

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Indlagte



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

**Medicinsk Afdeling
Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af

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

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

© Center for Kvalitetsudvikling

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

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

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	112
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

Organisering

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

Rapporteringen

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

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

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

Rapportgrundlag

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	797
Besvarelser fra afdelingens patienter:	426
Afdelingens svarprocent:	53%

Rapportens opbygning

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

Bilagssamlingen

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

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

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

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

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

Husk kommentarsamlingen

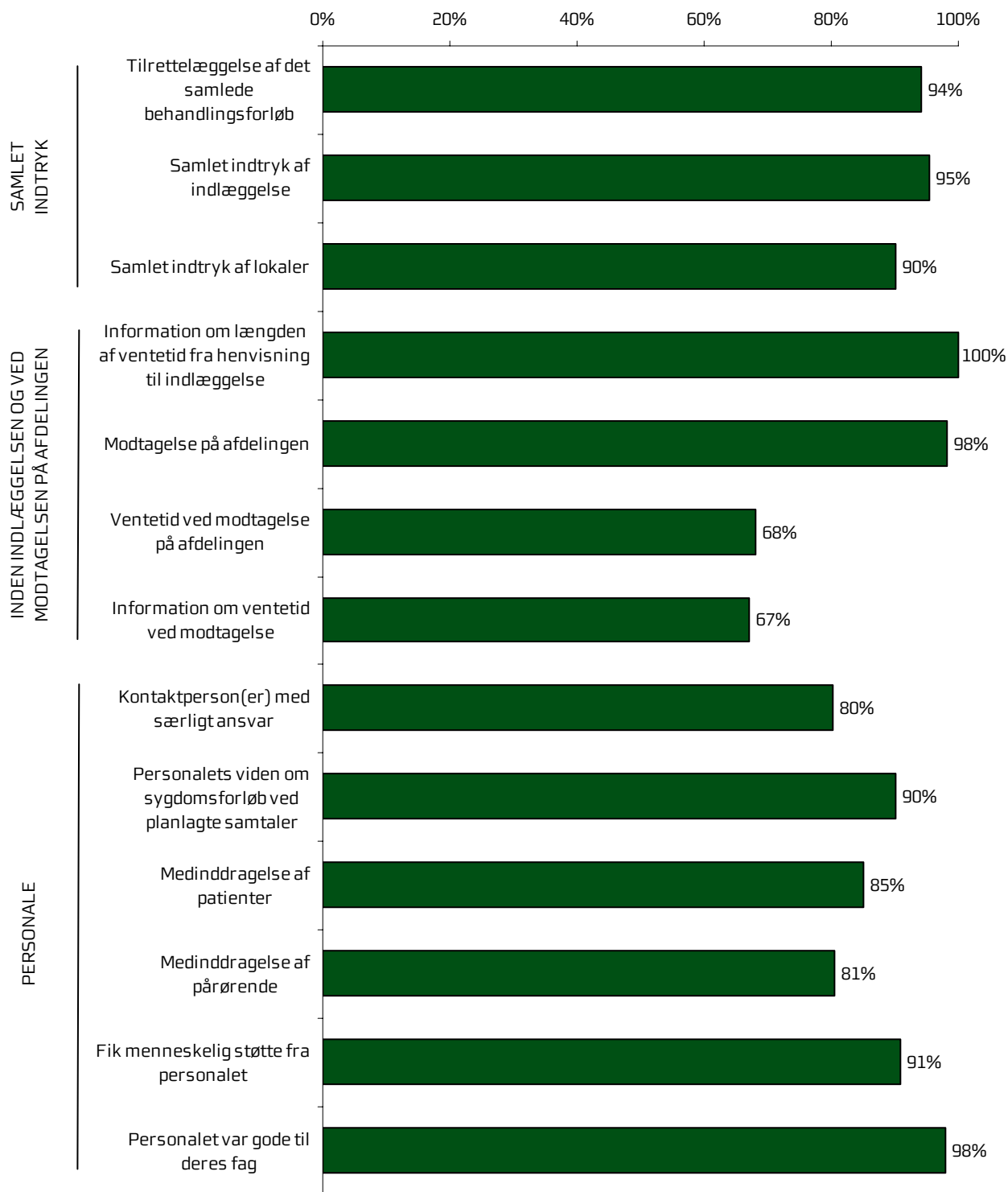
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

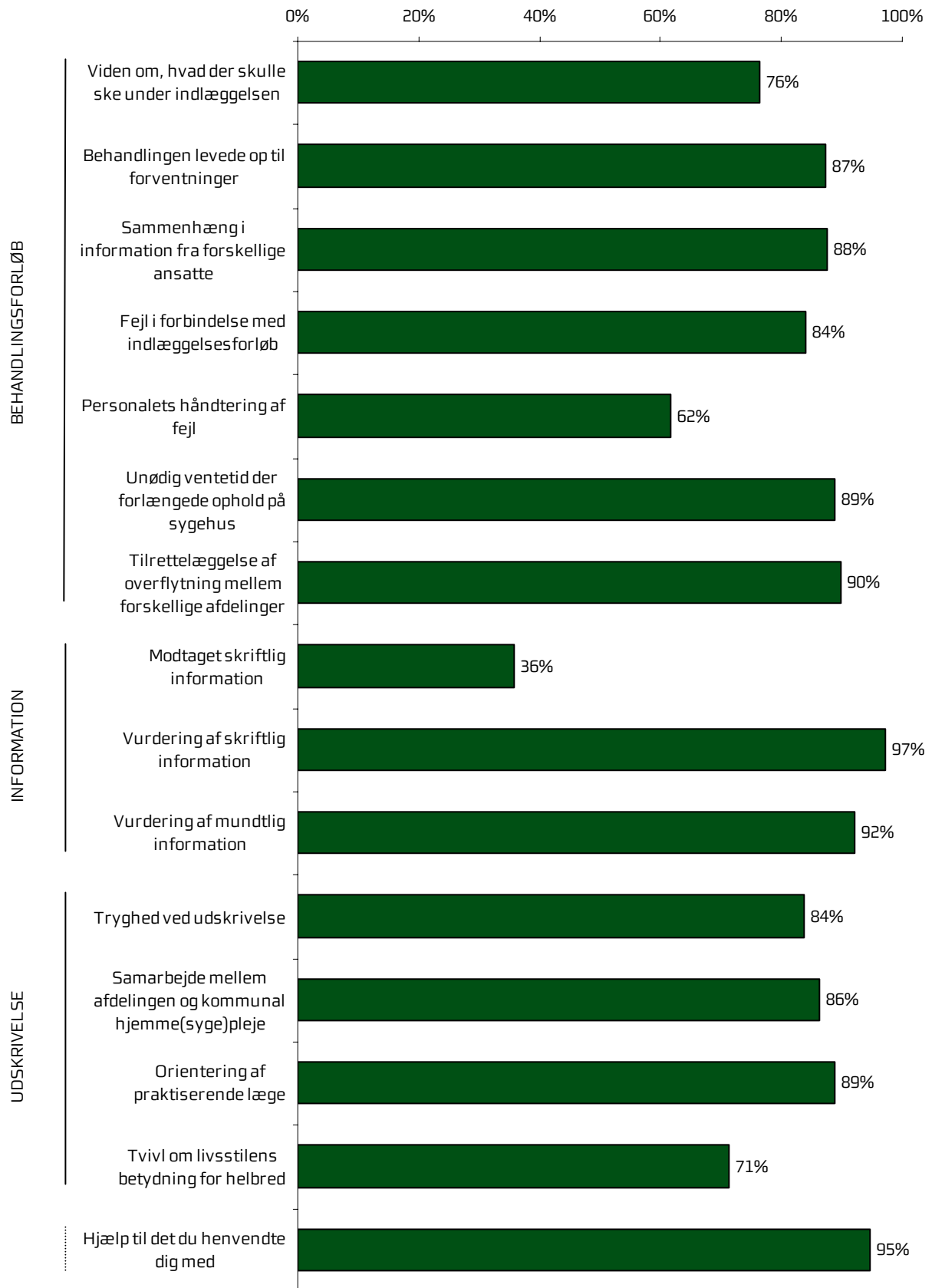
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



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



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

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

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

Siderne i dobbeltopslagene

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

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

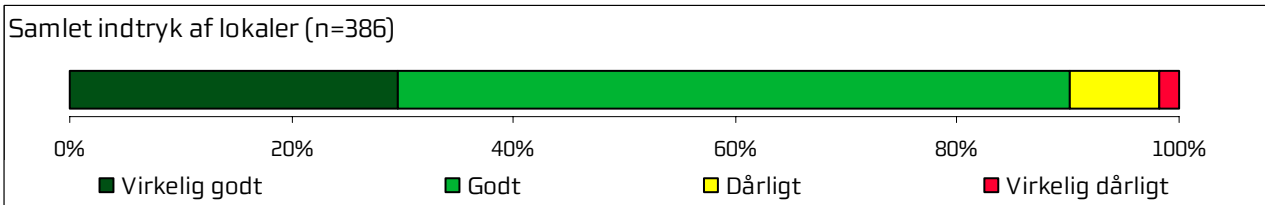
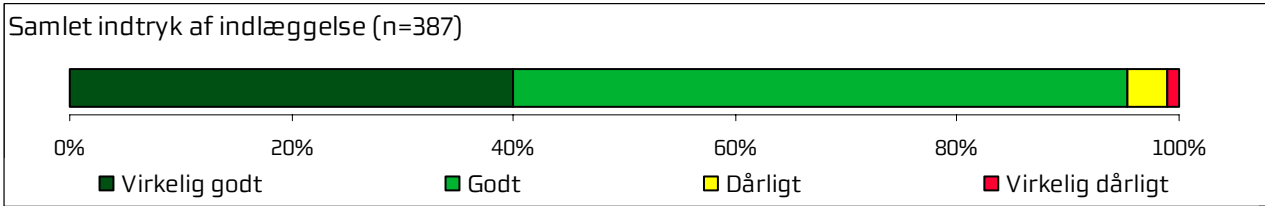
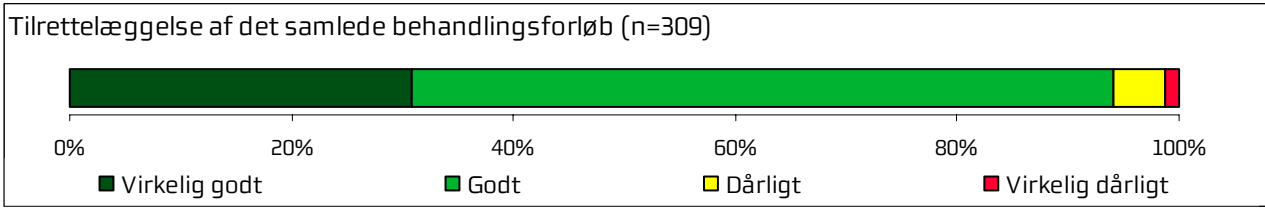
Tilfældige forskelle?

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

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

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

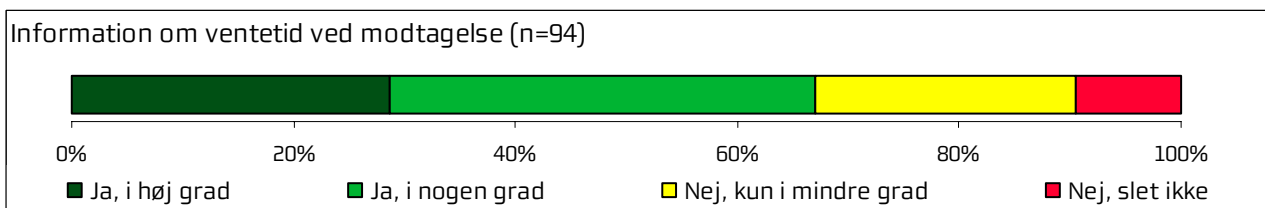
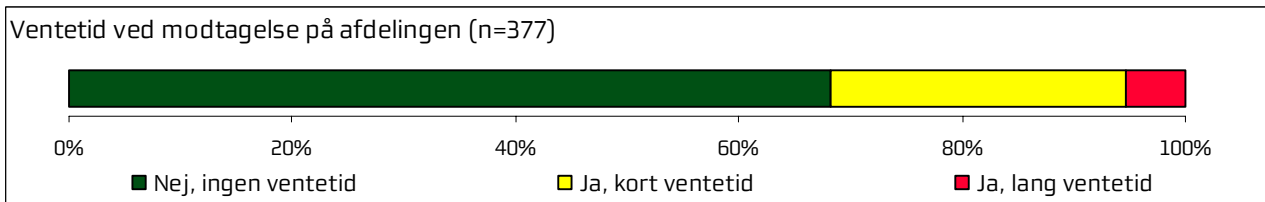
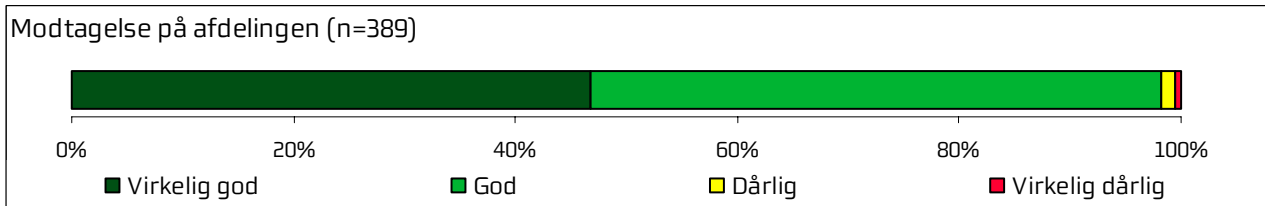
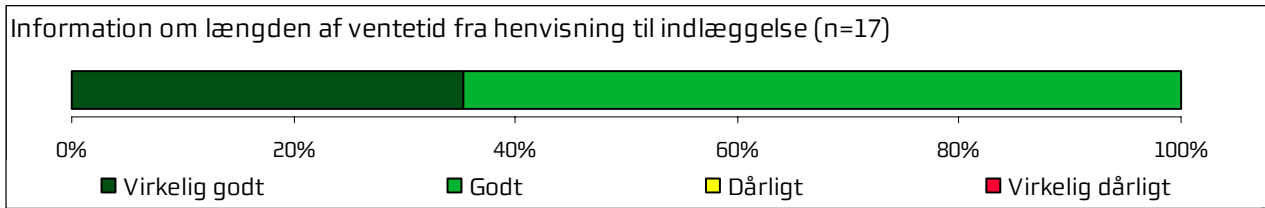
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	94%	-	-	98%	86%*	91%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95%	-	-	99%*	88%*	92%*
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	90%	-	-	94%	89%	92%

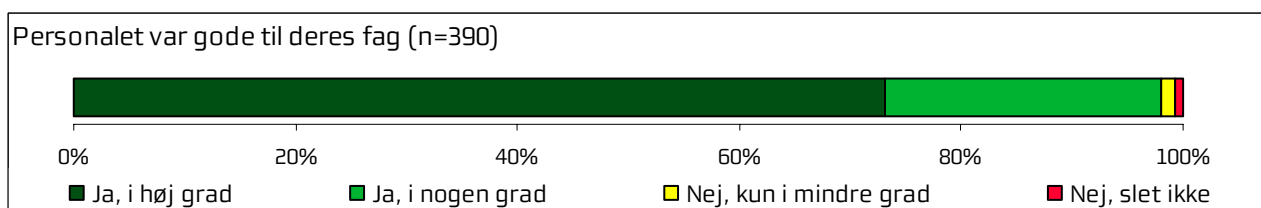
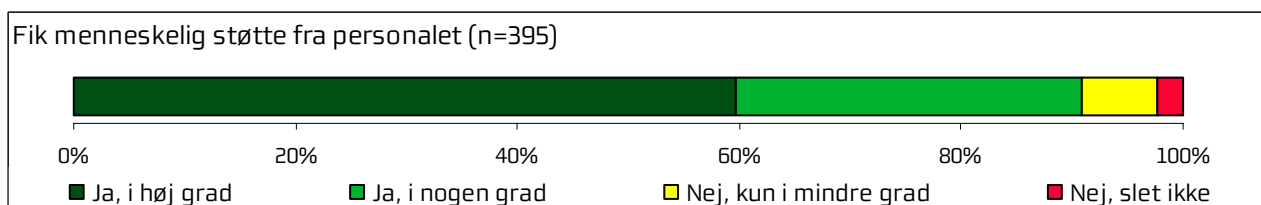
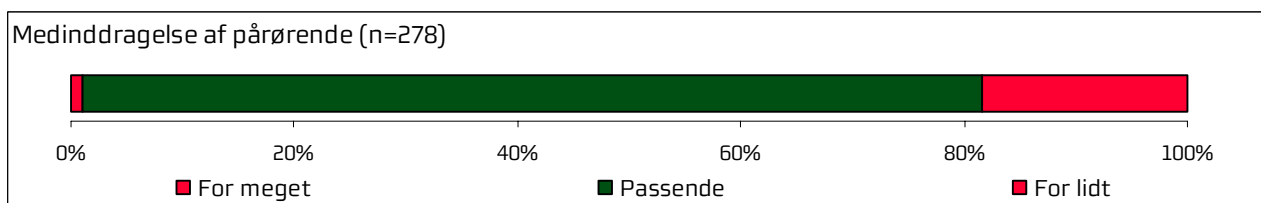
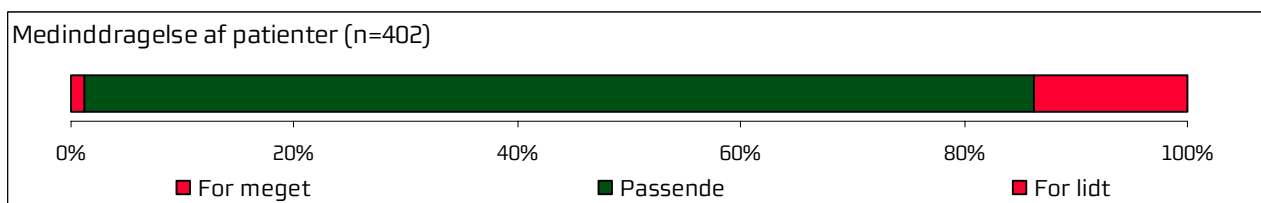
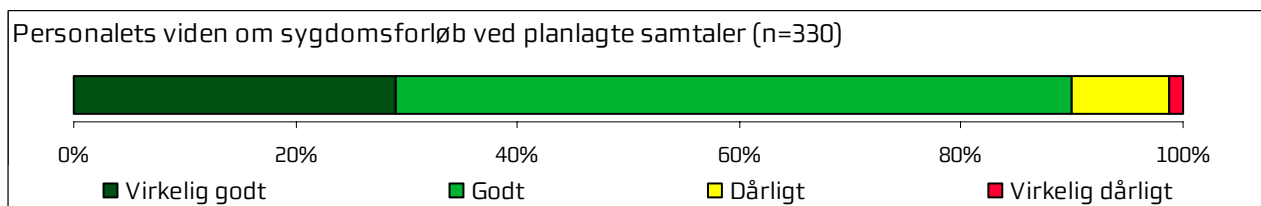
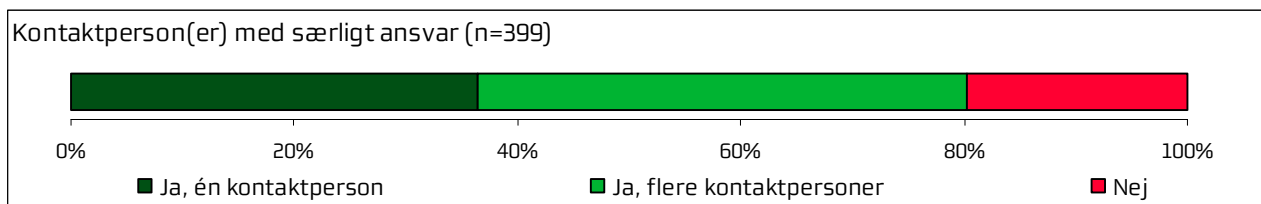
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	100%	-	-	100%	90%	93%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98%	-	-	99%	94%*	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	68%	-	-	56%*	31%*	43%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	67%	-	-	83%*	63%	70%

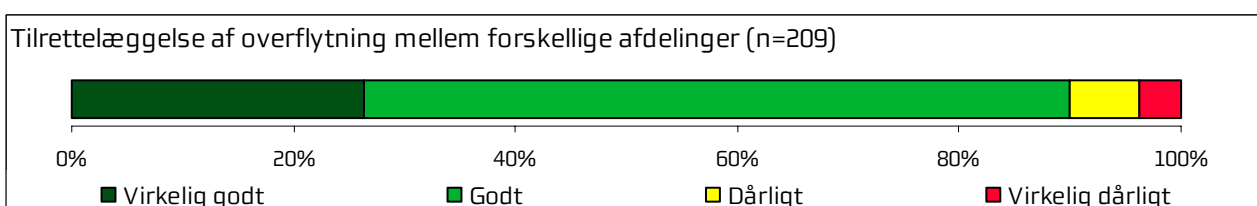
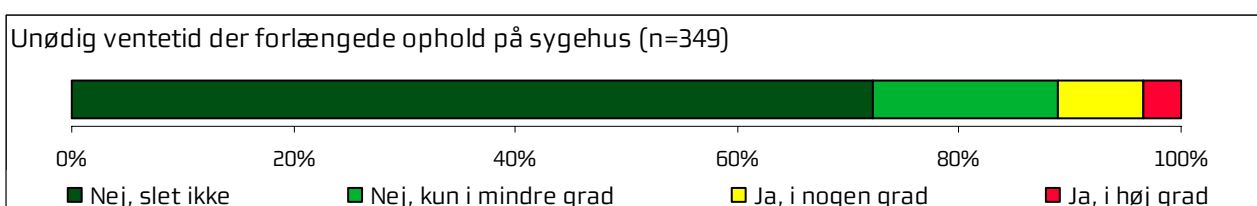
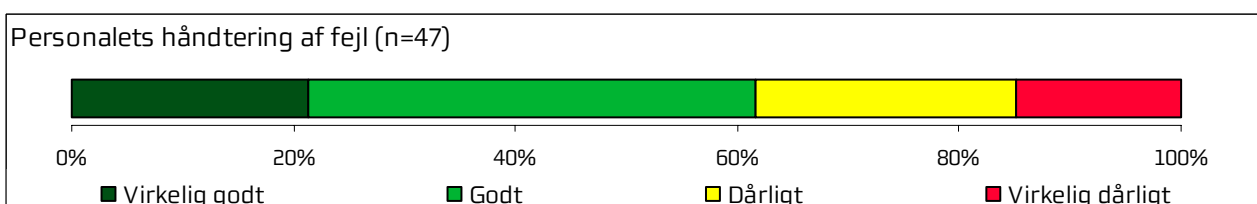
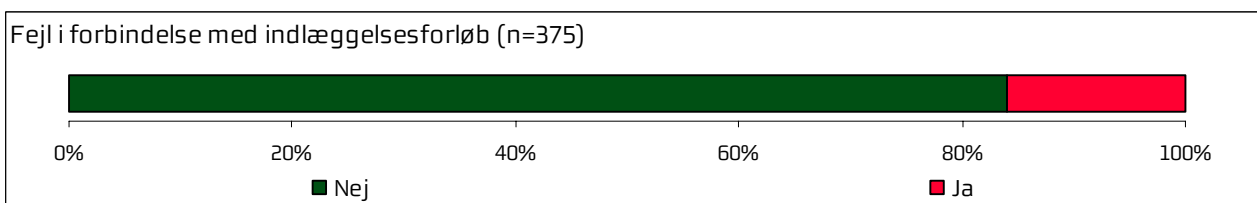
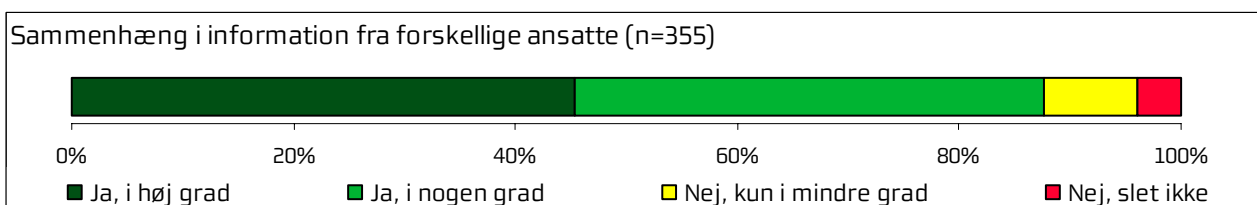
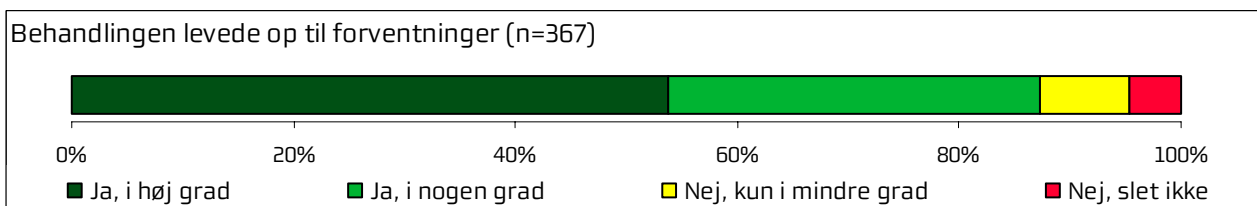
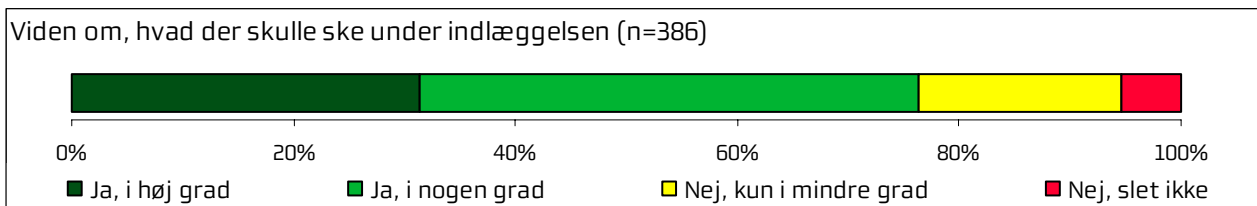
4.3 Personale



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?	80%	-	-	89%*	71%*	80%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90%	-	-	99%*	86%	91%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	85%	-	-	96%*	84%	88%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	81%	-	-	94%*	76%	84%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	91%	-	-	98%*	86%*	91%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	99%	93%*	96%

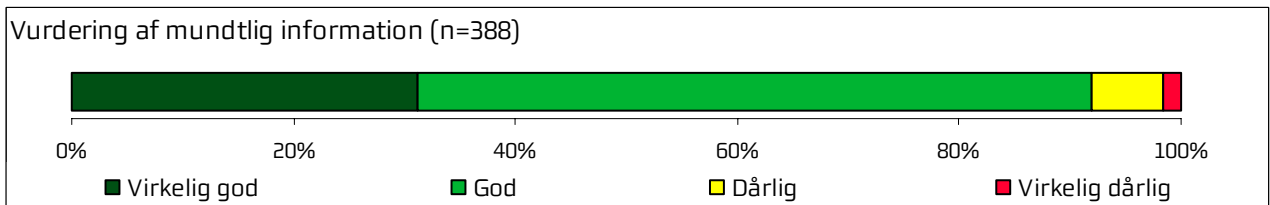
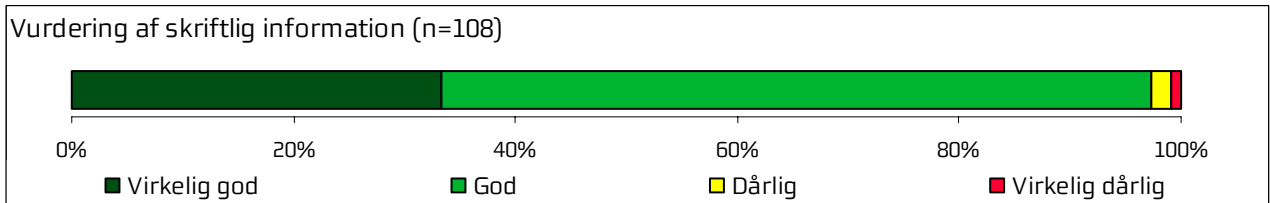
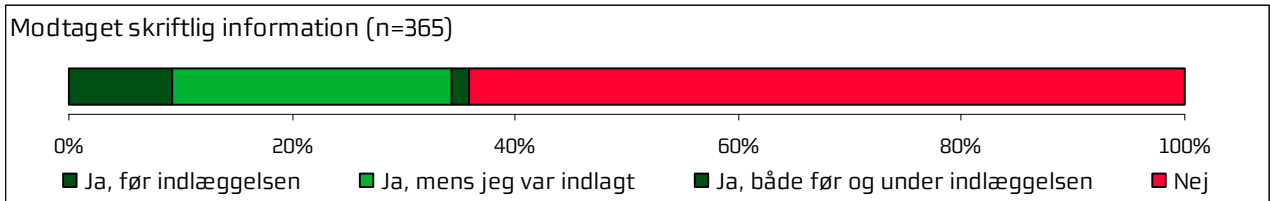
4.4 Behandlingsforløb



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?	76%	-	-	97%*	72%	89%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	87%	-	-	95%*	84%	88%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	88%	-	-	97%*	83%	88%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	84%	-	-	89%	79%	82%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62%	-	-	88%	59%	66%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	89%	-	-	90%	72%*	80%*
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	90%	-	-	97%*	87%	90%

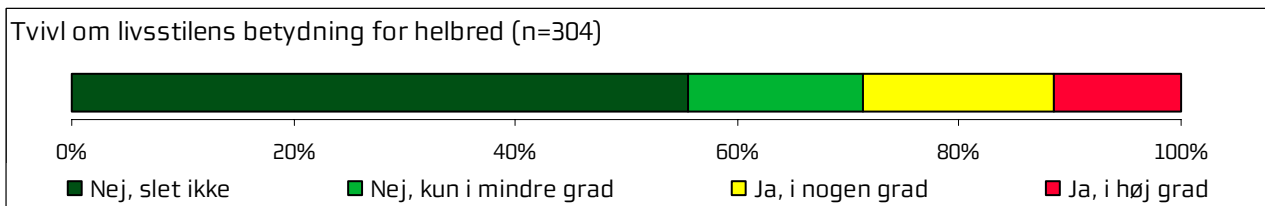
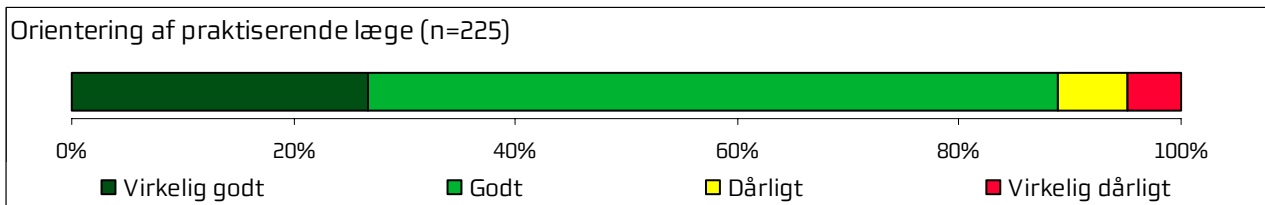
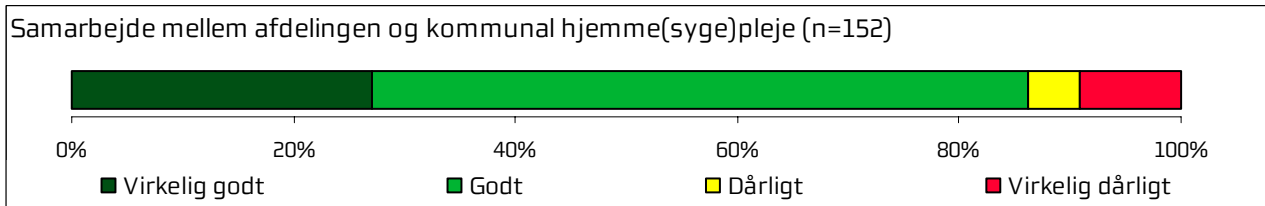
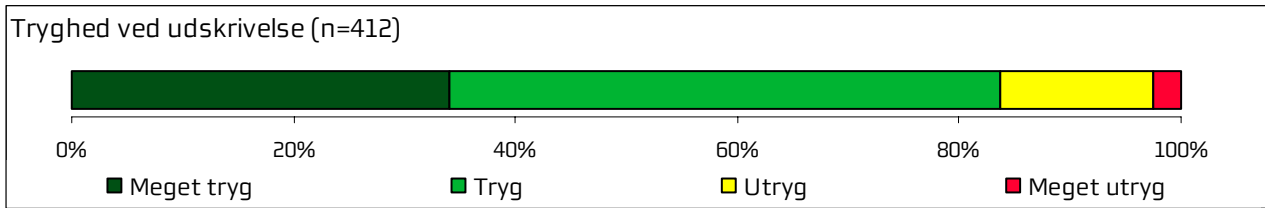
4.5 Information



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?	36%	-	-	73%*	30%	56%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97%	-	-	100%	93%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	92%	-	-	98%*	85%*	90%

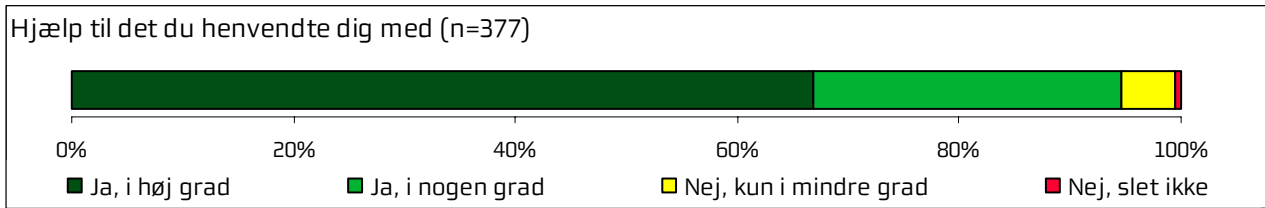
4.6 Udskrivelse



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	84%	-	-	94%*	85%	89%*
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	86%	-	-	95%*	86%	89%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	89%	-	-	95%	78%*	85%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71%	-	-	80%	67%	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	95%	-	-	97%	91%	94%

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

27. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus

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

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen


Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

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

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

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson Ja, flere kontaktpersoner Nej <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt Godt Dårligt Virkelig dårligt Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget Passende For lidt <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget Passende For lidt Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

INFORMATION

21. 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 23					
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information: 22. 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"/>
23. 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"/>	

Løbenr.: >>lobnr<<

UDSKRIVELSE

24. 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"/>		
25. 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"/>
26. 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"/>	
27. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	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"/>	
28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?						

SAMLET INDTRYK

29. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
30. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
31. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	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"/>
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. Portoen er betalt.
Tak for din medvirken!

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

Løbenr.: >>lbnr<<

15. juni 2009

Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus PÅMINDELSE

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

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

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

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

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

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

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

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

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		426	797
Køn	Mand	49%	50%
	Kvinde	51%	50%
Alder	0-19 år	0%	1%
	20-39 år	4%	5%
	40-59 år	16%	19%
	60-79 år	58%	48%
	80 år eller derover	22%	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 besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger"

"Jeg læste den ikke"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

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

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

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

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		426	100
Alder	0-19	2	0%
	20-39	16	4%
	40-59	68	16%
	60-79	245	58%
	80-	95	22%
Køn	Mand	208	49%
	Kvinde	218	51%
Skema udfyldt af	Patienten	342	89%
	Pårørende	41	11%
Modersmål	Dansk	392	99%
	Ikke dansk	4	1%
Indlæggelses-type	Akut	348	88%
	Planlagt	47	12%
Afsnit	Afsnit M 2121, Skive	31	7%
	Afsnit M12-2, Viborg	13	3%
	Afsnit M13-1, Viborg	13	3%
	Akut modtageafsnit AMA, Skive	130	31%
	Akut modtageafsnit M12-1, Viborg	104	24%
	Hjerteafsnit M13-3, Viborg	47	11%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	21%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		31	63	5	1	309	66	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	17	75	0	8	12	1	
	40-59	32	58	8	2	53	11	
	60-79	29	66	4	1	180	38	
	80-	37	60	3	0	62	16	
Køn	Mand	28	66	3	2	158	33	
	Kvinde	33	60	6	1	151	33	
Skema udfyldt af	Patienten	31	64	4	1	270	48	
	Pårørende	29	64	7	0	28	13	
Modersmål	Dansk	31	63	5	1	301	65	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Indlæggelses-type	Akut	30	64	5	2	250	61	
	Planlagt	45	53	3	0	38	3	
Afsnit	Afsnit M 2121, Skive	40	52	4	4	25	2	
	Afsnit M12-2, Viborg	17	67	0	17	6	5	
	Afsnit M13-1, Viborg	50	40	10	0	10	2	
	Akut modtageafsnit AMA, Skive	42	57	1	0	98	17	
	Akut modtageafsnit M12-1, Viborg	14	72	10	3	69	25	
	Hjerteafsnit M13-3, Viborg	19	76	5	0	37	5	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	64	3	0	64	10	

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		40	55	4	1	387
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	21	71	7	0	14
	40-59	45	47	8	0	66
	60-79	40	56	3	1	225
	80-	41	55	3	1	80
Køn	Mand	42	56	2	1	194
	Kvinde	38	55	5	2	193
Skema udfyldt af	Patienten	40	56	4	1	329
	Pårørende	45	45	5	5	40
Modersmål	Dansk	40	55	4	1	377
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	40	55	4	1	320
	Planlagt	42	56	2	0	43
Afsnit	Afsnit M 2121, Skive	48	52	0	0	27
	Afsnit M12-2, Viborg	0	91	0	9	11
	Afsnit M13-1, Viborg	67	33	0	0	12
	Akut modtageafsnit AMA, Skive	53	46	1	1	118
	Akut modtageafsnit M12-1, Viborg	25	66	7	1	95
	Hjerteafsnit M13-3, Viborg	40	56	4	0	45
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	56	5	1	79

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		30	61	8	2	386
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	14	64	14	7	14
	40-59	32	57	8	3	65
	60-79	29	62	8	2	225
	80-	33	59	9	0	80
Køn	Mand	31	60	7	2	191
	Kvinde	28	61	9	2	195
Skema udfyldt af	Patienten	29	61	8	2	330
	Pårørende	23	70	8	0	40
Modersmål	Dansk	29	60	8	2	377
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	30	61	8	2	323
	Planlagt	20	68	7	5	41
Afsnit	Afsnit M 2121, Skive	34	52	10	3	29
	Afsnit M12-2, Viborg	18	64	18	0	11
	Afsnit M13-1, Viborg	42	50	8	0	12
	Akut modtageafsnit AMA, Skive	42	50	7	1	117
	Akut modtageafsnit M12-1, Viborg	20	68	10	2	97
	Hjerteafsnit M13-3, Viborg	23	68	7	2	44
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	67	5	3	76

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		35	65	0	0	17	1	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	1	0	
	40-59	-	-	-	-	4	0	
	60-79	33	67	0	0	9	1	
	80-	-	-	-	-	3	0	
Køn	Mand	40	60	0	0	10	1	
	Kvinde	29	71	0	0	7	0	
Skema udfyldt af	Patienten	31	69	0	0	16	1	
	Pårørende	-	-	-	-	1	0	
Modersmål	Dansk	35	65	0	0	17	1	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0	
	Planlagt	35	65	0	0	17	1	
Afsnit	Afsnit M 2121, Skive	-	-	-	-	0	0	
	Afsnit M12-2, Viborg	-	-	-	-	3	0	
	Afsnit M13-1, Viborg	-	-	-	-	1	0	
	Akut modtageafsnit AMA, Skive	-	-	-	-	1	0	
	Akut modtageafsnit M12-1, Viborg	-	-	-	-	0	0	
	Hjerteafsnit M13-3, Viborg	25	75	0	0	8	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0	

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		47	51	1	1	389	8	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	14	86	0	0	14	0	
	40-59	50	48	2	0	62	1	
	60-79	47	51	1	0	226	4	
	80-	48	49	1	1	85	3	
Køn	Mand	48	51	1	1	192	1	
	Kvinde	45	52	2	1	197	7	
Skema udfyldt af	Patienten	48	51	1	0	317	5	
	Pårørende	42	50	3	6	36	2	
Modersmål	Dansk	47	51	1	1	361	7	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Indlæggelses-type	Akut	48	49	2	1	320	7	
	Planlagt	40	60	0	0	43	1	
Afsnit	Afsnit M 2121, Skive	54	46	0	0	28	0	
	Afsnit M12-2, Viborg	33	67	0	0	12	0	
	Afsnit M13-1, Viborg	64	36	0	0	11	0	
	Akut modtageafsnit AMA, Skive	59	39	1	1	116	3	
	Akut modtageafsnit M12-1, Viborg	40	56	4	0	99	1	
	Hjerteafsnit M13-3, Viborg	30	70	0	0	43	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	56	0	1	80	4	

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		68	27	5	377	16
Alder	0-19	-	-	-	2	0
	20-39	43	36	21	14	1
	40-59	72	25	3	61	1
	60-79	70	25	5	218	9
	80-	65	30	5	82	5
Køn	Mand	74	22	4	190	3
	Kvinde	62	32	6	187	13
Skema udfyldt af	Patienten	70	25	5	304	13
	Pårørende	61	39	0	36	2
Modersmål	Dansk	69	26	5	348	15
	Ikke dansk	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	71	24	5	310	14
	Planlagt	53	42	4	45	0
Afsnit	Afsnit M 2121, Skive	73	23	4	26	2
	Afsnit M12-2, Viborg	42	42	17	12	0
	Afsnit M13-1, Viborg	82	18	0	11	0
	Akut modtageafsnit AMA, Skive	75	19	5	113	7
	Akut modtageafsnit M12-1, Viborg	65	26	9	92	3
	Hjerteafsnit M13-3, Viborg	63	37	0	41	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	32	4	82	4

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		29	38	23	10	94	2
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	38	38	0	25	8	0
	40-59	29	43	21	7	14	0
	60-79	31	38	25	5	55	1
	80-	18	35	29	18	17	1
Køn	Mand	24	42	26	8	38	2
	Kvinde	32	36	21	11	56	0
Skema udfyldt af	Patienten	32	35	25	9	69	1
	Pårørende	17	58	8	17	12	1
Modersmål	Dansk	30	37	23	11	84	2
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	27	41	22	10	73	1
	Planlagt	33	27	27	13	15	0
Afsnit	Afsnit M 2121, Skive	50	33	0	17	6	0
	Afsnit M12-2, Viborg	17	33	33	17	6	0
	Afsnit M13-1, Viborg	-	-	-	-	2	0
	Akut modtageafsnit AMA, Skive	33	41	19	7	27	0
	Akut modtageafsnit M12-1, Viborg	18	41	32	9	22	2
	Hjerteafsnit M13-3, Viborg	33	22	33	11	9	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	45	23	9	22	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		36	44	20	399
Alder	0-19	-	-	-	2
	20-39	25	56	19	16
	40-59	30	55	15	67
	60-79	39	41	20	229
	80-	38	39	24	85
Køn	Mand	41	41	19	192
	Kvinde	32	47	21	207
Skema udfyldt af	Patienten	38	43	19	325
	Pårørende	31	46	23	39
Modersmål	Dansk	37	44	19	374
	Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelses- type	Akut	34	44	22	335
	Planlagt	51	37	12	43
Afsnit	Afsnit M 2121, Skive	48	45	7	29
	Afsnit M12-2, Viborg	8	67	25	12
	Afsnit M13-1, Viborg	33	58	8	12
	Akut modtageafsnit AMA, Skive	33	47	20	122
	Akut modtageafsnit M12-1, Viborg	33	41	26	100
	Hjerteafsnit M13-3, Viborg	50	31	19	42
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	44	17	82

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%			
Alle		29	61	9	1	330	77	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	0	100	0	0	14	2	
	40-59	31	53	16	0	58	9	
	60-79	30	62	8	1	186	47	
	80-	30	59	7	4	70	19	
Køn	Mand	32	59	10	0	165	35	
	Kvinde	27	63	8	2	165	42	
Skema udfyldt af	Patienten	30	60	9	0	275	57	
	Pårørende	24	59	7	10	29	11	
Modersmål	Dansk	29	61	9	1	308	73	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Indlæggelses-type	Akut	28	61	10	1	270	67	
	Planlagt	33	60	8	0	40	6	
Afsnit	Afsnit M 2121, Skive	38	63	0	0	24	5	
	Afsnit M12-2, Viborg	0	73	27	0	11	2	
	Afsnit M13-1, Viborg	50	50	0	0	10	2	
	Akut modtageafsnit AMA, Skive	35	59	5	1	100	25	
	Akut modtageafsnit M12-1, Viborg	21	62	16	1	73	27	
	Hjerteafsnit M13-3, Viborg	25	73	3	0	40	6	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	56	11	3	72	10	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		1	85	14	402
Alder	0-19	-	-	-	2
	20-39	0	88	13	16
	40-59	0	88	12	65
	60-79	2	85	13	232
	80-	1	83	16	87
Køn	Mand	2	88	10	198
	Kvinde	0	82	17	204
Skema udfyldt af	Patienten	1	87	13	327
	Pårørende	5	80	15	40
Modersmål	Dansk	1	85	13	377
	Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	1	83	15	336
	Planlagt	0	93	7	45
Afsnit	Afsnit M 2121, Skive	0	96	4	28
	Afsnit M12-2, Viborg	0	85	15	13
	Afsnit M13-1, Viborg	0	100	0	11
	Akut modtageafsnit AMA, Skive	1	88	11	125
	Akut modtageafsnit M12-1, Viborg	1	80	19	98
	Hjerteafsnit M13-3, Viborg	2	93	5	43
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	2	77	20	84

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		1	81	18	278	124
Alder	0-19	-	-	-	2	0
	20-39	0	89	11	9	7
	40-59	2	78	20	45	20
	60-79	1	80	19	158	75
	80-	2	81	17	64	22
Køn	Mand	1	80	19	147	50
	Kvinde	1	82	18	131	74
Skema udfyldt af	Patienten	0	83	17	212	115
	Pårørende	5	68	26	38	3
Modersmål	Dansk	1	81	18	256	121
	Ikke dansk	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	1	78	21	222	111
	Planlagt	0	91	9	35	11
Afsnit	Afsnit M 2121, Skive	0	94	6	18	11
	Afsnit M12-2, Viborg	11	67	22	9	4
	Afsnit M13-1, Viborg	0	100	0	8	3
	Akut modtageafsnit AMA, Skive	1	89	10	87	37
	Akut modtageafsnit M12-1, Viborg	0	74	26	58	40
	Hjerteafsnit M13-3, Viborg	0	90	10	29	13
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	1	68	30	69	16

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?					
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		60	31	7	2	395	16
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	44	38	19	0	16	0
	40-59	58	34	5	3	65	3
	60-79	59	31	8	3	224	11
	80-	65	30	5	1	88	2
Køn	Mand	62	32	4	2	186	13
	Kvinde	58	30	9	3	209	3
Skema udfyldt af	Patienten	59	32	7	2	321	14
	Pårørende	66	24	5	5	38	2
Modersmål	Dansk	60	31	7	2	367	16
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	59	31	7	3	327	11
	Planlagt	66	27	7	0	41	5
Afsnit	Afsnit M 2121, Skive	66	24	10	0	29	0
	Afsnit M12-2, Viborg	25	58	8	8	12	1
	Afsnit M13-1, Viborg	77	23	0	0	13	0
	Akut modtageafsnit AMA, Skive	69	27	2	1	124	4
	Akut modtageafsnit M12-1, Viborg	48	39	9	4	92	9
	Hjerteafsnit M13-3, Viborg	57	32	11	0	44	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	27	9	4	81	1

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		73	25	1	1	390	23
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	50	44	6	0	16	0
	40-59	68	26	3	3	66	2
	60-79	71	28	0	0	225	13
	80-	86	11	1	1	81	8
Køn	Mand	75	24	0	1	190	10
	Kvinde	71	26	3	1	200	13
Skema udfyldt af	Patienten	73	25	1	1	319	17
	Pårørende	75	22	0	3	36	5
Modersmål	Dansk	73	25	1	1	363	23
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	73	25	2	1	325	15
	Planlagt	77	23	0	0	43	4
Afsnit	Afsnit M 2121, Skive	75	25	0	0	28	1
	Afsnit M12-2, Viborg	54	46	0	0	13	0
	Afsnit M13-1, Viborg	77	23	0	0	13	0
	Akut modtageafsnit AMA, Skive	83	16	1	0	121	6
	Akut modtageafsnit M12-1, Viborg	61	33	2	3	93	9
	Hjerteafsnit M13-3, Viborg	76	21	2	0	42	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	28	1	0	80	4

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		31	45	18	5	386	19
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	25	50	13	13	16	0
	40-59	24	62	11	3	66	1
	60-79	34	41	20	5	219	13
	80-	31	41	20	7	83	5
Køn	Mand	34	46	16	5	185	11
	Kvinde	29	44	20	6	201	8
Skema udfyldt af	Patienten	33	46	16	5	317	15
	Pårørende	30	32	30	8	37	3
Modersmål	Dansk	32	45	18	6	361	18
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	28	46	20	6	317	17
	Planlagt	55	39	5	2	44	1
Afsnit	Afsnit M 2121, Skive	19	62	12	8	26	1
	Afsnit M12-2, Viborg	27	55	18	0	11	2
	Afsnit M13-1, Viborg	54	38	8	0	13	0
	Akut modtageafsnit AMA, Skive	32	47	17	4	121	5
	Akut modtageafsnit M12-1, Viborg	27	37	26	9	95	4
	Hjerteafsnit M13-3, Viborg	43	41	11	5	44	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	49	18	4	76	6

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Levede behandlingen op til dine forventninger?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		
		%	%	%	%	n	n
Alle		54	34	8	5	367	37
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	38	50	6	6	16	0
	40-59	52	32	11	5	62	3
	60-79	54	32	9	5	209	25
	80-	58	35	5	3	78	9
Køn	Mand	50	36	10	4	183	15
	Kvinde	58	32	6	5	184	22
Skema udfyldt af	Patienten	54	34	8	4	301	29
	Pårørende	51	27	11	11	37	4
Modersmål	Dansk	54	33	8	5	344	34
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	52	36	8	4	303	31
	Planlagt	60	23	10	8	40	5
Afsnit	Afsnit M 2121, Skive	60	36	0	4	25	3
	Afsnit M12-2, Viborg	27	55	0	18	11	1
	Afsnit M13-1, Viborg	75	25	0	0	12	1
	Akut modtageafsnit AMA, Skive	64	28	7	2	116	10
	Akut modtageafsnit M12-1, Viborg	40	44	11	5	87	12
	Hjerteafsnit M13-3, Viborg	56	28	8	8	39	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	51	31	12	6	77	6

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		45	42	8	4	355	47
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	44	50	0	6	16	0
	40-59	38	45	12	5	65	3
	60-79	46	43	8	4	199	32
	80-	49	38	8	4	73	12
Køn	Mand	46	44	6	4	171	23
	Kvinde	45	41	10	4	184	24
Skema udfyldt af	Patienten	46	42	9	3	296	33
	Pårørende	42	45	0	12	33	7
Modersmål	Dansk	46	42	8	4	334	43
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	44	43	8	4	298	34
	Planlagt	62	32	6	0	34	10
Afsnit	Afsnit M 2121, Skive	46	54	0	0	26	2
	Afsnit M12-2, Viborg	30	50	10	10	10	3
	Afsnit M13-1, Viborg	54	38	8	0	13	0
	Akut modtageafsnit AMA, Skive	51	40	8	2	116	11
	Akut modtageafsnit M12-1, Viborg	35	45	12	7	82	14
	Hjerteafsnit M13-3, Viborg	57	31	9	3	35	9
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	44	8	5	73	8

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? a) Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		92	8	357	21
Alder	0-19	-	-	2	0
	20-39	93	7	15	1
	40-59	87	13	60	4
	60-79	91	9	205	12
	80-	99	1	75	4
Køn	Mand	93	7	180	11
	Kvinde	90	10	177	10
Skema udfyldt af	Patienten	92	8	298	14
	Pårørende	89	11	28	6
Modersmål	Dansk	92	8	332	20
	Ikke dansk	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	90	10	293	18
	Planlagt	100	0	42	2
Afsnit	Afsnit M 2121, Skive	100	0	22	5
	Afsnit M12-2, Viborg	100	0	11	1
	Afsnit M13-1, Viborg	83	17	12	0
	Akut modtageafsnit AMA, Skive	92	8	111	5
	Akut modtageafsnit M12-1, Viborg	97	3	87	5
	Hjerteafsnit M13-3, Viborg	90	10	42	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	85	15	72	4

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? b) Skade opstået underundersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		98	2	351
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	100	0	16
	40-59	100	0	61
	60-79	97	3	198
	80-	97	3	74
Køn	Mand	98	2	177
	Kvinde	98	2	174
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	290
	Pårørende	97	3	32
Modersmål	Dansk	98	2	327
	Ikke dansk	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	99	1	290
	Planlagt	95	5	41
Afsnit	Afsnit M 2121, Skive	100	0	25
	Afsnit M12-2, Viborg	100	0	11
	Afsnit M13-1, Viborg	100	0	10
	Akut modtageafsnit AMA, Skive	100	0	109
	Akut modtageafsnit M12-1, Viborg	99	1	85
	Hjerteafsnit M13-3, Viborg	93	8	40
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	96	4	71

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? c) Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		94	6	346
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	94	6	16
	40-59	93	7	60
	60-79	95	5	197
	80-	93	7	71
Køn	Mand	95	5	173
	Kvinde	93	7	173
Skema udfyldt af	Patienten	95	5	284
	Pårørende	88	12	33
Modersmål	Dansk	94	6	323
	Ikke dansk	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	93	7	286
	Planlagt	98	3	40
Afsnit	Afsnit M 2121, Skive	88	12	25
	Afsnit M12-2, Viborg	75	25	12
	Afsnit M13-1, Viborg	100	0	10
	Akut modtageafsnit AMA, Skive	99	1	107
	Akut modtageafsnit M12-1, Viborg	93	7	82
	Hjerteafsnit M13-3, Viborg	95	5	41
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	93	7	69

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		91	9	173
Alder	0-19	-	-	0
	20-39	100	0	11
	40-59	85	15	26
	60-79	92	8	100
	80-	92	8	36
Køn	Mand	94	6	82
	Kvinde	89	11	91
Skema udfyldt af	Patienten	92	8	143
	Pårørende	80	20	15
Modersmål	Dansk	91	9	158
	Ikke dansk	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	90	10	150
	Planlagt	100	0	18
Afsnit	Afsnit M 2121, Skive	100	0	13
	Afsnit M12-2, Viborg	-	-	4
	Afsnit M13-1, Viborg	80	20	5
	Akut modtageafsnit AMA, Skive	89	11	55
	Akut modtageafsnit M12-1, Viborg	90	10	40
	Hjerteafsnit M13-3, Viborg	100	0	22
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	12	34

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		21	40	23	15	47	5
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	1	0
	40-59	15	54	23	8	13	0
	60-79	23	38	23	15	26	4
	80-	29	29	14	29	7	1
Køn	Mand	29	43	10	19	21	2
	Kvinde	15	38	35	12	26	3
Skema udfyldt af	Patienten	22	41	27	11	37	4
	Pårørende	29	29	14	29	7	0
Modersmål	Dansk	23	40	23	14	43	5
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	21	40	23	16	43	4
	Planlagt	-	-	-	-	2	1
Afsnit	Afsnit M 2121, Skive	-	-	-	-	2	0
	Afsnit M12-2, Viborg	-	-	-	-	3	0
	Afsnit M13-1, Viborg	-	-	-	-	3	0
	Akut modtageafsnit AMA, Skive	33	33	22	11	9	2
	Akut modtageafsnit M12-1, Viborg	18	45	27	9	11	1
	Hjerteafsnit M13-3, Viborg	33	33	33	0	3	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	31	25	31	16	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		72	17	8	3	349	26
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1
	20-39	60	13	20	7	15	0
	40-59	69	18	7	7	61	1
	60-79	71	18	8	3	202	15
	80-	80	13	6	1	70	9
Køn	Mand	71	17	9	3	174	13
	Kvinde	74	17	6	3	175	13
Skema udfyldt af	Patienten	74	16	7	3	286	19
	Pårørende	56	28	11	6	36	4
Modersmål	Dansk	72	17	7	3	326	26
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	73	17	7	3	288	24
	Planlagt	77	13	5	5	39	2
Afsnit	Afsnit M 2121, Skive	79	17	4	0	24	2
	Afsnit M12-2, Viborg	46	31	15	8	13	0
	Afsnit M13-1, Viborg	75	25	0	0	12	0
	Akut modtageafsnit AMA, Skive	83	13	4	1	112	4
	Akut modtageafsnit M12-1, Viborg	73	5	16	6	80	14
	Hjerteafsnit M13-3, Viborg	66	20	9	6	35	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	30	5	4	73	4

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		26	64	6	4	209	162	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1	
	20-39	25	75	0	0	8	7	
	40-59	30	43	13	13	30	31	
	60-79	25	67	6	2	126	91	
	80-	30	66	2	2	44	32	
Køn	Mand	28	62	6	4	115	71	
	Kvinde	24	66	6	3	94	91	
Skema udfyldt af	Patienten	26	64	6	4	166	134	
	Pårørende	26	57	9	9	23	17	
Modersmål	Dansk	28	61	7	4	192	156	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelsestype	Akut	27	62	7	4	181	131	
	Planlagt	40	53	0	7	15	25	
Afsnit	Afsnit M 2121, Skive	36	64	0	0	14	12	
	Afsnit M12-2, Viborg	0	75	25	0	4	9	
	Afsnit M13-1, Viborg	50	50	0	0	2	9	
	Akut modtageafsnit AMA, Skive	36	58	3	3	69	42	
	Akut modtageafsnit M12-1, Viborg	18	61	14	6	49	46	
	Hjerteafsnit M13-3, Viborg	33	67	0	0	21	17	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	16	72	6	6	50	27	

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		9	25	2	64	365
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	7	20	0	73	15
	40-59	13	30	2	56	64
	60-79	9	26	2	63	208
	80-	8	20	1	71	76
Køn	Mand	11	27	2	60	187
	Kvinde	7	23	1	69	178
Skema udfyldt af	Patienten	10	25	1	64	299
	Pårørende	8	24	3	65	37
Modersmål	Dansk	9	25	1	64	342
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	3	26	1	70	305
	Planlagt	43	19	7	31	42
Afsnit	Afsnit M 2121, Skive	4	39	4	54	28
	Afsnit M12-2, Viborg	23	23	0	54	13
	Afsnit M13-1, Viborg	11	11	0	78	9
	Akut modtageafsnit AMA, Skive	3	27	1	68	117
	Akut modtageafsnit M12-1, Viborg	10	19	0	71	84
	Hjerteafsnit M13-3, Viborg	23	18	8	53	40
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	28	1	59	74

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		33	64	2	1	108	0	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	4	0	
	40-59	35	62	4	0	26	0	
	60-79	36	62	2	0	61	0	
	80-	29	65	0	6	17	0	
Køn	Mand	31	66	3	0	61	0	
	Kvinde	36	62	0	2	47	0	
Skema udfyldt af	Patienten	32	67	1	0	88	0	
	Pårørende	38	46	8	8	13	0	
Modersmål	Dansk	33	64	2	1	100	0	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	Akut	34	62	3	1	73	0	
	Planlagt	33	67	0	0	27	0	
Afsnit	Afsnit M 2121, Skive	22	78	0	0	9	0	
	Afsnit M12-2, Viborg	17	67	17	0	6	0	
	Afsnit M13-1, Viborg	-	-	-	-	2	0	
	Akut modtageafsnit AMA, Skive	50	46	0	4	28	0	
	Akut modtageafsnit M12-1, Viborg	22	72	6	0	18	0	
	Hjerteafsnit M13-3, Viborg	41	59	0	0	17	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	28	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		31	61	6	2	388
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	31	63	6	0	16
	40-59	33	53	12	2	66
	60-79	31	63	4	1	221
	80-	29	60	8	2	83
Køn	Mand	31	62	5	2	188
	Kvinde	31	60	8	2	200
Skema udfyldt af	Patienten	31	62	5	1	320
	Pårørende	33	50	13	5	40
Modersmål	Dansk	32	60	6	2	364
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	31	59	7	2	321
	Planlagt	39	59	2	0	44
Afsnit	Afsnit M 2121, Skive	43	57	0	0	28
	Afsnit M12-2, Viborg	8	83	0	8	12
	Afsnit M13-1, Viborg	58	42	0	0	12
	Akut modtageafsnit AMA, Skive	39	56	2	2	122
	Akut modtageafsnit M12-1, Viborg	23	63	12	2	97
	Hjerteafsnit M13-3, Viborg	20	73	8	0	40
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	61	9	0	77

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	50	14	2	412
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	50	44	6	0	16
	40-59	43	41	15	1	68
	60-79	34	50	13	3	240
	80-	24	57	16	2	86
Køn	Mand	37	49	14	2	200
	Kvinde	32	51	14	3	212
Skema udfyldt af	Patienten	35	49	14	2	336
	Pårørende	28	45	18	10	40
Modersmål	Dansk	35	48	14	3	384
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	34	49	14	3	338
	Planlagt	38	49	13	0	47
Afsnit	Afsnit M 2121, Skive	54	36	7	4	28
	Afsnit M12-2, Viborg	23	54	23	0	13
	Afsnit M13-1, Viborg	54	46	0	0	13
	Akut modtageafsnit AMA, Skive	38	48	12	2	129
	Akut modtageafsnit M12-1, Viborg	24	61	13	2	99
	Hjerteafsnit M13-3, Viborg	30	52	17	0	46
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	43	18	6	84

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		27	59	5	9	152	25	213
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	2
	20-39	0	67	33	0	3	1	12
	40-59	33	60	0	7	15	8	41
	60-79	30	55	3	13	80	10	135
	80-	22	65	7	6	54	6	23
Køn	Mand	25	63	3	9	67	11	115
	Kvinde	28	56	6	9	85	14	98
Skema udfyldt af	Patienten	27	61	5	8	109	19	188
	Pårørende	29	46	8	17	24	3	11
Modersmål	Dansk	26	59	4	10	136	23	203
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	1
Indlæggelses-type	Akut	24	60	6	11	122	19	180
	Planlagt	33	67	0	0	15	2	27
Afsnit	Afsnit M 2121, Skive	50	38	13	0	8	0	19
	Afsnit M12-2, Viborg	33	67	0	0	3	1	9
	Afsnit M13-1, Viborg	57	43	0	0	7	1	5
	Akut modtageafsnit AMA, Skive	33	57	4	7	46	14	60
	Akut modtageafsnit M12-1, Viborg	23	51	9	17	35	3	57
	Hjerteafsnit M13-3, Viborg	0	100	0	0	11	3	27
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	64	2	12	42	3	36

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		27	62	6	5	225	176
Alder	0-19	-	-	-	-	0	2
	20-39	0	83	0	17	6	10
	40-59	28	61	8	3	36	31
	60-79	32	57	6	5	133	100
	80-	16	74	6	4	50	33
Køn	Mand	27	62	7	4	113	85
	Kvinde	27	63	5	5	112	91
Skema udfyldt af	Patienten	29	61	7	3	179	148
	Pårørende	15	65	4	15	26	13
Modersmål	Dansk	27	62	6	5	205	169
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	28	60	7	6	181	150
	Planlagt	25	71	4	0	24	22
Afsnit	Afsnit M 2121, Skive	40	53	0	7	15	13
	Afsnit M12-2, Viborg	0	100	0	0	3	10
	Afsnit M13-1, Viborg	43	57	0	0	7	6
	Akut modtageafsnit AMA, Skive	34	54	6	6	68	52
	Akut modtageafsnit M12-1, Viborg	21	66	11	2	53	46
	Hjerteafsnit M13-3, Viborg	21	76	3	0	29	16
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	62	6	10	50	33

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		56	16	17	12	304	83	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	2	
	20-39	67	0	25	8	12	4	
	40-59	50	23	18	9	56	11	
	60-79	54	14	18	14	180	43	
	80-	63	18	13	7	56	23	
Køn	Mand	54	15	17	14	156	35	
	Kvinde	57	17	18	9	148	48	
Skema udfyldt af	Patienten	56	16	18	10	254	62	
	Pårørende	62	12	15	12	26	12	
Modersmål	Dansk	57	15	17	10	285	77	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	
Indlæggelses-type	Akut	55	16	17	12	253	67	
	Planlagt	67	14	14	6	36	9	
Afsnit	Afsnit M 2121, Skive	65	15	12	8	26	2	
	Afsnit M12-2, Viborg	83	0	17	0	6	7	
	Afsnit M13-1, Viborg	64	18	18	0	11	2	
	Akut modtageafsnit AMA, Skive	61	14	14	11	100	18	
	Akut modtageafsnit M12-1, Viborg	49	19	26	6	68	26	
	Hjerteafsnit M13-3, Viborg	46	22	11	22	37	6	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	13	18	18	56	22	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		67	28	5	1	377	11	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	62	38	0	0	13	1	
	40-59	69	23	8	0	65	0	
	60-79	67	28	4	0	219	7	
	80-	64	29	5	1	78	3	
Køn	Mand	68	27	4	1	187	6	
	Kvinde	66	28	5	1	190	5	
Skema udfyldt af	Patienten	68	27	4	0	320	9	
	Pårørende	59	31	8	3	39	2	
Modersmål	Dansk	67	27	5	1	367	11	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Indlæggelses-type	Akut	67	27	5	1	317	7	
	Planlagt	70	27	3	0	37	4	
Afsnit	Afsnit M 2121, Skive	75	25	0	0	28	0	
	Afsnit M12-2, Viborg	67	22	0	11	9	1	
	Afsnit M13-1, Viborg	100	0	0	0	12	0	
	Akut modtageafsnit AMA, Skive	78	18	3	1	120	1	
	Akut modtageafsnit M12-1, Viborg	50	41	9	0	88	5	
	Hjerteafsnit M13-3, Viborg	61	36	2	0	44	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	29	8	0	76	3	











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 M 2121, Skive

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	Personalet er dygtige mennesker, har for travlt, de var meget søde.	Intet svar
	3	Tak for altid god behandling fra en taknemmelig patient.	Virkelig godt
	4	De gjorde alt, hvad jeg kunne ønske.	Virkelig godt
	5	Man mærkede tydeligt, at afdelingen var under nedlæggelse.	Godt
	6	Mor og jeg mener, at de var fantastiske til at kommunikere internt, så alle vidste, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
	10	Jeg synes stadig sygehuset i Skive er meget mere roligt og venligt, der er alt for overfyldt i Viborg. Men de er også søde og rare i Viborg.	Intet svar
	12	Det er en betryggende oplevelse at blive indlagt på afdelingen i Skive, men en vis herre vil jo ikke det nære samfund noget godt.	Virkelig godt
	14	F.eks. enestue til støjende patienter om natten så andre kan få søvn.	Godt
	15	Personalet var meget venlige og var gode til at forklare, hvad der foregik i narkosen og umiddelbart bagefter.	Virkelig godt
	16	Når man er meget syg er firemandsstuer ikke af det gode! Det gælder også toilet og baderum. Giv disse stuer + gangene lyse farver. Mørke farver virker deprimerende.	Godt


Afsnit M 2121, Skive

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Efter 15 timer med smerter ringede vi til egen læge, som sendte en ambulance. På Skive Sygehus blev jeg undersøgt og fik medicin - hurtig til Ålborg med læge ombord. Blodprop i hjertet og derfor ballonudvidelse. Dagen efter utrolig god modtagelse på Skive Sygehus, hvor jeg lå en uge. Jeg har ikke roser nok til Skive Sygehus.	Virkelig godt
8	Helt igennem professionelt.	Godt
9	Jeg blev overført dagen efter for at få en pacemaker og hjem dagen efter.	Intet svar
10	Jeg var meget glad for hjerteafdelingen på Skive Sygehus og er ked af, den blev nedlagt. Blev behandlet rigtig godt af alle.	Intet svar
11	Flot indsats af både praktiserende læge, som indlagde mig, og personalet på den daværende hjertemedicinske afdeling i Skive.	Godt
12	Det er kun ros til det personale, der var til stede. Stor imødekommenhed, og man følte, at de var til for vores skyld.	Virkelig godt
13	Venlige, søde, kompetente.	Intet svar
16	Jeg følte professionel omsorg.	Godt
17	Modtagelsen var rigtig fin, der stod sygeplejersker og læger klar.	Virkelig godt




Afsnit M 2121, Skive

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 2	MEN hjemmeplejen havde ikke ført medicinkort korrekt.	Virkelig godt




Afsnit M 2121, Skive

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Kun positive kommentarer. Sygehusopholdet var fyldt med omsorgsfuldt og kompetent personale.	Virkelig godt
	7	Bare godt.	Godt
	18	Nej, alle var utrolig venlige og støttende.	Godt



Afsnit M 2121, Skive

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2 Meget dårligt samarbejde fra hjemmeplejens side. Blev udskrevet en formiddag, og der kunne IKKE blive bestilt varm mad - som de plejer, da dette bliver gjort dagen før. Fik først mad fem dage efter indlæggelsen. Datter måtte køre langt for at handle ind. Ingen i hjemmehjælpen kunne hjælpe til!!! Datteren har senere fået at vide, at det måske kunne ordnes via taxa til at hente maden. Ellers er min mor rimelig tilfreds med hjemmeplejen.	Virkelig godt
	3 Tilfreds.	Virkelig godt
	13 Utryk ved Viborg Sygehus.	Intet svar



Afsnit M12-2, Viborg

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

			Patientens samlede indtryk
	ID	Kommentar	
	1	Jeg mener, at det er for dårligt, at der skal være fem patienter på en firesengsstue, der er ikke megen ro på sådan en stue.	Intet svar
	4	Jeg syntes, at badeforholdene er meget kritisable - specielt når man tænker på, at det er syge mennesker, der skal bruge dem. Brusehoveder er kalket til og bruserne kan mange steder ikke sidde ordentligt fast, man skal stå med dem i hånden. Baderum er fyldt med diverse snavsetøjskurve og forskellige ting. Toiletter og baderum er meget dårligt oplyst.	Godt



Afsnit M12-2, Viborg

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Jeg ventede i 1½ døgn, før jeg blev opereret. Det er ikke godt nok, selvom jeg var indkaldt til operation.	Intet svar
	3 Skulle indlægges til undersøgelse + blodprøve, måtte tage hjem til næste morgen. Havde en tid om formiddagen, ventede 6 timer, før der kom en læge - trods jeg gentagne gange spurgte efter lægen, var beskeden bare: Det varer ikke så længe. 6 timer for mig er altså MEGET LÆNGE.	Godt






Afsnit M12-2, Viborg

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Næsten alt godt!	Godt
	3	Udmærket behandlingsforløb. Var den første lægen tilså på stuegang, så jeg fik lov til at komme hurtigt hjem. Fik bevist det kan godt gå hurtigt!	Godt



Afsnit M13-1, Viborg

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	Et stor tak på medicinsk afdeling M22.	Virkelig godt
	3	Jeg var godt nok tilfreds med den behandling, jeg fik under og efter indlæggelsen.	Virkelig godt
	4	Jeg har ikke noget at klage over, er blevet behandlet godt hver eneste gang.	Godt
	5	Sengestuen: Overbelægning. Toilet/bad: Mangler noget at lægge sit tøj på/hænge tøjet på. Personalet: Var MEGET omsorgsfulde og dygtige og altid parate med hjælp.	Virkelig godt
	6	Rigtig sødt og veluddannet personale.	Virkelig godt

Afsnit M13-1, Viborg

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Hurtig og effektiv.	Virkelig godt
	7	Jeg har en åben indlæggelse og kan henvende mig direkte på afdelingen, hvor de kender min situation.	Godt


Afsnit M13-1, Viborg

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	7	Manglende glutenfri diæt.	Godt

Afsnit M13-1, Viborg

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?












	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Jeg har modtaget en bog om sygdommen, da jeg var i ambulatoriet første gang.	Virkelig godt

Akut modtageafsnit AMA, Skive

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	Det er et minus, at toiletterne ligger på gangen og ikke i forbindelse med værelset.	Godt
5	Vi fik virkelig god mad og forplejning.	Virkelig godt
6	Jeg har hver gang, jeg har været i Skive været ualmindelig godt tilfreds med mit behandlingsforløb.	Virkelig godt
7	Da min mand har åben indlæggelse og rigtig tit er indlagt, er Skive Sygehus næsten som et hjem for os, personalet er som en stor familie. De er gode til at spørge til os pårørende. En stor ros til Skive Sygehuset.	Virkelig godt
8	Jeg blev indlagt om aftenen i weekenden på enestue. Først næste dag, da jeg spurgte, blev jeg klar over, at man også gerne må høre radio (og jeg ved ikke, om der var mulighed for at se dvd)?	Godt
9	Jeg synes personalet gjorde hvad de kunne. Tak til Skive Sygehus.	Godt
12	Det var bare en rigtig god behandling. Ingen klager, kun ROS.	Virkelig godt
14	Jeg synes, det er forfærdeligt, at et så velfungerende sygehus bliver tømt for de fleste funktioner, blot for at tilfredsstille NNs magthunger.	Virkelig godt
15	Madhygiejne for dårligt, for det som vi selv skulle finde - tilberede. Adgang for alle indlagte ved tilberedelsesbord/-vogn. (Sjusket - snavset.)	Virkelig godt
18	Rigtig godt.	Virkelig godt
20	Mit hjertebarn er Skive Sygehus, som har klaret mine problemer for mig i mange år. Jeg er heldig, jeg i forløbne tid altid har haft nært samarbejde, også både behandling samt socialt samvær, hvor de på denne afdeling 2121 magter og tager tid til alle patienter. Nu er medicinsk lukket i Skive, og det vil helt sikkert koste liv.	Virkelig godt
21	De sørgede for, at jeg kom op og i bad, så snart jeg var klar til det.	Virkelig godt
22	Mindre god seng.	Godt
26	Vi er kun mennesker.	Godt
27	Der var en god atmosfære, tryghed, godt humør, hvor man følte tryghed.	Virkelig godt
28	Vil savne Skive Sygehus.	Godt
30	Det er et udmærket "sundhedshus" nu, men bedre med sygehus til alvorlig lungebetændelse!	Godt

Bilag 5

-  31 Afdelingen kunne måske være lidt bedre angående drikkevarer især de indlagte, som har væske-mangel. Godt
-  33 Jeg havde en medpatient, der var meget, meget urolig og med meget høje klageråb, både nat og dag. Vedkommende skubbede flere gange bordet med den nedslåede plade ind i ryggen på mig. Det var meget ubehageligt. Jeg fik ikke ret megen søvn, mens jeg var indlagt. Virkelig godt
-  36 Alle var søde og rare, giver sig tid til at tage sig af en og maden var god. Virkelig godt
-  39 Jeg synes, at lungemedicinsk afdeling i Skive gør et fantastisk stykke arbejde for de, der er lunge-syge. Jeg håber, at afdelingen forbliver på Skive sygehus, så vi også i fremtiden kan have glæde af et godt og lokalt godt fungerende sygehus i rimelig afstand fra hjemmet. Det betyder meget, når man er lungesyg. Fortæl lige det her til de politikere, der mener, de bestemmer. Virkelig godt
-  43 Var indlagt i vinteren på lungeafdeling i Skive. Alle var meget flinke og fik svar, når man spurgte om noget. Den udenlandske læge var ikke let at forstå - sygeplejersken skulle oversætte er et forslag herfra. Lidt RIS, fysioterapeuten manglede, der skal være mere genoptræning til KOL-patienter. Virkelig godt
-  44 Et meget positivt indtryk af alle på afdelingen. Virkelig godt
-  45 Jeg mener, at firesengsstuer er forældet, da det betyder for meget uro om natten. Godt
-  48 Jeg synes, der blevet taget meget hensyn fra alle på afdelingen, så der var rart at være. Virkelig godt
-  50 Jeg blev indlagt akut om eftermiddagen. Alt var klar, da jeg ankom, og i de følgende dage og nætter indtil den dag, hvor jeg blev udskrevet, gennemgik jeg et behandlingsforløb - udført af et venligt, kompetent og topprofessionelt personale, der kun kan give topkarakteren 12. De fysiske rammer, hvor denne bedrift blev udført? ELENDIGE. Virkelig godt
-  53 Jeg synes, taget i betragtning af, at det er en lungeafdeling, at der ikke gøres nok for udluftning (frisk luft). Alt skal være hermetisk lukket ellers fryser personalet. Godt
-  55 Jeg skal spise med korte mellemrum, og personalet var rigtig gode til, at der var mad til mig. Det var en rigtig god afdeling, alle personalegrupper var søde og behjælpelige. Den bedste afdeling jeg har været indlagt på, jeg følte mig velkommen. Virkelig godt








Akut modtageafsnit AMA, Skive

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Generelt positivt forløb.	Virkelig godt
8	Positiv oplevelse - effektivitet og stor venlighed.	Godt
10	Skive Sygehus har modtaget mig med et venligt sind.	Virkelig godt
13	God omsorg.	Virkelig godt
15	Hurtigt forløb ved indlæggelse og modtaget af sødt og rart personale på afdelingen.	Virkelig godt
19	Lang ventetid før seng var klar.	Godt
21	Det var nødvendigt, at hjemmeplejen pressede på for at få mig indlagt i den akutte situation.	Virkelig godt
24	Blev akut dårlig under genoptræning efter knæoperation.	Godt
27	Alle var søde, venlige og meget hjælpsomme. Meget forstående, lette at tale med.	Virkelig godt
29	Det var helt ok.	Virkelig godt
33	Jeg blev indlagt på den sygeplejerske ledet modtagelse. Det hele fungerede 100% på en fredag eftermiddag. Hvis jeg skulle få brug for indlæggelse igen er det mig en stor sorg, at man har nedlagt denne virkelig velfungerende afdeling. Hvor skulle de skamme sig.	Virkelig godt
37	Alle der kom ind var søde og rare og hjælpsomme.	Godt
42	Jeg føler i høj grad taknemmelighed for kompetent hjælp ved akut indlæggelse. Det gælder såvel lægelig som sygeplejefaglig.	Virkelig godt
46	De manglede sengeplads, så jeg blev flyttet lidt rundt og måtte vente en god tid.	Intet svar
47	Modtagerafdeling dårligt forløb indtil overgang til afdelingen.	Godt
48	Alt gik godt fra vagtlægen havde været hos mig, til jeg ankom til modtagelsen.	Virkelig godt
54	Meget professionel og omsorgsfuld.	Virkelig godt
55	Alle var så søde og rare. Kom og fortalte, hvad der skulle ske, var altid hjælpsom.	Virkelig godt
















Akut modtageafsnit AMA, Skive

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	23	Forkert medicindosis.	Virkelig godt
	25	Intet hensyn til fysisk handicap.	Dårligt
	37	Der burde være sygeplejerske ved ikke-dansk læger	Godt
	41	Ved flytning mellem 2 afdelinger glemte de at give medicin.	Virkelig godt
	45	Ikke korrekt scanning.	Godt
	51	Journalen kom ikke med hjem.	Virkelig godt
	52	Det gik fint.	Godt

Akut modtageafsnit AMA, Skive

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	God.	Intet svar
	8	Effektivitet, faglig dygtighed og stor venlighed.	Godt
	9	Har fået en tid til en undersøgelse, men skal vente to måneder på den næste. Jeg vil gerne rose personalet for god forståelse for ventetid, jeg kom hurtigt.	Godt
	11	Jeg blev indlagt akut med betændelse i et ben - jeg mener, at det var en fejl at indlægge mig på en lungemedicinsk afdeling.	Godt
	15	Ved førstegangs indlæggelse for hurtigt stop med virkende medicin (hjemsendelse, udskrivelse for hurtigt), så det krævede jo også flere indlæggelser.	Virkelig godt
	19	Meget travlt og stresset personale.	Godt
	22	Jeg fik bebrejdelse for min overvægt.	Godt
	25	Nogle af plejepersonalet behandlede mig nedværdigende og talte til mig, som om jeg var et uartigt barn.	Dårligt
	27	Særdeles god.	Virkelig godt
	32	Jeg blev overflyttet mellem to afdelinger. Det er under al kritik. Jeg blev flyttet i en rullestol af en medarbejder og to pårørende. Jeg måtte ud i frost og snestorm i rullestol på gaden og kolde kælder gange og ingen vidste, hvor vi skulle hen, for det havde ingen fortalt os.	Intet svar
	34	Ventede på blod fra Viborg.	Virkelig godt
	37	Der burde være en sygeplejerske med rundt, når det ikke er danske læger, der kommer og udskriver. Lægen forstår ikke, hvad man siger.	Godt
	40	Blev tilbudt at komme på hospice. Ville ikke dø, så tog hjem i stedet (troede jeg skulle der for at dø, men det misforstod jeg).	Godt
	42	Såvel læge som plejepersonalet har givet god orientering om såvel undersøgelse og behandling.	Virkelig godt
	48	Jeg har kun ros til både læger og personale. Jeg var helt tryk ved at være indlagt, og havde det meget bedre, da jeg kom hjem.	Virkelig godt

Akut modtageafsnit AMA, Skive

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?















ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Min læge har ikke fået besked.	Godt
3	Jeg har været godt tilfreds med Skive Sygehus, altid flinke og hjælpsomme. Meget ros fra mig.	Intet svar
9	Ventetid på behandling er for lang.	Godt
10	Skive Sygehus har stor betydning, da det ligger tæt ved mine pårørende.	Virkelig godt
15	De første gange for hurtig udskrivelse, sygdommen opstod hurtigt igen.	Virkelig godt
16	Jeg blev udskrevet uden informationer om, hvordan min graviditetssukkersyge skulle komme til at gå. Jeg fik at vide, at jeg skulle fortsætte med diæt og fik ingenting, heller ikke engang timer hos en diætist!! Så jeg har været rigtig utryk med det, indtil jeg kommer til sukkerbelastningsprøve!!	Intet svar
17	Maden var under al kritik. Meget lidt kød. Sovsen var tynd og smagte ikke af noget.	Virkelig dårligt
21	Jeg blev indkaldt til en ny undersøgelse en måneds tid efter med et godt resultat.	Virkelig godt
35	Blev blot sendt hjem, uden at jeg fik at vide, at hvis jeg blev dårlig, skulle indlægges akut. Det fik jeg først at vide, da jeg var hos min læge og spurgte om han havde fået besked fra sygehuset.	Godt
38	Visitor kom først efter 8 uger. Havde ved udskrivelsen fået at vide, at hun kom efter 1-2 uger.	Virkelig godt
42	Jeg følte stor tryghed ved afdelingens faglige kunnen og følte, at jeg har fået den bedste behandling.	Virkelig godt
49	Skive Sygehus er fantastisk, lige fra overlæger til alle de øvrige søde og hjælpsomme mennesker. Tak for alt.	Intet svar
52	Jeg vil bare sige, at Skive Sygehus er et dejligt sted. Personalet var så flinke, man kunne tale med dem. Skive Sygehus er at foretrække i stedet for Viborg, som er alt for stort.	Godt
53	Jeg føler, de havde travlt med at udskrive folk fra afdelingen, pga. der var konstateret Roskildesyge.	Godt

Akut modtageafsnit M12-1, Viborg

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	Fra indlæggelse og til der kom en læge, gik der syv timer. Det er lang tid, før der bliver sat en behandling i gang. Lægen var meget omhyggelig, dygtig og meget flink, da hun endelig kom.	Godt
3	Flytning foregik i middagshvile-tiden. Det var synd, især for de ældre, da det jo gav noget støj.	Virkelig godt
5	Jeg synes godt, at der kunne gøres mere for at spørge ind til, hvordan patienten har det psykisk med/under indlæggelsen! Nogle sygeplejersker er rigtig gode til det, mens andre virker mere lige-glade - gør de ting de skal og så ud igen. Ikke alle tackler en indlæggelse lige godt. Der kan være ting hjemme, som er svære at efterlade, og man kan godt være psykisk påvirket af en indlæggelse. Det mangler jeg generelt forståelse for på alle afdelinger!	Virkelig godt
6	Fik dårlig information ved udskrivning mht. fortsat indtagelse af medicin.	Godt
7	Blev indlagt som femte mand på en 4-mandsstue.	Godt
9	Rengøring samt bedre oprydning og orden. Dette gælder alle nævnte lokaler.	Godt
11	Afsætte mere tid af til stuegang. Antage at jeres patienter muligvis ønsker at kende lidt til sygdommen og kende til jeres begrundelser for valg af behandlinger.	Dårligt
13	Overmåde flink personale, der gjorde, hvad de kunne for, at opholdet skulle blive så godt som muligt. God mad, flot servering, alt i alt ok.	Virkelig godt
14	Under en uges indlæggelse fire stuegange med fire forskellige læger. Fik af min egen læge at vide, at en blodparameter skulle kontrolleres. Stuen blev smittet med voldsomme diarréer. Isoleret. Årsag aldrig omtalt. Måtte selv klare spørgsmål om bleer og fandt disse selv i stuens skabe. Det tapløb af mig - mange gange i døgnnet. 4-mandsstue. Intet på udskrivningskort. Havde hjemme været i midlertidig terapi med rimelig store doser binyrebarkhormoner, hvilket jeg selvsagt omtalte. Ingen anamneseoptagelse af dette - trods infektion. Stuen belagt med tre patienter, ledig seng optaget af papkasser og diverse lagervarer, så man nærmest følte sig til dels indlagt i en lagerhals-uæstetisk ophold.	Godt
15	Hygiejne og rengøring ikke optimal, især på toiletter og baderum.	Godt
16	Perfekt.	Virkelig godt
17	Første afdeling efter skadestueindlæggelse overså mine smerter og mit brækkede ben. Næste afdeling som jeg kom på, da jeg skulle opereres manglede forståelse for, at jeg gerne ville i gæstehospital på Klosterhaven i Viborg. Jeg ville ikke hjem i egen lejlighed. Symptomerne på blodprop gjorde, at jeg stadig opholder mig på Skive Sygehus.	Intet svar
18	Jeg synes, 6-sengsstue skal afskaffes!!	Godt

Bilag 5



-  19 Jeg kan ikke forstå, at en plejepersonales ord står over en sygeplejerskes ord. Jeg havde fået at vide, at fremover var det ikke nødvendig at tage noget medicin på klokkeslæt, men en plejepersonale holdt på, at det skulle jeg. Godt
-  20 Et utrolig godt personale, sødt, hjælpsomt, svarede på alt, hvad jeg spurgte om. Virkelig godt
-  21 Det ville have været rart, om man ved første indlæggelse havde konstateret sygdommen. Ellers et behageligt forløb i professionelle og venlige omgivelser. Godt
-  25 Den/de urolige medpatient(er) var en belastning for stuen, men de lækre forhold der er - mulighed for flytning - gøres der, hvad man kan fra personalets side. Virkelig godt
-  27 Plejepersonalet var uhyre venlige og imødekommende. De var meget undskyldende i forbindelse med den lange ventetid. Med den risiko, der var for, at symptomerne kunne udvikle sig, burde læge NN ikke have sendt mig hjem om aftenen, uden jeg var blevet scannet. Det, mener jeg, er dybt kritisabelt!! Virkelig dårligt
-  28 Personalet stred som små bæster, men havde for lidt tid. En patient fik lov at se TV en HEL nat, men da jeg klagede, blev der gjort noget ved sagen. Intet svar
-  29 Hvorfor flytter de sådan rundt med folk, hvorfor skal vi hele tiden se nye ansigter, hvorfor kan det ikke synliggøres hvem, der passer hvem? Intet svar
-  30 De fysiske rammer: meget støj, træk og placering på gangen. Maden: mangel på frugt og grønt samt økologi. Behandling og pleje: Stort fokus på prøvesvar, MINDRE fokus på symptomer og differentialdiagnoser... Dårligt
-  33 Jeg fik en god behandling af personalet. Godt
-  34 Har kun godt at sige om personalet. Altid meget hjælpsomt. Virkelig godt
-  36 Jo, igen syntes jeg, de gjorde det godt. Tak for det, men igen, der er sparet for meget i personalet. Hvorfor lukke så mange sygehuse, når der ikke er plads på medicinske afdelinger. Men igen en stor tak til personalet. Godt
-  37 Det virkede som en velfungerende afdeling, der herskede en god stemning. Virkelig godt
-  39 Afdelingen gjorde det godt, men der var uro på stuen hele tiden. Flyttede rundt med sengene døgnet rundt. Godt
-  40 Seks personer på en stue er for tæt belagt og for megen uro. Godt

Akut modtageafsnit M12-1, Viborg

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






ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Personalet havde meget travlt. Min seng stod på gangen en dag, ingen nætter.	Godt
3	Det var en god oplevelse, at jeg kom direkte op på afdeling.	Virkelig godt
4	Jeg blev dårligt behandlet i modtagelsen, de snakkede kun om, at de snart kunne komme hjem. Jeg kom på afdelingen en dag sidst på eftermiddagen, næste morgen fortalte de, at der har været en lille blodprop i hjertet, så jeg skulle have indsprøjtning i fem dage. Næste dag kom de og fortalte, at der var ingenting, så jeg skulle hjem.	Intet svar
7	Der mangler rygerum.	Godt
9	Der var ingen ambulance ledig, så jeg måtte selv køre ind til Viborg regionshospital trods hjerte-problemer.	Godt
10	Søndag med få personaler, havde haft mange indlæggelser.	Godt
12	Når man kommer ind akut med ambulance med fuld udrykning, forventer man nok, det går lidt hurtigere.	Dårligt
13	Kun positive.	Virkelig godt
17	Min datter og jeg kom direkte fra lufthavnen, fordi jeg kom til skade under udenlandsophold. Kommer på hospitalet, hvor lægen siger, at det ikke er brækket. På skadestuen i Viborg fastholder vagt-havende læge det samme. Min datter insisterer på indlæggelse, hvad personalet nølende går med til det. Smarte bemærkninger om at det er luksus og misbrug af skatteborgernes penge, måtte vi lægge øre til fra sygeplejerskes side.	Intet svar
25	Modtagelsen var god og virkede kompetent.	Virkelig godt
26	Da jeg kom op på afdelingen fra vagtlægen, var jeg ventet. Der stod en seng til mig i et lille "depotrum", hvor jeg lå, indtil jeg havde været til røntgen. Jeg havde det dog så dårligt, at det intet betød, hvor jeg lå.	Intet svar
27	Selve modtagelsen var helt ok. Jeg fik anvist en seng og den korte ventetid ved modtagelsen havde ikke nogen negativ betydning.	Virkelig dårligt
36	Jeg fik en rigtig god modtagelse. Personalet var bare gode, så jeg følte mig tryk med det samme. Tak for det, men aftenvagterne, syntes jeg, manglede flere hænder.	Godt
37	Vi oplevede en meget mangelfuld hjælp fra lægevagten, da vi ringede første gang. Det var først efter et døgn, at min kone blev taget alvorligt. Det var så til gengæld en meget kompetent vagtlæge, der kom ud til os. Han vidste, hvad han havde med at gøre.	Virkelig godt

Bilag 5

-  38 Havde en rigtig god oplevelse ved indlæggelsen. Det gik stærkt, så man kunne komme ned at ligge, når jeg var så syg. Godt
-  39 Gået ca. tre uger med blodprop i benet efter kemobehandling. Godt

Akut modtageafsnit M12-1, Viborg

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	10	To indlæggelser i 2008 - havde ikke været indlagt.	Godt
	17	Overså at mit ben var brækket.	Intet svar
	21	Sygdommen blev ikke opdaget.	Godt
	27	Fik "lov" til at køre hjem til natten, selvom bestemte prøver indikerede, at jeg sandsynligvis var syg. Jeg fik besked på, at jeg, hvis jeg fik symptomer, straks skulle køres til sygehuset igen. Læge NN var dog oplyst om, hvor langt derfra jeg boede. Dog skulle jeg indfinde mig formiddagen efter for at blive scannet.	Virkelig dårligt
	30	Glemte at bestille prøver.	Dårligt
	31	Hjemsendelse - pludselig.	Dårligt

Akut modtageafsnit M12-1, Viborg

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
8	Jeg forklarede mine symptomer for tre forskellige læger.	Godt
11	Der var flere timers ventetid på at få anlagt venflon af anæstesen - utilfredsstillende! Ved stuegang blev der ikke afsat rimelig tid af til spørgsmål og svar. Tillige oplevede jeg en læge, som i den grad manglede imødekommenhed og empati. En ubehagelig og provokerende oplevelse!	Dårligt
12	Der var nogle mennesker, der var mere syge end jeg var, de løb rundt på gangen og på stuerne. Jeg bad om at komme hjem, jeg følte mig utryg.	Dårligt
17	I tre dage gik jeg på mit brækkede ben, uden lægen på skadestuen eller sygeplejerskerne på afdelingen ville høre på min datter. Jeg bed smerterne i mig, selvom det var svært, men ingen uden min datter lagde mærke til mine smerter. Efter en dag ville de udskrive mig, men min datter protesterede, og heldigvis kom der så en ansvarlig læge dagen efter, og den efterfølgende dag blev jeg opereret.	Intet svar
21	Blev sendt hjem med sygdom, uden at det blev opdaget, selvom jeg påpegede smerter og hævelse. Jeg måtte efter udskrivning gå til egen læge efter en god uges tid, som fik mig genindlagt akut til yderligere undersøgelser og behandling.	Godt
26	Jeg oplevede nogle gange at en læge sagde, at var der ikke sket bedring til næste dag, ville han have jeg skulle gennemgå andre undersøgelser. Næste dag var det en anden læge, der ikke mente det var nødvendigt med andre undersøgelser, selvom der ikke var sket bedring. Det var frustrerende.	Intet svar
27	Jeg blev indlagt om eftermiddagen pga. symptomer. Blev modtaget godt af plejepersonalet. Hurtigt blev der taget prøver, og nu havde min mand og jeg bare at vente på meddelelsen om, hvad disse viste. Og vores tålmodig blev virkelig sat på prøve. Plejepersonalet kiggede ind engang imellem og forsikrede os om, at der nok skulle komme en læge, men hvornår turde de ikke sige. Endelig om aftenen kom læge NN, men da han anden gang blev "bippet" - og derfor blev nødt til at forlade os - så vi ikke ham mere. Efter tre timers ventetid skete der endelig noget. Lidt før midnat - efter syv timer - kom læge NN. Han forklarede, at prøverne havde vist en forkert værdi, der indikerede, at jeg var syg. Til trods herfor blev jeg sendt hjem for at overnatte, efter at læge NN havde "lyttet" på mine lunger og hjertet. Dog fik vi besked på, at vi endelig skulle skynde os at komme ind, hvis jeg fik problemer, og jeg fik besked på at møde næste formiddag for at blive scannet. Efter at være blevet scannet, fik vi besked på, at vi lige skulle vente på en samtale med en læge for at få resultatet af scanningen. Fire timer efter kom der en meget sød læge og forklarede, at jeg var syg. Jeg fik grundig besked herom og blev sat i relevant behandling. I forbindelse med min indlæggelse og undersøgelse har jeg intet at udsætte på plejepersonalet, der var meget venlige og undskyldte den lange ventetid. Jeg har dog følgende kritikpunkter: 1. Hvordan kunne læge NN forsvare at sende mig hjem, uden jeg blev scannet, når værdien indikerede, at jeg var i en risikogruppe??? 2. Hvorfor skulle min mand og jeg vente syv timer for at få en samtale med lægen, der varede max. 10 min.? 3. Hvorfor skulle vi vente fem timer dagen efter? Sammenlagt ventede vi ca. 12 timer på sygehuset.	Virkelig dårligt



Dette siger mig, at personalet på denne medicinske afdeling arbejder under helt urimelige forhold, fordi bemanningen er alt for mangelfuld. Mon ikke politikerne skulle revurdere deres rationaliseringsfelttog mod sygehussektoren i Region Midtjylland??? DET ER JEG OVERBEVIST OM!!!!!!

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 29 Jeg følte mig til ulejlighed. | Intet svar |
| ✎ | 30 Skal selv være MEGET spørgende for at få fyldestgørende begrundelser/forklaringer på behandlingen. | Dårligt |
| ✎ | 31 Jeg bliver meget hurtigt lovet, at jeg skal tale med en psykiater. Dagen efter indlæggelsen har man åbenbart ombestemt sig. Jeg får i stedet for besked på, at jeg skal udskrives inden middag. Jeg minder om aftalen omkring samtalen med psykiateren. Jeg får at vide, at de har meget travlt, så de betragtede som frås af ressourcer. | Dårligt |
| ✎ | 32 Nej ingen, ja, har altid fået god behandling. | Virkelig godt |

Akut modtageafsnit M12-1, Viborg









Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Sygehuset gav hjemmeplejen besked om, at de skulle komme de følgende dage, indtil min mor var ovenpå igen, men allerede dagen efter udskrivningen ringede de fra hjemmeplejen til min mor, at de ikke kom mere. Så hun fik kun et aftenbesøg og et morgenbesøg. Det var jo ikke det, der var aftalt med sygehuset.	Godt
11	Jeg valgte at tage hjem på orlov og komme ind på afdelingen til medicin to gange dagligt. Dette valg var taget på baggrund af børn i hjemmet, som savnede deres mor, dette var der ikke forståelse for, hm!	Dårligt
12	Jeg følte mig utryk på afdelingen.	Dårligt
13	Jeg havde helst været gennem udsat skanning, prøver og faste. Nu må jeg samt naboer - venner køre til blodprøvetagning, skanning.	Virkelig godt
17	Er blevet overført fra Viborg til Skive Sygehus, hvor jeg er til genoptræning, efter at der blev symptomer på blodprop i hjernen. Har det virkelig godt her på afdelingen for neurorehabilitering. Er oppe i alderen.	Intet svar
21	Første gang jeg blev udskrevet, havde jeg en smertefuld hævelse. Måtte der direkte bede om krykker, da jeg ikke kunne gå uden ved udskrivning. Egen læge fik mig indlagt igen, hvor sygdommen så blev konstateret. Behandling sat i værk hurtigt herefter.	Godt
22	Meget forvirrende. Personalet gjorde deres bedste, men pga. travlhed fungerede det langt fra optimalt.	Godt
23	Viborg Sygehus havde skrevet under, da det var min sundhedsforsikring, der skulle betale ophold på andet sygehus, at de ville holde mig under opsyn med hjertediagram. Da de får at vide, jeg skal på privathospital, tager de maskinen fra, og jeg er uden opsyn. De havde også lovet det andet sygehus, at de tog medicin fra fem dage før overflytning, som skulle foregå i ambulance. Det blev heller ikke gjort. Jeg blev sendt i taxi fra Viborg til det andet sygehus. De havde ikke anmeldt min ankomst.	Godt
24	Efter et døgn indlæggelse blev jeg sendt hjem, men det viste sig, at jeg ikke var færdigbehandlet, og allerede om aftenen samme dag måtte jeg indlægges igen. Men efter dette blev jeg omhyggeligt færdigbehandlet.	Virkelig godt
31	Jeg kom hjem til mig selv - jeg bor alene. Jeg havde det stadigvæk meget, meget, meget dårligt. Men jeg måtte acceptere, at jeg var krævende, når jeg ønskede bedre behandling. Jeg har heldigvis en pårørende, der kunne se, at det var helt galt. Hun bad faktisk, eller krævede, at få mig indlagt. Jeg blev endelig indlagt på Sygehus Øst, hvor jeg fik en utrolig god og menneskelig behandling. Efter et stykke tid kunne jeg udskrives fra Øst til kontrol i eget hjem. Så sent som NN blev jeg ringet op - de ville høre om, jeg havde det godt.	Dårligt

-  35 Jeg blev sendt hjem, inden jeg var færdigbehandlet. Dårligt
-  40 Savnede en efterbehandlende samtale umiddelbart efter udskrivning. Godt

Hjerteafsnit M13-3, Viborg

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 Til efterfølgende kontrol manglede information om afslutning af behandlingsforløb.	Godt
	4 Sygeplejersken på operationsstuen var noget af det bedste, der fik man virkelig støtte. Hun var så sød og behjælpelig på alle måder, så UG til hende.	Godt
	6 En særlig tak til portør NN fra Kjellerup for hans personlige varme og hjælpsomhed, bl.a. for en dejlig seng at sove i. Pigerne på afdeling 13 er helt fantastiske, de har så dejligt et smil til deres patienter. Hermed en særlig hilsen fra NN.	Godt
	8 For meget natteuro med urolige patienter og daglig gennemgang af dagpatienter.	Godt
	9 Personalet skal lære at lytte, lytte, lytte og ikke behandle nogle patienter som andenrangsmennesker. Den, der kender sin krop bedst, er patienten.	Dårligt
	10 Alle var så søde mod alle som var på stuen. Tak.	Virkelig godt
	14 Jeg kan kun sige tak for god behandling. Avisens udtale er ikke ok. TAK for livet til alle på hjertemedicinsk afdeling. Læger, sygeplejersker, rengøringen, alle på operations afdelingen, tak tusinde gange.	Virkelig godt
	15 Kunne i få patienterne til at slukke for lyset over deres senge, når de ikke bruger dem. Der var en kvinde på den samme stue, som jeg, hun havde lyset tændt uafbrudt døgnet rundt. Det er for ringe, når vi skal spare på strømmen og pengene. Sygeplejerskerne bad hende aldrig om at slukke det, selvom der også var en anden person, der påpegede der overfor dem.	Godt
	16 Region Nord Ålborg kan kun hjælpe mig medicinsk.	Virkelig godt

Hjerteafsnit M13-3, Viborg

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Var indlagt tre gange akut. Anden gang blev jeg sendt hjem efter nogle timer. Er man syg, er det rigtig ubehageligt, jeg følte ingen forståelse!	Godt
7	Jeg havde fået en planlagt bypass på Ålborg Sygehus. Jeg blev sendt fra Aalborg til Viborg Sygehus. Jeg husker ikke ret meget af forløbet. Men alt gik godt, og jeg er tilfreds med min behandling på Viborg Regionshospital.	Intet svar
9	Indlagt akut fra egen læge. Blev først tilset af en læge efter midnat.	Dårligt
11	Lang ventetid på første undersøgelse, derefter gik det rimelig stærkt.	Godt
13	Altid været gode.	Virkelig godt
16	Jeg kom under behandling med det samme.	Virkelig godt




Hjerteafsnit M13-3, Viborg

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	En gang rod.	Dårligt

Hjerteafsnit M13-3, Viborg

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	9	Omsorg for patienten er også at lytte, men det gjorde hverken lægen eller personale. Måtte selv finde ud af, hvorfor jeg havde de voldsomme symptomer. Er ellers ok, både psykisk og fysisk.	Dårligt
	12	Havde svært ved at forstå, hvad lægen, der udskrev mig, sagde.	Godt
	14	Alt var særdeles GODT.	Virkelig godt

Hjerteafsnit M13-3, Viborg

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?


ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der var alt for lang ventetid på at få en Holter monitor på, ventetiden var ca. 2½ mdr. inden, at jeg kunne få den. Den ventetid var ubehagelig, når man går og er syg herhjemme. Sygehuset burde anskaffe nogle FLERE af disse APPARATER.	Godt
5	Jeg har tænkt meget på, hvad jeg må spise og drikke. Jeg gør lidt gymnastik på Bakkegården. Jeg ryger stadig, men er gået ned på cigaretter, siden jeg blev opereret. Ellers er det gået meget godt efter det. Der har været nogle kontroller, jeg skulle passe og nu er det min egen læge, der tager over.	Godt
7	Jeg kan kun udtrykke min taknemlighed og sige, jeg fik en rigtig behandling. Desværre kan jeg ikke svare på alle spørgsmålene, jeg har været meget dårlig, men kan kun huske, det var en god oplevelse at være på Regionshospitalet Viborg.	Intet svar
9	I allerhøjeste grad. Blev udskrevet sent om aftenen. Gjorde lægen opmærksom, at jeg først tog hjem dagen efter. Jeg var ikke tryk ved at skulle hjem ved den tid. Min udskrivelse skete med følgende ord fra lægen: "Jeg udskriver dig nu. Du er en rask patient. Jeg har ikke tid til at tale med dig." Den sætning glemmer jeg aldrig.	Dårligt
13	Efter ca. en måneds indlæggelse fik vi en meget hård besked af lægen, Skive Sygehus, at min alder var på den forkerte side af plankeværket, men der er altid håb, lige meget hvor galt det ser ud. Ved egen hjælp og min hustrus vilje er vi kommet meget langt trods alt. Ved hjælp af egne penge.	Virkelig 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
3	Jeg synes, der var koldt på stuen og toilettet, men måske var det på grund af min sygdom, jeg frøs så meget.	Godt
5	Arbejdspresset for de ansatte er alt for stort. Overgangen fra vagtskiftende burde harmoniseres. Som pårørende taler man forgæves med alt for mange skuffende personer, som ikke lige er opdateret med personen, der er indlagt. De fysiske forhold er alt for små og gammeldags. Generelt er det forfærdeligt utryghedsskabende at opleve et sygehusvæsen med så mange potentielle fejlurderinger og svigtende kommunikation.	Dårligt
6	Den lungemedicinske afdeling på Skive sygehus fungerede fantastisk godt og det kan kun beklages, at den skal nedlægges med det eneste formål at gøre Viborg sygehus større.	Virkelig godt
7	Den ene gang jeg var indlagt, nåede jeg at blive flyttet fra stue til stue fem gange på to dage!!! Den anden indlæggelse lå jeg på en 4-sengsstue, hvor der tit var flere end fire... Der lå jeg i tre uger. Ingen ro eller privatliv overhovedet. Stress.	Dårligt
8	NN er min kontaktperson. Tak for din måde at være på, kan ikke være bedre. TAK.	Virkelig godt
9	God personalepolitik, stor venlighed og hjælpsomhed.	Godt
10	God pleje, god mad. Venligt, smilende og hjælpsomt personale.	Virkelig godt
13	Udmærket tilfreds.	Virkelig godt
14	Tilfredsstillende.	Godt
20	Alt i alt godt tilfreds.	Virkelig godt
23	Alle på afdelingen bør have lønforhøjelse eller en "Bodil". Der er altid så hyggeligt, en god forplejning, god rengøring, de trøster og holder i hånden. Et strøg på kinden, der er tv ved sengene, når der er mulighed for det, får vi en lille dans eller ser en film. Tak til alle på afdelingen.	Virkelig godt
24	Da jeg var posedialysepatient og skulle have slangen ud af bughinden, kunne jeg ønske noget mere bedøvelse. Nu er jeg i hæmodialyse hver anden dag. Nu går det fint, og jeg er meget tilfreds.	Virkelig godt
25	Det, der kunne gøres bedre, var, at der kun var en læges mening og ikke 10 forskellige lægers meninger.	Godt
27	Information om tøj, man måtte jo helst ikke bruge noget var mit indtryk. Information om spisning og regler, jeg havde jo ikke været der før, så jeg kendte jo ikke reglerne. Lidt mere kontakt med personalet.	Godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|-------------------------------------|---------------|
|  | 29 | Jeg har alt i alt kun godt at sige. | Virkelig godt |
|  | 30 | Positive og dygtige sygeplejersker. | Virkelig godt |







Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 2	Jeg har ingenting at klage over. Jeg blev pænt modtaget og personalet lyttede til mig. Synes så ikke serveringen af maden gik godt. Skulle spørge og rende efter personalet flere gange.	Godt
 13	Modtagelse helt i top!	Virkelig godt
 16	Meget dårlig dansktalende læge.	Dårligt
 22	Sygehuset var klar til modtagelsen. Lægen havde ringet i forvejen og orienteret om sygdommen. Sygehuset var klar med det samme.	Virkelig godt
 23	På Skive lungeafdeling bliver man godt modtaget, alle som er på vagt kommer og hilser på, en lille snak og et klem. De er så søde alle sammen, vi føler, at vi er i trygge hænder.	Virkelig godt
 27	Jeg var der kort i to omgange, så man nåede ikke en kontaktperson meget.	Godt
 28	At vagtlægerne ikke har været nok obs. på det, at det var svært at blive indlagt, selvom jeg havde meningitis.	Virkelig godt
 31	Fint med en virkelig god behandling. Tak for en meget god omsorg for den tid jeg har været der, alle var flinke og mødte en god omsorg.	Intet svar
 32	Jeg bliver altid godt modtaget, da jeg er indlagt til altid god service.	Intet svar










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
	4		Godt
	11	Forkert patientjournal.	Godt
	16	Forkerte informationer.	Dårligt
	18	Sendt hjem pga. overbelægning.	Dårligt
	21	Bortkommen henvisning.	Intet svar
	26	Forvirring mht. tabletter.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Blev flyttet fra Thisted til Viborg. Akut indlæggelse gik over i planlagt operation!	Godt
	2	Jeg har intet at uddybe om behandlingen. Men til gengæld overflytningen (skulle sidde i bil, når man ikke kunne sidde i bil) så er 30 km. sgu langt.	Godt
	4	Sygeplejerskerne har deres egen mening om mange ting og går imod lægernes anbefaling.	Godt
	5	Meget dårlig og svigtende kommunikation mellem sygehuset og den primære sundhedspleje.	Dårligt
	13	Blev MEGET godt behandlet.	Virkelig godt
	15	Pga. overmedicinering var jeg meget uklar, bange med hallucinationer og personalet måtte ikke røre mig. Siden har jeg fået at vide, at personalet var sødt og gjorde hvad det kunne, bl.a. tog det kontakt til mine børn.	Virkelig godt
	16	Dårlig dansktalende læger/sygeplejerske.	Dårligt
	21	For ungt og uprofessionelt personale, hvor ingen tør tage et ansvar. Dårlig kommunikation med svage patienter.	Intet svar
	31	Det var en fin behandling jeg har fået, men lægerne så jeg ikke meget til på den afdeling jeg var indlagt på.	Intet svar

Øvrige/Ikke placeret på afsnit**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	12	Jeg blev orienteret om skanning af legemespulsåren efter hjemsendelse.	Virkelig godt
	13	Uheldigt at to scanningsresultater var umulige at opspore, hvorfor jeg kom til at gå alt for længe med halskraven. Ifølge egen læge fordi, der var sket uforklarlige forglemmelser (udskrevet - halskrave fjernet ca. 4 måneder senere!)	Virkelig godt
	16	Der var ingen udskrivelsessamtale. Der var ikke sørget for hjemmepleje. Vi ringede selv og fik at vide, at man IKKE havde hørt fra Viborg Sygehus.	Dårligt
	17	Der har været for mange fejl med hjemmeplejen siden hjemsendelsen.	Godt
	19	Første hjemsendelse meget dårlig AFTALT angående hjælp til at komme op ad trapper. ½-2 timers ventetid på Falck. Taxa måtte køre mig til Viborg Sygehus, hvor jeg sad i en elendig kørestol i to timer i receptionen. Resultat: natlæge da jeg kom hjem i seng og så var det retur til Skive Sygehus. Selvom ambulance KOSTER det hvide ud af øjnene er jo ikke alt sparet.	Godt
	22	Før udskrivelse fik jeg brev om, at skulle møde et halvt år efter. Havde været bedre, at det skete efter, at man var udskrevet. Et halvt år er lang tid.	Virkelig godt
	27	Jeg fik skrivelsen om min undersøgelse videre og ringet op af lægen om min videre undersøgelse.	Godt
	29	Jeg har kun godt at sige om de sygehuse, som jeg har været indlagt. God pleje, god mad, meget flinke personaler.	Virkelig godt
	31	Ja, den er meget ret god.	Intet svar

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

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

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

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

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.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.