

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Medicinsk Afdeling  
Regionshospitalet Silkeborg**



12-05-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

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

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen .....	12
	Personale .....	14
	Behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	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 .....	70
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	93
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende 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. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	397
Besvarelser fra afdelingens patienter:	243
Afdelingens svarprocent:	61%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- 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: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. 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 svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet 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 indlæggelse 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).



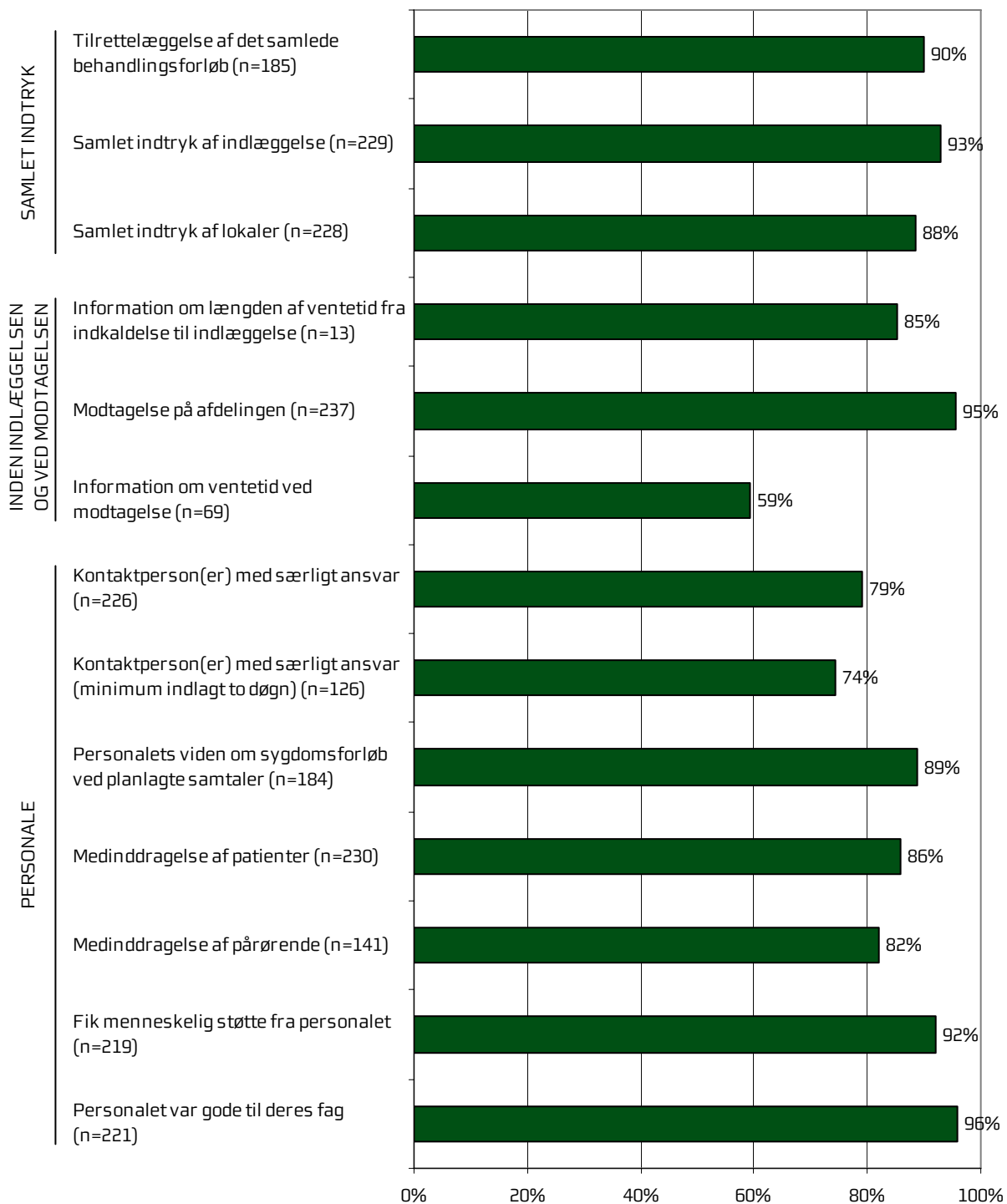


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

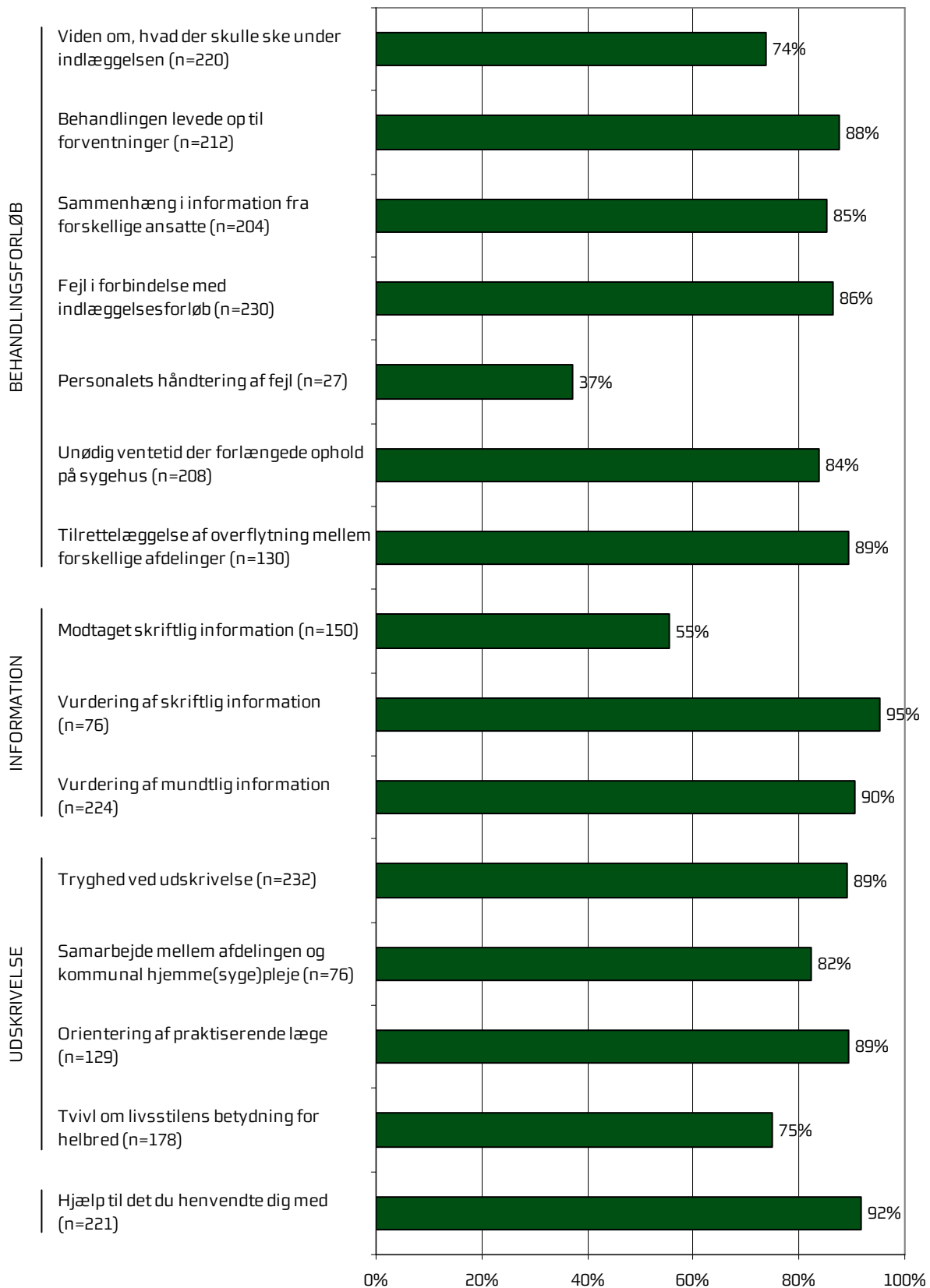
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

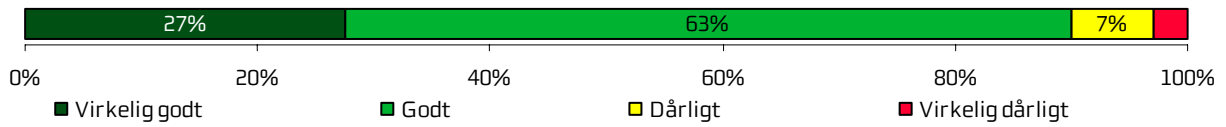
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

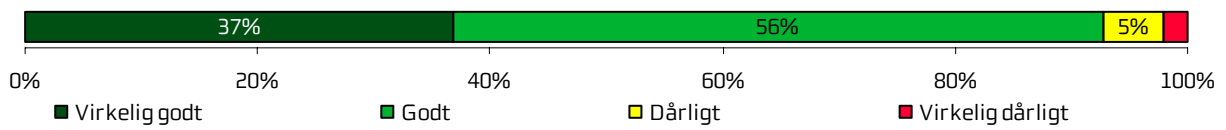
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

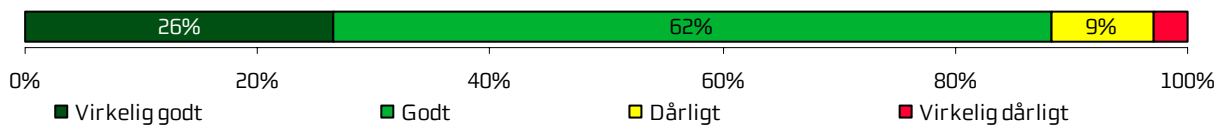
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=185)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=229)



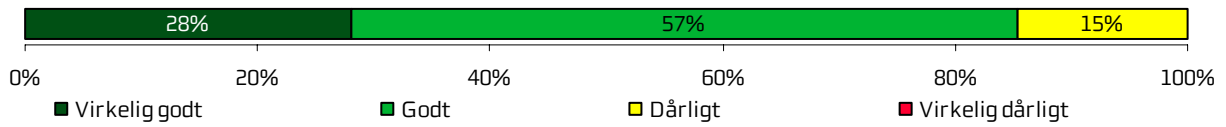
Samlet indtryk af lokaler (n=228)



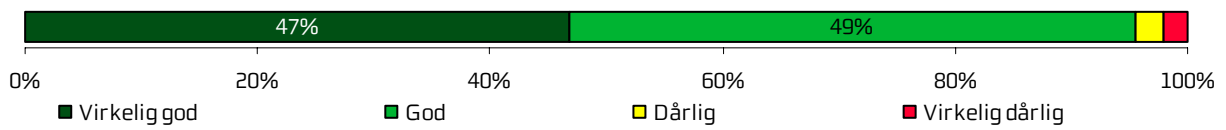
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		90 %	88 %	-	-	98 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		93 %	91 %	-	-	99 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		88 %	78 %	-	-	98 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

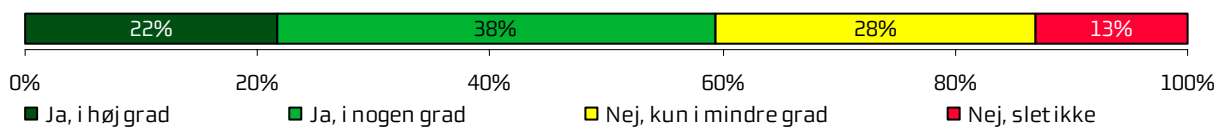
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=13)



Modtagelse på afdelingen (n=237)



Information om ventetid ved modtagelse (n=69)

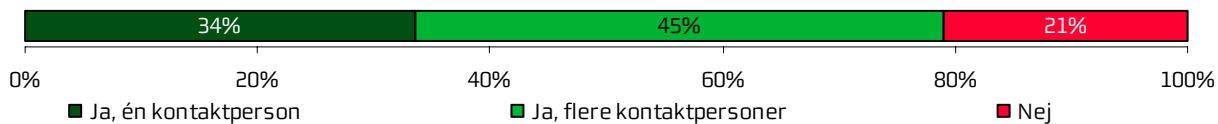




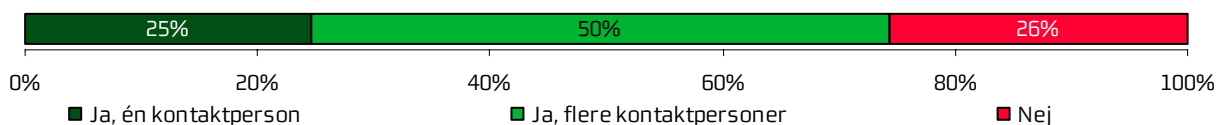
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		85 %	-	-	-	99 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		95 %	94 %	-	-	100 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		59 %	65 %	-	-	86 %

## Personale

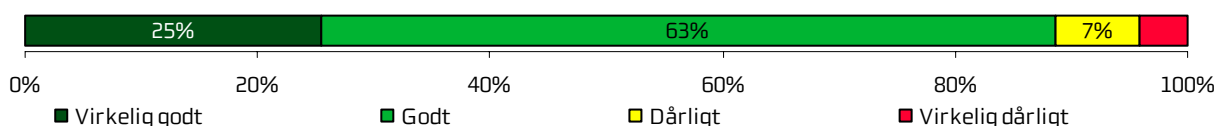
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=226)



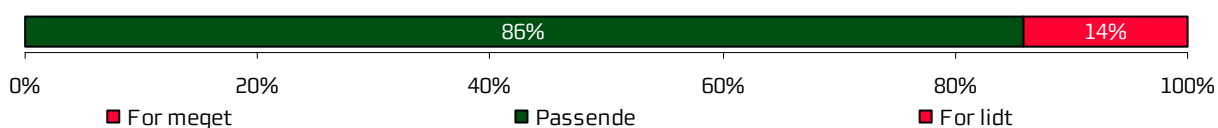
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=126)



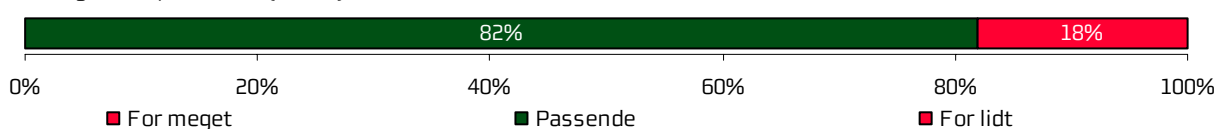
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=184)



Medinddragelse af patienter (n=230)



Medinddragelse af pårørende (n=141)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=219)



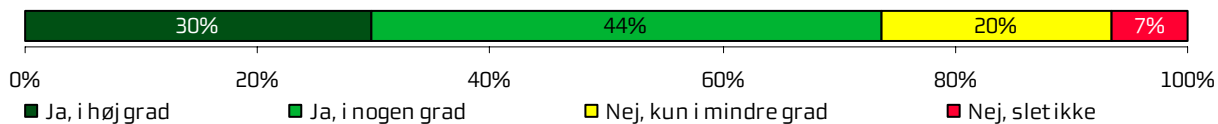
Personalet var gode til deres fag (n=221)



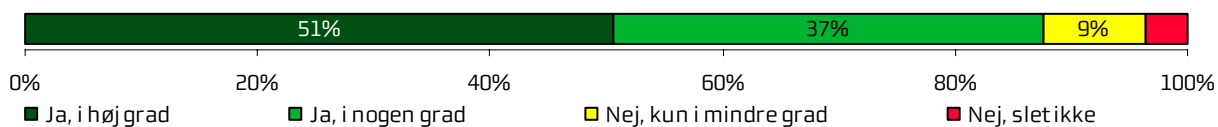
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		79 %	76 %	-	-	90 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		74 %	-	-	-	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		89 %	86 %	-	-	97 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		86 %	86 %	-	-	96 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		82 %	78 %	-	-	95 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		92 %	90 %	-	-	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		96 %	94 %	-	-	99 %

## Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=220)



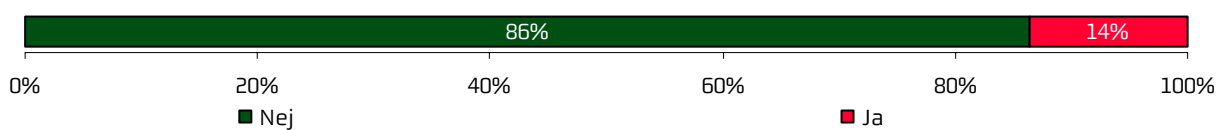
Behandlingen levede op til forventninger (n=212)



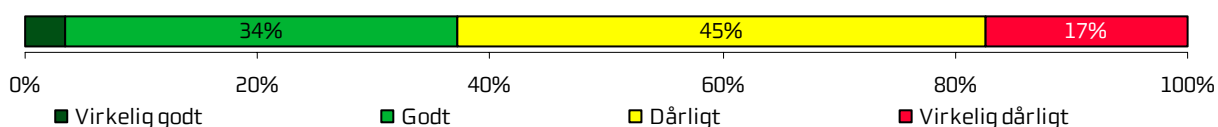
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=204)



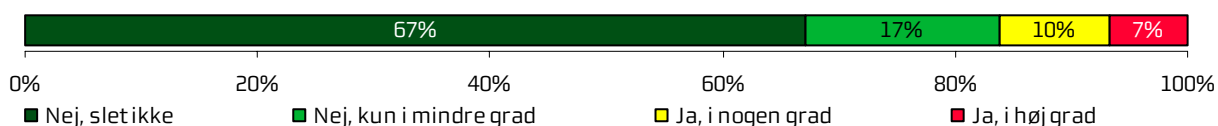
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=230)



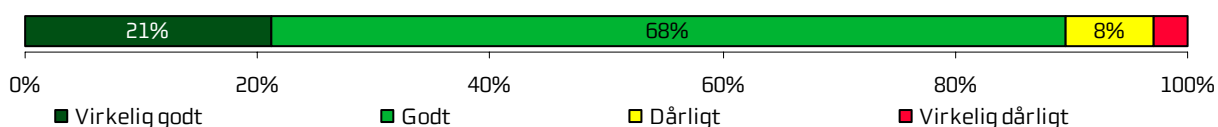
Personalets håndtering af fejl (n=27)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=208)



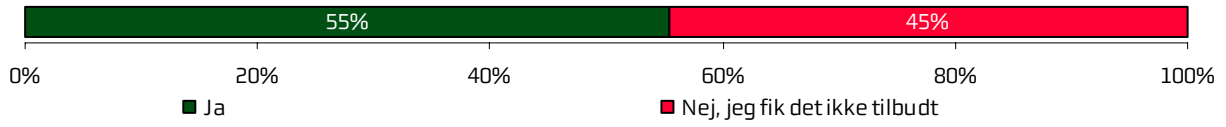
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=130)



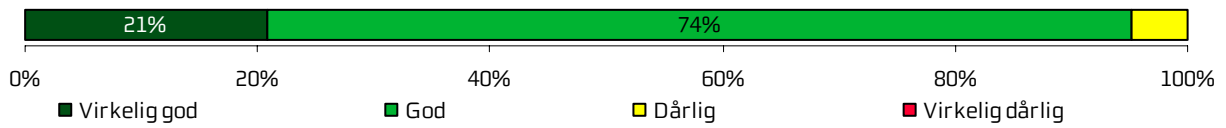
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		74 %	77 %	-	-	99 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		88 %	88 %	-	-	96 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		85 %	83 %	-	-	97 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		86 %	-	-	-	90 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		37 %	-	-	-	92 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		84 %	78 %	-	-	94 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		89 %	-	-	-	95 %

## Information

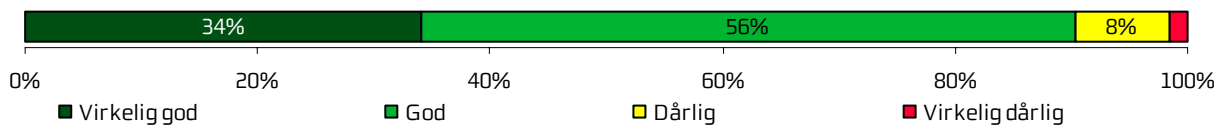
Modtaget skriftlig information (n=150)



Vurdering af skriftlig information (n=76)



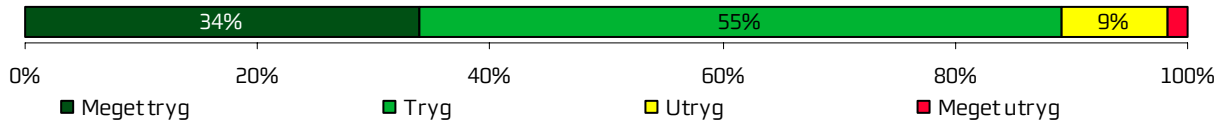
Vurdering af mundtlig information (n=224)



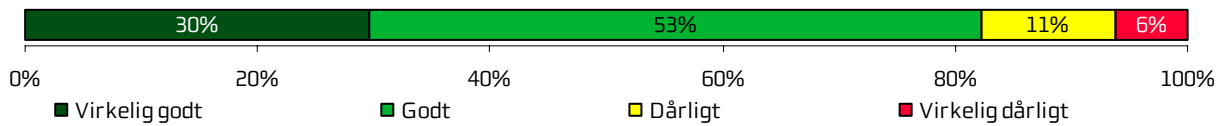
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		55 %	-	-	-	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		95 %	96 %	-	-	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		90 %	86 %	-	-	99 %

## Udskrivelse

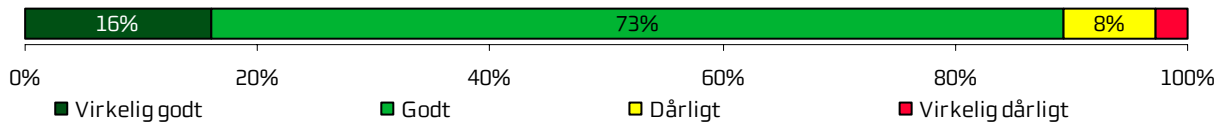
Tryghed ved udskrivelse (n=232)



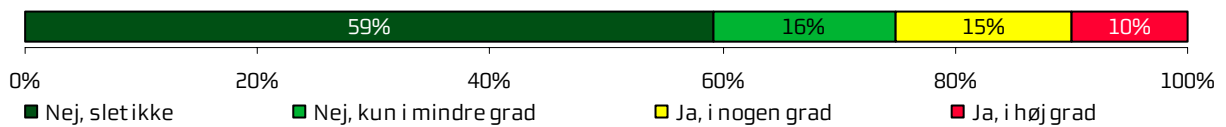
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=76)



Orientering af praktiserende læge (n=129)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=178)

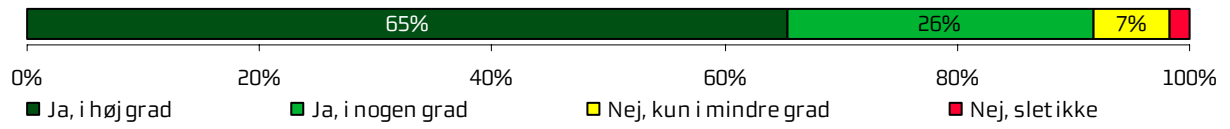




	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		89 %	88 %	-	-	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		82 %	93 % *	-	-	91 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		89 %	84 %	-	-	94 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		75 %	70 %	-	-	78 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=221)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?		92 %	93 %	-	-	99 %



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

4. oktober 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

### Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 18. oktober 2010**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2010, hvor du har været indlagt.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

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

**INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN**

<b>1. Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?</b>						
<b>3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?</b>	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?</b>						
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke	
<b>5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**PERSONALE**

<b>6. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)</b>		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>7. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>8. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>		For meget	Passende	For lidt	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>9. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. 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"/>
11. 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**

12. 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"/>	
13. 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"/>	
14. 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"/>	
15. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 18	
16. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
17. Hvordan synes du, 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 kendte ikke 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"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke overflyttet <input type="checkbox"/>

<b>20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?</b>

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

<b>21. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b> (Sæt eventuelt flere kryds)	Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	
			Gå til spørgsmål 23	Gå til spørgsmål 23	
<b>22. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
<b>23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

**UDSKRIVELSE**

<b>24. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
<b>26. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>	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"/>	
<b>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)?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
<b>28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</b>						



## SAMLET INDTRYK

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

## INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

14. december 2010

## Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka 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 afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken indlæggelse det handlede om, hvis de havde flere indlæggelser på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller 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 på afdelingen
- Personale
- Behandlingsforløb
- Information
- Udskrivelse
- Samlet indtryk

### **Validering af spørgeskema**

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

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

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for 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 patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

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

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-31. oktober 2010 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 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk 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 på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 16.249 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 10.140 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 61 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. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2009 58 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 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 resultatet 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 alle patienter i stikprøven**

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	61%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	47%	46%
Kvinde	53%	54%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	4%	3%
20-39 år	6%	8%
40-59 år	20%	22%
60-79 år	51%	45%
80- år	19%	22%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at både patienternes køn og alder har en betydning for patienternes tilfredshed. På de fleste spørgsmål er tilfredsheden blandt kvinder således lavere end tilfredsheden blandt mænd. Er kvinder markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et lidt dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Hvad angår alder, er der en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper. På de fleste spørgsmål er de 20-39-årige derimod den gruppe, der udviser den laveste tilfredshed. Dette kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspektret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette 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. Samme effekt kan en over- eller underrepræsentation af patienter i aldersgruppen 20-39 år have.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens indlagte patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

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

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det husker jeg ikke"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige 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 svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

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

<b>Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>
" <b>Ja, i høj grad</b> ", " <b>Ja, i nogen grad</b> ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" <sup>1</sup>
" <b>Virkelig godt</b> ", " <b>Godt</b> ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" <b>Virkelig god</b> ", " <b>God</b> ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " <b>Passende</b> ", "For lidt"
" <b>Ja, én kontaktperson</b> ", " <b>Ja, flere kontaktpersoner</b> ", "Nej"
" <b>Ja, før indlæggelsen</b> ", " <b>Ja, mens jeg var indlagt</b> ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" <b>Meget tryk</b> ", " <b>Tryk</b> ", "Utryk", "Meget utryk"
" <b>Nej</b> ", "Ja"

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget 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 resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. 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 sammenligningen af afdelingens resultat med resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet. Afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

<sup>1</sup> På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.



**Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger**

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

**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 delvist 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 og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således 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.

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.

**Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet**

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	243		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	114		47%	
Kvinde	129		53%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	9		4%	
20-39 år	15		6%	
40-59 år	48		20%	
60-79 år	125		51%	
80- år	46		19%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	205		90%	
Pårørende	24		10%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	229		97%	
Ikke dansk	6		3%	
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	224		92%	
Planlagt	19		8%	
<b>Afsnit</b>				
Akut medicinsk modtageafdeling	12		5%	
Medicinsk Afsnit M1	75		31%	
Medicinsk Afsnit M2	47		19%	
Medicinsk Afsnit M3	55		23%	
Medicinsk Afsnit M4	28		12%	
Patienthotel	11		5%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	15		6%	

**Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	63	7	3	185	34
<b>Køn</b>						
Mand	30	65	5	0	94	15
Kvinde	25	60	9	6	91	19
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	100	0	0	7	1
20-39 år	19	48	14	19	15	0
40-59 år	24	69	5	2	41	6
60-79 år	28	62	9	1	90	21
80- år	38	55	3	3	32	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	60	7	3	162	27
Pårørende	7	87	7	0	16	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	64	6	3	178	33
Ikke dansk	41	40	19	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	28	63	5	3	168	34
Planlagt	17	57	26	0	17	0
<b>Afsnit</b>						
Akut medicinsk modtageafdeling	14	86	0	0	7	3
Medicinsk Afsnit M1	45	52	4	0	56	10
Medicinsk Afsnit M2	20	71	3	6	35	5
Medicinsk Afsnit M3	18	66	14	2	44	7
Medicinsk Afsnit M4	24	57	14	5	21	6
Patienthotel	36	55	0	9	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	73	9	9	11	3

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

<b>Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	56	5	2	229
<b>Køn</b>					
Mand	41	56	3	0	109
Kvinde	33	56	7	4	120
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	12	77	0	12	9
20-39 år	27	48	12	14	15
40-59 år	40	50	6	4	48
60-79 år	38	58	4	0	118
80- år	40	54	5	0	39
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	39	53	5	2	199
Pårørende	25	75	0	0	20
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	55	5	2	220
Ikke dansk	34	50	16	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	37	56	5	2	210
Planlagt	38	51	11	0	19
<b>Afsnit</b>					
Akut medicinsk modtageafdeling	30	70	0	0	10
Medicinsk Afsnit M1	50	49	0	1	72
Medicinsk Afsnit M2	38	53	4	4	45
Medicinsk Afsnit M3	26	62	12	0	50
Medicinsk Afsnit M4	26	59	11	4	27
Patienthotel	45	45	9	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	64	0	7	14

**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	26	62	9	3	228
<b>Køn</b>					
Mand	28	61	9	1	109
Kvinde	25	63	8	5	119
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	23	35	30	12	9
20-39 år	10	82	8	0	14
40-59 år	25	55	14	6	45
60-79 år	26	65	7	2	121
80- år	37	58	3	3	39
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	25	61	10	3	196
Pårørende	32	64	4	0	22
<b>Modersmål</b>					
Dansk	25	64	9	3	218
Ikke dansk	50	35	16	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	27	62	9	3	209
Planlagt	25	63	6	6	19
<b>Afsnit</b>					
Akut medicinsk modtageafdeling	30	50	20	0	10
Medicinsk Afsnit M1	30	62	4	4	73
Medicinsk Afsnit M2	20	72	9	0	46
Medicinsk Afsnit M3	26	62	8	4	50
Medicinsk Afsnit M4	16	64	20	0	25
Patienthotel	73	18	9	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	69	0	15	13

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	28	57	15	0	13	3	226
<b>Køn</b>							
Mand	15	69	15	0	6	1	107
Kvinde	40	46	14	0	7	2	119
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	9
20-39 år	-	-	-	-	1	0	14
40-59 år	-	-	-	-	1	0	47
60-79 år	37	54	10	0	10	1	113
80- år	-	-	-	-	1	2	43
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	30	62	8	0	12	2	191
Pårørende	-	-	-	-	0	1	23
<b>Modersmål</b>							
Dansk	30	62	8	0	12	3	213
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	224
Planlagt	28	57	15	0	13	3	2
<b>Afsnit</b>							
Akut medicinsk modtageafdeling	-	-	-	-	0	0	12
Medicinsk Afsnit M1	-	-	-	-	2	1	72
Medicinsk Afsnit M2	-	-	-	-	4	1	42
Medicinsk Afsnit M3	0	100	0	0	6	0	49
Medicinsk Afsnit M4	-	-	-	-	0	0	28
Patienthotel	-	-	-	-	1	0	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1	13



**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	47	49	2	2	237
<b>Køn</b>					
Mand	49	47	1	3	112
Kvinde	44	50	4	1	125
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	14	86	0	0	8
20-39 år	27	53	14	7	15
40-59 år	40	57	2	2	48
60-79 år	51	45	2	2	123
80- år	55	41	2	2	43
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	47	49	2	2	204
Pårørende	47	48	0	5	23
<b>Modersmål</b>					
Dansk	46	50	2	2	226
Ikke dansk	67	33	0	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	47	48	2	2	219
Planlagt	43	51	5	0	18
<b>Afsnit</b>					
Akut medicinsk modtageafdeling	50	50	0	0	10
Medicinsk Afsnit M1	53	45	0	1	75
Medicinsk Afsnit M2	45	49	6	0	47
Medicinsk Afsnit M3	43	52	2	4	54
Medicinsk Afsnit M4	38	50	8	4	26
Patienthotel	73	27	0	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	64	0	7	14

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	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	38	28	13	69	17
<b>Køn</b>						
Mand	23	49	24	3	35	7
Kvinde	20	25	31	24	34	10
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	0	40	44	16	7	0
40-59 år	19	36	33	12	23	5
60-79 år	23	45	20	12	29	7
80- år	39	13	34	13	7	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	40	26	15	61	13
Pårørende	36	18	46	0	5	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	39	27	13	64	16
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	24	35	28	13	62	15
Planlagt	0	57	28	14	7	2
<b>Afsnit</b>						
Akut medicinsk modtageafdeling	0	50	33	17	6	1
Medicinsk Afsnit M1	69	8	8	15	13	5
Medicinsk Afsnit M2	13	38	44	6	16	7
Medicinsk Afsnit M3	13	56	19	13	16	1
Medicinsk Afsnit M4	0	44	44	11	9	1
Patienthotel	50	17	17	17	6	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	2

**Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	34	45	21	226
<b>Køn</b>				
Mand	38	51	11	108
Kvinde	30	40	30	118
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	14	60	26	7
20-39 år	14	32	54	15
40-59 år	25	54	20	47
60-79 år	36	50	14	118
80- år	45	24	31	39
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	33	46	21	194
Pårørende	33	42	25	23
<b>Modersmål</b>				
Dansk	33	46	21	217
Ikke dansk	42	39	19	5
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	34	45	22	209
Planlagt	33	56	11	17
<b>Afsnit</b>				
Akut medicinsk modtageafdeling	56	44	0	9
Medicinsk Afsnit M1	40	46	14	70
Medicinsk Afsnit M2	33	47	20	45
Medicinsk Afsnit M3	25	49	25	51
Medicinsk Afsnit M4	19	42	38	26
Patienthotel	45	36	18	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	36	36	14

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	25	50	26	126
<b>Køn</b>				
Mand	26	61	13	58
Kvinde	24	40	36	68
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	14	24	62	8
40-59 år	17	59	25	29
60-79 år	28	57	15	63
80- år	31	26	43	23
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	23	51	26	107
Pårørende	36	44	21	14
<b>Modersmål</b>				
Dansk	24	51	25	123
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	24	49	27	121
Planlagt	39	61	0	5
<b>Afsnit</b>				
Akut medicinsk modtageafdeling	-	-	-	0
Medicinsk Afsnit M1	20	70	10	20
Medicinsk Afsnit M2	26	51	23	35
Medicinsk Afsnit M3	30	43	28	40
Medicinsk Afsnit M4	17	39	44	18
Patienthotel	33	50	17	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	57	29	7

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	63	7	4	184	47
<b>Køn</b>						
Mand	28	67	3	2	91	21
Kvinde	23	59	11	7	93	26
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	16	66	0	18	6	2
20-39 år	15	49	22	13	14	1
40-59 år	11	71	12	6	42	5
60-79 år	32	61	4	3	94	25
80- år	32	64	4	0	28	14
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	61	7	5	159	38
Pårørende	11	80	10	0	16	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	64	7	4	175	46
Ikke dansk	41	40	0	19	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	25	64	6	5	170	42
Planlagt	26	60	14	0	14	5
<b>Afsnit</b>						
Akut medicinsk modtageafdeling	20	60	20	0	10	0
Medicinsk Afsnit M1	28	70	2	0	60	10
Medicinsk Afsnit M2	21	61	11	8	38	8
Medicinsk Afsnit M3	29	63	6	3	35	18
Medicinsk Afsnit M4	24	57	14	5	21	5
Patienthotel	45	45	0	9	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	67	0	33	9	6

**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	86	14	230
<b>Køn</b>				
Mand	0	88	12	112
Kvinde	0	83	17	118
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	80	20	9
20-39 år	0	93	7	15
40-59 år	0	75	25	46
60-79 år	0	88	12	120
80- år	0	91	9	40
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	88	12	196
Pårørende	0	85	15	23
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	87	13	220
Ikke dansk	0	81	19	5
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	0	86	14	211
Planlagt	0	79	21	19
<b>Afsnit</b>				
Akut medicinsk modtageafdeling	0	60	40	10
Medicinsk Afsnit M1	0	96	4	70
Medicinsk Afsnit M2	0	85	15	46
Medicinsk Afsnit M3	0	85	15	53
Medicinsk Afsnit M4	0	78	22	27
Patienthotel	0	91	9	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	85	15	13

**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	82	18	141	90
<b>Køn</b>					
Mand	0	88	12	76	35
Kvinde	0	75	25	65	55
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	92	8	9	0
20-39 år	0	79	21	9	6
40-59 år	0	85	15	31	16
60-79 år	0	80	20	65	53
80- år	0	81	19	27	15
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	83	17	112	86
Pårørende	0	79	21	19	4
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	83	17	132	89
Ikke dansk	-	-	-	4	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	0	83	17	131	82
Planlagt	0	61	39	10	8
<b>Afsnit</b>					
Akut medicinsk modtageafdeling	0	86	14	7	3
Medicinsk Afsnit M1	0	93	8	40	30
Medicinsk Afsnit M2	0	74	26	27	19
Medicinsk Afsnit M3	0	76	24	34	20
Medicinsk Afsnit M4	0	82	18	17	9
Patienthotel	0	78	22	9	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	71	29	7	7

Tabel 18. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	32	4	4	219	11
<b>Køn</b>						
Mand	64	32	4	0	105	6
Kvinde	55	33	4	7	114	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	54	23	12	12	9	0
20-39 år	27	53	7	14	15	0
40-59 år	62	30	2	6	43	4
60-79 år	63	30	4	2	115	4
80- år	60	35	3	3	37	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	62	29	4	4	188	11
Pårørende	45	50	5	0	22	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	32	3	4	209	11
Ikke dansk	50	35	16	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	62	29	4	4	202	10
Planlagt	27	66	6	0	17	1
<b>Afsnit</b>						
Akut medicinsk modtageafdeling	78	22	0	0	9	0
Medicinsk Afsnit M1	70	29	0	1	70	4
Medicinsk Afsnit M2	56	35	2	7	43	2
Medicinsk Afsnit M3	56	31	10	2	48	4
Medicinsk Afsnit M4	36	44	12	8	25	1
Patienthotel	91	9	0	0	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	54	0	15	13	0



**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	75	21	3	2	221	13
<b>Køn</b>						
Mand	79	21	0	0	109	2
Kvinde	71	21	5	3	112	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	56	32	12	0	9	0
20-39 år	57	28	15	0	12	3
40-59 år	65	28	2	5	46	2
60-79 år	81	17	2	0	115	5
80- år	78	20	0	3	39	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	77	18	3	2	192	10
Pårørende	58	42	0	0	20	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	75	21	2	2	211	13
Ikke dansk	67	18	16	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	75	21	2	2	204	11
Planlagt	69	18	13	0	17	2
<b>Afsnit</b>						
Akut medicinsk modtageafdeling	78	22	0	0	9	0
Medicinsk Afsnit M1	87	10	3	0	71	1
Medicinsk Afsnit M2	71	24	2	2	45	2
Medicinsk Afsnit M3	64	30	4	2	50	3
Medicinsk Afsnit M4	64	36	0	0	22	5
Patienthotel	82	9	9	0	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	15	0	15	13	2

Tabel 20. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	44	20	7	220	11
<b>Køn</b>						
Mand	28	50	20	2	105	6
Kvinde	32	38	19	11	115	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	12	49	39	0	8	1
20-39 år	14	38	26	21	15	0
40-59 år	32	43	16	9	46	2
60-79 år	33	42	22	3	112	6
80- år	26	52	12	9	39	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	32	45	18	5	191	8
Pårørende	19	40	19	22	20	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	30	45	19	7	210	11
Ikke dansk	60	21	19	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	29	44	20	6	203	10
Planlagt	34	42	13	11	17	1
<b>Afsnit</b>						
Akut medicinsk modtageafdeling	20	40	20	20	10	0
Medicinsk Afsnit M1	39	47	9	6	70	2
Medicinsk Afsnit M2	25	39	34	2	44	2
Medicinsk Afsnit M3	20	49	27	4	49	3
Medicinsk Afsnit M4	28	44	20	8	25	2
Patienthotel	73	18	9	0	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	45	9	27	11	2

**Tabel 21. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	37	9	4	212	17
<b>Køn</b>						
Mand	58	31	9	2	100	9
Kvinde	44	43	9	5	112	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	35	52	0	13	8	1
20-39 år	50	15	28	8	14	1
40-59 år	52	40	7	2	45	3
60-79 år	52	38	6	4	109	7
80- år	48	35	14	3	36	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	34	9	4	187	10
Pårørende	36	59	5	0	19	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	51	37	9	3	204	15
Ikke dansk	60	21	0	19	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	51	37	8	3	196	15
Planlagt	42	32	19	7	16	2
<b>Afsnit</b>						
Akut medicinsk modtageafdeling	30	70	0	0	10	0
Medicinsk Afsnit M1	67	26	5	3	66	4
Medicinsk Afsnit M2	44	44	7	5	43	2
Medicinsk Afsnit M3	40	36	20	4	50	3
Medicinsk Afsnit M4	48	43	5	5	21	5
Patienthotel	82	9	9	0	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	45	9	9	11	3

Tabel 22. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	44	42	10	5	204	21
<b>Køn</b>						
Mand	45	42	10	3	99	9
Kvinde	42	42	9	7	105	12
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	29	61	10	0	7	2
20-39 år	36	37	0	28	14	1
40-59 år	35	40	19	6	45	2
60-79 år	50	40	8	3	104	11
80- år	42	49	6	3	34	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	45	40	9	6	177	16
Pårørende	32	53	15	0	18	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	43	42	9	5	195	20
Ikke dansk	41	40	19	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	43	42	9	5	187	20
Planlagt	46	35	13	6	17	1
<b>Afsnit</b>						
Akut medicinsk modtageafdeling	22	44	33	0	9	0
Medicinsk Afsnit M1	65	31	3	2	62	8
Medicinsk Afsnit M2	36	43	14	7	42	3
Medicinsk Afsnit M3	31	51	11	7	45	6
Medicinsk Afsnit M4	38	50	4	8	24	3
Patienthotel	73	9	9	9	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	73	0	9	11	1

**Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	86	14	230
<b>Køn</b>			
Mand	88	12	111
Kvinde	85	15	119
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	65	35	9
20-39 år	69	31	15
40-59 år	78	22	48
60-79 år	92	8	118
80- år	92	8	40
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	87	13	198
Pårørende	77	23	23
<b>Modersmål</b>			
Dansk	86	14	222
Ikke dansk	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	86	14	213
Planlagt	87	13	17
<b>Afsnit</b>			
Akut medicinsk modtageafdeling	78	22	9
Medicinsk Afsnit M1	96	4	73
Medicinsk Afsnit M2	80	20	45
Medicinsk Afsnit M3	80	20	51
Medicinsk Afsnit M4	89	11	27
Patienthotel	91	9	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	79	21	14

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	3	34	45	17	27	1
<b>Køn</b>						
Mand	8	52	40	0	11	1
Kvinde	0	20	49	30	16	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	0	17	62	21	5	0
40-59 år	9	43	33	16	10	0
60-79 år	0	26	44	30	7	1
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	4	38	38	20	24	0
Pårørende	-	-	-	-	3	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	3	34	45	17	27	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	4	37	49	10	25	1
Planlagt	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnit</b>						
Akut medicinsk modtageafdeling	-	-	-	-	2	0
Medicinsk Afsnit M1	-	-	-	-	1	0
Medicinsk Afsnit M2	13	25	38	25	8	0
Medicinsk Afsnit M3	0	44	33	22	9	1
Medicinsk Afsnit M4	-	-	-	-	3	0
Patienthotel	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	67	17	10	7	208	19
<b>Køn</b>						
Mand	63	20	11	6	99	10
Kvinde	71	14	8	7	109	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	35	53	0	12	6	3
20-39 år	42	43	15	0	14	1
40-59 år	53	24	11	12	44	2
60-79 år	70	13	11	6	107	8
80- år	88	5	4	3	37	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	16	10	7	180	16
Pårørende	60	26	10	4	21	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	17	9	7	202	17
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	69	16	9	6	192	18
Planlagt	42	24	13	20	16	1
<b>Afsnit</b>						
Akut medicinsk modtageafdeling	40	20	30	10	10	0
Medicinsk Afsnit M1	75	18	7	0	67	6
Medicinsk Afsnit M2	68	20	5	8	40	3
Medicinsk Afsnit M3	63	13	9	15	46	5
Medicinsk Afsnit M4	73	12	15	0	26	1
Patienthotel	63	25	0	13	8	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	18	0	18	11	2

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	21	68	8	3	130	16	81
<b>Køn</b>							
Mand	26	67	5	2	60	10	38
Kvinde	17	69	10	4	70	6	43
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	35	47	18	0	6	1	2
20-39 år	9	68	6	17	12	1	2
40-59 år	30	52	16	3	26	3	16
60-79 år	20	72	7	2	63	9	43
80- år	18	82	0	0	23	2	18
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	22	66	9	3	109	13	73
Pårørende	22	70	0	7	14	2	7
<b>Modersmål</b>							
Dansk	22	68	8	2	123	16	79
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	2
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	21	69	7	3	120	15	75
Planlagt	18	61	21	0	10	1	6
<b>Afsnit</b>							
Akut medicinsk modtageafdeling	-	-	-	-	4	0	6
Medicinsk Afsnit M1	31	69	0	0	29	4	37
Medicinsk Afsnit M2	10	80	7	3	30	2	12
Medicinsk Afsnit M3	22	61	14	3	36	8	9
Medicinsk Afsnit M4	24	59	12	6	17	1	8
Patienthotel	33	56	11	0	9	0	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	0	20	5	1	7



**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelse n	Ja, mens jeg var indlagt %	Ja til begge %	Nej, jeg fik ikke tilbudt det %	Antal n	Nej, jeg havde ikke behov for det n
Alle	8	44	3	45	150	61
<b>Køn</b>						
Mand	6	54	4	37	71	32
Kvinde	11	35	3	52	79	29
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	8	34	0	58	9	0
20-39 år	12	32	0	56	9	5
40-59 år	10	45	3	42	30	14
60-79 år	8	47	3	42	81	29
80- år	5	40	7	48	21	13
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	7	46	4	44	127	54
Pårørende	12	24	0	64	17	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	6	46	3	45	143	59
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	6	44	3	47	132	60
Planlagt	22	44	6	28	18	1
<b>Afsnit</b>						
Akut medicinsk modtageafdeling	0	56	11	33	9	0
Medicinsk Afsnit M1	12	47	7	35	43	24
Medicinsk Afsnit M2	9	48	0	42	33	9
Medicinsk Afsnit M3	9	33	0	58	33	14
Medicinsk Afsnit M4	0	41	0	59	17	7
Patienthotel	17	33	0	50	6	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	56	0	33	9	3

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	74	5	0	76	1
<b>Køn</b>						
Mand	13	80	6	0	41	0
Kvinde	30	67	3	0	35	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	25	60	15	0	18	0
60-79 år	18	82	0	0	43	0
80-år	18	72	10	0	9	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	75	4	0	66	1
Pårørende	20	60	20	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	75	5	0	71	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	19	75	6	0	63	1
Planlagt	28	72	0	0	13	0
<b>Afsnit</b>						
Akut medicinsk modtageafdeling	0	80	20	0	5	0
Medicinsk Afsnit M1	15	85	0	0	27	0
Medicinsk Afsnit M2	53	47	0	0	17	0
Medicinsk Afsnit M3	0	100	0	0	12	0
Medicinsk Afsnit M4	33	33	33	0	6	1
Patienthotel	-	-	-	-	3	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	0	6	0

**Tabel 29. 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
	%	%	%	%	n
Alle	34	56	8	2	224
<b>Køn</b>					
Mand	37	56	7	0	106
Kvinde	31	56	9	3	118
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	39	39	23	0	8
20-39 år	8	65	20	8	14
40-59 år	30	57	10	3	48
60-79 år	40	54	6	1	119
80- år	30	64	6	0	35
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	34	57	7	2	193
Pårørende	20	62	18	0	20
<b>Modersmål</b>					
Dansk	33	57	8	2	214
Ikke dansk	34	50	16	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	35	56	8	2	207
Planlagt	28	66	6	0	17
<b>Afsnit</b>					
Akut medicinsk modtageafdeling	20	70	10	0	10
Medicinsk Afsnit M1	47	51	1	0	70
Medicinsk Afsnit M2	27	59	14	0	44
Medicinsk Afsnit M3	25	61	12	2	51
Medicinsk Afsnit M4	27	62	8	4	26
Patienthotel	64	18	18	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	0	17	12

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

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	55	9	2	232
<b>Køn</b>					
Mand	40	51	7	2	110
Kvinde	28	59	11	1	122
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	35	40	25	0	8
20-39 år	32	61	7	0	15
40-59 år	37	52	9	2	48
60-79 år	31	58	9	2	120
80- år	40	51	6	2	41
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	35	54	10	1	200
Pårørende	23	62	5	10	21
<b>Modersmål</b>					
Dansk	34	55	9	2	221
Ikke dansk	34	50	16	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	35	55	9	2	214
Planlagt	23	65	12	0	18
<b>Afsnit</b>					
Akut medicinsk modtageafdeling	0	90	10	0	10
Medicinsk Afsnit M1	40	56	3	1	73
Medicinsk Afsnit M2	43	46	11	0	46
Medicinsk Afsnit M3	29	52	15	4	52
Medicinsk Afsnit M4	23	65	12	0	26
Patienthotel	55	45	0	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	36	14	7	14

**Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	30	53	11	6	76	14	128
<b>Køn</b>							
Mand	23	55	19	3	34	7	61
Kvinde	35	51	5	9	42	7	67
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	2	3	3
20-39 år	-	-	-	-	4	0	11
40-59 år	14	53	23	10	7	3	35
60-79 år	25	58	11	6	35	6	68
80- år	41	41	11	7	28	2	11
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	33	48	11	9	53	10	122
Pårørende	22	55	23	0	14	3	5
<b>Modersmål</b>							
Dansk	31	52	11	6	69	14	125
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	2
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	30	53	10	7	66	14	119
Planlagt	29	49	21	0	10	0	9
<b>Afsnit</b>							
Akut medicinsk modtageafdeling	-	-	-	-	4	1	4
Medicinsk Afsnit M1	36	57	7	0	14	3	47
Medicinsk Afsnit M2	23	62	8	8	13	4	26
Medicinsk Afsnit M3	35	42	15	8	26	3	23
Medicinsk Afsnit M4	30	50	10	10	10	2	14
Patienthotel	-	-	-	-	3	0	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	83	0	17	6	1	7

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	16	73	8	3	129	100
<b>Køn</b>						
Mand	17	74	7	2	55	52
Kvinde	15	73	8	4	74	48
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	5
20-39 år	20	60	20	0	5	10
40-59 år	7	71	14	8	24	24
60-79 år	17	73	7	3	69	47
80- år	21	75	4	0	27	14
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	16	72	9	3	112	84
Pårørende	20	80	0	0	10	12
<b>Modersmål</b>						
Dansk	15	73	8	3	122	97
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	16	73	8	3	114	97
Planlagt	19	74	7	0	15	3
<b>Afsnit</b>						
Akut medicinsk modtageafdeling	0	100	0	0	5	4
Medicinsk Afsnit M1	20	73	5	2	41	30
Medicinsk Afsnit M2	30	52	9	9	23	22
Medicinsk Afsnit M3	15	74	11	0	27	26
Medicinsk Afsnit M4	6	78	17	0	18	9
Patienthotel	14	86	0	0	7	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	88	0	13	8	6

**Tabel 33. 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	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	16	15	10	178	43
<b>Køn</b>						
Mand	57	19	16	9	92	13
Kvinde	62	12	15	11	86	30
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	100	0	0	0	5	3
20-39 år	51	10	31	8	10	5
40-59 år	63	17	16	4	41	7
60-79 år	62	12	15	11	93	17
80- år	42	28	12	18	29	11
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	15	14	8	153	38
Pårørende	34	22	19	25	17	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	15	15	9	169	43
Ikke dansk	38	21	21	21	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	62	16	14	9	166	38
Planlagt	26	16	33	25	12	5
<b>Afsnit</b>						
Akut medicinsk modtageafdeling	43	14	29	14	7	2
Medicinsk Afsnit M1	71	17	9	3	58	10
Medicinsk Afsnit M2	49	22	16	14	37	8
Medicinsk Afsnit M3	54	11	19	16	37	12
Medicinsk Afsnit M4	59	14	23	5	22	5
Patienthotel	83	0	0	17	6	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	18	9	18	11	2

Tabel 34. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	26	7	2	221	10
<b>Køn</b>						
Mand	71	24	5	0	107	3
Kvinde	60	29	8	3	114	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	52	26	22	0	8	1
20-39 år	46	26	21	7	15	0
40-59 år	64	28	7	2	46	2
60-79 år	71	25	3	1	116	3
80- år	59	31	8	3	36	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	69	22	7	2	191	9
Pårørende	51	46	4	0	21	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	25	6	2	213	9
Ikke dansk	60	21	19	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	67	25	6	2	203	9
Planlagt	44	40	16	0	18	1
<b>Afsnit</b>						
Akut medicinsk modtageafdeling	60	40	0	0	10	0
Medicinsk Afsnit M1	74	23	3	0	69	4
Medicinsk Afsnit M2	63	27	5	5	41	3
Medicinsk Afsnit M3	58	31	10	2	52	0
Medicinsk Afsnit M4	64	20	16	0	25	2
Patienthotel	82	9	9	0	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	31	8	8	13	1





## **Bilag 5: Kommentarsamling**

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].





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.

**Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg**

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









ID	Kommentarer - Akut medicinsk modtageafdeling	Samlet indtryk
1	Min overvejende oplevelse af selve indlæggelsen er god, men den efterfølgende kontrol, hvor jeg kom på sygehuset en uge efter, var ikke god. Her manglede der i høj grad koordinering, og jeg blev usikker på, om min journal var tilgængelig for personalet, om der var lavet optegnelser osv. Der synes endvidere at herske tvivl om, hvor jeg skulle henvende mig. Samlet var denne oplevelse meget utryghedsskabende. Ovennævnte kan evt. i nogen grad relateres til, at sygehuset sandsynligvis er presset pga. af manglende ressourcer.	Godt
2	Rengøringen var ikke så god på stuen, pga. tiden, ikke personalet. Personalet var søde at tale med.	Godt
3	Jeg er meget taknemmelig. Jeg oplevede, at jeg blev taget alvorligt, og der blev gjort en virkelig seriøs indsats for at hjælpe mig. Jeg gik hurtigt fra den ene undersøgelse til den anden og blev behandlet meget venligt og omsorgsfuldt undervejs i forløbet. Efterhånden som forløbet skred frem, og diagnosticeringen blev vanskeligere, oplevede jeg dog en vigende tendens i den positive oplevelse. Men alt i alt en virkelig positiv behandling.	Godt
ID	Kommentarer - Medicinsk Afsnit M1	Samlet indtryk
1	Det ville være mere trygt, hvis det var den samme læge, man talte noget mere med.	Virkelig godt
3	De ansatte gjorde, hvad de kunne, men lokalerne var overfyldte, og mange lå på gangen om natten.	Virkelig godt
5	Professionelt og kompetent personale, god stemning (trods travlhed). NN gør et fantastisk arbejde, bl.a. med hensyn til musik/sang to morgener. :)	Intet svar
10	Oplevede god omsorg fra personalet.	Intet svar
11	Jeg kan godt lide, at man bliver præsenteret for den person, der skal passe en. Det skete lige fra morgenstunden, og jeg var ikke på noget tidspunkt ude for at skulle vente på nogen trods den travlhed, man kan se, der er på afdelingen. En god afdeling at være på med læger, der giver sig tid til at orientere og fortælle om, hvad der skal ske. Også en fin uddybende samtale ved hjemsendelse.	Virkelig godt
14	Jeg kunne godt lide, at man ikke selv måtte tage maden. Det var, for mig at se, mere hygiejnisk.	Godt
15	Jeg synes, at afdelingen er meget utidssvarende med små stuer (der er for lidt plads). Firesengstuer er ikke i orden pga. uro. Meget få opholdsrum (ét). Plejepersonalet ydede en meget flot indsats.	Godt
16	Jeg er kommet på Silkeborg sygehus [i mange, mange år] og er blevet behandlet for flere ting og er altid blevet modtaget godt og sødt personale og læger. Sidste gang [sommeren] 2010. Håber at jeg kan blive ved med at komme der. Tak alle sammen.	Godt
19	Jeg blev hentet i ambulance, og personalet var virkelig dygtige og professionelle, og rare og flinke.	Det kan jeg

## Bilag 5

		ikke vurdere
	20 Firesengsstuerne betød meget natteuro, så det var særdeles vanskeligt at få sovet. Alle afdelingens forskellige personalegrupper medvirkede aktivt til en åben og venlig omgangsform og ydede efter omstændighederne et særdeles fint job.	Godt
	24 [] Mit []forløb, undersøgelse og endelig behandling på Skejby Sygehus var meget tilfredsstillende. Generelt er personalet særdeles hjælpsomt.	Det kan jeg ikke vurdere
	25 Sygeplejerskerne gav sig generelt rigtig god tid til at tjekke og forklare prøvesvar samt svare på spørgsmål og var i det hele taget seriøse og rigtig, rigtig søde.	Godt
	26 Der var meget koldt på stuen. Der kunne godt være lidt mere varme.	Godt
	27 Sygeplejerskerne har et imponerende overskud (menneskeligt - socialt) og yder en glimrende service og pleje. Lægerne ser man for lidt til, og der er for mange distraherende elementer i kontakten med disse (personsøgere/mennesker, der ringer).	Godt
	28 Fire-sengsstuer burde ikke forekomme mere. Alt for mange forstyrrelser på grund af det.	Virkelig godt
	34 Imødekomme og informative, når man spurgte ind.	Godt
	35 Altid søde og rare.	Virkelig godt
	37 Sidst jeg var indlagt [en overnatning i efteråret], var der en meget rar læge, der udskrev mig, ham vil jeg meget gerne kunne få en konsultation hos, da de tabletter, jeg fik, da jeg skulle hjem, har hjulpet mig, så jeg har stor tillid til ham [navnet på medicinen], så jeg håber, det kan lade sig gøre, det ville være en god julegave.	Intet svar

### **ID Kommentarer - Medicinsk Afsnit M2**

### **Samlet indtryk**













	2 Personalet var altid venlige og parate til at lytte.	Godt
	3 På M2 på Silkeborg Sygehus har de meget travlt. Jeg synes, at de gør deres arbejde godt.	Godt
	4 Opholdstuerne var inddraget til sengeplads, hvilket jo ikke er hensigtsmæssigt.	Godt
	5 Virkelig rart personale, god service og imødekommenhed. Som at være i Danmark for 30-40 år siden - altså sådan kommunikationsmæssigt. Trods travlhed og fyringsrunder var der fokus på os patienter. Meget imponerende - Good job :)	Godt
	6 Manglede dagligstuen, som var optaget af ekstra senge.	Intet svar
	7 Det er godt med et lokalt sygehus.	Godt
	9 Jeg synes, at deres hovedpuder er i meget dårlig stand (de klumper sammen). Men personalet byttede hovedpuden, alle var dårlige. Personalet skal have stor ros fra min side. De var både dygtige og omsorgsfulde og med et godt humør, det er guld værd.	Godt
	11 En ting, jeg ikke brød mig om. Jeg sveder meget. Så min pude og min dyne var drivvåde hver mor-	Intet svar















gen. Da jeg skulle hjem, kom to stk. personale, skiftede lagen, dynebetræk og pudebetræk på den våde dyne og pude. Jeg spurgte, om ikke dynen blev vasket. Der var svaret benægtende. Skal jeg indlægges igen, er jeg ikke tryk ved snavsede dyner. Jeg vasker selv min pude og dyne, selvom det er mit eget sved, jeg ligger i. Jeg synes, personalet var søde og friske. Her var en god stemning.

- ✎ 12 Jeg syntes, det er dårligt, at når man har det dårligt og har tynd mave, at man så skal gå det stykke ud på toilettet. Man når at gøre det i bukserne. Og ligeså når der er stuegang, at man skal gå hen til en stuegang, det er ikke godt, der kan man godt tænke på, hvordan patienten har det. Det kan jeg ikke vurdere
- ✎ 14 Positiv oplevelse af indlæggelsen på første sygehus. En blandet oplevelse af det videre forløb andetsteds. Desværre. Godt
- ✎ 15 Operationsstuen på afdelingen var optaget af to patienter (senge), så den kunne jeg ikke bruge. Personalet havde en særdeles dårlig måde at kommunikere på (de var meget fortravlede.) Hvis jeg spurgte eller bad om noget, følte man sig til besvær. Enten skubbede de problemet videre, eller også skulle jeg vente så længe, at man fuldstændig gav op. Hvis jeg foreslog noget i forbindelse med min behandling, blev jeg fuldstændig afvist. Dårligt
- ✎ 16 Opholdsstue var hele tiden ikke i funktion pga. indlæggelse af patienter. Godt
- ✎ 17 Jeg manglede adgang til internet på afdelingerne. God oplysning om forløbet ved indlæggelsen. Godt
- ✎ 18 Dejligt personale hele vejen igennem. Maden er virkelig god. Godt
- ✎ 19 M2 Silkeborg. Her var jeg indlagt på opholdsstuen [tre dage]. [Sidste dag] flyttes jeg til firemandsstue, hvor der er indlagt to ældre damer, X og Y. Den sidste dag vil jeg gerne ride hele dagen op for mit vedkommende: Blev ikke vækket (lå på opholdsstuen), fik ikke målt temperatur/blodtryk. Over middag kommer første personale og hilser. Jeg skal flytte stue. Eftermiddag på firemandsstuen: ringer flere gange i snoren, da X kaster op, skal på toilet, skal have hjælp til ilt. Y beder om smertestillende [i næsten fem timer]. Får intet, der kommer ingen sygeplejerske. Y's pårørende giver smertestillende [om aftenen]. Aften/nat på firemandsstuen: Y på toilettet, ringer efter hjælp. Går en time, inden sygeplejersken kommer. Læge bliver tilkaldt, da Y er meget dårlig. Y beder om at få ny ble/blive skiftet. Går to timer, før dette sker. [Over midnat] ringer X efter sygeplejerske, da X skal på toilettet. Sygeplejersken "hjælper" X ind på stuen. X sidder på sengekant, sygeplejerske siger godnat og slukker lys, lukker dør. Jeg står op og tænder lys, hjælper X i seng, sørger for, at X får ilt og drop og slukker lys. Var jeg ikke blevet udskrevet til orlov, var jeg selv gået derfra. Virkelig dårligt
- ✎ 20 Ajourfør journalerne noget bedre, så fejl mindskes. Personalet bør sætte sig ind i de forskellige patienter. Jeg synes, de skulle bruge et par minutter hver dag på "løs" snak med patienterne. En dame, som lå ved siden af mig, ringede på klokken, idet hun skulle tisse. Hun fik at vide, at det skulle hun bare gøre, for hun havde kateter. Fem minutter efter kom plejeren igen og spurgte, om hun havde tisset, hun havde nemlig ingen kateter i. Det vidste hun ikke, for hun var lige mødt ind... Det er dårlig overdragelse af patienter. Det kan jeg ikke vurdere
- ✎ 21 Burde have mere styr på videresendelse af information til de instanser, man efterfølgende bliver henvist til, og at der er brug for det for videre forløb. Jeg føler, jeg rendte for nar (det gav sygeplejersken NN udtryk for, da jeg mødte til kontrol ). Kontrol troede jeg, men det var bare en hyggesnak med en sygeplejerske. Intet svar
- ✎ 23 Plejerne skal give de samme informationer til patienterne. Det hjælper ikke, at én kommer og siger et, og senere kommer en anden og siger noget andet, det forvirrer. Jeg har sukkersyge og littede, Godt

## Bilag 5







når de kom og instruerede de nye patienter med nyopdaget sukkersyge. Det var ikke det samme, de fik at vide, så de spurgte mig, når de var gået, da de mente, jeg vidste bedre efter [mange] år med diabetes. Så de skal informere ens. Det vil hjælpe, så folk ikke bliver forvirrede.

	24	Dårlige vinduer, meget træk. Overfør kræftpatienter til andre sygehuse og ikke til Viborg. Dårlig faglig viden i Viborg.	Intet svar
	25	Afdelingen udviste en utrolig stor omsorg.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - Medicinsk Afsnit M3</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	1	Informere sygeplejerskerne bedre om patientens medicin, så man ikke skal diskutere for at få det rigtige. Medicinforståelsen var, fra sygeplejerskernes side, meget mangelfuld.	Dårligt
	2	Lade være med at sende folk hjem, før de er raske. Én dag ekstra kunne gøre mange mere trygge ved HJEMSENDELSEN. Virkelig flinke og hjælpsomme sygeplejersker, som kom med det samme, jeg havde brug for det. De var rigtig gode til at forklare tingene, så jeg kunne forstå det.	Godt
	4	Dygtige og kompetente mennesker - gældende stillingsform, alder, køn og etnisk herkomst. Mine største komplimenter. Har hidtil betalt skat som en nødvendighed, nu med glæde. Hils dem alle fra mig med ønsket om lønforhøjelse til alle!	Virkelig godt
	5	Jeg havde regnet med et handicptoilet. Der blev sagt, at det kunne jeg ikke få. Der var jo ikke tid til at tale med patienten. Med hensyn til maden synes jeg, øllebrøden om morgenen var kold. Så fik jeg suppe en gang, den var også kold.	Virkelig dårligt
	6	Jeg synes, vigtige beskeder bør gives af en, der taler godt dansk. Min søn og jeg ventede to og en halv time pga. misforståelser. Først da jeg synes, nu kunne det være nok, kom der en læge til samtale. OBS: Vores søn er offentligt ansat og vant til beskeder, så det var ikke kun gamle mig, der ikke forstod. Undskyld forsinkelsen, men jeg er på hele dagen.	Intet svar
	7	De var særligt gode til at få mig til at føle mig godt tilpas, når mine forældre ikke var der, hvilket gav en god tryghed. En ting, der kunne gøres bedre, er at sætte sig bedre ind i journalen, da jeg fik mange forkerte beskeder og informationer.	Godt
	9	Personalet venlige, smilende, opmærksomme på patientens ve og vel. Tid til at høre og besvare spørgsmål, som man måtte have. Pænt udvalg af maden og ønskelige drikkevarer. Rart hvis toilet og badeværelse var knap så fyldt af "hjælpemidler" og andre "reservedele" - så ville det være nemmere, at komme rundt på to ben.	Intet svar
	10	Min mand blev indlagt akut, fordi han ikke kan tale, gå, tisse, ej røre så meget som et ben. Lægen, der indlagde ham, kunne ikke tale med ham. Det kunne I heller ikke, men ondt havde han, i forbindelse med en [infektion]. Var indlagt mindre end et døgn, sendt hjem med en penicillinur. Jeg bad og tryglede om, at hospitalet skulle opstarte behandlingen, men "Nej, kone, det kan du bare selv gå ind og gøre. Farvel". Jeg behøver vist ikke udtale mig derom.	Intet svar
	11	At ligge på en firesengsstue er helt uacceptabel!!	Godt
	12	Jeg synes, at sygeplejerskerne var umådeligt søde og hjælpsomme. Sig tak til dem.	Intet svar

	13	Alle læger og sygeplejersker var virkelig søde og rare. Ingen tvivl om, at gjorde, hvad der var muligt. MEN, MEN VENTETID OG VENTETID. Undskyld.	Det kan jeg ikke vurdere
	15	For meget uro på sengestuerne, jeg var på en firesengsstue, og det var ikke afslappende, der er altid en patient, der skal tilses osv. Meget forstyrrende især for nattesøvnen. Toilet og bruserum burde være bedre.	Dårligt
	16	Jeg synes, at afdelingen [] er en rigtig god afdeling. Alle er søde ved os [patienter].	Virkelig godt
	17	De kunne godt være mere venlige, medmenneskelige. Personalet var nok lidt frustrerede, men også lidt glemsomme. Der var heldigvis også nogle smilende søde personaler, der, trods travlhed, kunne være venlige. MEN et par "sure gimper" (undskyld) på afdelingen er bestemt ikke et plus, og det er jo dem man husker. Vi ved godt at personalet er stressede og også pressede men, men, men... Ved også, at vi hjalp, hvad vi kunne, så vi ikke hang i snoren unødvendigt.	Dårligt
	18	Med det tempo bliver personalet hurtigt nedslidt.	Virkelig godt
	19	Det er belastende at opholde sig på en firesengsstue, når man har det dårligt. Ikke mindst sammen med demente, som vender op og ned på dag og nat. Det er også belastende at være sammen med patienter, der er koblet til "maskiner", der larmer, f.eks. iltmaskiner. Men er på den anden side godt klar over, at vi er syge!!	Godt
	21	Afdelingen kunne gøre det bedre, hvis man ikke blev udskrevet [sidst på ugen]. Jeg havde ligget i sengen i [flere uger] og var meget afkræftet, og derfor kunne jeg ikke stå på benene. Så da jeg kom hjem, faldt jeg, og min mand [ældre] måtte hjælpe mig op, og formiddagen efter kom hjemmehjælpen med en bækkenstol.	Godt
	22	At give patient bad. Lidt mere tid til omsorg af patient. Men jeg fornemmer, at personalet gør, hvad de kan gøre for, at patienten har det godt.	Det kan jeg ikke vurdere
	24	Set af for mange forskellige læger og som regel kun 1 gang - bortset fra læge NN, som endelig satte det hele i gang efter den lange ventetid i modtagelsen - han behandlede og så mig også dagen efter. Synes det er forkert at patienterne ikke ser en læge hver dag på stuegang. Der er for kort arbejdstid - for megen skånen og lange timer i forhold til gamle dage - måske også for lidt engagement. Administrationen koster for meget på behandlingens bekostning. For megen tid til kontroller.	Dårligt
	27	Afdelingen fremstod meget nedslidt. Personalet havde meget travlt. Andre patienter fik ble på, med mindre fysioterapeuter lavede toiletbesøg til en del af træningen - meget trist.	Dårligt
	28	Personalet gjorde hvad de kunne, men de har kun 2 hænder desværre.	Godt
	29	Silkeborg er i orden.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk Afsnit M4</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2	Utroligt søde og meget dygtige på afdelingen.	Godt
	5	Jeg synes, det er synd for personalet, at det hele bliver så stresset, så de glemmer, hvad de går efter, eller hvad de lige har lovet at hjælpe med. At de glemmer at komme med smertestillende. At	Det kan jeg ikke vurdere




## Bilag 5

der kan gå flere dage, inden der er nogen, der kan hjælpe med et bad. At det skal gå så stærkt med udskrivelse om FREDAGEN, så de står og piller udstyr af imens man skal have informationer af en fysioterapeut. Hjerte båndoptager tog jeg selv af.

- |   |    |  |                          |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 7  | Afdelingen virkede særdeles kompetent og gav en super service.   | Godt                     |
|  | 8  | Personalet flinke, rare og omgængelig, trods travlhed.   | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 11 | Alle var søde, og selvom de havde travlt, mærkede man det ikke. Det var så betryggende at ligge på M4. Ros til alt personale.  | Virkelig godt            |
|  | 12 | Alle sygehusassistenter var MEGET søde. Kun tilfreds - stor omsorg.  | Virkelig godt            |
|  | 14 | Lidt generende, at medpatient, selv om der var skærm i mellem os, havde besøg, højt snakkende, fra syv morgen til 23 aften []. På grund af akut indlæggelse bad jeg efter et døgn tid om afdelingen evt. havde [en bog] til låns. Troede hver dag, at det var sidste indlæggelsesdag. Fik først en efter [flere] dages forløb. | Virkelig godt            |
|  | 15 | Synes, det er træls/kritisabelt, at man på en akutstue ligger på en firemandsstue. Der har man brug for RO.  | Dårligt                  |





### **ID Kommentarer - Patienthotel**

### **Samlet indtryk**

- |   |   |  |               |
|---|---|--|---------------|
|  | 3 | [Jeg er taknemmelig] for alt den støtte afdelingen har givet mig.  | Virkelig godt |
|  | 5 | Afdelingen M3 og patienthotellet er virkelig dygtige. De forstår også at hygge om patienterne, hvor det kan lade sig gøre, smil og alvor til hver sin tid. Det fremmer i hvert fald helbredelsesprocessen, det kan ikke købes for penge. | Virkelig godt |
|  | 7 | Til læger: Forklar noget bedre om, hvad der skal ske.  | Godt          |

### **ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**














### **Samlet indtryk**

- |   |   |  |            |
|---|---|--|------------|
|  | 1 | Super dygtig læge NN. De andre læger var også gode. :) Og jeg synes, at sygeplejerskerne gør et kæmpe stykke arbejde, og de gør det godt.  | Godt       |
|  | 2 | Jeg vil gerne rose jer for den ambulante behandling og undersøgelse [], jeg fik. Sygeplejerske gav mig udførlig forklaring på hele forløbet. Lægen gik derefter i gang, samtidig forklarede han forløbet, så jeg ikke på noget tidspunkt blev ubehageligt overrasket, det var en behagelig og dygtig læge, så jeg var ikke nervøs []. Jeg går til genoptræning ca. to til tre gange om ugen [], det hjælper langsomt, men sikkert. | Godt       |
|  | 3 | Jeg har ikke været indlagt i perioden kun ambulant, og der blev jeg behandlet ganske udmærket.   | Intet svar |
|  | 8 | Ventetider på undersøgelser føles belastende. F.eks. Fik FASTE fra morgenstunden mig til at tro, at undersøgelsen lå tidligt på formiddagen, og ikke kl. 11.30, som jeg måtte vente til (uden at kunne få noget at cirkatidspunkt at vide).  | Dårligt    |








































## Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?




ID	Kommentarer - Akut medicinsk modtageafdeling	Samlet indtryk
 1	Der var tale om en akut indlæggelse.	Godt
 4	Det var akut indlæggelse.	Godt
ID	Kommentarer - Medicinsk Afsnit M1	Samlet indtryk
 3	Fik et hjerteanfald inde i byen. Blev indlagt fra eget lægehus.	Virkelig godt
 4	Blev indlagt AKUT.	Virkelig godt
 5	Jeg blev indlagt akut via egen læge.	Intet svar
 7	Jeg kan oplyse, at det var akut jeg blev indlagt. Da lægen ikke havde meldt min ankomst til Silkeborg Sygehus, var det lidt af en overraskelse for personalet.	Virkelig godt
 8	Blev hasteindlagt.	Godt
 10	Overført fra andet sygehus efter hjerteoperation.	Intet svar
 11	Var blevet indkaldt til undersøgelse, men blev akut indlagt. Havde fået tilsendt brev angående indlæggelse med meget fyldestgørende materiale om den/de undersøgelser, jeg skulle til.	Virkelig godt
 12	Nej. De behandlede mig godt. Var i gode hænder.	Godt
 13	Er blevet indlagt AKUT tre gange i løbet af sommeren. Første gang var ubehagelig på grund af overbelægning og travlhed. Blev sendt hjem dagen efter de to første gange. Sidste gang så absolut den bedste, da jeg var indlagt flere dage til observation og derefter henvist til andet hospital.	Godt
 14	Der var ingen ventetid. Jeg blev ringet op en eftermiddag og blev indlagt følgende dag.	Godt
 19	Jeg blev indlagt samme dag, som jeg var til læge.	Det kan jeg ikke vurdere
 20	Jeg blev akut indlagt tre gange.	Godt
 21	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
 22	Akut indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
 23	Blev akut indlagt.	Dårligt

## Bilag 5

	24	Indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
	30	Akut indlæggelse.	Godt
	31	Hasteindlagt.	Virkelig godt
	32	Jeg blev indlagt akut og kom hurtigt og gnidningsfrit igennem undersøgelserne.	Godt
	33	Akut indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	34	Blev indlagt akut, hvor alle parter - egen læge, akut modtagelse og medicinsk afdeling reagerede positivt. Altså ingen ventelisteproblematik.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk Afsnit M2</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Kommer ind [eftermiddag]. Lægen kommer først [nat].	Godt
	2	På grund af rigtig mange smerter husker jeg ikke så meget.	Godt
	4	Indlagt akut.	Godt
	5	Blev indlagt akut med en art blodforgiftning fra infektion [] til IV-behandling.	Godt
	6	Jeg blev indlagt akut med lungebetændelse.	Intet svar
	7	Jeg skulle have endetarmen undersøgt. Fik besked på at købe afføringstabletter. Tre stk. og noget væske på apoteket, købte det. Apoteket havde det i pakning med 25 stk. Dagen efter får jeg brev fra hospitalet med tre tabletter. Dagen efter nyt brev.	Godt
	8	Akut indlæggelse - en halv time.	Virkelig godt
	9	Blev indlagt efter besøg af min egen læge.	Godt
	11	Blev indlagt akut.	Intet svar
	14	[Min mand og jeg har et] stort kendskab til sygdomsforløbet. Dette har måske ikke været en fordel for personalet.	Godt
	15	Jeg blev indlagt akut.	Dårligt
	19	Blev flyttet fra den ene afdeling til den anden.	Virkelig dårligt
	20	Blev sendt på sygehuset med det samme fra min læge.	Det kan jeg ikke vurdere
	23	Det var akut (svimmelhed). Lungebetændelse, infektion.	Godt



	26	Blev indlagt på AMA.	Godt
<b>ID Kommentarer - Medicinsk Afsnit M3</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	5	Indlagt akut.	Virkelig dårligt
	7	Første gang jeg blev indlagt for at få taget en [prøve], blev jeg informeret, men da jeg et par dage senere blev indlagt igen, fik jeg ikke besked.	Godt
	8	Jeg blev hasteindlagt.	Det kan jeg ikke vurdere
	12	Jeg ankom akut, men blev modtaget rigtig godt.	Intet svar
	13	[Flere] gange har jeg været indlagt, og hver gang er jeg blevet sendt af sted af min egen læge.	Det kan jeg ikke vurdere
	14	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
	22	Den var hektisk.	Det kan jeg ikke vurdere
	26	Bortset fra nogen ventetid.	Godt
	27	Jeg blev akut indlagt i Silkeborg pga. manglende plads [på andet sygehus] med mistanke om blodprop i højre ben eller [lidelse].	Dårligt
<b>ID Kommentarer - Medicinsk Afsnit M4</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	2	Blev indlagt direkte efter et fald på gaden.	Godt
	4	De var meget gode til at fortælle om, hvad der skulle ske og til at berolige mig.	Godt
	6	Akut indlæggelse på sygehus.	Godt
	7	Alt fungerede, som det skulle.	Godt
	10	Akut indlagt.	Virkelig godt
	12	Jeg ringede 112, der gik højst 5 minutter efter min kone ringede. Fint, fint fint!	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - Patienthotel</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	1	Jeg blev indlagt akut.	Godt
	2	Jeg var ved vagtlægen, som henviste mig til indlæggelse grundet mine smerter og høj feber.	Virkelig dårligt

## Bilag 5

	4	Indlagt akut via vagtlægen.	Godt
	5	Flot og meget venlig modtagelse ved akut indlæggelse midt om natten.	Virkelig godt
	7	Nej, synes bare det tog lang tid og de informerede ikke særlig godt om tiden.	Godt

### **ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

### **Samlet indtryk**















	4	Blev indlagt akut fra lægehus.	Det kan jeg ikke vurdere
	5	Var til samtale på medicinsk dagsafsnit, hvor jeg så blev indlagt direkte.	Virkelig godt










## Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Medicinsk Afsnit M1	Samlet indtryk
2	Helt i top!	Virkelig godt
5	Ros for venlig og imødekommende modtagelse, trods travlhed på afdelingen.	Intet svar
6	Meget tilfreds.	Det kan jeg ikke vurdere
7	Jeg kom omgående under behandling, hjerteafdelingen.	Virkelig godt
10	Stor travlhed, men venlig modtagelse.	Intet svar
11	Personalet stod parate til at modtage mig i det øjeblik, jeg blev kørt ind på afdelingen. Det giver en stor tryghed.	Virkelig godt
13	Alle var utroligt søde og hjælpsomme, fra servicemedarbejderne til læge NN. Stor ros til alle.	Godt
15	Efter hjemsendelse fra [et sygehus] til [et andet] blev vi lovet en samtale med en læge. Jeg blev indlagt [om formiddagen]. Vi måtte gentage anmodningen om samtalen og fik den [om aftenen]. Lægen virkede ikke forberedt. Det var utrygt "ovenpå" en indoperation af hjerteklap. Ellers meget fin behandling.	Godt
20	Fagligt kompetent, nærværende og omsorgsfuld.	Godt
29	De var rolige alle sammen (særligt også ambulanceredderne). Jeg var noget nervøs!	Godt
32	De ansatte var gode til at præsentere sig selv. Dejligt.	Godt
34	Venligt, imødekommende, kvikt.	Godt
35	Altid god.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinsk Afsnit M2	Samlet indtryk
3	God, men jeg lå på gange den første dag.	Godt
5	Blev modtaget venligt og imødekommende og ventede herefter fem-seks timer inden næste kontakt. Var i et venteværelse. Spurgte efter tre-fire timer om jeg mon kunne få en kop te og blev anvist til at vente til, der blev serveret nogle timer senere.	Godt
9	Jeg synes, at alt fungerede fint.	Godt
10	Blev mødt med åbne arme.	Godt
















## Bilag 5

	11	Blev flyttet efter ca. ti timer til en anden etage.	Intet svar
	18	Meget behagelig omgangstone.	Godt
	19	Der var vagtskifte af sygeplejersker. Blev indlagt [udenfor sengestuerne].	Virkelig dårligt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk Afsnit M3</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	4	Følte det som om jeg var eneste patient på hele sygehuset. Trods indlæggelsestidspunktet blev jeg undersøgt på alle måder af specialister.	Virkelig godt
	5	Var på tre forskellige stuer, inden hun fik en fast sengeplads.	Virkelig dårligt
	7	De var alle sammen søde, men der gik lang tid, før jeg fik en læge.	Godt
	13	Der er en del ventetid, men personalet gør, hvad de kan. Da det ikke er livstruende, er der sikkert andre, der skal først i køen.	Det kan jeg ikke vurdere
	15	Lidt rodet. Kunne godt have tænkt mig, at modtagelsen og ventetid på lægen var første kontor på den afdeling jeg skulle til fremmøde på. Blev lidt overrasket over, at det var en sengeafdeling. Jeg følte mig ilde berørt, da jeg skulle gennem hele sengeafdelingen for at komme til første samtale hos læge og sekretær fra lungeteam. Ydermere skulle ventetiden foregå på gangen, hvor patienterne gik rundt, da opholdsstuen var inddraget til patientstue også. Det må også være ubehageligt for de indlagte patienter, at der konstant er uro fra ikke-indlagte patienter som kommer til samtale eller lægelig kontrol for sygdom.	Dårligt
	17	To indlæggelser, meget, meget kold modtagelse. Selvom man har åben indlæggelse, skal man vel ikke føle sig til ulejlighed. TRIST! Hjemmesygeplejersken ringede til sygehuset og meddelte, at patienten var meget dårlig pga. vejrtrækningsproblemer. Men trods det blev han ikke tilset før tre kvarterer senere, hvor hustruen selv henvendte sig.	Dårligt
	20	Kom ind med voldsomme kulderystelser, og kunne ikke få lov til at få en ekstra dyne. Dette er eneste klagepunkt.	Virkelig godt
	23	Der var ikke nogen seng, da jeg kom. Personalet havde travlt.	Godt
	24	Lå [flere timer] i modtagelsen, fordi vagthavende [] læge, ikke turde visitere til medicinsk afdeling, trods jeg selv har [erfaring på området], og indlæggende læge ikke var i tvivl. Sidst kom to læger og rystede på hovedet over, jeg ikke var kommet i behandling.	Dårligt
	26	Ventetid på lægen, da han havde travlt andetsteds.	Godt
	27	Undrer mig meget over, at jeg først blev undersøgt for blærebetændelse, nyrebækkenbetændelse samt kold lungebetændelse, når jeg hverken var forkølet, havde hoste eller problemer med at tisse! Da den første rødme viste sig efter på foden, mente sygeplejersken, at det var trykmærker og ikke rosen. Således gik der mere end to døgn efter indlæggelse, inden lægen måtte give mig ret i, at jeg igen havde rosen.	Dårligt
















<b>ID    Kommentarer - Medicinsk Afsnit M4</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	1	Alle var venlige og imødekommende.	Godt
	12	Kun godt, meget elskværdig. Ingen ventetid.	Virkelig godt
	13	Ingen fortalte mig om, hvad der skulle ske, hvor jeg lå etc.	Virkelig dårligt
<b>ID    Kommentarer - Patienthotel</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	2	Jeg skulle have lagt drop ind i hånden ved indlæggelsen. Først prøvede sygeplejersken i begge hænder, det lykkedes ikke, hvorefter lægen blev tilkaldt, som også prøvede i begge hænder, men også uden held. De måtte derfor tilkalde en sygeplejerske NN, som det lykkedes for første gang. Men for mig var det [mange] gange, der skulle til, før det lykkedes at få lagt drop ind i hånden. Hmm, det, synes jeg, er mange gange, idet jeg ikke tidligere har haft problemer med at få lagt et drop i hånden.	Virkelig dårligt
	3	Rigtig god.	Virkelig godt
	4	Alle var søde og venlige.	Godt
	5	Professionelt og ingen tvivl.	Virkelig godt
	6	Perfekt - god information.	Virkelig godt
<b>ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	6	I og med at indlæggelse var akut, synes jeg, at der gik lang tid, inden en læge viste sig.	Godt

## Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg


### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Akut medicinsk modtageafdeling	Håndtering af fejl
 1	Manglende koordinering, manglende journaloptegnelser.	Dårligt
 3	Forkert medicinering. Uoverensstemmelser om forløb.	Godt
ID	Kommentarer - Medicinsk Afsnit M1	Håndtering af fejl
 9	Problemer med medicinering.	Dårligt
 10	Forkert medicindosering (blodtryk), blev senere rettet ved egen læge.	Intet svar
 26	Jeg oplevede den fejl, at min medicin blev væk på afdelingen, da mine forældre tog den med hjem, hvis jeg skulle have anden medicin på sygehuset. Da jeg spurgte en sygeplejerske, hvor den var, blev hun stødt, og det skal de jo ikke. For jeg mente jo ikke, at hun havde lagt det væk, vel?	Intet svar
ID	Kommentarer - Medicinsk Afsnit M2	Håndtering af fejl
 1	Blodprøver, jeg ikke skulle have!	Godt
 3	Der var ikke styr på medicineringen, så jeg fik selv et medicinkort, så jeg kunne følge med.	Godt
 5	Småting: Skulle have IV-antibiotika [flere gange] og nogle få gange smuttede det.	Virkelig godt
 8	Indlagt halvandet døgn.	Intet svar
 12	Har betændelse i min tyktarm, hvor man bliver indlagt med meget tynd mave og skal på toilettet og bliver dårlig derude. Ringer så på klokke, men der går et helt kvarter, inden der kommer nogen. Det har jeg aldrig oplevet før i min hjemkommune.	Dårligt
 13	Der manglede penge fra mit natbord.	Intet svar
 19	Forkert medicinering, gjorde selv sygeplejerske opmærksom på dette.	Virkelig dårligt
 20	Fik at vide, at jeg skulle have én gang blod næste morgen. Men det vidste morgenpersonalet ikke, så jeg fik det først til formiddag, selvom jeg sagde det [tidligere] på morgenen. Jeg måtte komme hjem, når jeg havde fået det, derfor rykkede jeg flere gange for det. Glemte også at give mig piller mod [sygdom].	Virkelig dårligt
 21	Ansatte vidste intet, eller også gad de ikke sørge for at tage blodtryk, sukkertal, give medicin.	Dårligt
 22	Blev behandlet for [særlig type diarré], men var i virkeligheden diarré.	Dårligt




ID	Kommentarer - Medicinsk Afsnit M3	Håndtering af fejl
 1	Medicinbehandling dårligt fungerende.	Virkelig dårligt
 2	Blev sendt hjem med drop i hånden, som Falck havde lagt ved indlæggelsen. Blev indlagt igen efter to timer, trods jeg havde sagt, at jeg ikke havde det godt. Var meget syg, da jeg blev indlagt igen og røg på intensiv.	Dårligt
 5	Klager over smerter ved brystet og ud i venstre arm, blev ikke taget op før tre dage efter.	Dårligt
 6	Ingen ville høre på, at min mand ikke havde det godt, hostede og peberøjne og røde kinder om søndagen. [Et par dage efter] var der visitering, jeg ringede [om morgenen] for at høre nærmere om hosten. Det var så lungebetændelse og blærebetændelse, så det blev en [længere] tur.	Dårligt
 7	Da de ikke havde læst og sat sig ind i mit sygdomsforløb, var de ved at sige, at jeg ikke skulle have medicin mere. Dette skete et par gange. Vi skulle derfor være meget opmærksomme.	Godt
 11	Forkert tildeling af medicin.	Godt
 12	Det er ikke let at svare på, når man bliver indlagt akut, vidste jeg jo ikke meget om behandlingen. Det gik mere ud på at finde, hvad der var godt.	Intet svar
 15	Personalet tog ikke de aftalte prøver om natten, som lægen havde givet besked på.	Virkelig dårligt
 18	At jeg ikke fik noget smertestillende, der hjalp.	Intet svar
 22	Tre gange [fejl] med den medicin, der blev hældt op.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 25	Der var en læge, som påstod, jeg ikke havde bylder på lungerne, selvom det var det, jeg blev behandlet for.	Godt
 27	Det er simpelthen for dårligt, at der skal gå [så lang tid] for at konstatere [en lidelse]. En nattevagt glemte at give mig penicillin i drop, som jeg skulle have [på bestemte tidspunkter]. Hun mente, jeg tog fejl. Hun indvilgede dog i at undersøge det nærmere og undskyldte derefter.	Godt
 29	Ingen fejl.	Intet svar
ID	Kommentarer - Medicinsk Afsnit M4	Håndtering af fejl
 3	Indkaldt til blodprøver i [efteråret]. Der gik fire uger, inden jeg fik besked på, at jeg skulle stoppe med [medicin], som jeg kunne blive dårlig af. I de fire uger blev der ringet to gange for svar, men lægen havde ikke haft tid til at kigge på det.	Dårligt
 13	Jeg blev fejlinformeret omkring min lidelse.	Dårligt

## Bilag 5

-  15 Pludselig var min journal væk. Under al kritik. Sådan noget må ikke ske. Og hvis det sker, så lad være at spørg patienten, om han/hun selv har set den. Virker meget uprofessionelt. Dårligt




### **ID Kommentarer - Patienthotel**

### **Håndtering af fejl**

-  2 Efter jeg blev overflyttet fra afdelingen til patienthotellet, blev jeg fuldstændig glemt. [Dagen efter] skulle jeg have taget blodprøver, men det fik jeg ikke gjort. Det var planlagt, at jeg skulle tale med en læge senere på dagen, men nej, da glemte de mig også. Og da jeg kom over på afdelingen med mine papirer sidst på eftermiddagen, var lægerne gået hjem for at holde weekend. Jeg blev dog kort tid efter ringet op, at der var kommet en læge, og jeg kunne komme over på afdelingen igen. Lægen vidste ikke meget, kun at jeg var blevet indlagt [et par dage før] med høj feber, smerter og tegn på []betændelse, og at jeg derefter var overflyttet til patienthotellet dagen efter. Det forstod han ikke så meget af og kunne heller ikke forstå, at jeg ikke havde fået taget blodprøver om morgenen med henblik på mine infektionstal. Dårligt
















### **ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

### **Håndtering af fejl**

-  1 Forkert medicinering. Godt
-  7 Var suicidal - men der ingen! Virkelig dårligt
-  8 På trods af at sygehuset havde sat mig i [forebyggende behandling], fik jeg ikke besked på at pause inden indlæggelsen. Derfor var første indlæggelsesdag spildtid. Kunne ikke [behandles] pga. [fejl]. Godt

## Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Akut medicinsk modtageafdeling	Samlet indtryk
 2	Glad for at være indlagt.	Godt
<b>ID    Kommentarer - Medicinsk Afsnit M1</b>		<b>Samlet indtryk</b>
 5	Mangler en opfølgning af "hvad så fremover"?	Intet svar
 10	Manglende besked til fysioterapeut til genoptræning, kørte forgæves.	Intet svar
 11	Jeg følte virkelig, at der var kompetente mennesker omkring mig. Som hjertepatient kan der engang imellem opstå usikkerhed hos en. Det skete ikke her.	Virkelig godt
 17	Kan kun sige, at jeg synes, at der blev foretaget omhyggelige undersøgelser af min situation, og at personalet er utroligt venlige, maden god. Kort sagt, jeg kan ikke fordrage at være indlagt, MEN alle lige fra informationskontoret til sygeplejersker og læger har været meget, meget venlige og søde.	Det kan jeg ikke vurdere
 20	Fra akutbehandling hjemme, transport, indlæggelse til udskrivning var forløbet meget trygt og tilfredsstillende.	Godt
 24	Jeg blev indlagt akut [ved middagstid], undersøgt og kom hjem næste dag. Derefter indkaldt til opfølgende undersøgelse.	Det kan jeg ikke vurdere
 27	Jeg savnede en samtale med en erfaren, ansvarlig, vidende læge. Disse holdes for meget "i baggrunden".	Godt
 32	Fra ambulancen kom, og til jeg blev udskrevet, var forløbet godt, gnidningsfrit og problemløst. Jeg er yderst tilfreds. Alle virkede søde og kompetente.	Godt
 34	Kun positivt.	Godt
 36	Maden var for nærende. Jeg tog på i vægt.	Virkelig godt
<b>ID    Kommentarer - Medicinsk Afsnit M2</b>		<b>Samlet indtryk</b>
 4	Behandlingen er ikke afsluttet - behandles nu ambulant.	Godt
 5	Følte mig rigtig godt behandlet; professionelt, varmt og menneskeligt, inddragende, god stemning/humor. En særdeles positiv oplevelse alt i alt.	Godt
 8	Godt.	Virkelig godt
 11	Jeg synes, sygehuslægerne har fulgt godt op på indlæggelsen. Jeg skal møde til samtale [i vinter].	Intet svar

## Bilag 5











Har været i Århus til scanning. Er konstateret [sygdom].

- |   |    |  |                          |
|---|----|--|--------------------------|
| ✎ | 12 | Da der ikke var plads på andet sygehus, blev det Silkeborg. Da jeg ankom, spurgte jeg, om de ikke ville undersøge, om jeg kunne blive overflyttet dagen efter, eller når der var plads. Men jeg hørte aldrig noget, fordi jeg ville overflyttes. Jeg havde hverken tøj eller noget med til Silkeborg, så jeg måtte tage hjem i sygehusets tøj og var glad for, jeg er pensionist, så jeg kunne få en taxi hjem og ikke skulle tage offentlig transport   | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 17 | Det var efter omstændighederne godt.   | Godt                     |
| ✎ | 19 | Var indlagt ca. en uge. Skulle til samtale fredag ved G1 omkring evt. operation, som blev besluttet. Føler, at jeg kunne have forkortet mit ophold, hvis samtalen var rykket til tidligere på ugen. Føler, jeg kunne have været udskrevet før, hvis det havde været [speciallæger], der havde gået stuegang, og ikke uddannelseslæger, som ikke kunne tage stilling og kendte til behandlingsforløbet.   | Virkelig dårligt         |
| ✎ | 21 | Ja, skulle møde til blodprøvetagning efter fire uger. Det havde man bare ikke fået besked om. Det tog en time at komme i forbindelse med en afdeling, og det var bestemt ikke laborantens skyld. Hun gjorde, hvad hun kunne. Dernæst skulle jeg møde til kontrol med urinprøve m.m. Da jeg kom, skulle jeg bare tale med en sygeplejerske. Hun ville ikke have urinprøve, og de blodprøver jeg havde fået taget ugen før, var unødvendige, sagde hun. Jeg følte de gjorde grin med mig og spildte min tid. | Intet svar               |
| ✎ | 22 | Efter flere dages udtømning uden resultat, bad jeg om ny røntgen scanning, men det blev totalt afvist. Var efterhånden meget afkræftet, med skæve væsketal.  | Virkelig dårligt         |

### **ID    Kommentarer - Medicinsk Afsnit M3**

### **Samlet indtryk**


- |   |    |  |                  |
|---|----|--|------------------|
| ✎ | 1  | Meget utilfreds med medicinbehandling - indtryk af at sygeplejersken ikke vidste spor om medicin! Fik kalktabletter i stedet for smertestillende. I enkelte tilfælde glemte sygeplejersken at give medicin inden behandling.   | Dårligt          |
| ✎ | 3  | Hvorfor kan man ikke blive indlagt på den afdeling, man skal være på med det samme?  | Godt             |
| ✎ | 5  | Der var en stor bule fra indstiksstedet på højre hånd. Det var smertefuldt og ubehageligt og varede flere uger, før det gik væk.   | Virkelig dårligt |
| ✎ | 6  | Syge mennesker skal ikke ligge for åbne vinduer hele formiddagen, kun med undertrøje og små underbukser. Vi to pårørende (den anden til nabosengen) måtte tage vores overtøj på.   | Intet svar       |
| ✎ | 15 | Der er for meget ventetid, når nogle prøver kun kan foregå i Århus, såsom, PET-scanning og nogle prøver.   | Dårligt          |
| ✎ | 24 | Kedeligt, at stuegangen foregik mest på kontoret. Bevirkede andre patienter på afdelingen ikke forstod, hvorfor de ikke skulle have målt blodsukker eller andre undersøgelser lige pludselig. Sygeplejerske glemte at se, at [iltet ikke boblede gennem vand. Kunne have nævnt andet.] | Dårligt          |
| ✎ | 25 | Sad og ventede i ni timer på røntgen, som tog fem minutter. Blev flyttet på patienthotellet med [høj] feber.   | Godt             |
| ✎ | 28 | Overflyttet fra Viborg uden at få noget at vide.   | Godt             |


<b>ID Kommentarer - Medicinsk Afsnit M4</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	5	Jeg blev sendt i taxa til undersøgelse i en anden by uden at kunne orientere mig eller gå sikkert. Personen, der lavede scanning [], gav fejlagtigt udtryk for, at jeg var meget forkalket af min alder.	Det kan jeg ikke vurdere
	9	Eneste problem, jeg kan se i forbindelse med afdelingerne, er, at der er alt for få sygeplejersker ansat. De skal nå alt for meget på en dag. Det virker stressende for patienterne.	Godt
	12	Kun at man skulle til [ét sygehus] til scanning i halsen []. Hoved blev scannet [på andet sygehus].	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - Patienthotel</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	2	Jeg synes, det er fint, at man kan blive overflyttet til Patienthotellet og få sin egen stue m.v., men jeg synes IKKE, det er i orden at bliver glemt fra afdelingen. Føler det lidt ligesom ordsproget "ude af øje, ude af sind". Min oplevelse er helt klart, at ingen taler sammen imellem afdelingerne, og meget foregår i "panik".	Virkelig dårligt
	4	Det var et meget positivt forløb. []. Havde mit medicin selv. Var meget dårlig, kastede alt op inklusiv min medicin. Ved hjælp af [mange] måltider i døgnnet (uden for de normale spisetider) fik jeg "styr på det". Jeg manglede min pilatesbold til min træning pga. [min sygdom]. En sygeplejerske [sørgede for, jeg fik en]. Afdelingen var meget underbemandet, og personalet "løb umenneskeligt stærkt", men alle var søde og venlige. Der var også "en god tone" blandt personalet. Kun "roser" til M2 og patienthotellet.	Godt
	5	Min sygdom tillod, at jeg boede på patienthotellet med tilknytning til afdelingen. Jeg kunne klare mig selv med den hjælp af personalet, der var brug for, og den var der altid. Professionelle, søde og rare.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	1	NN havde en meget god måde at forklare tingene på. Han forstår virkelig at få mig til at forstå, hvad der er bedst for en.	Godt
	2	Jeg husker desværre ikke så godt mere og blander mine ophold på de tre sygehuse sammen, så jeg kan ikke svare tilfredsstillende.	Godt
	5	Der blev "meget hurtigt" iværksat behandlingsforløb ambulantly både i den ene og den anden by og det kører stadig begge steder. Har jeg spørgsmål har jeg kontaktpersoner begge steder, som besvarer eventuelle spørgsmål. Jeg er meget tilfreds.	Virkelig godt
	8	POSITIVT at en sygeplejerske tog ansvaret for fejlen. Ellers ville jeg have sendt skriftlig klage.	Dårligt

## Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?


ID	Kommentarer - Medicinsk Afsnit M1	Samlet indtryk
5	Generelt STOR ROS til hele personalet! :-)	Intet svar
13	Det var en stor hjælp, at jeg fik at vide, at jeg kunne henvende mig og blive indlagt igen, hvis jeg var utryg ved ventetiden til andet hospital, og ellers kunne ringe og spørge om råd, hvis det blev nødvendigt.	Godt
17	Jeg mangler at vide, om min læge er orienteret om, hvad der kom ud af mine undersøgelser.	Det kan jeg ikke vurdere
18	Jeg blev udskrevet fra andet sygehus.	Godt
23	Fik recept med til medicin uden at få besked om, hvad det var for, hvor længe jeg skulle tage det og heller ikke om de bivirkninger, jeg fik. Da jeg kontaktede dem angående bivirkningerne, kunne jeg ikke få nogen råd fra nogen.	Dårligt
24	Har ikke talt med min læge endnu.	Det kan jeg ikke vurdere
25	Oplevede, at vi på stuen blev lovet, at der ville komme en læge om aftenen på indlæggelsesdagen og tale med os vedrørende forløb og udskrivning. Nu blev jeg akut indlagt med mistanke om hjerte-problemer, så det ville have være meget betryggende at tale med en læge så hurtigt som muligt. Desværre var han gået hjem, så jeg måtte vente til dagen efter for at få styr på, hvad der skulle ske fremadrettet.	Godt
ID	Kommentarer - Medicinsk Afsnit M2	Samlet indtryk
4	Har kendskab til alkoholindvirkning på leveren.	Godt
9	Personalet var meget lydhør overfor egne ønsker.	Godt
10	Det er altid gået godt, når NN skulle udskrives.	Godt
12	Afdelingen ville skrive en henvendelse til [] en undersøgelse af min tarm. Da jeg er ved en kontrol en uge efter ved egen læge, fortæller jeg ham om forløbet. Han ser i udskrivelsen, og der står ikke noget om den undersøgelse af tarmen, som en læge havde fortalt mig under en stuegang.	Det kan jeg ikke vurdere
18	Dygtigt personale, men travlt.	Godt
19	Når man har været indlagt/syg i længere tid, manglede jeg, da jeg blev udskrevet, råd og vejledning omkring, hvordan man får kroppen tilbage til normalt niveau, fx mht. kost, motion osv. Hvad kan min krop holde til, hvad er godt at gøre/ikke køre?	Virkelig dårligt


 20 Afdelingen lovede at sende mig en kopi af min journal, men jeg har ikke modtaget den. Har rykket en gang, så gider ikke igen. Der er dårlig kommunikation på afdelingen. Det kan jeg ikke vurdere


 21 Ja. Der var én sygeplejerske og lægen jeg havde kontakt med, der havde styr på mit forløb. Ellers havde de ikke styr på noget på afdelingen. I mit forløb var det heller ikke så vigtigt. Jeg var der kun tre dage og kunne tage vare på mig selv efter de informationer jeg fik af "min" kontaktsygeplejerske. Intet svar

**ID Kommentarer - Medicinsk Afsnit M3**


**Samlet indtryk**


 2 Var ikke tryk ved at blive sendt hjem, da jeg ikke havde det for godt, da de sendte mig hjem. Godt


 5 Jeg var hos min læge NN otte dage efter, jeg var kommet hjem bl.a. mine tabletter og min hånd. Jeg er meget utilfreds, nu er jeg meget spændt på røntgen. Virkelig dårligt


 6 Efter anmodning fra vores børn og mig (kone), kom han [] på aflastning, men er ikke nær så mobil som før. Har haft blærebetændelser siden sygehuset. Intet svar

 12 Udskrevet, fordi der ikke var noget, man kunne finde ud af. Intet svar

 17 Ved sidste hjemsendelse gik det hele for hurtigt. Hjemmeplejen havde for kort varsel. De kunne ikke nå at få fat i de ekstra hjælpemidler. Som hustru var det utrygt at få ham hjem. Vidste, jeg ikke kunne magte ham selv, og vidste ikke hvilken hjælp, der kom til aften, og om der kom nogen?? Dårligt

 22 Efter udskrivning fik patienten brev fra diætisten om en tid, da medicinsk afdeling havde skrevet, at patienten havde fået sukkersyge. Men det passede ikke. Det kan jeg ikke vurdere

 24 Egen læge vidste intet ved kontrol [et par uger] efter udskrivelsen. Så kunne jeg berette, hvilket almindelige patienter jo dårligt kan. Dårligt


 27 Meget trygt at komme hjem til min egen læge. Fik at vide, at jeg efter yderligere syv dage med penicillin kunne genoptage mit arbejde uden yderligere kontakt/kontrol hos egen læge. Da min datter skulle til [] undersøgelse, kontrollerede min egen læge dog infektionstallet og sygemeldte mig yderligere to uger med penicillin. Tryk med min egen læge, som åbenbart er bedre kendt med [sygdommen]! Dårligt

 28 Det ene hospital dårligt til at informere egen læge. Andet hospital ok. Godt

**ID Kommentarer - Medicinsk Afsnit M4**

**Samlet indtryk**

 1 Det varme mad kunne være bedre. Godt






 5 Det var tydeligt, at personalet var presset af besparelser (prikkerunde). Den skriftlige information fik jeg først, efter at have bedt om den, flere dage efter jeg kom hjem. Medicinlisten til apoteket var mangelfuld. Det kan jeg ikke vurdere

 12 Det fungerede godt, da jeg kom hjem. Og jeg har det godt. Måtte køre bil [kort tid efter]. Fint. Virkelig godt

 15 Jeg må indrømme, at jeg ikke havde en god oplevelse. Jeg synes, det er træls, at man næsten selv Dårligt

## Bilag 5

skal spørge om ALT.

		<b>Samlet indtryk</b>
	<b>ID    Kommentarer - Patienthotel</b>	
	2    Jeg synes, at den sidste læge, jeg talte med, var meget arrogant, og han havde en tredje forklaring på, hvad jeg fejlede, hmmm. Så er det lige, man spørger, om I ved, hvad I laver???	Virkelig dårligt
	4    Jeg har set det udskrivelsesbrev, der er sendt til egen læge. Ikke set min journal. Kan jeg få den tilsendt?	Godt
	5    Fin orientering om forløbet, og uddybende orientering om efterbehandlingen. Sådan skal der bare gøres.	Virkelig godt
	<b>ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1    Lægerne siger en ting om min sygdom, internettet og helsebøgerne noget andet, fx bryd den onde cyklus.	Godt
	2    Har fået bevilliget rengøringshjælp en time hver tredje uge, det hjælper os en hel del.	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 på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.<sup>2</sup> Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregningen af afdelingens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, hvilket ligeledes kan bevirke, at der er forskel på afdelingens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

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

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

---

<sup>2</sup> For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.