

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Indlagte



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

**Hjertemedicinsk Afdeling B
Skejby Sygehus**

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.....	105
	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:	442
Besvarelser fra afdelingens patienter:	300
Afdelingens svarprocent:	68%

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

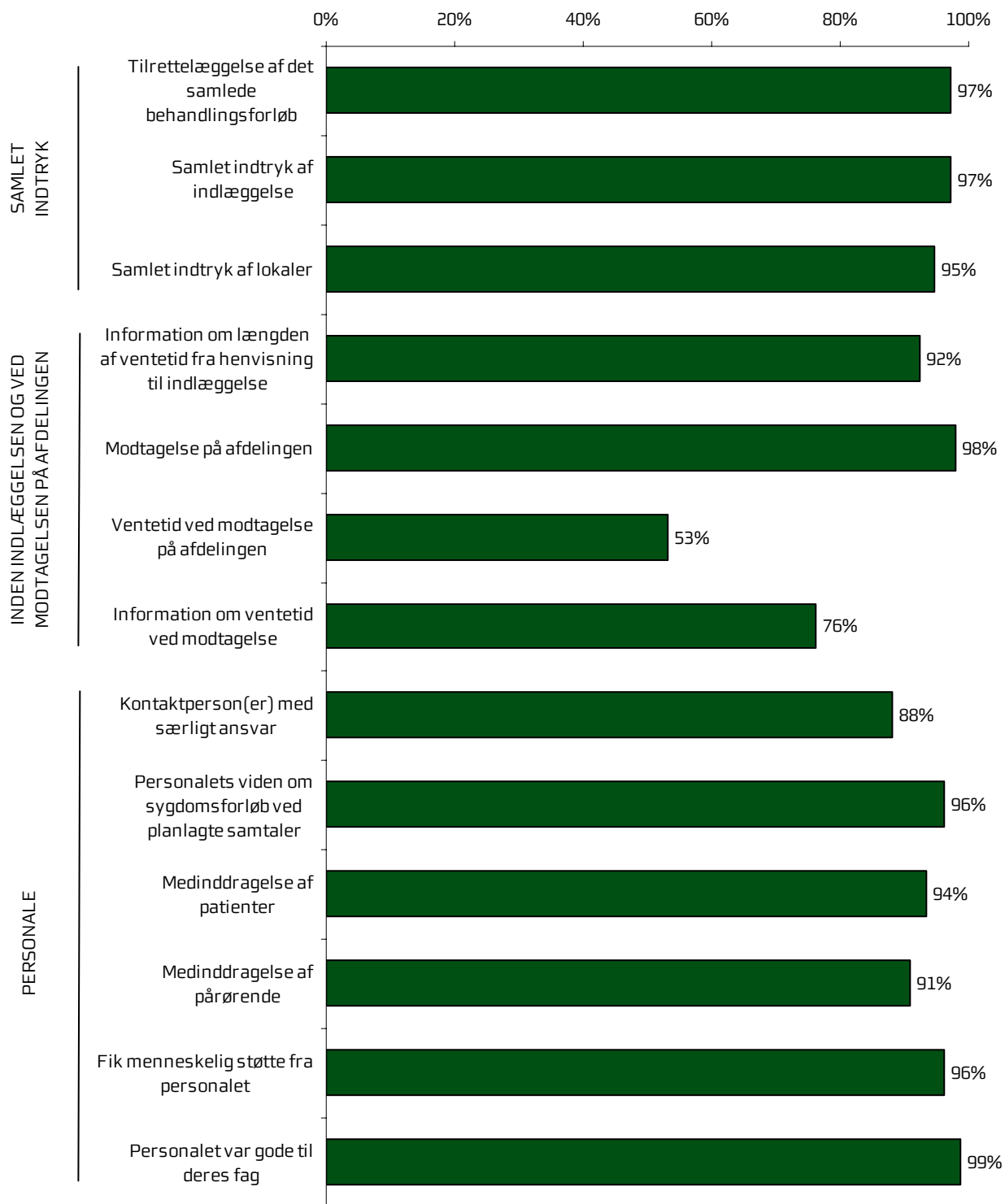
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

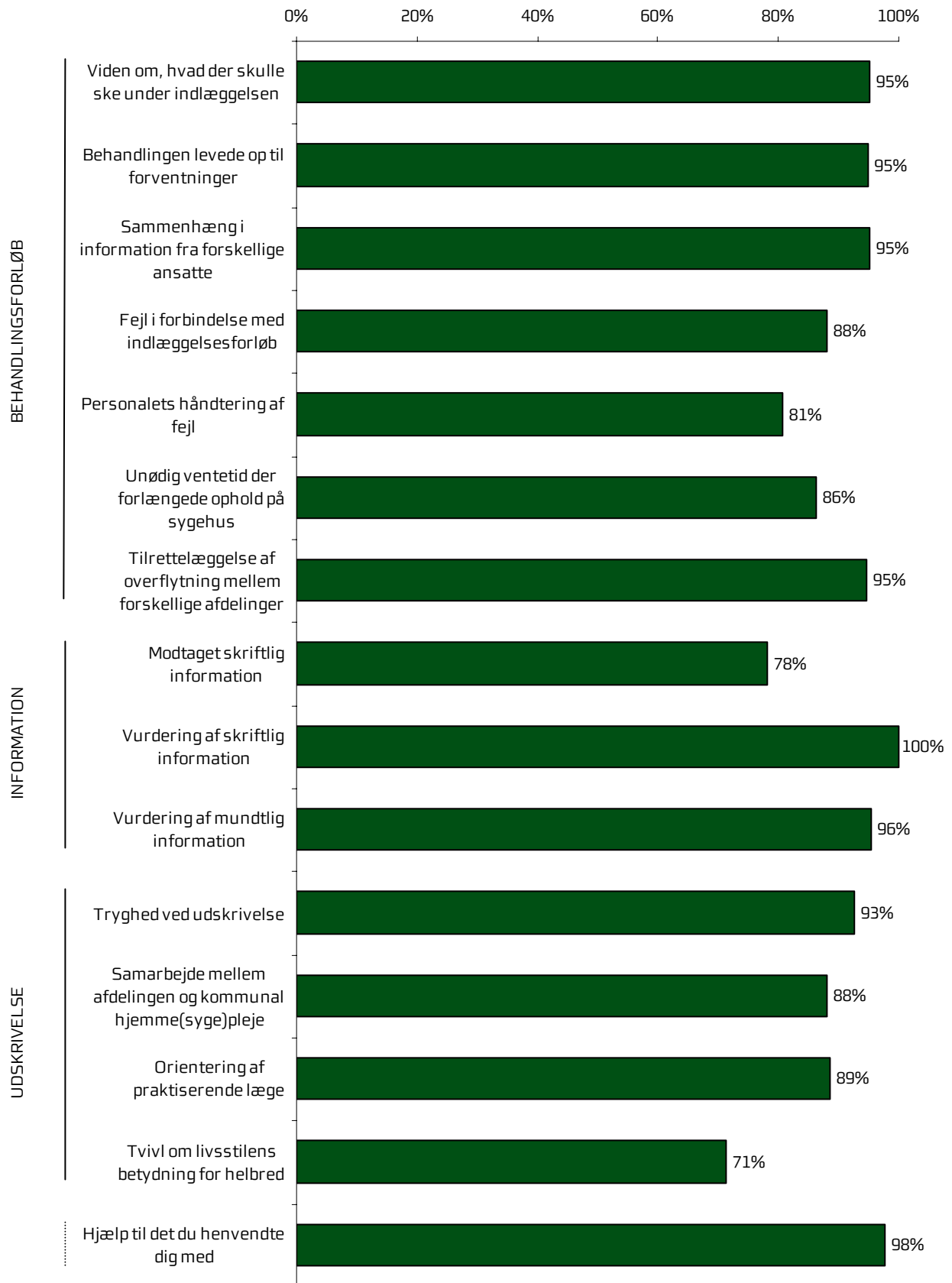
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

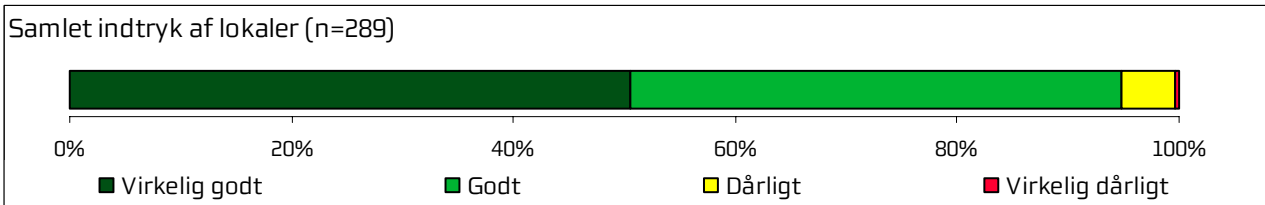
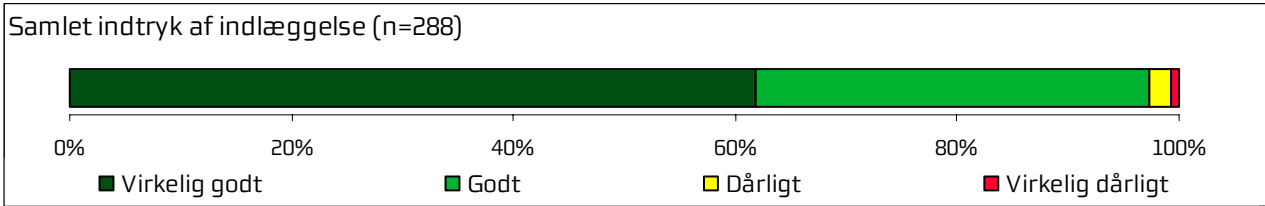
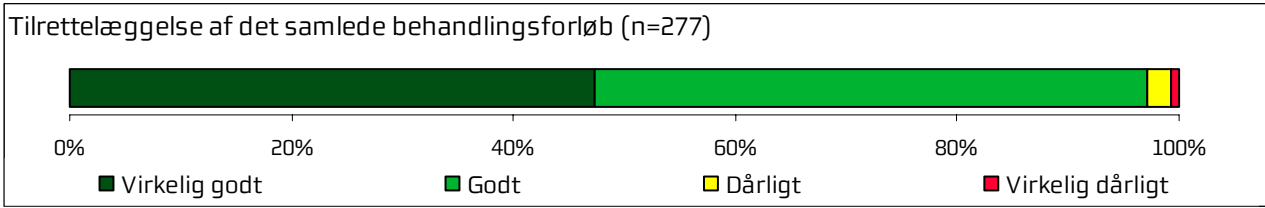
Tilfældige forskelle?

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.

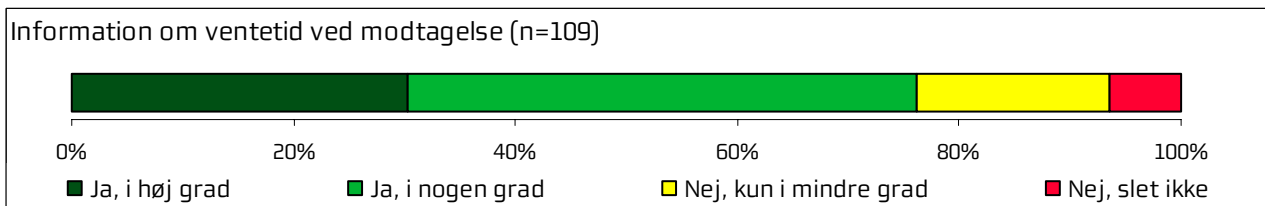
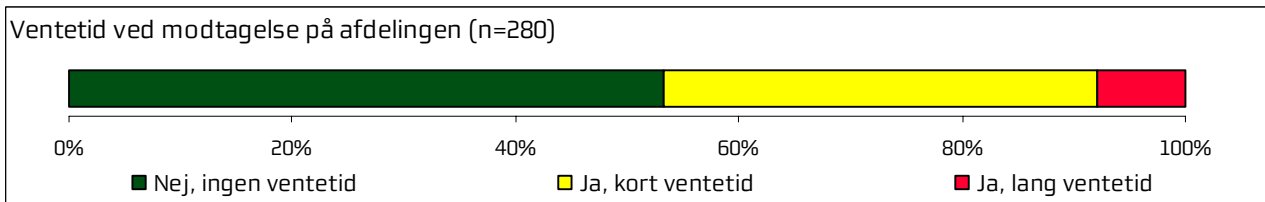
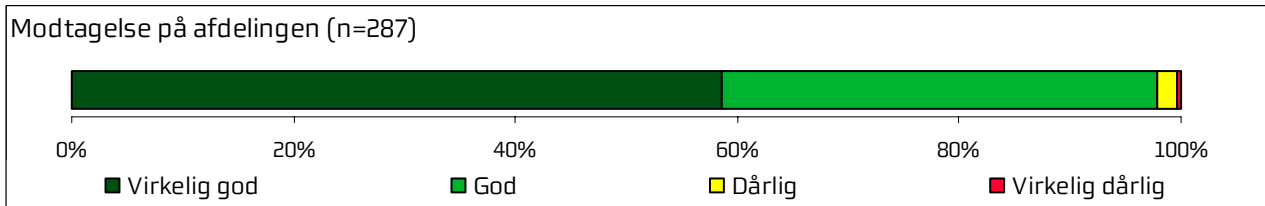
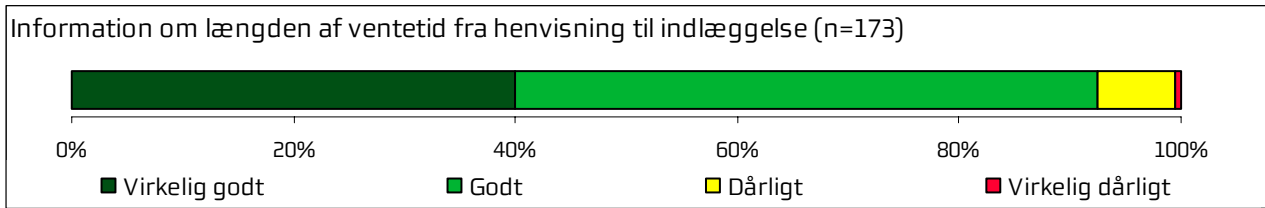
4.1 Samlet indtryk



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?	97%	-	-	97%	92%*	94%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	97%	-	-	97%	94%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	95%	-	-	95%	93%	94%

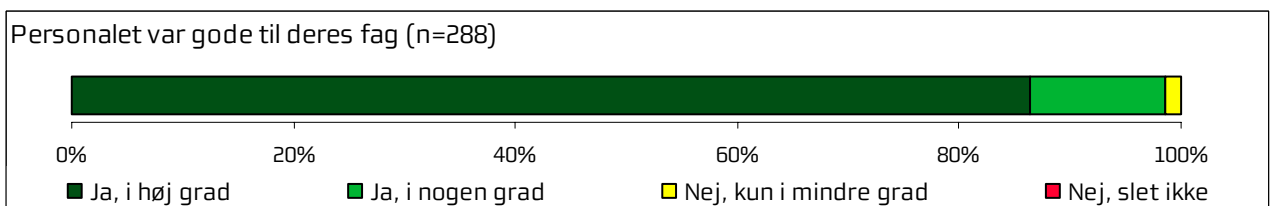
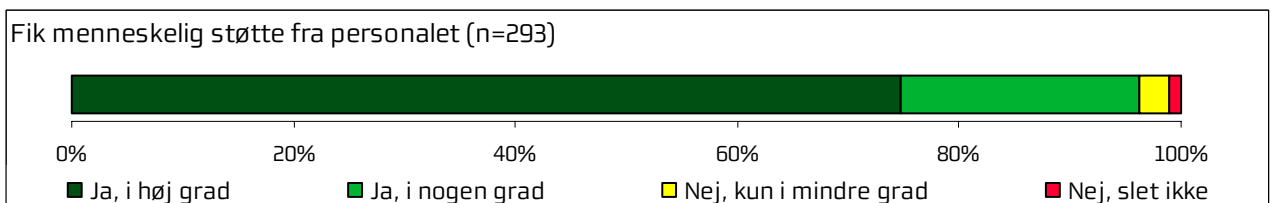
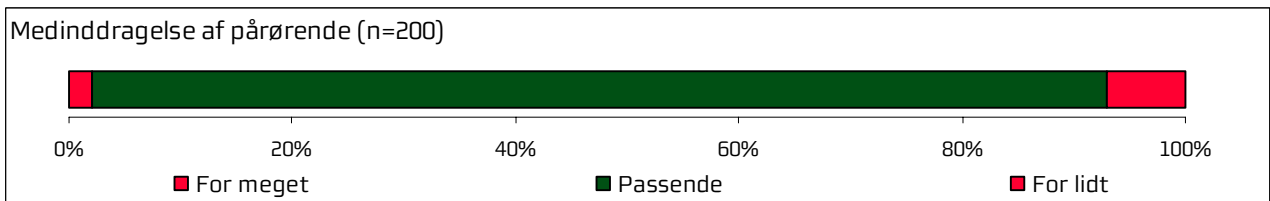
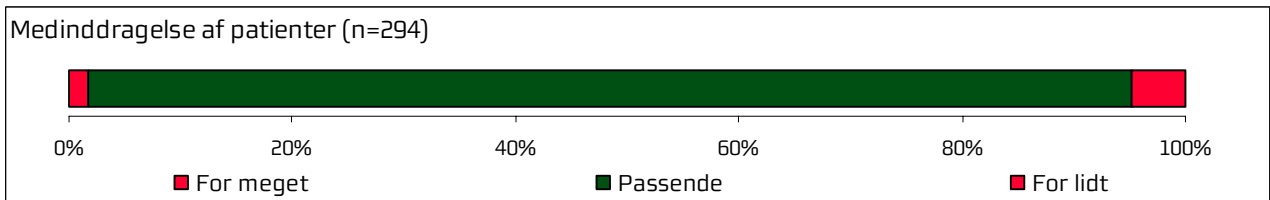
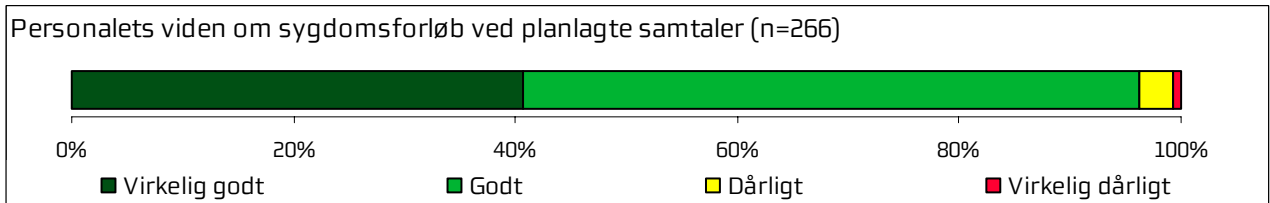
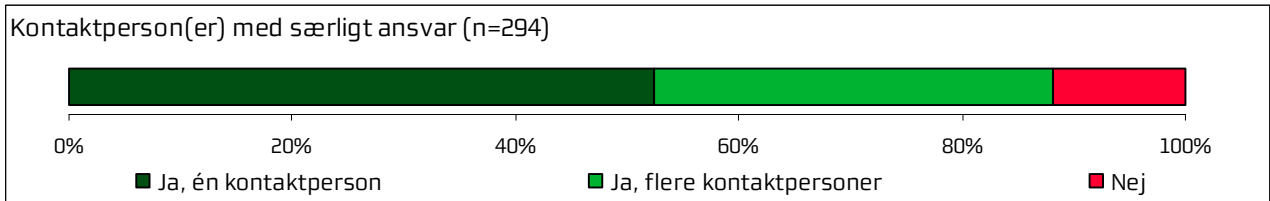
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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?	92%	-	-	100%*	79%*	86%*
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98%	-	-	97%	95%	96%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	53%	-	-	58%	34%*	43%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	76%	-	-	79%	67%	74%

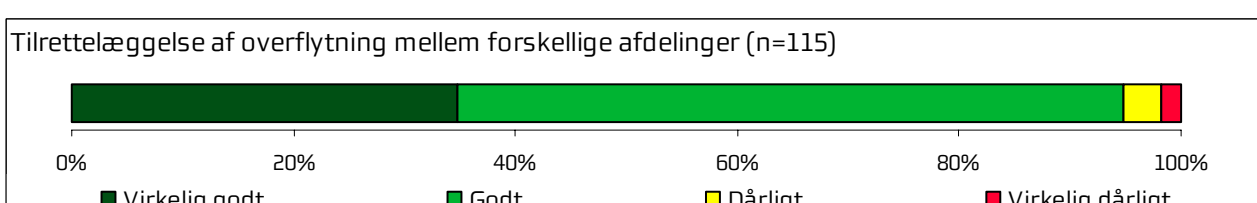
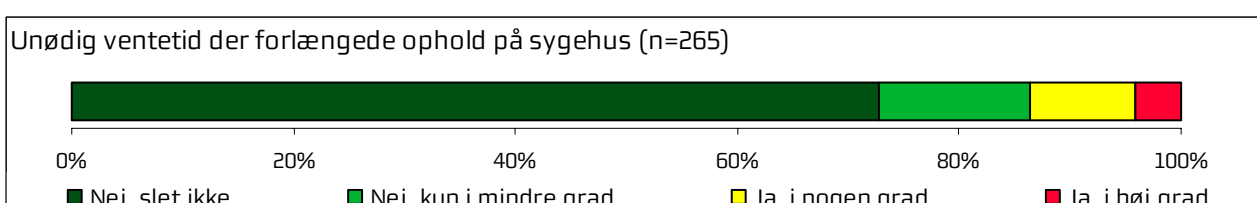
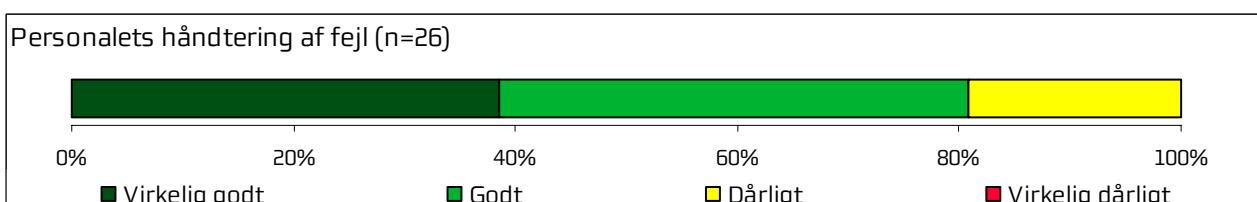
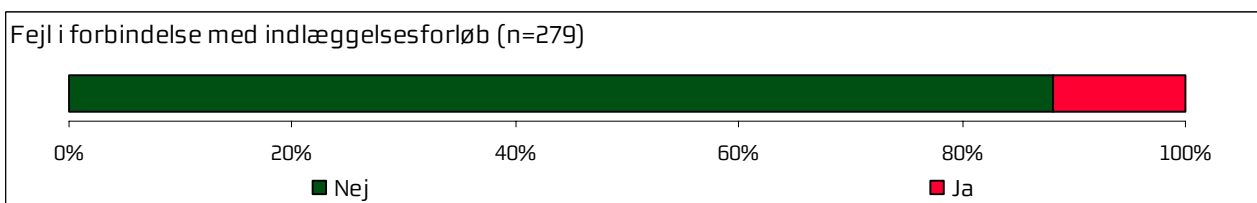
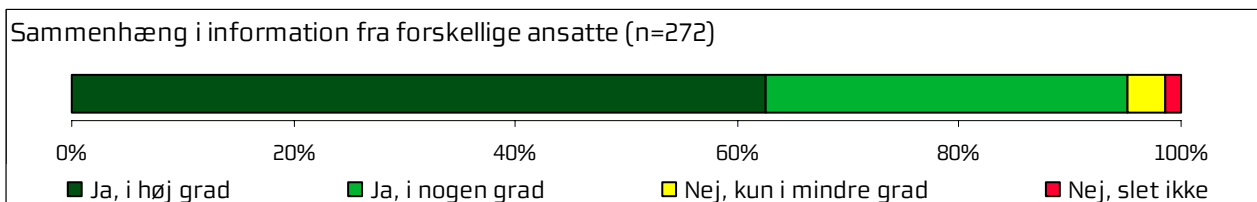
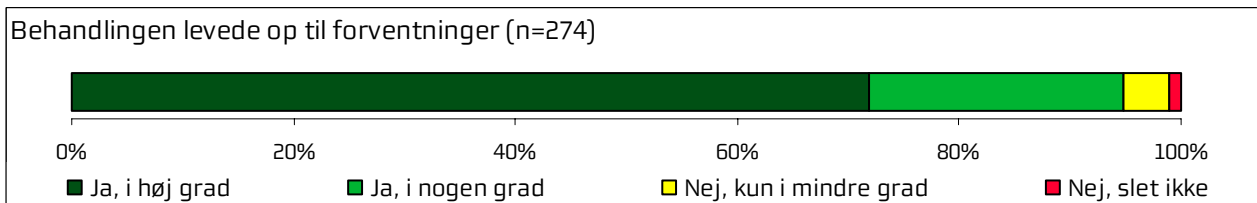
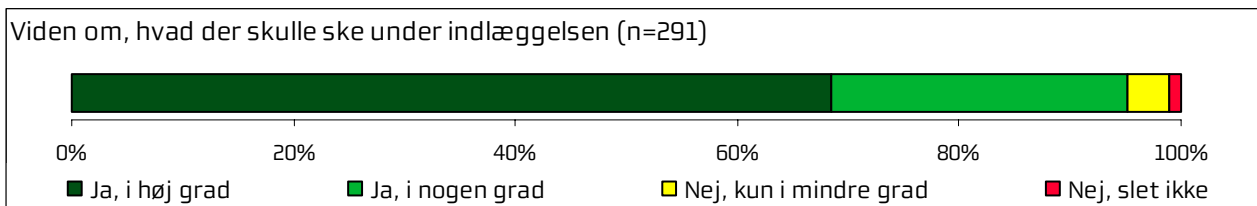
4.3 Personale



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?	88%	-	-	90%	78%*	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96%	-	-	96%	92%*	94%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94%	-	-	94%	91%	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91%	-	-	93%	88%	91%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	96%	-	-	95%	88%*	92%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	99%	95%*	97%

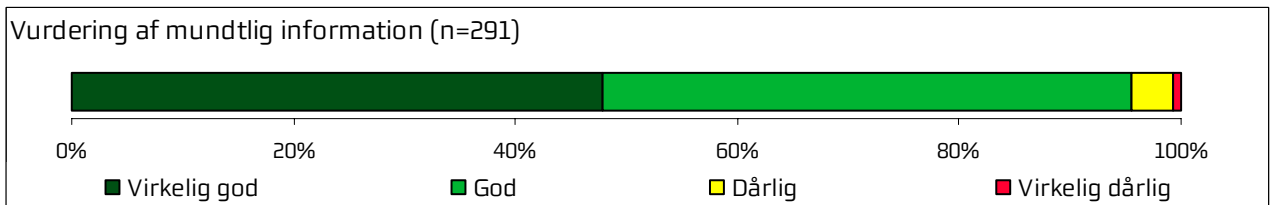
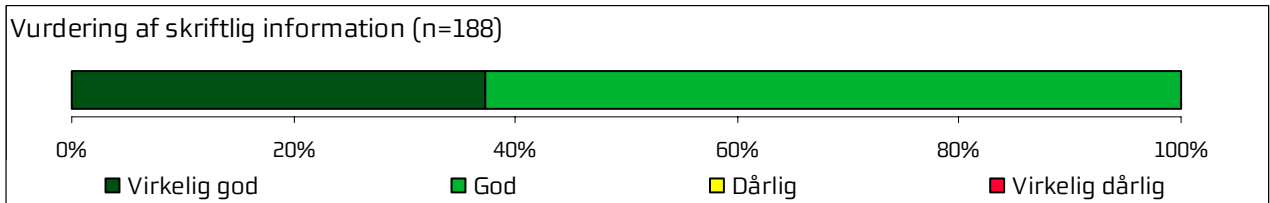
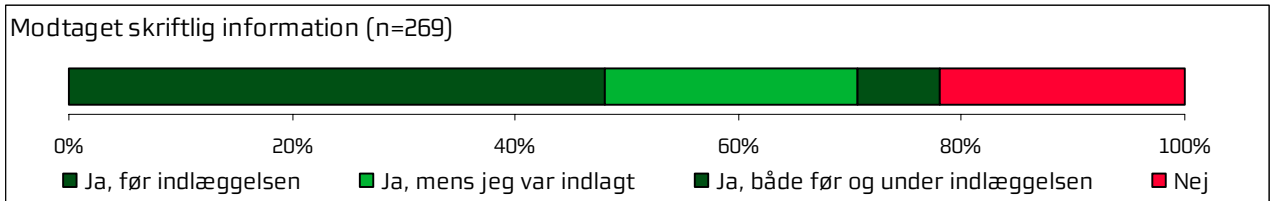
4.4 Behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	95%	-	-	96%	86%*	93%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95%	-	-	93%	89%*	91%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	95%	-	-	96%	85%*	91%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	88%	-	-	84%	77%*	79%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	81%	-	-	88%	66%	76%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	86%	-	-	88%	71%*	82%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	95%	-	-	93%	88%	91%

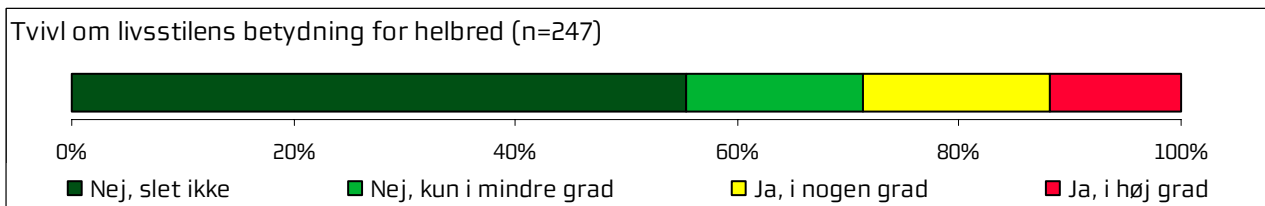
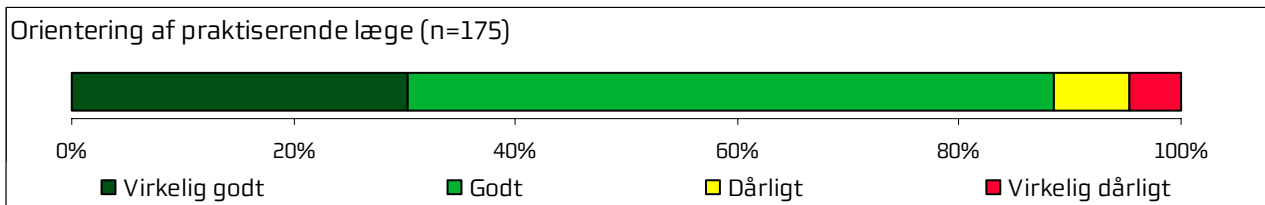
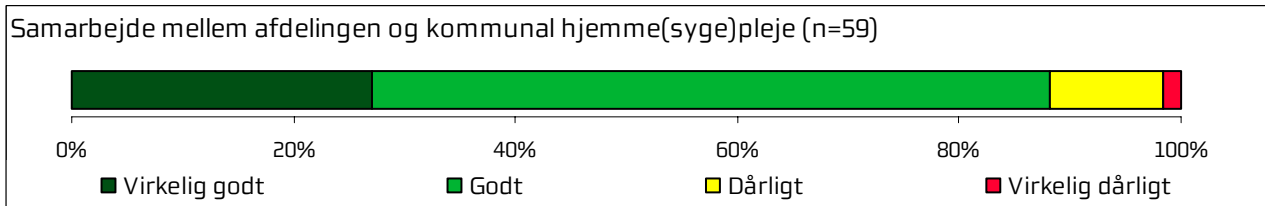
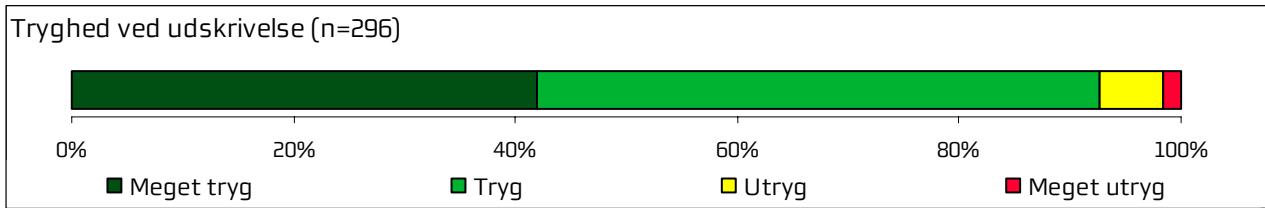
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	78%	-	-	79%	30%*	63%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	94%*	97%*
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	96%	-	-	98%	93%	95%

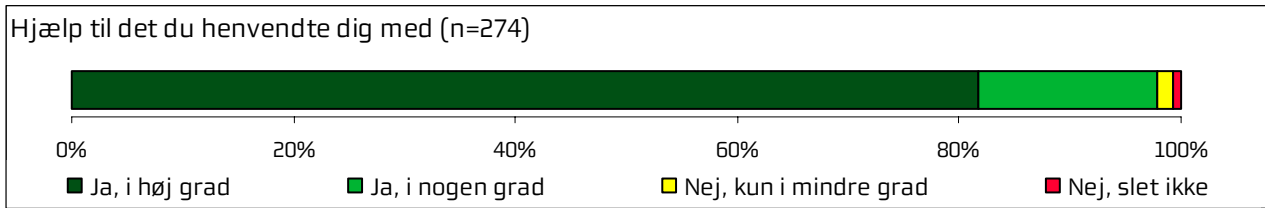
4.6 Udskrivelse



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?	93%	-	-	93%	85%*	89%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	88%	-	-	90%	73%*	83%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	89%	-	-	88%	72%*	80%*
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71%	-	-	81%*	71%	76%

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?	98%	-	-	98%	94%*	96%

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

27. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus

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

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen


Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

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

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

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

PERSONALE

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

<p>21. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling? (Sæt eventuelt flere kryds)</p>	<p>Ja, før indlæggelsen</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Ja, mens jeg var indlagt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Nej</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: right;">Gå til spørgsmål 23</p>		
<p>Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information:</p> <p>22. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?</p>	<p>Virkelig god</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>God</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Dårlig</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Virkelig dårlig</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Jeg læste den ikke</p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p>23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?</p>	<p>Virkelig god</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>God</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Dårlig</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Virkelig dårlig</p> <p><input type="checkbox"/></p>	

Løbnr.: >>lobnr<<

UDSKRIVELSE

<p>24. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</p>	<p>Meget tryk</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Tryk</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Utryk</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Meget utryk</p> <p><input type="checkbox"/></p>		
<p>25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?</p>	<p>Virkelig godt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Godt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Dårligt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Virkelig dårligt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Det kan jeg ikke vurdere</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Ikke aktuelt for mig</p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p>26. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</p>	<p>Virkelig godt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Godt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Dårligt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Virkelig dårligt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Det kan jeg ikke vurdere</p> <p><input type="checkbox"/></p>	
<p>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)?</p>	<p>Ja, i høj grad</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Ja, i nogen grad</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Nej, kun i mindre grad</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Nej, slet ikke</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Ikke aktuelt for mig</p> <p><input type="checkbox"/></p>	
<p>28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</p> <div style="border: 1px solid black; height: 150px; width: 100%;"></div>						

SAMLET INDTRYK

29. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit <u>samlede</u> behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
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) 68 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)		300	442
Køn	Mand	59%	60%
	Kvinde	41%	40%
Alder	0-19 år	1%	2%
	20-39 år	4%	5%
	40-59 år	25%	28%
	60-79 år	56%	51%
	80 år eller derover	13%	14%

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 vægtnings teknikker 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		300	100
Alder	0-19	4	1%
	20-39	13	4%
	40-59	76	25%
	60-79	167	56%
	80-	40	13%
Køn	Mand	178	59%
	Kvinde	122	41%
Skema udfyldt af	Patienten	269	93%
	Pårørende	19	7%
Modersmål	Dansk	280	95%
	Ikke dansk	15	5%
Indlæggelses-type	Akut	78	27%
	Planlagt	208	73%
Afsnit	Afsnit B1	42	14%
	Afsnit B2	63	21%
	Afsnit B3	55	18%
	Afsnit B4	90	30%
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	50	17%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		47	50	2	1	277	13	
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0	
	20-39	31	69	0	0	13	0	
	40-59	44	51	4	1	71	2	
	60-79	51	47	2	1	158	5	
	80-	45	55	0	0	31	6	
Køn	Mand	50	47	2	0	167	7	
	Kvinde	43	54	2	2	110	6	
Skema udfyldt af	Patienten	48	49	2	1	253	10	
	Pårørende	33	60	7	0	15	3	
Modersmål	Dansk	47	50	2	1	260	13	
	Ikke dansk	40	60	0	0	15	0	
Indlæggelses-type	Akut	54	45	1	0	69	7	
	Planlagt	46	50	3	1	196	5	
Afsnit	Afsnit B1	47	53	0	0	38	2	
	Afsnit B2	53	39	5	3	59	3	
	Afsnit B3	33	65	2	0	49	4	
	Afsnit B4	49	49	1	0	83	3	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	46	2	0	48	1	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		62	35	2	1	288
Alder	0-19	-	-	-	-	4
	20-39	69	31	0	0	13
	40-59	54	42	3	1	72
	60-79	63	35	2	1	163
	80-	72	25	3	0	36
Køn	Mand	65	34	1	0	172
	Kvinde	57	38	3	2	116
Skema udfyldt af	Patienten	62	35	2	1	263
	Pårørende	59	41	0	0	17
Modersmål	Dansk	63	34	2	1	271
	Ikke dansk	40	60	0	0	15
Indlæggelses-type	Akut	72	27	1	0	75
	Planlagt	59	38	2	1	201
Afsnit	Afsnit B1	68	33	0	0	40
	Afsnit B2	58	32	6	3	62
	Afsnit B3	52	46	2	0	54
	Afsnit B4	67	33	0	0	85
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	34	2	0	47

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		51	44	5	0	289
Alder	0-19	-	-	-	-	4
	20-39	33	67	0	0	12
	40-59	46	49	4	1	72
	60-79	54	41	5	0	164
	80-	51	46	3	0	37
Køn	Mand	50	47	3	1	173
	Kvinde	52	41	8	0	116
Skema udfyldt af	Patienten	49	45	5	0	265
	Pårørende	63	38	0	0	16
Modersmål	Dansk	50	44	5	0	272
	Ikke dansk	47	53	0	0	15
Indlæggelses-type	Akut	53	45	3	0	76
	Planlagt	50	43	6	0	201
Afsnit	Afsnit B1	54	41	5	0	41
	Afsnit B2	28	61	11	0	61
	Afsnit B3	40	52	8	0	52
	Afsnit B4	67	33	0	0	87
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	38	2	2	48

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		40	53	7	1	173	5	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	38	38	25	0	8	1	
	40-59	30	60	11	0	47	1	
	60-79	41	53	5	1	100	2	
	80-	63	38	0	0	16	1	
Køn	Mand	40	53	6	1	101	2	
	Kvinde	40	51	8	0	72	3	
Skema udfyldt af	Patienten	40	53	6	1	161	5	
	Pårørende	0	80	20	0	5	0	
Modersmål	Dansk	39	53	7	1	165	5	
	Ikke dansk	33	67	0	0	6	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0	
	Planlagt	40	53	7	1	173	5	
Afsnit	Afsnit B1	-	-	-	-	0	0	
	Afsnit B2	50	43	8	0	40	1	
	Afsnit B3	33	61	3	3	36	2	
	Afsnit B4	38	55	7	0	74	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	48	13	0	23	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		59	39	2	0	287	5
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0
	20-39	46	54	0	0	13	0
	40-59	49	47	3	1	73	1
	60-79	62	37	1	0	161	3
	80-	67	31	3	0	36	1
Køn	Mand	61	38	1	0	172	4
	Kvinde	55	42	3	1	115	1
Skema udfyldt af	Patienten	58	39	2	0	261	4
	Pårørende	53	47	0	0	17	1
Modersmål	Dansk	58	40	2	0	270	5
	Ikke dansk	57	43	0	0	14	0
Indlæggelses-type	Akut	70	30	0	0	73	5
	Planlagt	56	42	2	0	203	0
Afsnit	Afsnit B1	70	30	0	0	40	0
	Afsnit B2	58	37	3	2	60	2
	Afsnit B3	49	49	2	0	55	0
	Afsnit B4	59	40	1	0	85	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	38	2	0	47	3

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		53	39	8	280	11
Alder	0-19	-	-	-	4	0
	20-39	38	46	15	13	0
	40-59	41	48	11	73	2
	60-79	59	35	6	157	8
	80-	58	36	6	33	1
Køn	Mand	60	36	5	169	8
	Kvinde	43	44	13	111	3
Skema udfyldt af	Patienten	53	40	7	255	7
	Pårørende	50	44	6	16	2
Modersmål	Dansk	53	40	7	263	11
	Ikke dansk	54	31	15	13	0
Indlæggelses-type	Akut	83	16	1	70	5
	Planlagt	44	47	10	200	5
Afsnit	Afsnit B1	77	23	0	39	0
	Afsnit B2	51	38	11	61	1
	Afsnit B3	39	49	12	51	3
	Afsnit B4	54	42	4	83	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	37	13	46	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		30	46	17	6	109	3
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	29	43	29	0	7	0
	40-59	28	50	18	5	40	0
	60-79	31	47	14	8	51	1
	80-	30	30	30	10	10	2
Køn	Mand	26	47	21	5	57	0
	Kvinde	35	44	13	8	52	3
Skema udfyldt af	Patienten	30	46	18	6	102	2
	Pårørende	20	60	20	0	5	1
Modersmål	Dansk	31	47	17	6	103	3
	Ikke dansk	20	40	40	0	5	0
Indlæggelses-type	Akut	22	67	11	0	9	1
	Planlagt	30	45	18	7	96	2
Afsnit	Afsnit B1	0	100	0	0	6	0
	Afsnit B2	41	31	14	14	29	0
	Afsnit B3	32	45	23	0	22	0
	Afsnit B4	23	60	13	3	30	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	32	27	9	22	1

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?			
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		52	36	12	294
Alder	0-19	-	-	-	4
	20-39	85	8	8	13
	40-59	49	41	11	76
	60-79	53	37	10	166
	80-	51	26	23	35
Køn	Mand	47	42	11	178
	Kvinde	60	27	13	116
Skema udfyldt af	Patienten	51	37	12	265
	Pårørende	61	33	6	18
Modersmål	Dansk	53	36	12	275
	Ikke dansk	33	47	20	15
Indlæggelses-type	Akut	36	44	19	77
	Planlagt	58	33	9	206
Afsnit	Afsnit B1	46	37	17	41
	Afsnit B2	50	35	15	62
	Afsnit B3	59	31	9	54
	Afsnit B4	57	36	7	88
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	39	16	49

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		41	56	3	1	266	28	
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0	
	20-39	62	38	0	0	13	0	
	40-59	27	67	3	3	67	8	
	60-79	44	53	3	0	149	15	
	80-	45	52	3	0	33	5	
Køn	Mand	42	56	2	1	159	17	
	Kvinde	39	55	5	1	107	11	
Skema udfyldt af	Patienten	41	55	3	1	240	25	
	Pårørende	25	75	0	0	16	2	
Modersmål	Dansk	41	55	3	1	247	28	
	Ikke dansk	33	60	7	0	15	0	
Indlæggelses-type	Akut	50	48	2	0	66	12	
	Planlagt	37	58	3	1	190	13	
Afsnit	Afsnit B1	47	53	0	0	38	4	
	Afsnit B2	40	51	7	2	57	6	
	Afsnit B3	35	61	4	0	49	5	
	Afsnit B4	42	57	1	0	79	7	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	56	2	2	43	6	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?			
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		2	94	5	294
Alder	0-19	-	-	-	4
	20-39	0	100	0	13
	40-59	1	89	9	75
	60-79	2	93	4	163
	80-	0	100	0	39
Køn	Mand	2	93	5	175
	Kvinde	1	95	4	119
Skema udfyldt af	Patienten	2	94	5	266
	Pårørende	0	100	0	17
Modersmål	Dansk	1	94	4	275
	Ikke dansk	7	87	7	15
Indlæggelses-type	Akut	3	92	5	77
	Planlagt	1	94	5	204
Afsnit	Afsnit B1	2	93	5	42
	Afsnit B2	2	89	10	63
	Afsnit B3	0	98	2	54
	Afsnit B4	2	94	3	88
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	2	94	4	47

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		2	91	7	200	97
Alder	0-19	-	-	-	4	0
	20-39	0	100	0	10	3
	40-59	4	88	8	51	25
	60-79	1	91	8	115	51
	80-	5	90	5	20	18
Køn	Mand	3	90	7	127	51
	Kvinde	0	93	7	73	46
Skema udfyldt af	Patienten	2	91	7	171	97
	Pårørende	0	100	0	18	0
Modersmål	Dansk	2	91	7	184	94
	Ikke dansk	8	92	0	12	3
Indlæggelses-type	Akut	0	89	11	57	21
	Planlagt	3	91	6	136	70
Afsnit	Afsnit B1	4	86	11	28	14
	Afsnit B2	0	85	15	39	24
	Afsnit B3	0	95	5	39	16
	Afsnit B4	3	93	3	60	27
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	3	94	3	34	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		75	22	3	1	293	3
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0
	20-39	69	23	8	0	13	0
	40-59	64	32	3	1	76	0
	60-79	78	18	3	1	163	2
	80-	84	14	0	3	37	1
Køn	Mand	79	18	3	0	175	2
	Kvinde	69	26	3	3	118	1
Skema udfyldt af	Patienten	76	20	3	1	265	2
	Pårørende	76	24	0	0	17	1
Modersmål	Dansk	76	20	2	1	274	3
	Ikke dansk	53	33	13	0	15	0
Indlæggelses-type	Akut	78	20	3	0	76	1
	Planlagt	75	21	3	1	204	2
Afsnit	Afsnit B1	80	17	2	0	41	0
	Afsnit B2	71	22	3	3	63	0
	Afsnit B3	75	21	2	2	53	1
	Afsnit B4	72	25	2	0	87	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	18	4	0	49	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		86	12	1	0	288	8
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0
	20-39	92	8	0	0	13	0
	40-59	80	19	1	0	75	1
	60-79	88	10	2	0	162	4
	80-	97	3	0	0	34	3
Køn	Mand	88	11	1	0	173	4
	Kvinde	84	14	2	0	115	4
Skema udfyldt af	Patienten	87	12	2	0	260	7
	Pårørende	82	18	0	0	17	1
Modersmål	Dansk	88	11	1	0	269	8
	Ikke dansk	67	33	0	0	15	0
Indlæggelses-type	Akut	93	7	0	0	75	2
	Planlagt	84	14	2	0	202	4
Afsnit	Afsnit B1	90	10	0	0	40	1
	Afsnit B2	82	15	3	0	62	1
	Afsnit B3	81	17	2	0	52	2
	Afsnit B4	92	7	1	0	86	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	85	15	0	0	48	2

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		68	27	4	1	291	6
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0
	20-39	54	46	0	0	13	0
	40-59	61	29	7	3	75	1
	60-79	72	25	3	0	163	3
	80-	72	22	3	3	36	2
Køn	Mand	67	27	5	1	175	3
	Kvinde	71	27	2	1	116	3
Skema udfyldt af	Patienten	70	26	3	1	264	4
	Pårørende	63	31	6	0	16	2
Modersmål	Dansk	70	26	3	1	273	5
	Ikke dansk	57	29	14	0	14	1
Indlæggelses-type	Akut	59	30	9	1	74	4
	Planlagt	73	25	1	1	204	2
Afsnit	Afsnit B1	59	34	7	0	41	1
	Afsnit B2	73	19	3	5	63	0
	Afsnit B3	63	35	2	0	52	3
	Afsnit B4	76	22	2	0	86	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	31	6	0	49	1

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Levede behandlingen op til dine forventninger?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		72	23	4	1	274	19	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	1	
	20-39	73	27	0	0	11	2	
	40-59	64	26	6	4	70	5	
	60-79	73	24	3	0	156	8	
	80-	82	12	6	0	34	3	
Køn	Mand	70	25	4	1	164	11	
	Kvinde	75	20	5	1	110	8	
Skema udfyldt af	Patienten	73	22	4	1	248	17	
	Pårørende	63	31	0	6	16	2	
Modersmål	Dansk	73	22	4	1	257	18	
	Ikke dansk	43	43	7	7	14	1	
Indlæggelses-type	Akut	77	16	6	1	69	7	
	Planlagt	70	26	4	1	194	10	
Afsnit	Afsnit B1	89	8	3	0	37	5	
	Afsnit B2	65	28	6	2	54	7	
	Afsnit B3	69	25	4	2	51	3	
	Afsnit B4	70	26	4	0	84	3	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	21	4	2	48	1	

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		63	33	3	1	272	23	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	1	
	20-39	64	36	0	0	11	2	
	40-59	51	39	6	4	71	4	
	60-79	68	29	3	1	157	9	
	80-	60	37	3	0	30	7	
Køn	Mand	62	34	3	1	164	13	
	Kvinde	63	31	4	2	108	10	
Skema udfyldt af	Patienten	64	31	3	2	246	20	
	Pårørende	47	47	7	0	15	3	
Modersmål	Dansk	64	31	4	1	255	21	
	Ikke dansk	38	54	0	8	13	2	
Indlæggelses-type	Akut	53	39	6	3	72	4	
	Planlagt	67	30	2	1	190	16	
Afsnit	Afsnit B1	58	34	8	0	38	2	
	Afsnit B2	62	30	3	5	61	2	
	Afsnit B3	60	38	2	0	48	7	
	Afsnit B4	71	28	1	0	80	7	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	40	4	2	45	5	

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		99	1	237	43
Alder	0-19	-	-	2	2
	20-39	100	0	9	2
	40-59	96	4	56	13
	60-79	99	1	137	22
	80-	100	0	33	4
Køn	Mand	99	1	146	20
	Kvinde	98	2	91	23
Skema udfyldt af	Patienten	99	1	211	41
	Pårørende	100	0	17	1
Modersmål	Dansk	99	1	221	42
	Ikke dansk	100	0	13	0
Indlæggelses-type	Akut	97	3	67	6
	Planlagt	99	1	161	34
Afsnit	Afsnit B1	97	3	34	5
	Afsnit B2	100	0	45	17
	Afsnit B3	100	0	42	7
	Afsnit B4	100	0	72	12
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	44	2

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? b) Skade opstået underundersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		96	4	269
Alder	0-19	-	-	3
	20-39	91	9	11
	40-59	97	3	67
	60-79	97	3	152
	80-	92	8	36
Køn	Mand	97	3	158
	Kvinde	95	5	111
Skema udfyldt af	Patienten	96	4	242
	Pårørende	94	6	17
Modersmål	Dansk	96	4	252
	Ikke dansk	100	0	13
Indlæggelses-type	Akut	96	4	71
	Planlagt	96	4	186
Afsnit	Afsnit B1	100	0	38
	Afsnit B2	91	9	57
	Afsnit B3	98	2	48
	Afsnit B4	96	4	80
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	96	4	46

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		96	4	270
Alder	0-19	-	-	4
	20-39	91	9	11
	40-59	96	4	68
	60-79	96	4	152
	80-	97	3	35
Køn	Mand	95	5	159
	Kvinde	97	3	111
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	242
	Pårørende	94	6	18
Modersmål	Dansk	96	4	253
	Ikke dansk	100	0	13
Indlæggelses-type	Akut	96	4	72
	Planlagt	96	4	187
Afsnit	Afsnit B1	95	5	39
	Afsnit B2	96	4	56
	Afsnit B3	96	4	48
	Afsnit B4	96	4	81
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	96	4	46

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		90	10	131
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	86	14	7
	40-59	87	13	38
	60-79	90	10	70
	80-	100	0	15
Køn	Mand	92	8	78
	Kvinde	87	13	53
Skema udfyldt af	Patienten	89	11	119
	Pårørende	100	0	7
Modersmål	Dansk	89	11	123
	Ikke dansk	100	0	7
Indlæggelses-type	Akut	95	5	37
	Planlagt	88	12	91
Afsnit	Afsnit B1	94	6	17
	Afsnit B2	81	19	31
	Afsnit B3	91	9	22
	Afsnit B4	98	3	40
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	21

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 n	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e) n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		38	42	19	0	26	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	2	0	
	40-59	29	43	29	0	7	2	
	60-79	57	29	14	0	14	0	
	80-	-	-	-	-	3	0	
Køn	Mand	43	50	7	0	14	1	
	Kvinde	33	33	33	0	12	1	
Skema udfyldt af	Patienten	36	45	18	0	22	2	
	Pårørende	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	Dansk	38	42	19	0	26	2	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses- type	Akut	33	50	17	0	6	0	
	Planlagt	42	37	21	0	19	2	
Afsnit	Afsnit B1	-	-	-	-	2	0	
	Afsnit B2	25	38	38	0	8	1	
	Afsnit B3	-	-	-	-	3	0	
	Afsnit B4	40	60	0	0	5	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	25	25	0	8	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		73	14	9	4	265	11
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	69	23	8	0	13	0
	40-59	68	15	12	6	68	4
	60-79	76	11	9	4	147	5
	80-	71	21	9	0	34	2
Køn	Mand	73	15	9	4	161	7
	Kvinde	73	12	11	5	104	4
Skema udfyldt af	Patienten	74	13	9	4	238	10
	Pårørende	56	25	13	6	16	1
Modersmål	Dansk	72	14	10	4	246	11
	Ikke dansk	87	7	7	0	15	0
Indlæggelses-type	Akut	76	13	11	0	70	3
	Planlagt	73	13	9	6	183	8
Afsnit	Afsnit B1	89	9	3	0	35	2
	Afsnit B2	73	12	8	7	59	1
	Afsnit B3	70	18	10	2	50	4
	Afsnit B4	68	14	10	8	79	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	14	14	0	42	2

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		35	60	3	2	115	152
Alder	0-19	-	-	-	-	1	2
	20-39	14	86	0	0	7	5
	40-59	26	66	6	3	35	35
	60-79	45	50	3	2	62	87
	80-	20	80	0	0	10	23
Køn	Mand	38	58	4	0	72	91
	Kvinde	30	63	2	5	43	61
Skema udfyldt af	Patienten	33	62	3	2	102	139
	Pårørende	44	44	11	0	9	6
Modersmål	Dansk	35	60	3	2	106	143
	Ikke dansk	25	63	13	0	8	6
Indlæggelsestype	Akut	33	60	8	0	40	28
	Planlagt	36	60	1	3	70	118
Afsnit	Afsnit B1	50	50	0	0	12	22
	Afsnit B2	33	50	8	8	24	35
	Afsnit B3	32	68	0	0	25	27
	Afsnit B4	34	66	0	0	32	49
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	59	9	0	22	19

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		48	23	7	22	269
Alder	0-19	-	-	-	-	4
	20-39	46	15	23	15	13
	40-59	46	21	8	24	71
	60-79	49	24	7	20	152
	80-	45	28	3	24	29
Køn	Mand	50	22	5	22	166
	Kvinde	45	23	11	21	103
Skema udfyldt af	Patienten	49	23	8	21	243
	Pårørende	38	13	0	50	16
Modersmål	Dansk	49	22	8	21	251
	Ikke dansk	29	29	0	43	14
Indlæggelses-type	Akut	6	46	1	47	68
	Planlagt	64	14	9	13	192
Afsnit	Afsnit B1	14	43	0	43	37
	Afsnit B2	58	11	11	20	55
	Afsnit B3	55	22	8	16	51
	Afsnit B4	63	13	8	18	80
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	39	9	22	46

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		37	63	0	0	188	0	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	10	90	0	0	10	0	
	40-59	29	71	0	0	52	0	
	60-79	41	59	0	0	105	0	
	80-	53	47	0	0	19	0	
Køn	Mand	40	60	0	0	120	0	
	Kvinde	32	68	0	0	68	0	
Skema udfyldt af	Patienten	36	64	0	0	173	0	
	Pårørende	57	43	0	0	7	0	
Modersmål	Dansk	36	64	0	0	177	0	
	Ikke dansk	57	43	0	0	7	0	
Indlæggelses-type	Akut	26	74	0	0	31	0	
	Planlagt	39	61	0	0	152	0	
Afsnit	Afsnit B1	33	67	0	0	18	0	
	Afsnit B2	36	64	0	0	42	0	
	Afsnit B3	45	55	0	0	38	0	
	Afsnit B4	28	72	0	0	60	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	30	0	

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?				
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		48	48	4	1	291
Alder	0-19	-	-	-	-	4
	20-39	62	38	0	0	13
	40-59	46	50	3	1	72
	60-79	49	46	4	1	165
	80-	41	54	5	0	37
Køn	Mand	47	51	2	0	173
	Kvinde	49	43	6	2	118
Skema udfyldt af	Patienten	48	48	3	1	263
	Pårørende	33	67	0	0	18
Modersmål	Dansk	47	49	4	1	274
	Ikke dansk	54	46	0	0	13
Indlæggelses-type	Akut	47	50	3	0	76
	Planlagt	49	47	3	1	203
Afsnit	Afsnit B1	44	56	0	0	41
	Afsnit B2	48	44	5	3	63
	Afsnit B3	44	50	6	0	54
	Afsnit B4	49	47	4	0	85
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	44	4	0	48

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?				Antal patienter n
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	
		%	%	%	%	
Alle		42	51	6	2	296
Alder	0-19	-	-	-	-	4
	20-39	62	38	0	0	13
	40-59	37	48	11	4	75
	60-79	45	50	4	1	165
	80-	28	64	5	3	39
Køn	Mand	47	47	4	2	177
	Kvinde	34	56	8	2	119
Skema udfyldt af	Patienten	44	49	6	2	267
	Pårørende	11	78	11	0	18
Modersmål	Dansk	43	50	6	1	277
	Ikke dansk	27	60	7	7	15
Indlæggelses-type	Akut	37	50	10	3	78
	Planlagt	46	49	3	1	205
Afsnit	Afsnit B1	38	50	10	2	42
	Afsnit B2	46	46	5	3	63
	Afsnit B3	42	55	4	0	55
	Afsnit B4	47	48	5	0	87
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	57	8	4	49

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	61	10	2	59	9	216
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	4
	20-39	50	50	0	0	2	0	11
	40-59	18	71	6	6	17	2	54
	60-79	27	50	23	0	22	6	128
	80-	33	67	0	0	18	1	19
Køn	Mand	23	61	13	3	31	6	134
	Kvinde	32	61	7	0	28	3	82
Skema udfyldt af	Patienten	29	58	11	2	45	8	203
	Pårørende	20	80	0	0	10	1	6
Modersmål	Dansk	26	60	12	2	50	9	208
	Ikke dansk	33	67	0	0	9	0	5
Indlæggelses-type	Akut	24	64	8	4	25	3	47
	Planlagt	29	58	13	0	31	6	160
Afsnit	Afsnit B1	30	70	0	0	10	1	29
	Afsnit B2	0	71	14	14	7	2	51
	Afsnit B3	22	56	22	0	9	1	43
	Afsnit B4	14	79	7	0	14	3	65
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	47	42	11	0	19	2	28

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
		%	%	%	%	n	n
Alle		30	58	7	5	175	120
Alder	0-19	-	-	-	-	2	2
	20-39	50	50	0	0	8	5
	40-59	21	63	11	5	38	38
	60-79	33	57	5	6	104	60
	80-	26	65	9	0	23	15
Køn	Mand	29	58	7	6	102	73
	Kvinde	32	59	7	3	73	47
Skema udfyldt af	Patienten	29	60	6	5	153	113
	Pårørende	31	62	8	0	13	5
Modersmål	Dansk	30	57	7	5	162	114
	Ikke dansk	27	73	0	0	11	4
Indlæggelses-type	Akut	36	57	6	0	47	31
	Planlagt	28	58	8	7	120	84
Afsnit	Afsnit B1	43	48	10	0	21	21
	Afsnit B2	30	65	5	0	37	26
	Afsnit B3	26	62	3	9	34	20
	Afsnit B4	26	64	4	6	50	37
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	45	15	6	33	16

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		55	16	17	12	247	47	
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0	
	20-39	50	33	17	0	6	7	
	40-59	54	17	19	10	70	5	
	60-79	57	12	17	14	145	20	
	80-	55	27	9	9	22	15	
Køn	Mand	54	17	17	13	151	25	
	Kvinde	57	15	18	10	96	22	
Skema udfyldt af	Patienten	56	14	17	13	224	41	
	Pårørende	38	38	15	8	13	5	
Modersmål	Dansk	58	15	16	11	229	46	
	Ikke dansk	14	29	36	21	14	1	
Indlæggelsestype	Akut	53	16	19	11	62	15	
	Planlagt	57	16	16	11	177	27	
Afsnit	Afsnit B1	52	26	13	10	31	10	
	Afsnit B2	52	11	20	17	54	9	
	Afsnit B3	62	19	14	5	42	12	
	Afsnit B4	59	15	15	12	75	12	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	51	13	22	13	45	4	

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		82	16	1	1	274	16	
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0	
	20-39	69	31	0	0	13	0	
	40-59	83	14	3	0	70	2	
	60-79	83	15	1	1	154	11	
	80-	79	18	0	3	33	3	
Køn	Mand	84	15	1	0	163	12	
	Kvinde	78	18	2	2	111	4	
Skema udfyldt af	Patienten	82	16	2	1	251	12	
	Pårørende	80	20	0	0	15	3	
Modersmål	Dansk	82	16	1	1	257	16	
	Ikke dansk	67	27	7	0	15	0	
Indlæggelses-type	Akut	77	20	3	0	69	7	
	Planlagt	83	15	1	1	196	7	
Afsnit	Afsnit B1	72	28	0	0	36	3	
	Afsnit B2	83	12	3	2	58	3	
	Afsnit B3	75	24	0	2	51	3	
	Afsnit B4	88	11	1	0	82	5	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	85	13	2	0	47	2	











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 B1

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Der var ikke så lidt skidt i krogene! Elendig seng. Jeg kom hjem med hold i ryggen, men behandling og efterbehandling i fysioterapien kunne ikke være bedre.	Virkelig godt
	2 Jeg synes, der skal informeres bedre til patienterne (især når de er udlændinge) om "hvem gør hvad" i sundhedsvæsen, dvs. hvordan opgaver er fordelt mellem de forskellige dele af systemet. Eksempel: Hvem tager blodprøverne efter akut indlæggelse? Hvem skal bestille disse? Der findes nemlig forskellige organisatoriske løsninger i forskellige lande.	Godt
	4 Rengøring kunne være bedre.	Godt
	5 Koordination og kommunikation personalet imellem kunne bedres. Ikke noget stort problem for mig, men til eftertanke, at man får forskellige beskeder og lignende, og at den ene ikke ved, hvad den anden har sagt.	Godt
	6 Personalet var ekstremt venligt og hjælpsomt.	Godt
	7 Pragtfuldt personale (næsten kærlig), har aldrig mødt et surt (hoved). Maden er helt i top.	Virkelig godt
	8 Manglede info i forbindelse med hjemsendelse, manglede info i forbindelse med smertelindring.	Godt
	11 De var søde og venlige.	Godt
	12 En god oplevelse, venlig behandling og engageret personale - god information.	Intet svar
	13 De få gange, jeg har været indlagt på sygehus eller været til undersøgelse, har jeg fået en god og meget venlig behandling. Rosende ord og tak til hjertemedicinsk afdeling, Skejby.	Virkelig godt

Afsnit B1

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	6	Jeg ankom selv til Ambulatorium B og blev godt modtaget og blev straks indlagt.	Godt
	10	Alt klar ved ankomst til sygehuset (læge, sygeplejerske, stue).	Virkelig godt





Afsnit B1

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	10	Glemt journal.	Virkelig godt


Afsnit B1

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

			Patientens samlede indtryk
	ID	Kommentar	
	3	Måske en fornemmelse af, at der i virkeligheden ikke blev lyttet til min oplevelse af sygdommen, at jeg måske havde noget af værdi at tilføje. At man måske lytter, fordi det skal man. På den anden side er jeg meget usikker på, om min følelse er reel - eller retfærdig.	Intet svar
	6	Jeg savnede kontakt til en enkelt læge, som jeg kunne henvise til. Jeg har været indlagt så mange gange, at det ville være rart at have ÉN læge, der kendte mit sygdomsforløb.	Godt
	9	Behandlingen var ok.	Godt

Afsnit B1

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	6 Jeg blev stødt om aftenen og blev sendt hjem et par timer efter. Jeg måtte tage en taxa, da min mand ikke kunne køre bil. Jeg ville gerne have ventet til næste morgen med at tage hjem, men det kunne ikke lade sig gøre.	Godt

Afsnit B2

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg er altid blevet modtaget ubeskriveligt rart! Stort skulderklap til afdeling B2's personale!	Godt
2	Jeg synes godt, afdelingen kunne gøre det bedre. Jeg havde været indkaldt i god tid, så er det ikke rimeligt at skal sidde ude på gangen og vente i adskillige timer.	Dårligt
3	Smil og venlighed overalt. Der bliver virkelig taget hånd om patienten, men så sandelig også om de pårørende. Man føler sig tryk, når man kommer ind på afdelingen. Rengøringspersonalet er altid søde og venlige. Også portørerne er flinke og rare. :-)	Virkelig godt
4	Da vi kom hjem, fik vi fin hjælp fra afdeling B Skejby Sygehus - men ikke i informationen. Vedkommende, vi talte med var ikke særlig venlig, da vi ringede.	Virkelig godt
5	Rengøringen skal være bedre. Det må alle ved selvsyn kunne se, nullermænd på gulvet under sengene. I de få dage, jeg var der, var der ingen, der brugte mere end max. fem minutter på rengøring af en stue. Man må ikke selv tage bestik m.m., når man skal spise - o.k., men man må godt "rode og rage" i frugten eller ostemadderne (smøre selv). Det virker selvmodsiggende.	Godt
6	Samtale mellem læger og patienter.	Virkelig godt
7	Bedre toiletforhold. Der burde være toilet på stuerne.	Virkelig godt
11	Dejligt personale, nemt at komme i kontakt med. Meget opmærksomhed, er parat til at gå ind i problematikken omkring ens sygdomsforløb. Er meget professionelle.	Virkelig godt
14	Jeg fik ikke ingen hjælp med bedring med helbredet. Jeg oplevede tit ondt i hjerte og bryst. I denne gang tager jeg medicin, men første og anden gang ikke hjælpe, den tredje gang hjælper.	Virkelig dårligt
16	Stuerne er små. Toiletter/baderum er små. Sygeplejerskerne var utrolige gode, kærlige og forstående. Ros til alle.	Godt
17	Alt var perfekt. Især var det dejligt, den læge jeg havde ringet til, havde informeret afdelingen om, jeg ville komme, og hvad jeg fejlede, så prøver kunne tages omgående og undersøgelser gå i gang. Så ingen spildtid for nogen. Alt var forudbestilt, og den læge jeg talte med i telefonen så til mig flere gange.	Virkelig godt
19	Angiv tøjstørrelser i S, M, L, XL osv. i stedet for 37 - 39, 40 - 44 osv. Mænd kender i reglen ikke deres størrelser, hvilket betyder, at mange herrer går i enten for stort eller småt tøj.	Godt
20	Ind imellem "glemmer" sygeplejersker at gennemføre lovede - uden for afdelingen - henvendelser. Blandt andet fik jeg aldrig den lovede fysioterapeutiske efterbehandling.	Virkelig godt
21	Jeg har i høj grad følt, at jeg var i trygge og professionelle hænder på Skejby Sygehus. I knap så høj	Godt

grad på hospitalet i Tage-Hansens Gade.




- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 22 | Indlæggelsen varede kun et døgn, og alt fungerede tilfredsstillende. | Virkelig godt |
| ✎ | 25 | Som pårørende vil jeg gerne takke personalet på Skejby for deres omsorg for de pårørende. | Virkelig godt |
| ✎ | 26 | Alt i orden. Kom hurtigt hjem pga. Roskildesyge på afdelingen. Blev heldigvis ikke smittet. | Godt |
| ✎ | 27 | Vi havde en god og positiv oplevelse på afdeling C2. Det var et sødt og venligt arrangeret personale, vi mødte lige fra gangpiger, portør, sygehjælper, sygeplejerske og læge. Men hvis der skal lyde et lille hjertesuk som pårørende til indlagt, var det lidt med opholdsrum, det manglede måske. Og så kunne der måske være 2 tv på stuerne, da desværre ikke alle vil se det samme ung som gammel. | Virkelig godt |
| ✎ | 29 | Jeg synes afdelingen er god til at planlægge behandlingsforløbet, som udviser omsorg og venlig interesse for en som patient og menneske. | Virkelig godt |
| ✎ | 31 | Meget sødt personale. Meget informerende til min ægtemand, hvad der skete med mig. Kom tit og spurgte, hvordan han havde det og havde tid til at snakke med ham. Sygeplejersken NN er rigtig god, og vi fik en god samtale med hende og vores børn + min mand og mig. Det var en hård samtale, men hun satte tingene på plads for vores piger. "Tusinde TAK". | Virkelig godt |
| ✎ | 32 | Sygehuset bør sørge for valgmuligheder for patienter, der ikke tåler morfin, f.eks. betogan. | Godt |
| ✎ | 33 | Hvis man kunne ramme ALDERSGRUPPE, men jeg er stærkt taknemlig. Jeg er et pjok og håber ikke jeg er til besvær. | Godt |
| ✎ | 34 | Jeg sidder og tænker, at der da må være noget, jeg kan brokke mig over, men nej - jeg fik en fantastisk behandling af et meget empatisk og kompetent personale. | Virkelig godt |
| ✎ | 35 | 1. Store roser til portøren på hjerteafdelingen, han er et positivt og meget behageligt menneske. 2. Personalet virkede meget presset med for mange patienter på gangen, men på trods af dette var der tilsyneladende mulighed for den opmærksomhed, som patienterne havde brug for - og det er godt gået! | Godt |
| ✎ | 36 | Nu har jeg jo små børn, og når jeg er indlagt eller når der bare er børn på besøg i det hele taget, ja, der kunne godt være lidt mere legetøj til ungerne (ud over 1000 brikkers puslespil). | Virkelig godt |

Afsnit B2

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








ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Blev modtaget af personalet, men der var ingen seng eller stue, kun et lokale hvor der stod fire senge på rad, ingen plads til pårørende. Indkaldt om morgenen. Ventede ca. otte timer, inden der skete noget (fastende). Blodprøver, der var tilsendt, var borte. De fandt dem senere efter at have taget nye prøver af mig.	Dårligt
5	Meget lang ventetid, to år. Jeg kan ikke forstå, hvorfor man henvises til et sygehus, hvor der er to års ventetid.	Godt
6	Jeg ventede en måned. Det føles måske langt for patienten. Men de havde nok ikke tid før, end jeg fik besked en uge efter at det var vedtaget, så det var hurtigt.	Virkelig godt
10	Har i mange år haft problemer. Har været indlagt mange på Holstebro Sygehus, hvor jeg hver gang har følt, de har grinnet af mig, fordi de hele tiden har sagt, at jeg ikke fejlede noget, kunne ikke se noget i blodet. Men efter at jeg havde været til en test, hvor jeg ikke kunne få luft, kom jeg til Herning til forundersøgelse, og der blev konstateret en lidelse. Derefter gik alt hurtigt. Hurtig henvisning til Skejby fra Herning Sygehus, var inden for det tidsrum, de havde lovet. Havde en god oplevelse af hele forløbet. Jeg fik også at vide, at det var en gammel lidelse. Jeg er glad i dag, for jeg har ikke misbrugt hospitalet.	Virkelig godt
17	Var i telefonisk kontakt med en læge på grund af kraftig diarre efter indtagelse af et andet medicinpræparat end jeg plejer at indtage. Fik selv lov til at bestemme, hvornår jeg var klar til at møde, der ville blive gjort en enestue klar med det samme, da de kender mig igennem mange år har jeg aldrig noget problem.	Virkelig godt
21	Det var IKKE rart at skulle vente over et halvt år på indgrebet på grund af sygeplejestrækken.	Godt
22	Helt fortræffeligt. Jeg var VENTET og blev guidet videre med det samme af en sygeplejerske.	Virkelig godt
23	Som hjertepatient tilknyttet afdeling B blev jeg akut indlagt på afdelingen på mistanke om Roskil-desyge. Denne mistanke blev bekræftet af de efterfølgende undersøgelser.	Virkelig godt
26	Var meget dårlig i flere uger, før fik tid, dagen efter jeg ringede.	Godt
27	Fik god behandling.	Virkelig godt
29	Jeg blev som altid i mit forløb på Skejby Sygehus, modtaget af en velforberedt afdeling og et venligt personale.	Virkelig godt
30	Sad seks timer for at få anvist, hvor jeg skulle være (stue), først da jeg spurgte, om jeg kunne komme igen dagen efter... UPS, blev en stue anvist.	Intet svar
33	Jeg er kommet i flere år - Hjerterafdelingen. Jeg bryder mig slet ikke om at være på Skejby, det er et	Godt

helved for mig! Men det er min egen skyld, kan ikke lide det.

-  36 Startede med at blive henvist til en "mix" stue, indtil der var plads på to mandsstue. Men blev godt informeret, så der er bare helt fint. Kender efterhånden turen, har været der mange gange til kontrol. Virkelig godt
-  37 Jeg var indlagt på Aalborg Sygehus. Blev modtaget af sygeplejerske, fik en seng at ligge i og derefter serveret morgenmad og medicin. Herefter blev jeg overladt til mig selv. Dårligt
-  38 Jeg blev modtaget med en forbavsende ro, som om intet hastede. Men jeg vidste inderst inde, at det hastede. Det beroligede mig, så jeg var godt rustet til det, der forestod. Virkelig godt

Afsnit B2

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







	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Bortkomne blodprøver.	Dårligt
	7	Fik en lavet en MR-scanning, selvom jeg har pacemaker.	Virkelig godt
	12	Blev sendt hjem.	Godt
	17	Alt klar ved ankomst.	Virkelig godt
	31	Utrolig dårlig læge ved indlæggelse.	Virkelig godt
	32	Fik ikke smertestillende.	Godt
	37	Dårlig kommunikation.	Dårligt

Afsnit B2

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Der blev ingen fejl, alt var O.K.	Virkelig godt
5	Inden indgrebet skulle foregå, skulle der lægges drop i hånden. Det blev lagt forkert, så da det skulle bruges under operationen, blev den smertestillende væske sprøjtet ind under huden, ikke i blodåren.	Godt
6		Virkelig godt
9	Det var koordineret meget godt med hensyn til behandlingen mellem de forskellige afdelinger. Ingen ventetid.	Virkelig godt
10	Alle vidste, hvad de skulle lave, og at der kun var en, der tog hånd om en, var en dejlig oplevelse. Altid godt humør, og man kunne ikke mærke, om de var stressede. På operationsstuen var der godt humør og et godt team, hvor man snakkede, mens man blev behandlet, og man fik at vide hele tiden, hvad der skete. Selv da han fortalte, at det var en gammel lidelse, og det tog lidt længere tid end beregnet, syntes jeg, de var gode til ikke at gøre en nervøs. De vidste alle, hvad de gjorde. En rigtig stor tak.	Virkelig godt
13	De havde mere travlt med at fratage mig mit kørekort, end de havde med at sætte nye dele i mig.	Dårligt
14	Jeg fik information om, at jeg bliver behandlet om morgenen, men jeg ventede 10 timer. Jeg er diabetiker, min sygdom har tendens til hypoglykæmi, så jeg fik apparat med dråber i stedet for at spise, men apparatet stoppede, virker ikke godt. Jeg føler mig meget dårlig, jeg fik ingen hjælp. Efter behandlingen fik jeg ikke kolde klumper. Jeg kom hjem med smerter og disse smerter er her til i dag.	Virkelig dårligt
15	Kun godt.	Godt
17	Da jeg også er dialysepatient, blev jeg hentet på afdelingen og kørt i dialysen, den tid jeg var der. Jeg havde selv medbragt medicin, derfor intet udleveret.	Virkelig godt
18	Hjerteflimmer under undersøgelsen, så jeg fik lige et sted.	Virkelig godt
21	Mine behandlinger startede på tromboseklinikken Tage Hansens Gade, hvor jeg efter en stødbehandling under opvågning mistede blodtryk til et kritisk niveau givetvis pga. "medicinforgiftning" bl.a. pga. sygeplejestrejken. Jeg burde være tjekket for overdosering, men blev ikke undersøgt i en længere periode pga. strejken. En læge mente også, at jeg skulle have en pacemaker, hvilket jeg ikke skulle ifølge Skejby (der overtog behandlingen).	Godt
28	Blev efterfølgende fejlmedicineret på Hs. Sygehus M2. Blev smittet med Roskildesyge på Hs. Sygehus.	Godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 29 | Det behandlingsforløb, jeg skal igennem under indlæggelsen, fungerer godt og viser, at det er velforberedt og planlagt. Ros til personalet for deres venlige optræden og indsats for at man føler sig så godt tilpas som muligt. | Virkelig godt |
|  | 30 | Kunne være informeret mere om, at man ikke kunne forvente en umiddelbar bedring. Meget frustrerende at komme hjem og være dårligere end da man blev indskrevet. | Intet svar |
|  | 33 | Jeg er meget angst for at være indlagt i Skejby, men de gør alt for, at jeg er nogenlunde tilpas. | Godt |
|  | 36 | Alt kører i "faste" rammer med de undersøgelser, jeg skal igennem efter transplantationen. Så ved, hvad jeg skal og ca. hvornår resten af livet! | Virkelig godt |
|  | 37 | 1) Jeg ville have sat pris på lidt menneskelig omsorg, som jeg i den grad savnede. 2) At læge og sygeplejerske ikke gav forskellig oplysning af, hvad der skulle ske. | Dårligt |
|  | 38 | Omsorg og god plejer for mig og min familie. | Virkelig godt |







Afsnit B2

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg synes, lægen var overfladisk. Jeg skulle bare se efter hævelser og rødme omkring arret, men han havde ikke vist mig, hvordan det så ud. Det måtte jeg selv bede om at se.	Dårligt
6	Jeg er meget tilfreds med mit ophold på Skejby, både fagligt og menneskeligt.	Virkelig godt
8	Alt for lang ventetid på lægen. Kunne ligeså godt være taget hjem om morgenen frem for kl. 15.	Virkelig godt
9	Det var bare en god oplevelse!	Virkelig godt
10	Jeg havde gået til motion, helt indtil jeg blev opereret, selvom det ikke var en hård træning (luften), men flere gange om ugen, var jeg i motionscenter og har spist hjertevenlig mad i flere år. Nogle dage efter startede jeg igen i motionscenter, går flere kilometer hver dag. Jeg har overhovedet ikke mærket noget til lidelsen siden, det går bare derud af. For første gang i flere år har jeg kunnet gøre alt uden at få ondt, det er en hel befrielse.	Virkelig godt
14	Jeg fik skriftlig information tre måneder efter jeg ringede til hospitalet, men det var en kopi, hvori de skriver om resultatet af behandling. Men jeg følte mig dårlig, jeg har tit ondt i hjerte og bryst. Ondt ligesom som en blodprop i hjertet. Jeg synes, at jeg bliver betragtet på den måde, fordi jeg er udlænding, men jeg har boet i Danmark i mange år.	Virkelig dårligt
16	Jeg har fået genoptræning.	Godt
17	Udskrivelsen skete efter samtale med en læge, om hvorvidt jeg kunne udskrives nu eller senere. Da jeg ikke bor langt fra sygehuset, blev vi enige om, jeg kunne komme hjem, hvis jeg straks kom, hvis det blev værre end det på nuværende tidspunkt var. Fik en taxa hjem, da kræfterne ikke var så store, og som altid en rigtig god behandling fra alle.	Virkelig godt
19	Jeg mangler i høj grad information (råd og vejledning) om, hvordan jeg kommer i gang med at genoptage motion efter i meget lang tid at være afskåret herfra. Det er ligesom ikke nok at sige (udskrivningsbrev), at jeg skal/kan genoptage motion i samme omfang som tidligere, når det ved tre foregående behandlinger blot har resulteret i nye anfald.	Godt
21	Jeg havde store smerter i hjertet/brystet efter indgrebet, da jeg blev udskrevet fra Skejby - dagen efter indgrebet. Et par timer efter hjemkomsten måtte jeg i hast køres tilbage til hospitalet (privatkørsel), hvor jeg blev genindlagt et døgn og her modtog stærkt smertestillende medicin. Jeg mener, at jeg blev udskrevet for hurtigt og her med MILD smertestillende medicin, der ikke virkede i forbindelse med stærke smerter!	Godt
24	Jeg blev udskrevet uden besked om penicillin. Fik udskrivningsbrev to uger senere, hvor det så stod, men da var der gået infektion i såret.	Godt
29	Et venligt farvel og ønsket om, at det må gå godt. Ved eventuelle problemer efterfølgende kan man	Virkelig godt











Bilag 5

få kontakt med og hjælp fra afdelingen. Der udvises interesse for en som person.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 31 | Første gang jeg blev udskrevet, manglede vi meget information, som gav os meget BEKYMRING og meget ANGST. | Virkelig godt |
|  | 33 | Ikke andet end ALT GÅR i stå for mig, når jeg går ind af døren til Skejby. Men de er KLAR over det, og prøver at være de samme, der tager imod. Bare lugten af Skejby, tynd mave. | Godt |
|  | 34 | Jeg havde nogle tvivsspørgsmål om jeg ville gennemgå den behandling, jeg var indlagt til. ALLE, både min kontaktsygeplejerske og læger gjorde alt for at informere mig, så jeg kunne være helt sikker. Det var fantastisk! | Virkelig godt |
|  | 36 | Alt er jo, som det plejer. | Virkelig godt |
|  | 37 | Denne foregik hu hej henover hovedet på mig. En halv time før overflytningen til Aalborg fik jeg besked og mine ting blev pakket. Jeg var stadig under virkningen af præmedicin fra undersøgelsen, så jeg følte mig som en snurretop. | Dårligt |
|  | 38 | Ved efterfølgende kontrol fået tilsendt udførlig redegørelse om helbredstilstand og medicinering. | Virkelig godt |

Afsnit B3

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4 Utroligt søde sygeplejersker under hele indlæggelsen.	Godt
	7 Oplevede LANG ventetid ved indlæggelse/udskrivelse (3-4 timer), hvor jeg bare skulle vente på, at der blev en seng ledig. Der var ingen grund til at lave indlæggelse om morgenen, når afdelingen først er klar over middag og der ikke skulle ske andet end en blodprøve og en lægesamtale hele dagen :-{	Virkelig godt
	8 Jeg lå i modtagelsen under hele opholdet. Og toiletterne var ikke særlig lækre.	Godt
	9 Alt er til UG. Det er byens bedste hospital, alle er søde og rare. Tak.	Virkelig godt
	10 Jeg mener hele oplevelsen var "rar" under de givne omstændigheder. Der var ikke rigtig noget, der gjorde mig utilpas på nogen måde.	Virkelig godt
	11 Kedelige forhold når man ikke er sengeliggende. Overfyldt opholdsrum.	Godt
	12 Måske planlægning af indlæggelse og udskrivelse lidt anderledes, så man ikke føler, man er i vejen.	Godt
	16 Ja, jeg synes at jeg fik forkert medicin på Silkeborg Sygehus før jeg kom til Skejby Sygehus. Det skal I være opmærksomme på.	Godt
	20 Jeg fik sammen med sønnen klar besked på, hvordan det forholdt sig med mit hjerte.	Godt
	21 Har aldrig oplevet andet end venligt og imødekommende personale. Det er frustrerende med de mange lyde fra kaldeanlægget på gangen. Det kunne være ønskeligt med lysdæmpere på alle stuerne.	Virkelig godt
	23 Jeg synes man mangler en telefon, når man er sengeliggende.	Godt

Afsnit B3

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg ventede i seks timer uden mad, før jeg kom for. Ellers god.	Virkelig godt
6	Ventetiden var alt for lang (efterår 2007-vinter 2009). Hjerterproblemer giver en meget dårlig livskvalitet. Nu venter jeg igen, da operationen mislykkedes. Jeg venter og venter. Går på arbejde, når jeg kan. Har ringet til patientklagenævnet. Intet hjælper.	Godt
10	Det var en meget kort og ubetydelig ventetid.	Virkelig godt
12	Lidt "samlebåndsagtig". Ordene en formiddag, "vi har desværre ikke en stuegang endnu, der skal lige gå en patient hjem". Håber den seng når at blive gjort ren, kold bliver den ikke. Personalet, "vi har ikke glemt dig".	Godt
17	Silkeborg Sygehus henviser til forundersøgelse i Skejby. Resultat fra Skejby til Silkeborg fremsendt i løbet af en uge. Orientering om resultat til mig fremsendt først efter 12 dage. Herefter afventet indkaldelse til indgreb i Skejby. Indkaldelse 30 dage frem.	Virkelig godt
21	"Akut" var ikke med pludselig udrykning, men med anmodning fra geriatrisk afdeling om en opfølgende/uddybende undersøgelse efter hjerteoperationen.	Virkelig godt
22	Ventetiden var kortere end ventet, hvilket var positivt!	Virkelig godt

Afsnit B3

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	12	Hæmatom - infektion, pacemaker.	Godt
	16	Ikke fra Skejby Sygehus.	Godt

Afsnit B3

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?


ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
8	Det var irriterende at skulle faste indtil om eftermiddagen. Min undersøgelse blev en del længere end forventet, så jeg var først tilbage på stuen om aftenen.	Godt
10	Det hele var meget professionelt og godt.	Virkelig godt
11	Jeg havde tidligere gennemgået samme undersøgelse, og var derfor selv velforberedt og rolig.	Godt
12	Har stadig men efter pacemakeroperation. Måtte selv ringe til B3 - til pacemakerkontrol - egen læge [har] ikke hørt efter [i] en god måned.	Godt
13	Der var nogen forvirring i forbindelse med overflytning til Silkeborg sygehus. Brist i koordineringen.	Godt
14	Jeg kan ikke vurdere om ventetiden var unødvendig, idet jeg ikke kender normeringen i forhold til akutpatienter. Så en ventetid på syv timer kan være "helt efter bogen".	Virkelig godt
15	Kom fra Randers Sygehus en morgen tidlig, blev opereret ved 3-4 tiden, sendt til Randers igen dagen efter.	Dårligt
18	Jeg skulle have foretaget en ballonudvidelse af kranspulsåren. Efter forudgående undersøgelse i Herning. Ved begge blev pulsåren i højre lyske perforeret for at indføre kateder. Før andet indgreb forsøgte jeg at informere min kontaktperson om, at første indgreb var foretaget samme sted. Hun klargjorde mig alligevel til indgreb i højre side, hvilket ifølge min vurdering gav mere høje smerter både under og efter indgrebet. I begge indgrebsituationer oplevede jeg at lokalbedøvelsen ikke var TILSTRÆKKELIG!	Godt
19	Søde sygeplejersker og læger og samtidigt hjælpsomme. Er meget tilfreds med personalet.	Godt

Afsnit B3

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Under indlæggelse og efter behandlingen, savnede jeg en samtale med en læge, som vidste noget om forløbet/operationen. Jeg måtte bede om det, men fik talt lidt med en udenforstående læge, som undrede sig over at skulle stille på afdelingen. Det er forvirrende, at man kun taler med sygeplejerskerne, med mindre man beder om andet. De ved ikke andet end det skrevne, men måske er det bare sådan... Og sygeplejerskerne var søde og venlige - stort set - så jeg klager ikke over dem. Blot følte det tomt og ligegyldigt efter behandlingen slet ikke at se lægen der gjorde det. Er nok forkælet...	Intet svar
3	Indlæggelsen var i orden, men jeg syntes da, jeg kom hjem og mit blodtryk overhovedet ikke var i orden. Jeg rendte ved min læge i snart tre måneder inden det var nogenlunde. Samt jeg skulle have været til kontrol inden tre måneder, men de havde glemt mig. Nu skal jeg starte det hele på Fredericia sygehus, helt forfra med forundersøgelse.	Godt
5	Jeg blev ikke opereret. Jeg skulle have en ny hjerteklap, det venter stadig på.	Virkelig godt
6	Ved udskrivelsen skulle jeg endelig komme igen, hvis operationen ikke lykkes. Det skulle være hurtigt. SNAK er det! Intet omkring tidspunkter passer.	Godt
8	Jeg fik en virkelig fin behandling af lægen NN, da han iværksatte en yderligere undersøgelse af mit hjerte, selvom det var langt over det tidspunkt, hvor han havde fri.	Godt
10	Fik ikke den nødvendige oplysning om konsekvenserne, operationen havde på min livsstil.	Virkelig godt
12	Rødme omkring arret, ingen tager stilling. Nummer fire personale, en læge skal tage stilling, og der skulle antibiotika intravenøst inden hjemturen. Sådan gik en hel formiddag, og jeg vidste, der var en, der ventede på min seng. Alt i alt et "begivenhedsrigt døgn", har det godt, pacen går ind, inden jeg går ud, er kontrolleret, en "Oplevelse" at være på den side af "plankeværket". Alle søde, rare, smilende.	Godt
14	Ved udskrivelsen blev det aftalt, at jeg skulle henvises til rehabilitering på Amtssygehuset i Århus, men her blev jeg afvist. En af tre forskellige (bort) forklaringer var, at jeg ikke var akutpatient. Det er ynkeligt af Amtssygehuset, at man ikke kender sine egne regler. Derudover er det for samfundet helt evident, at alle patienter kommer hurtigt på fode igen - det mener Amtssygehuset vist ikke. Jeg deltager nu i et lignende forløb (tror jeg) via Århus Kommune, men ville nok være bedre tilpas, hvis mine medkursister havde samme skavank og lignende baggrund som jeg. Det var den funktion, jeg forventede, Amtssygehuset var den samlede funktion for.	Virkelig godt
17	Jeg havde forventet, at Silkeborg Sygehus, som har henvist mig til Skejby, havde kontaktet mig efter hjemsendelse for optræning, motion m.v.	Virkelig godt
20	Alt vel.	Godt

Bilag 5

-  21 Under indlæggelse i pågældende periode var det ikke aktuelt med skriftlig information. Under tidligere indlæggelse, har der altid været god information både skriftligt og mundtligt. Virkelig godt

Afsnit B4

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg undrede mig, under indlæggelsen, over flere informationer (og forskellige) jeg fik. Jeg har efter følgende fundet ud af, at de var DIREKTE FORKERTE.	Intet svar
5	Jeg synes, at vi får en virkelig god forplejning på Holstebro Sygehus både af læge og personale.	Virkelig godt
6	Alle ansatte virkede bare TOPprofessionelle og kompetente. Formåede at skabe tryghed for både patient og pårørende. FLOT!	Virkelig godt
7	En god og venlig behandling. Som jeg kunne bedømme en rigtig dygtig læge.	Virkelig godt
11	Mit ophold på Skejby Sygehus var meget positivt. Et meget rart personale. PS: I mangler nogle skamler til hævede ben, tak.	Godt
12	Alle var særdeles flinke og velorienterede.	Virkelig godt
13	Stor tilfredshed. Tak!	Virkelig godt
16	Jeg ved godt, at det er et hygiejnespørgsmål - men det plastik overtræk man har på alle madrasser er dog ganske forfærdeligt at ligge på. Kan det ikke gøres bedre?	Godt
20	Jeg syntes, at afdelingen gjorde det rigtig godt, men jeg er utilfreds med, at man får det hele lavet på et sygehus og skal til efterkontrol på samme, men skal så på et andet sygehus og have medicinen, som det første havde ordineret og justeret. Det er en dårlig administration af både sundhedsvesenets og mine tildelte penge.	Virkelig godt
23	De burde gå med guldmedaljer uden på kitlerne! Tak.	Virkelig godt
28	God hygiejne. God behandling i afdeling.	Virkelig godt
29	Man bliver behandlet med venlighed og respekt. Der blev lyttet til en og gjort alt for at efterkomme ens ønsker! Tak for hvert et smil og venligt ord!	Virkelig godt
30	Virkelig godt, at kun en sygeplejerske var tilknyttet min sag.	Virkelig godt
33	God behandling.	Godt

Afsnit B4

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
6	Havde fået besked om at møde fastende om formiddagen. Fandt så ud af under indlæggelsessamtalen, at jeg først skulle til undersøgelsen dagen derpå. Lidt træls at rejse 120 km. på tom mave - når det gennem nogen tid havde været planlagt.	Virkelig godt
8	God modtagelse og utrolig fin behandling.	Virkelig godt
9	Flere timer er lang ventetid for en patient med sukkersyge uden mad fra morgenen til om eftermiddagen.	Godt
10	Virkelig perfekt indlæggelse. Da jeg har diabetes, tog de i høj grad hånd om det.	Virkelig godt
12	Fin fin!	Virkelig godt
14	Uden betydning: ingen opdagede, at MØDEdagen var lig min FØDSELSDAG.	Virkelig godt
15	Jeg blev godt modtaget med venlighed, der var ikke nogen særlig ventetid.	Virkelig godt
17	Flot modtagelse, venligt personale, fin orientering.	Virkelig godt
19	En lille anke: Lang ventetid inden indgrebet, ca. 15 timer, mens fastende - lidt træls, men jeg overlevede!	Virkelig godt
20	Jeg mener, der var en god og hurtig arbejdsgang, lige fra jeg ringede 112, og til jeg havde fået en besked fra lægen på Skejby.	Virkelig godt
25	En meget venlig sygeplejerske tog imod mig, og jeg følte hun var til for mig.	Virkelig godt
26	Møder kl. 8, får henvist en seng kl. 11.20.	Virkelig godt
27	Meget god.	Godt
30	Alt i alt et godt forløb. Ventetiden var forståelig.	Virkelig godt
31	Jeg har modtaget indkaldelse, men de to første blev aflyst, og den tredje er ikke foregået endnu.	Intet svar

Afsnit B4

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	17	Ingen fejl.	Virkelig godt
	18		Intet svar

Afsnit B4

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	En manglende blodprøve gjorde, at jeg måtte vente fra om morgenen og 4 timer frem, inden jeg kom for.	Virkelig godt
3	Venligt personale! Kompetent og effektiv behandling og gennemførelse.	Virkelig godt
4	Administrerede selv min egen medicin.	Virkelig godt
6	Bortset fra en unødigt forlængelse med én dag var alt perfekt.	Virkelig godt
8	Trods den kedelige baggrund var det en god oplevelse at se, hvor godt afdelingen fungerede. Venligt, kompetent.	Virkelig godt
14	Jeg har været glad for ikke at blive sendt hjem, men fik lov til at blive opereret og yderligere fik checket min pacemaker, som jeg ellers var indkaldt til 14 dage senere!	Virkelig godt
21	Ved et pacemaker skift kommer naturligvis akutpatienter i første række, derfor lidt ventetid. Fuldt forståeligt. Roligt - behageligt personale skønt overarbejde.	Virkelig godt
24		Godt
25	Det var jo så kort, men alt gik planlagt.	Virkelig godt
28	Jeg er bare glad over den behandling, jeg modtog. Jeg fik hele tiden hjælp, da jeg havde brug for det. Og operationen var meget nemmere, end jeg havde forventet, så det gjorde mig tryk og lettet.	Virkelig godt
29	Hvilken speciel samtale med NN inden operationen. Han fortalte os, mig og mine pårørende, alt angående operationen, hvilke chancer og hvilke muligheder, der var. Det blev fremlagt på en åben, ærlig og fyldestgørende måde, så vi følte os rolige og trygge og tillidsfulde! Vi sagde: "Ja, tak". Gud ske lov. Han velsigne jer alle sammen.	Virkelig godt
30	Sygeplejen var i top, og det lægelige indgreb var "elegant" og professionelt.	Virkelig godt
32	Jeg skulle møde fastende, men blev først undersøgt om eftermiddagen.	Virkelig godt

Afsnit B4

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2 Jeg var lidt forbavset over, at jeg kunne hjemsendes med en total lukket kranspulsåre, men da jeg ikke havde haft smerter før eller under forsøget på at indsætte en stent og heller ikke har haft det siden, må jeg gå ud fra, at lægerne skønner, at jeg kan klare mig medicinsk.	Virkelig godt
	6 Var (og er fortsat) utryg ved at blive hjemsendt til Holstebro som tilsyneladende ikke råder over lægelig ekspertise. Urimeligt, at man ikke kan fortsætte på Skejby!	Virkelig godt
	20 Jeg fik intet at vide på sygehuset. Det var nyligt - næsten to måneder senere, da jeg kom på hjemmesygehuset.	Virkelig godt
	22 Der står, at jeg vil blive indkaldt til ambulant undersøgelse efter 1-3 måneder, nu er der gået snart fem, så er der noget jeg har misforstået eller hvad?	Godt
	24 Fik ved hjemkomsten efter udskrivelse (vinter 2009) udslet (kløe) over hele kroppen. Orienterede kontaktsygeplejersken, som ikke kunne give nogen forklaring på problemet. Jeg har her i sommeren 2009 fortsat udslet (kløe). Har været i behandling ved egen læge og nu på Marselisborg Hospital og [?] er stadig det samme. Sidste forklaring er, at jeg har en bakterie i kroppen. Jeg er i fortsat behandling ved hudklinikken.	Godt
	29 Den foregik planmæssigt.	Virkelig godt
	30 Ved konsultation hos speciallægen, der havde henvist mig 2½ måned efter indgrebet, havde hun endnu ikke fået besked! Jeg kunne fortælle hende det jeg havde fået at vide af operatøren umiddelbart efter indgrebet!	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
1	Personalet er imødekommende og meget søde til at hjælpe, når man har behov for det. Maden på afdelingen var god og veltilberedt. Fint, at det er tosenkstuer, man ligger på, og at man ikke ligger med modsatte køn.	Godt
2	Overholde aftaler med at ringe til pårørende på de aftalte tider.	Virkelig godt
4	Jeg blev sørget godt for, og jeg manglede ingenting.	Virkelig godt
5	Jeg er 100 % glad for min behandling.	Virkelig godt
6	Sørge for at papirarbejdet fungerer bedre.	Godt
8	Der blev gjort virkelig meget for, at patienterne fik det godt; som om det var noget vigtigt, at patienterne følte sig godt tilpas.	Virkelig godt
9	Madrasserne i sengene var for ringe, når man skal ligge i sengen længe.	Godt
10	Effektiv afdeling både hvad angår behandling og orientering om planer for dagene.	Virkelig godt
11	Meget flinkt personale, kan ikke være bedre.	Virkelig godt
13	Afdelingen gjorde noget særligt godt: Kom hjem med dialyseapparat. Behandling om natten.	Virkelig godt
15	Patient-sengebordets understel var snavset/uhygiejnisk.	Virkelig godt
16	Mit indtryk under indlæggelse var blandt andet den gode mad, der blev tilberedt og både morgen, middag og aften. Der var flere varme retter, alt var meget velsmagende under hele indlæggelsen, tak.	Virkelig godt
18	Lidt mere varieret mad. Alt plejepersonale skal have fordoblet deres løn.	Virkelig godt
20	Der gik en måned, fra jeg blev henvist til Skejby, til jeg blev indlagt til hjerteoperation. Efter operationen udtalte den sygeplejerske, der havde fulgt mig: "Det var i sidste øjeblik".	Intet svar
21	Personalet gør et godt arbejde, men det er meget belastende, at man er tvunget til at ligge sammen med fremmede, ofte meget syge mennesker. Det gør det meget svært at slappe af og især at sove i den konstante uro.	Godt
22	Følte, alle på afdelingen tog mig alvorlig som patient. Jeg var rystende nervøs, da jeg kom, men fik en god og rolig modtagelse og svar på alle mine spørgsmål, og det gjorde, at det hele blev en rigtig god oplevelse.	Virkelig godt

 23 Jeg kunne ønske mig enkeltsengsstuer.

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
4	Modtagelsen kunne ikke være bedre. Jeg er meget tilfreds med forløbet.	Virkelig godt
8	Der blev straks sat undersøgelse i gang, og siden var jeg i behandling i løbet af nogle timer. Modtagelsen utrolig venlig og god.	Virkelig godt
10	Indlagt direkte fra praktiserende læges konsultation.	Virkelig godt
16	Tiden fra forundersøgelse til operation var på kun fire dage. Dagen før operationen fik jeg personlig information både af lægen og kirurgen, der skulle foretage operationen. Det giver tryghed. Jeg var bange for operationen i forvejen.	Virkelig godt
19	Ventetiden skyldtes at der ikke lige var en seng klar. Det varede ca. ½ time.	Virkelig godt
21	Sygeplejersken og hendes elev var meget omhyggelige og venlige ved første indlæggelse.	Godt
22	God og venlig modtagelse. Information var god.	Virkelig godt
23	Alt virkede fornuftigt.	Virkelig godt
24	Modtagelse på gangen, anvist stol i venteområde. Klargjort til operation og opereret uden fast plads til eventuelle effekter såsom sko og tøj. Vågnede på en stue på ANDEN AFDELING uden at have mødt personalet mm. Ikke særlig trygt eller tryghedsskabende.	Dårligt
27	Dejligt positivt, kompetent personale. God logistik.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Vist forkert pacemaker.	Godt
	4	Behandlingen mislykkedes første gang. Men blev indkaldt igen otte dage efter, hvor det gik meget bedre.	Virkelig godt
	6	Fejltolkning journal.	Godt
	26	Ikke refusion for transport.	Virkelig godt















Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg fik vist en forkert pacemaker. Det var ikke den pacemaker, der blev vist, som jeg faktisk fik implanteret. Derfor blev jeg lidt forskrækket af størrelsen af den pacemaker, jeg fik implanteret. Den var meget større end den, jeg fik vist.	Godt
3	Er fuldt ud tilfreds med behandlingen og føler mig fuldt ud godt behandlet.	Virkelig godt
6	Behandlingsforløbet var egentlig fint, men overskygges af, at lægen ikke satte sig ind i journalen og gav mig f.eks. forkert medicin.	Godt
8	Behandlingen var utrolig venlig, og der blev gjort meget for at få det godt; mere end man kunne forvente. Det var som om, der blev lagt vægt på at blive hurtig rask. Behandling i top.	Virkelig godt
14	Jeg har under hele mit forløb på sygehuset følt mig tryk.	Virkelig godt
17	Der manglede piller, de glemte at komme med dem.	Godt
18	Kæmpe tak til personalet.	Virkelig godt
21	Jeg mødte kun kompetente og venlige personer, men savnede en fast kontaktperson. Specielt efter hjemkomsten da en masse spørgsmål først viser sig der.	Godt
22	Lægerne var gode til at informere, før behandling og gav sig god tid.	Virkelig godt
24	Jeg mødte en sygeplejerske, der informerede mig om forløbet. Med sig havde hun en ny hjælper, der klargjorde mig til operationen. Dem så jeg ikke igen. Hjælperen fulgte med til operationen. Da jeg vågnede, var jeg på en anden afdeling, hvor der var en ledig plads.	Dårligt
25	Mistede en/to tænder, hvilket der har været noget kommunikation omkring.	Virkelig godt
27	Kun positive oplevelser.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Da jeg skulle hjem, måtte mine pårørende og jeg vente i fire timer, før der kunne komme en læge og udskrive mig. Lang tid taget i betragtning af at mine to små børn var med til at vente, og vi havde fået at vide, at jeg snart kunne komme hjem.	Godt
	6	Lægens manglende interesse for at læse min journal, hvilket gjorde udskrivelsen dårlig!!	Godt
	7	Havde infektion, men har aldrig fået forklaret, hvad den kom af.	Godt
	8	Jeg fik en god samtale og god besked under udskrivelsen.	Virkelig godt
	12	Ja, der går for lang tid, inden man får en udskrift fra sin journal.	Godt
	14	Jeg fik nogle gode råd med på vej og genoptræning var et rigtig godt tilbud. Jeg følte mig tryk ved at komme der hver uge. Tak.	Virkelig godt
	16	Det var dejligt at kunne henvende sig til den afdeling, hvor man var indlagt, i den første tid efter udskrivelsen.	Virkelig godt
	18	Udskrevet to gange, først efter flere uger, det var en fejl (min egen skyld). Anden gang efter små to uger, o.k. Havde ikke fysik til det.	Virkelig godt
	19	Skulle bare hjem til min bopæl uden hjælp fra hjemmepleje/hjemmesygepleje.	Virkelig godt
	21	Det ville været rart med en mere uddybende hjemsendelsessamtale i stedet for en hastig lille samtale, som foregik på gangen.	Godt
	22	Informeret godt om forskellige risici efter udskrivelsen.	Virkelig godt
	23	Jeg ville ønske at være blevet i Skejby til hjemsendelsen.	Virkelig godt
	24	Lægesamtalen ok. Udskrivningssamtale ok.	Dårligt
	27	Jeg er altid velkommen til at ringe til afdelingen.	Virkelig godt

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

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

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

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

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

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

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

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

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