig godt
	3	Meget dårlig information, ingen information til pårørende. Ingen planlagte "målsamtaler" udover det, vi selv bad om. Snak med visitator om evt. plejehjemsplads uden først at have spurgt patient og pårørende. Man skulle som pårørende selv sørge for at få information, svært at få de ansatte i tale.	Dårligt
	5	Jeg er blevet medicineret, så håber jeg, det er den rigtige behandling.	Godt
	6	Fik ikke meget besked om forløbene under indlæggelsen.	Intet svar








Afsnit C9

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Vi tog selv ansvaret for at få patienten overført til Skejby Sygehus.	Dårligt
	6	Var indlagt i en uge, blev sendt hjem uden besked om, hvad jeg fejlede.	Intet svar


Afsnit CD5

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 Der var mange senge med patienter på gangene, selvom der var tomme sengestuer. Det bør ikke foregå. Lægerne ser man for lidt til, og de har alt for travlt. Sygeplejersker og plejepersonale har for travlt, men er i godt humør, og jeg mødte kun EN, der var sur på alle. Det gode humør og hjælpsomheden er GULD værd.	Intet svar
	2 Alle ansatte har viljen, men deres arbejdsvilkår er alt for dårlige. Arbejdsgangen for alle er meget lidt patientvenlig. Alle har forrygende travlt. F.eks. finder den daglige "stuegang" ikke sted hver dag.	Dårligt
	3 Der er dårlig plads, hvis der er for mange senge på stuen. Der burde være mindst to fjernsyn. Det burde ikke være tilladt med for mange besøgende hele dagen lang. Det er opslidende, når man er syg.	Godt
	6 Bedre information til den indlagte. Bedre samarbejde mellem personalet.	Dårligt
	7 Jeg blev behandlet meget godt.	Intet svar
	9 Man mærker, der kan mangle personale. De der er må løbe hurtigt, men de gør deres bedste.	Virkelig godt
	11 Blev flyttet fire gange på otte dage på afdelingen.	Godt

Afsnit CD5

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	9	Man var meget venlig, og da jeg har høreapparater, mødte jeg stort hensyn.	Virkelig godt





Afsnit CD5

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Natpersonalet.	Godt
	6	Fejlvurdering af knæ.	Dårligt




Afsnit CD5

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Personalet: hele personalet havde viljen til at yde det maksimale, men arbejdsvilkårene var alt for ringe. Lægerne: alt for mange læger var involveret, og næsten alle havde divergerende opfattelse af diagnose. Kun én læge ramte den rigtige behandling, og det var den, jeg fulgte trods modstand fra flere af hans kollegaer.	Dårligt
	5	Jeg har kun godt at sige om de orienteringer, jeg fik af personalet.	Virkelig godt
	6	Det har været et langt forløb - der har været fejlvurdering og utilstrækkelig information fra personalet. På 3 dage blev behandlingen ændret 4 gange - hvilket medførte utryghed.	Dårligt
	11	Kom for sent i behandling for helvedesild.	Godt

Afsnit CD5

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Egentlig burde jeg have været på hjerteafdelingen, men der var ikke plads. Blev udskrevet på et forkert grundlag, men den rette behandling har senere fundet sted via hjerteklinikken og egen læge.	Dårligt
	8	Ved udskrivning fra sygehus var jeg dagspatient. Syv uger efter havde jeg stadig intet hørt, så egen læge kontaktede derefter sygehuset... Og så skete der noget. Jeg var bare glemt i systemet.	Godt
	10	Jeg blev nok udskrevet lidt for tidligt, men jeg har heldigvis en god veninde, som tog sig af mig.	Godt

Afsnit CD7

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Jeg var virkelig godt tilfreds med hele forløbet og med læge og personale. Jeg har tidligere været indlagt i Risskov, det var jeg ikke nær så glad for, og følte, og var virkelig, låst inde. Skulle det mod al forventning ske, at jeg igen skal indlægges, vil jeg absolut foretrække Randers - men der hører jeg vel også til.	Virkelig godt
4	Jeg vil give pil opad, helt ærligt.	Virkelig godt
6	Der skal da også være uddeling af ros. Jeg kom meget hurtigt til en rigtig, rigtig god genoptræning på Grenaa sygehus. Det var et rigtig godt tilrettelagt program for hjerteopererede.	Godt
9	Gammelt sygehus - mange patienter på samme stue. Personalet kompetent, og der var en rar/venlig stemning.	Virkelig godt
10	Personalet på afdelingen var meget søde og gjorde meget for, at man følte sig godt tilpas. Dårlige samtaler med flere forskellige læger om behandlingsforløbet. Var ikke forberedte.	Godt
12	Opholdet blev forlænget pga. virus.	Virkelig godt
13	Det ville være godt hvis forbuddet mod mobiltelefoni kunne ophæves, hvis det altså er teknisk muligt. Jeg kan ikke rose personalet på afdelingen nok for deres faglige dygtighed og deres gode humør og engagement.	Virkelig godt
14	Rengøring totalt utilstrækkelig. Der var en fedtplet på gulvet, da jeg kom. Den var der også, da jeg rejste efter næsten to uger. Støv på skabe og handskeholdere m.m. Det kunne rettes op uden store armbevægelser.	Godt
16	Personalet bør være mindre sure og lytte mere til patienterne, samt give såvel patienter som pårørende langt mere information.	Virkelig dårligt
17	Prøv at lægge de mest syge sammen, så andre kan få noget mere ro.	Virkelig godt
18	Erkend, at der er noget, de ikke har forstand på, og send folk videre!	Virkelig dårligt
19	På hjerteafdelingen D.C.7 kunne der godt være flere siddepladser/rum.	Godt
20	På afdelingen virkede personalet professionelt og interesseret. Sygeplejerskerne og fysioterapeuterne var meget flinke og opmuntrede meget. Servicepersonalet var helt fantastisk.	Godt
21	Sød og venlig betjening af alle i en god tone under meget trænge forhold med mange patienter. For dårlige toiletter til så mange patienter.	Godt

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 22 | Det virker som om, der er alt for travlt i forhold til opgaver og patientbehov. Når man kan se, at alle løber rundt, lader man være med at forstyrre. Information sikres ikke, at den er forstået. Der STOR FORSKEL på min oplevelser på Randers og Skejby. På Skejby føler man sig tryk. | Intet svar |
| ✎ | 23 | Bedre senge, de er alt for dårlige. Bedre information til patienten. Kommunikation personalet imellem er for dårlig og når en ansat kommer og giver en besked, kommer der en anden ansat og giver en ny forklaring om samme emne. | Godt |
| ✎ | 24 | Et venligt og høfligt personale. | Virkelig godt |
| ✎ | 26 | En ny seng. Det er der hårdt brug for. | Godt |
| ✎ | 28 | Minus: Der mangler en motionsmulighed på afdelingen, f.eks. en kondicykel og/eller mulighed for at gå på trapperne (da jeg blev udskrevet, var jeg så svag efter fem dage uden motion, at jeg var ved at falde om nede i forhallen). Plus: Forplejningen var helt i top - meget fin mad med dessert osv. - kun vin manglede (dette sidste er ikke en vits - jeg har ikke tidligere drukket vin, men efter hjemsendelsen har jeg oplevet stor bedring i min helbredstilstand vha. 1-3 glas rødvin om dagen fordelt på måltiderne). | Godt |
| ✎ | 29 | Mere information, alt for mange (godhjertede) mennesker som har en mening og sætter noget i gang eller fortæller om noget - som den næste så render - det skaber forvirring og utryghed. | Dårligt |
| ✎ | 30 | Prøve at minimere STØJ fra tv (håndbold!), køkken, klaprende sko (læge!). Før i tiden formanedes på sygehuse: "Gå stille, TAL sagte!" | Godt |







Afsnit CD7

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Lå på gangen indtil midt på natten. Gangen, hvor jeg lå, var i modtagelsen, hvor der var andre patienter samt en del trafik af andre personer.	Dårligt
2	Da jeg kontaktede min læge, bestilte han straks ambulance. Jeg skulle være klar i løbet af en time.	Godt
3	Jeg blev godt modtaget.	Virkelig godt
6	Alt var yderst professionelt fra opkald 112 til indlæggelsen/modtagelse på afdeling.	Godt
7	Lå på gangen de første fire timer.	Virkelig godt
8	Man burde have fjernsynsfrie stuer. Det er en pestilens med de evigt kværnende apparater, især hvis man har det særligt dårligt!	Virkelig godt
12	Virkelig god service af Falck folkene.	Virkelig godt
13	Hurtig og kompetent behandling af rolig og venligt personale, jeg følte mig virkelig TRYG.	Virkelig godt
15	Blev opereret for en brækket hofte på Ortopædkirurgisk afdeling og overført til medicinsk pga. en anden lidelse. Var indlagt der i få dage til observation og behandling, før jeg kom retur til ortopædkirurgisk afdeling. Var meget dårlig i perioden og sov en stor del af tiden. Opfattede ikke helt, hvad der foregik.	Godt
17	Kom omgående til scanning.	Virkelig godt
19	Akutmodtagelsen på Randers Sygehus var meget forbedret i forhold til tidligere akut indlæggelse - mere smil og venlighed.	Godt
22	Oplevede ved en af indlæggelserne, at lægen havde svært ved at skelne mellem et 14 dage gammelt operationssår og et ar, der var mange år gammelt. Virkede lidt inkompetent, men flink i øvrigt.	Intet svar
24	Jeg var ikke ved bevidsthed ved indlæggelsen.	Virkelig godt
30	Ringede 112 på grund af pludselige, uventede, ekstreme smerter i begge arme ved hjemkørsel fra Randers! Længere forundersøgelse i lægeambulancen før indlæggelsen - fin, beroligende behandling!	Godt

Afsnit CD7

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Måtte selv kræve behandling.	Dårligt
	14	Fik ikke medicin til tiden i begyndelsen.	Godt
	18	Udskrevet og en time senere hentet ind igen.	Virkelig dårligt
	22	Forkert recept. Bortkommen tøj.	Intet svar
	25	Forkerte diagnose.	Godt
	27	Operation ikke udført.	Godt







Afsnit CD7

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	De første TO måneder blev jeg medicinsk behandlet med ringe virkning. Den tredje måned fik jeg elektrochok med bedre virkning.	Virkelig godt
5	Diagnosen usikker, først afklaret efter KAD i Skejby 1 uge efter (pga. [?]). Pneumoni.	Virkelig godt
6	Mine pårørende blev overhovedet ikke inddraget i min behandling.	Godt
9	Jeg blev indlagt på Skejby Sygehus og straks opereret. Dagen efter overflyttet til Randers Sygehus til observation.	Virkelig godt
10	Der var lang ventetid fra indlæggelse i Randers til undersøgelsen i Skejby.	Godt
11	Indlagt og opereret. Fire døgn uden anden smertestillende end otte Panodil. Efter operationen er korttidshukommelsen væk.	Intet svar
12	God.	Virkelig godt
17	Min behandling var udmærket, men på en tosengsstue med en ældre mand, der var meget urolig hele døgnet, var det svært at få ro, når man selv var syg. Lægen lovede at få mig flyttet, men det skete ikke.	Virkelig godt
18	De burde have erkendt, at det ikke var deres ekspertise og så sendt mig videre, i stedet for at blive ved uden held og torturere mig...	Virkelig dårligt
22	Alle spurgte om det samme - men det stod jo i journalen. Fik tit skriftlig informationsmateriale - men kunne ikke læse det pga. DÅRLIGT SYN.	Intet svar
23	Randers Sygehus havde ikke informeret Skejby ordentligt, derfor unødvendig ventetid på min behandling i Skejby.	Godt
25	En læge mente, jeg havde mavesår. Gav mig mavesårsmedicin og ville udskrive mig trods mine protester. Det viste sig, at jeg havde angina pectoris.	Godt
28	Jeg blev sat på en standardmedicinering på Skejby Sygehus, selvom lægerne der betegnede min blodprop i hjertet som "uforklarlig". Standardmedicineringen gjorde mig dårligere og dårligere. Der var total mangel på fokus her.	Godt

Afsnit CD7

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Jeg havde det fint, når jeg var i ro - det var svært at forstå, at der var noget særligt.	Godt
	6	Kaotisk, uprofessionel og uansvarlig set med mine øjne. Blev hjemsendt efter bypassoperation den dag, jeg havde det allerværst. Klamtsvedende hele natten og diarré bliver jeg udskrevet og hjemsendt til en syg mand - uden hjælp.	Godt
	10	Jeg blev udskrevet i vinter. Fik tilbudt genoptræning m.m. cirka fem måneder senere.	Godt
	14	Jeg blev overført til Skejby til behandling og udskrevet derfra næste dag.	Godt
	18	Jeg var senere ude på Skejby, efter jeg havde taget kontakt til min læge efter indlæggelsen. Jeg var udskrevet fra Randers uden diagnose efter 14 dage, og det tog ikke engang dem på Skejby en dag at finde diagnosen!	Virkelig dårligt
	22	Fik forkert recept med hjem. For lidt piller (antibiotika). Fik information om, at jeg skulle genoptrænes - har ikke hørt noget endnu.	Intet svar
	25	Jeg var skuffet over, at jeg efter at have fået konstateret angina pectoris med stærke smerter ikke kunne komme akut til Skejby og blive opereret.	Godt
	30	Perfekt - hjem i taxa efter nogle dage. "Ude godt - hjemme bedst" (ro)!	Godt


Afsnit D9

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	Savnede mere information fra personalet. Fik kun noget at vide, når man selv spurgte.	Godt
2	De kunne godt gøre mere rent på stuen og toilettet (ikke godt).	Godt
3	Afdelingen burde anskaffe et glidebræt i stedet for bækken, da det er svært for folk med benproblemer.	Godt
4	Der kunne være mere information med tolk. Personalet bør have mere tid til patienten. Der bør være mindre ventetid på at komme til undersøgelse, der forlænger ens indlæggelse.	Dårligt
5	Det var meget sure og upersonlige plejer på afdelingen. Lægen har jeg haft kontakt til efterfølgende, og denne har været rigtig god, sød og meget informerende. Jeg oplevede, at de på afdelingen glemte min afføring, som stod i en bøtte på toilettet i over 24 timer!!	Dårligt
7	Personalet er helt i top - søde, elskværdige og tjenstvillige.	Godt
8	En bedre fordeling af patienter. Meget syge på samme stue og mindre syge på samme stue.	Dårligt
9	Var indlagt i vinter, men jeg har ikke rigtig fået det endelige svar, da jeg havde en blodprop.	Virkelig godt
10	Jeg var indlagt, fik besked at der ville gå tre hverdage, men jeg har ringet derover og har fået en tid fem måneder senere. Det er jeg meget utryk ved, da jeg falder hurtigt uden advarsel. Jeg blev skannet i sommeren 2009. Jeg har ikke hørt spor fra indlæggelsen.	Virkelig godt

Afsnit D9

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	8 Fik henvist en seng, noget tøj og et termometer. Der var blodstæk på gulvet!	Dårligt





Afsnit D9

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Fald.	Dårligt


Afsnit D9

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4 Jeg oplevede et meget travlt personale, der ikke havde så meget tid til at tilse mig. Pga. min høje alder, faldt jeg, idet jeg bevægede mig ud af sengen alene. Der var INGEN tolk til at oversætte ved fx stuegang, hvor vigtige oplysninger skal træffes. Pårørende blev meget lidt oplyst ved fx. skift mellem afdelinger, hvor jeg blev flyttet.	Dårligt
	5 Jeg blev indlagt en eftermiddag og udskrevet igen om aftenen, uden videre undersøgelser! Kun lidt trykken på maven! Blev indlagt igen et par dage efter, denne gang blev jeg heldigvis taget lidt mere seriøst! Jeg har aldrig bedt om at blive indlagt, det har været en lægelig beslutning. Men lægerne på sygehuset virkede som om de ikke troede på det, og fik mig til at føle som hypokonder, hvilket jeg bestemt ikke mener jeg er!	Dårligt
	6 Angående medicin: Jeg kom hjem og manglede doseringsvejledning til hjemmesygeplejen, og at der var sikkerhed for, at penicillinen kunne tages sammen med det øvrige medicin, jeg får. Den kom først tre dage senere.	Virkelig godt
	8 Indlagt i to dage på to afdelinger, talt med tre læger og ikke 100 % fået at vide, hvad det var CTI var.	Dårligt

Afsnit D9

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	Følte jeg bare blev udskrevet på grund af weekenden! Jeg skulle starte medicinbehandling dagen, jeg blev udskrevet, og var meget utryk i den forbindelse. Ikke mindst fordi andre jeg kender, der har fået samme medicin, har være under observation min. tre dage efter start. Lægen, der udskrev mig, gav mig end ikke endeligt svar på hvad jeg egentlig fejlede. En meget utryk kommentar at tage hjem med.	Dårligt









Akutmodtageafsnit AB4

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det var tydeligt, at de alle havde meget travlt, men sygeplejerskerne var alligevel gode til at være personlige. Man var ikke bare et nummer. Det er trist, at man er tvunget til at ligge på gangen, personalet virker også til at være trætte af det. Der var ofte lang ventetid på lægerne.	Godt
2	Meget venligt og hjælpsomt personale.	Virkelig godt
5	Stor forskel på de forskellige afdelingers personale. Mindre travlhed ville gøre en stor forskel for patienterne. Både fysisk og psykisk.	Dårligt
6	Ingen opholdsrum.	Virkelig godt
8	Med de fysiske forhold, der var på afdelingen, ville det sikkert være næsten umuligt at gøre tingene bedre og anderledes.	Godt
10	Der var pænt, rent, og sygeplejerskerne var søde.	Virkelig dårligt
13	Jeg har i den største del af tiden været på patienthotellet. Selve afdeling var ganske simpelt virkelig dårlig med mange patienter på stuen, uro, forstyrrelser osv.	Virkelig godt
14	Hvis du selv er positiv, bliver man også positivt behandlet.	Godt
15	Bedre mulighed for samtale med læger.	Godt
16	Flere små stuer, der var blandede køn indlagt, "politisk" beslutning. De var dygtige og lod sig ikke bemærke med, de havde travlt. Også venlige og imødekommende.	Virkelig godt
18	God og venlig omgangstone, især vedrørende nabosengenes uro om natten, var nattevagten meget omsorgsfuld. Angående personale var NN ualmindelig flink også overfor lidt utaknemmelige patienter i nabosengene.	Godt
21	Vi kan kun være tilfredse. Fik kærlig omsorg og pleje, og min kone var der hele tiden, både nat og dag.	Virkelig godt
22	Sødt og hjælpsomt personale, men er tit længe om at reagere, når man ringer. Der gik mange gange fra ti minutter til et kvarter. Mange af jeres udenlandske læger har svært ved at gøre sig forståelige om ens sygdomsforløb.	Virkelig godt
24	Alle, der arbejdede på afdelingen, var rigtig gode og søde. Har kun gode ting at sige. TAK.	Virkelig godt
28	På trods af meget stor overbelægning var alle meget venlige og hjælpsomme. Jeg fik den hjælp, jeg havde brug for. Noget jeg gerne vil fremhæve er deres store opmærksomhed med hensyn til, hvad	Godt

Bilag 5

den enkelte patient ernæringsmæssigt havde brug for og var bedst for den enkelte.

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
|  | 30 | Jeg synes, at alt er virkelig godt. | Virkelig godt |
|  | 32 | Afkort ventetiden. | Godt |
|  | 35 | Som pårørende ser man hurtigt, hvor forvirrende det er for en noget dement person at blive indlagt. Vi forstår, det er vanskeligt, men en ting er sikker; informationer, der kun gives til patienter, og ikke til den pårørende, de siver ud i det blå. Det kan give en del "kludder". Men personalets omsorg er alligevel en beroligende faktor, som patienten har nydt godt af. | Intet svar |
|  | 36 | Personalet har ikke taget mig alvorligt. Da jeg rykkede i snoren, tog det for lang tid, før en sygeplejerske/sundhedsassistent kom og hjalp. De havde slet ikke interesse i at hjælpe mig fx på toilettet. | Virkelig dårligt |
|  | 37 | Alt i alt GODT! | Virkelig godt |
|  | 38 | Ris/ros: Fint med lidt mere opfølgning/kiggen ind på stuen i løbet af dagen. Mere info omkring den daglige medicin. Søde og venlige plejepersonaler/sygeplejersker på afdelingen. Fjernsynet bør sænkes. Sidder alt for højt - kunne ikke benyttes. | Godt |
|  | 39 | Behandlingen er god. Personalet er upåklageligt, venligt og behjælpeligt i alle tilfælde. Det var læger, sygeplejersker og øvrigt personale. Man kan blot spørge, og man får et godt og fyldestgørende svar. | Virkelig godt |
|  | 41 | Jeg lå på en stue, hvor der ikke var et toilet. Det var ikke let, når man går med rollator eller kørestol. | Godt |





Akutmodtageafsnit AB4

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Jeg var tryk, da jeg havde min datter med. Vi ventede i fem timer på gangen, inden min mor blev tilset af en læge - der var meget travlt.	Virkelig godt
7	Det tog lang tid, når man ventede på at blive tilset af en læge, fordi det er en akut afdeling.	Godt
9	Mht. prostata har jeg måttet vente brev i mere end to måneder på en indkaldelse. Det skuffer mig meget, at jeg ikke har hørt en lyd.	Godt
11	Jeg var kun indlagt i et døgn og var i stand til at klare mig selv.	Godt
18	Jeg fik en virkelig venlig og god modtagelse og en god forklaring på, hvad der ville foregå efterfølgende.	Godt
20	Meget uro på afdelingen.	Virkelig godt
21	Min mand og jeg har kun ros. Vi er blevet behandlet helt fantastisk. Rigtig sød personale.	Virkelig godt
27	Jeg har været meget glad og tilfreds med personale, sted og behandling.	Virkelig godt
29	Skadestuen god orientering samt forløb m.v. :-)	Virkelig godt
35	Vi nåede ikke at komme til Randers, før hun (vores familiemedlem) blev sendt til Grenå.	Intet svar
36	Modtagelse på afdelingen (medicinsk) var slet ikke venlig. Jeg blev endnu mere syg, da jeg var på sygehuset - jeg mener psykisk. Hvordan kan sådan en praktiserende læge få tilladelse til at tage imod patienter på sygehuset?	Virkelig dårligt

Akutmodtageafsnit AB4

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	10	De var uvidende om, hvad det var, jeg fejlede.	Virkelig dårligt
	25	Fik ikke besked om ventetiden om at komme til.	Dårligt
	34	Der blev ikke sendt besked til Skejby som lovet.	Godt
	36	Personalet var ligeglad med mig.	Virkelig dårligt













Akutmodtageafsnit AB4

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det personale, der kommer om morgenen for at tage temperatur osv., var lidt påtrængende. Selvfølgelig er der travlt, men man bliver vækket tidligt uden ret meget søvn pga. uro, så man kunne godt bruge ti sekunder til at vågne, inden de nærmest stikker termometer op i en.	Godt
3	Det problem jeg har, er endnu ikke løst. Det uendeligt langsomme antal undersøgelser har haft meget negativ indflydelse på mit arbejdsliv. Et væsentligt hurtigere forløb mellem undersøgelser ville være en enorm hjælp.	Godt
5	Personalet var gennemgående velmenende, men stærkt fortravlede.	Dårligt
10	Læge NN ville ikke sende mig andre steder hen, da han var for ærekær.	Virkelig dårligt
12	Kunne godt have haft nogle flere informationer om behandling og hvad det kom af.	Godt
17	Jeg blev indlagt direkte fra lægehus akut i Randers med tydelige symptomer. Med det forløb ville jeg forvente som minimum at skulle scannes. Optimalt set ville jeg forvente en bestemt undersøgelse. Røntgen ville nok også have været en god idé. Ingen af disse ting blev foretaget, og der blev ikke talt om et videre forløb bortset fra et arbejdsekg.	Godt
18	Måske lidt orientering om - hvad der skal gøres ved senere sygdomsforløb.	Godt
23	For mange læger med forskellig mening.	Godt
25	Fik at vide, at jeg skulle scannes samme dag, da jeg kom ind, men det blev dagen efter uden besked. Desuden fik jeg heller ikke en ordentlig forklaring inden jeg blev sendt hjem igen.	Dårligt
32	For lang ventetid.	Godt
35	Der var modsatrettede meldinger om overflytning til Grenå.	Intet svar
36	Jeg havde slet ikke forventet, at en læge på sygehuset havde sådan en nedgående og dårlig adfærd.	Virkelig dårligt
38	Behandling/udskrivelse/fysioterapeut: Fint, hvis der havde været instruks for styrkelse af muskler. Diætist: Fint, hvis der havde været samtale med henblik på ernæring/kost/kalorier i dagligdagen.	Godt






Akutmodtageafsnit AB4

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

		Patientens samlede indtryk
	ID 5 Kommentar Helt utilfredsstillende, delvist misvisende, information i forbindelse med udskrivningen.	Dårligt
	8 Generelt et godt og smidigt forløb fra indlæggelse til indskrivning.	Godt
	10 Jeg blev sendt hjem med alvorlig lidelse. Jeg måtte selv ringe til egen læge, som fik Århus Sygehus til at kigge på det.	Virkelig dårligt
	16 Jeg var kun indlagt to dage, men følte mig tryk og godt behandlet. Det var de samme personer, der var tilknyttet mig. Det gav en stor tryghed ikke at skulle fortælle mange forskellige om mig og mine symptomer. Sendte mig til videre behandling i systemet.	Virkelig godt
	19 Jeg måtte flere gange rykke for en lægelig vurdering af en undersøgelse og har nu modtaget brev om at skulle komme til konsultation.	Godt
	21 Har stadig åben indlæggelse.	Virkelig godt
	26 Var meget svært af få besked om røntgeninformation omkring min lungebetændelse.	Godt
	31 Meget, meget lang ventetid inden jeg blev udskrevet kl. 15.00. Lægen virkede som om hun havde meget travlt med at komme hjem. Det sagde hun direkte. Lå på gangen inden middag og vidste ikke hvorfor.	Godt
	32 For lang ventetid på udskrivelse.	Godt
	33 Overført til Spentrup Ældrecenter.	Virkelig godt
	36 Der var obligatorisk udskrivelse. Lægen råbte højt og smed mig ud. Da jeg bad lægen, om at snakke med lægen NN, nægtede hun og tog mig ikke alvorligt.	Virkelig dårligt
	40 Efterfølgende fået støtte fra plejecenter NN.	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
	2 Jeg savnede en mere glad og rar omgangstone. Har tidligere været indlagt, men det er første gang, jeg bemærkede, at "klimaet" ikke var optimalt... Har ellers altid været MEGET tilfreds med atmosfæren.	Godt
	3 Sygepersonalet kom med misvisende oplysninger til pårørende, hvilket skabte megen utryghed. Patienten fik det dårligere og dårligere inden han blev overført til Skejby. Skulle være overført til specialafdeling i Skejby fra start (afdeling Q).	Dårligt
	4 Jeg har fået en fin behandling både i Randers og Grenå. Fuld tilfredshed med orientering og behandlingsforløb. Hjertelig tak og venlig hilsen.	Virkelig godt
	7 Personalet skal roses for søde smil og god behandling, men de har meget travlt.	Virkelig godt
	10 Maden var usædvanlig god.	Godt



Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Blev indlagt sent om aftenen, og først 5 timer senere kom der en læge for at tilse mig.	Godt
	2	Ambulancelægen brugte en del tid på at blive sat i forbindelse med den rigtige person i Randers. Han skulle gentage data tre gange.	Godt
	3	Flinkt og rart personale, men manglede viden på området og sygdomsforløbet. Positivt der blev sat FADL-ivagt på i fire døgn.	Dårligt
	6	Afdelingen var præget af overbelægning. Jeg måtte først lægges i "dagligstuen".	Godt
	7	Det gik så hurtigt og behandlingen startede med det samme, simpelthen flot.	Virkelig godt






Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	8	Marevan burde kun have været et års tid, og ikke livstid.	Intet svar
	9	Dårlig reguleret væskebalance.	Dårligt


Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Dårlig tid for personalet, tidspres og et lidt dårligt klima blandt noget af personalet var årsag til, at jeg ikke kan give topkarakter.	Godt
	4	Det eneste jeg vil påpege er, at jeg blev flyttet klokken 23.30 til afdelingen ovenpå pga. pladsmangel. Lidt bøvl.	Virkelig godt
	5	Hårdhændet nattebehandling af enkelte sygehjælpere, da patienten har ømme led på grund af gigt, for lidt personale og overbelægning.	Godt
	7	Jeg følte mig tryk og var ikke bange for at spørge.	Virkelig godt
	9	Alt for mange komplikationer, der kunne være undgået.	Dårligt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar
	7	God forklaring ved udskrivelse.

**Patientens
samlede
indtryk**
Virkelig godt

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

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

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

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

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

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

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

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

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