

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Hjerteremedicinsk Afdeling B
Skejby Sygehus**



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

© 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.....	94
	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:	398
Besvarelser fra afdelingens patienter:	321
Afdelingens svarprocent:	81%

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

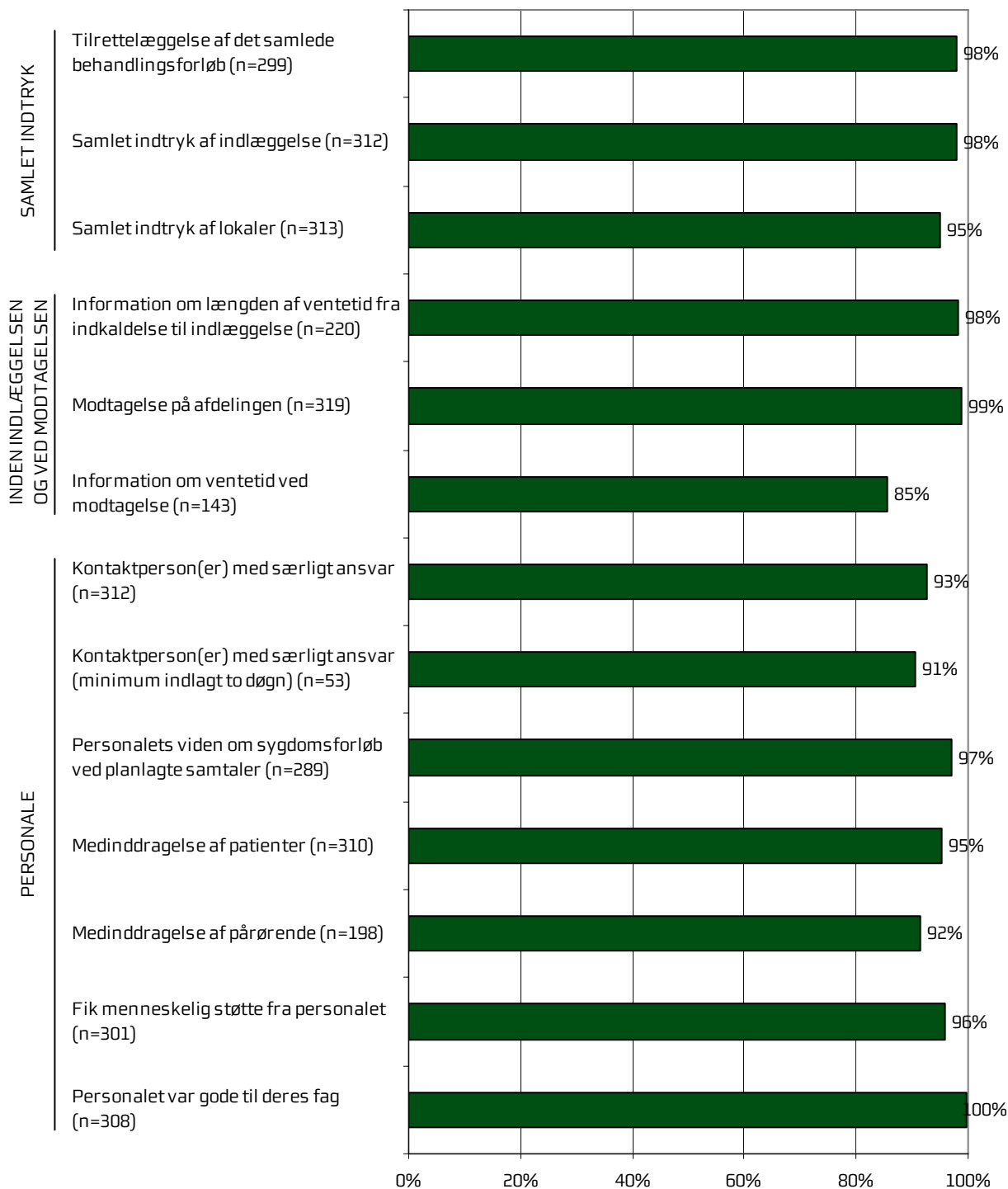
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

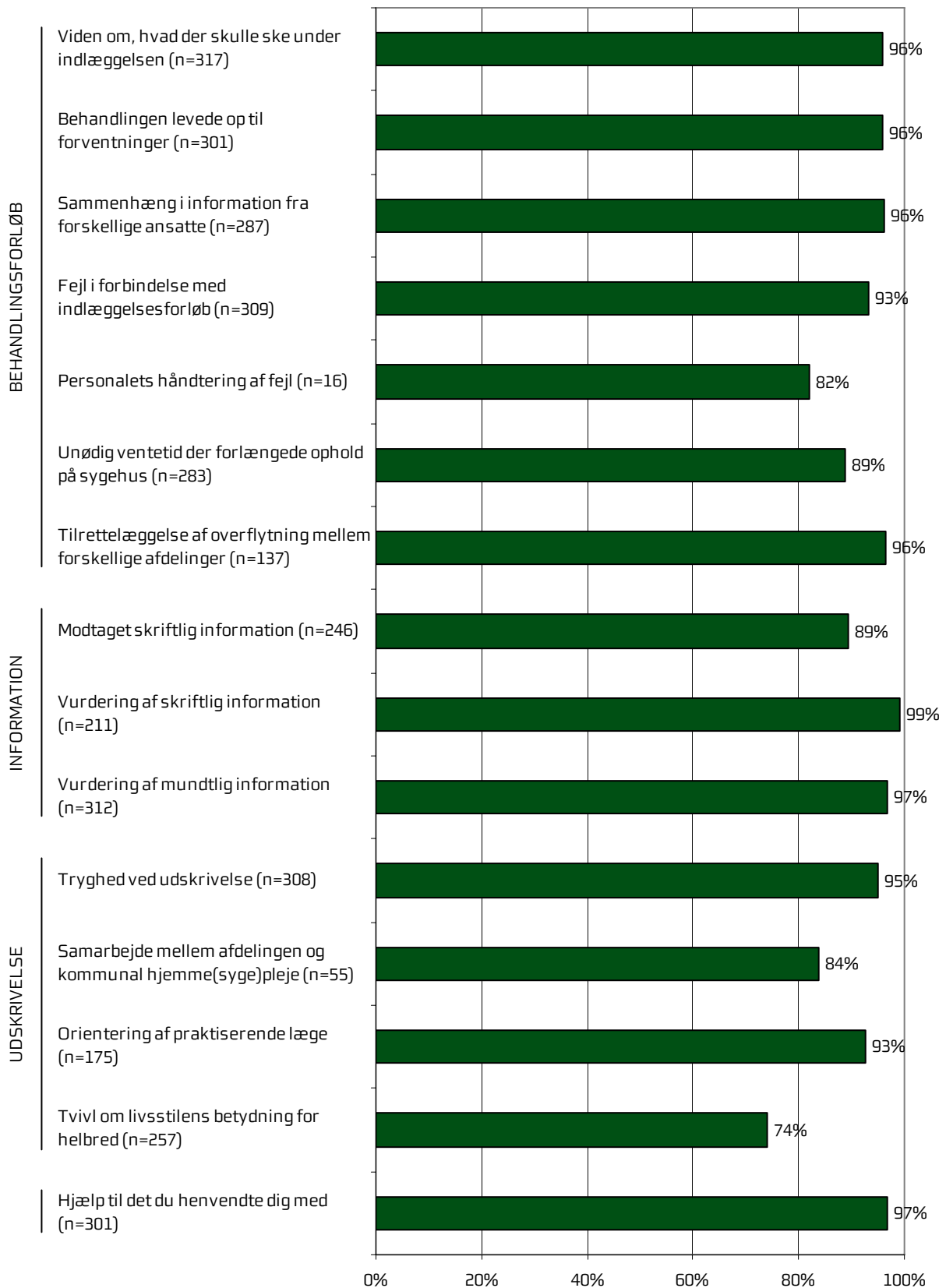
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

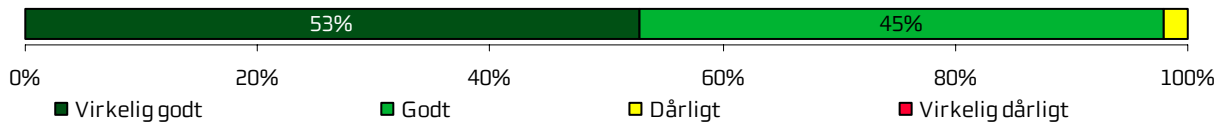
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

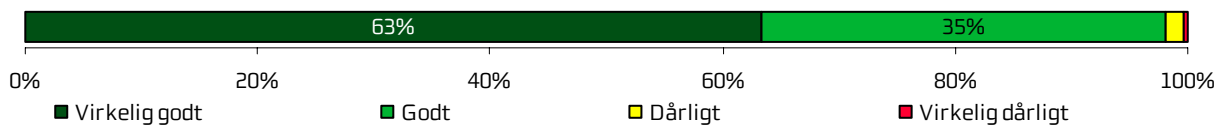
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

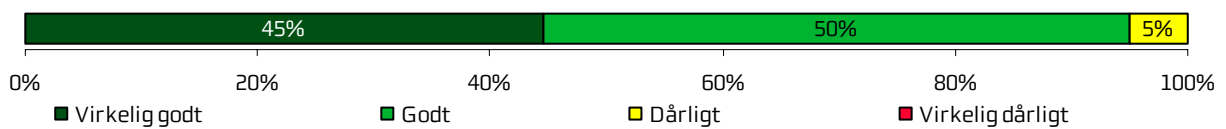
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=299)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=312)



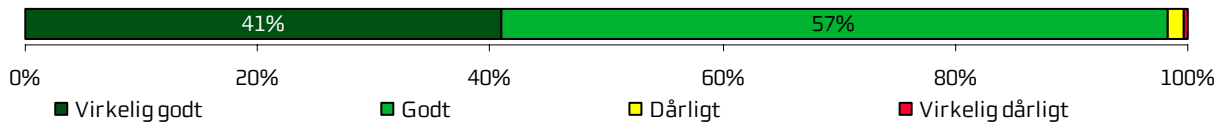
Samlet indtryk af lokaler (n=313)



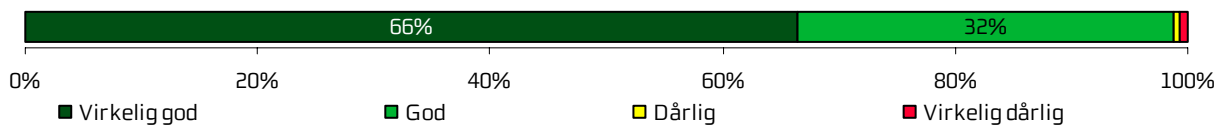
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		98 %	97 %	97 %	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		98 %	97 %	98 %	93 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		95 %	95 %	98 % *	91 %	96 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

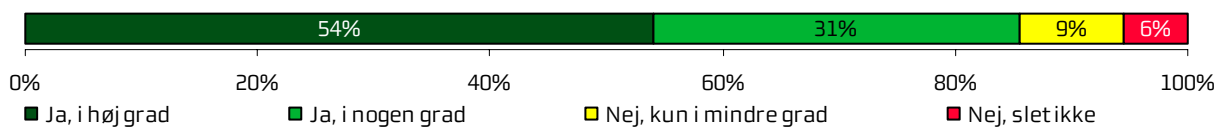
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=220)



Modtagelse på afdelingen (n=319)



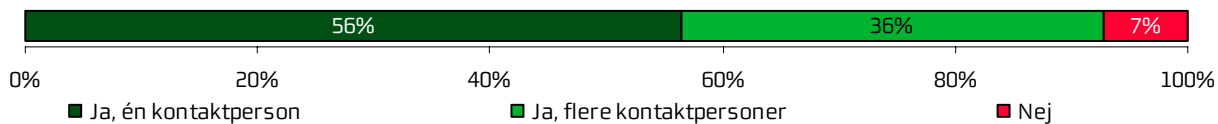
Information om ventetid ved modtagelse (n=143)



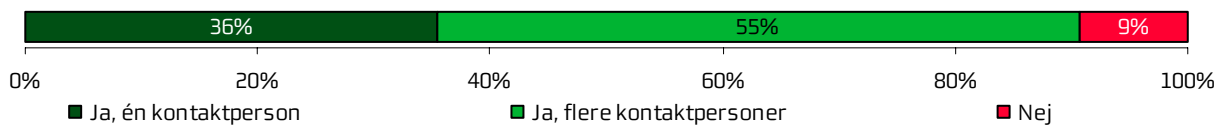
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		98 %	-	92 %	89 %	92 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		99 %	98 %	99 %	95 %	98 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		85 %	76 %	82 %	73 %	78 %

Personale

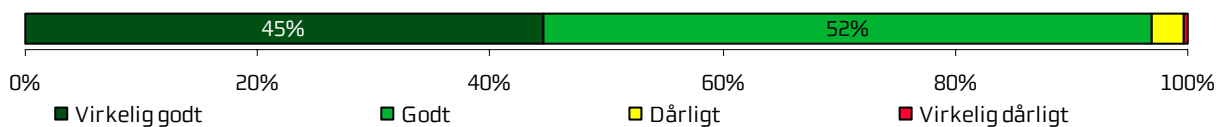
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=312)



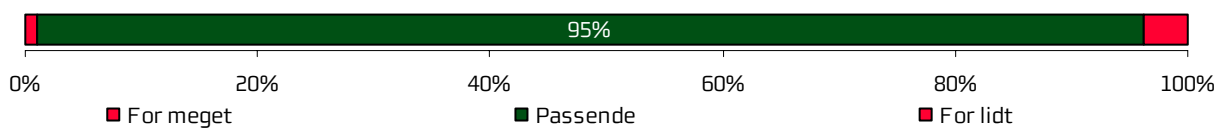
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=53)



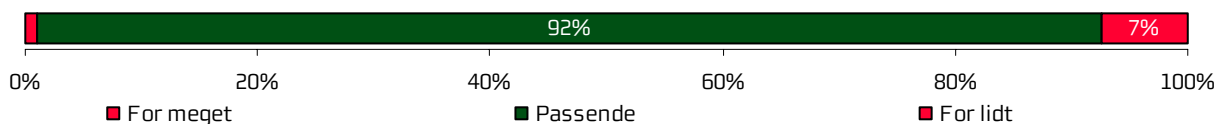
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=289)



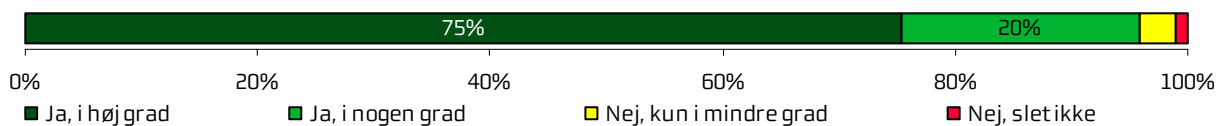
Medinddragelse af patienter (n=310)



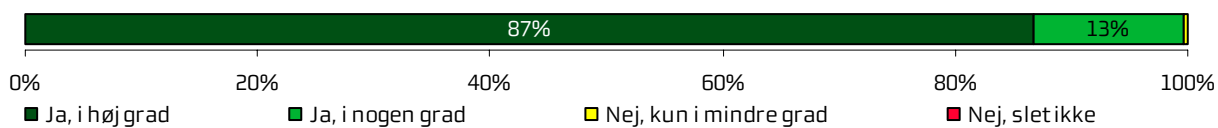
Medinddragelse af pårørende (n=198)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=301)



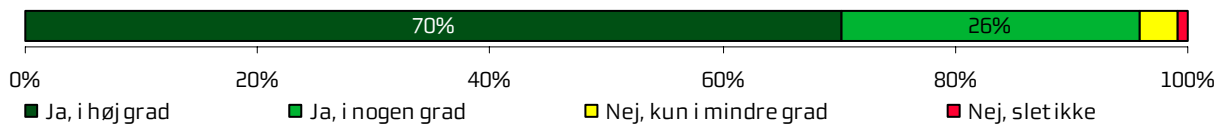
Personalet var gode til deres fag (n=308)



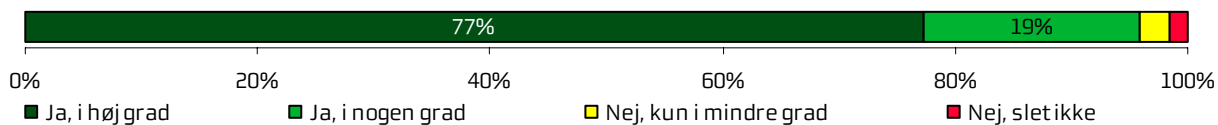
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		93 %	88 %	89 %	83 %	87 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		91 %	-	91 %	82 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		97 %	96 %	98 %	90 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		95 %	94 %	96 %	89 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		92 %	91 %	95 %	88 %	91 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		96 %	96 %	95 %	90 %	93 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	99 %	99 %	96 %	98 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=317)



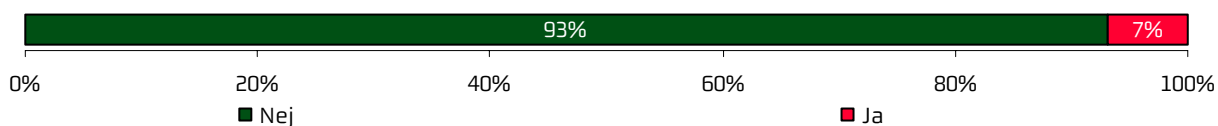
Behandlingen levede op til forventninger (n=301)



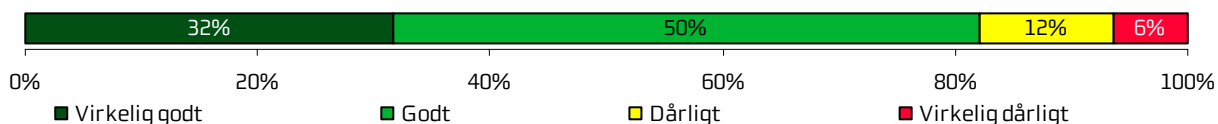
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=287)



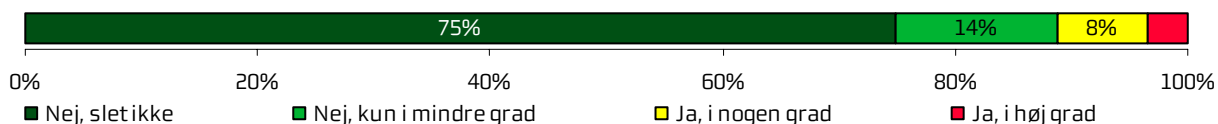
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=309)



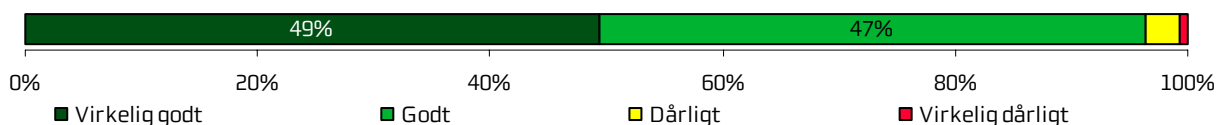
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=283)



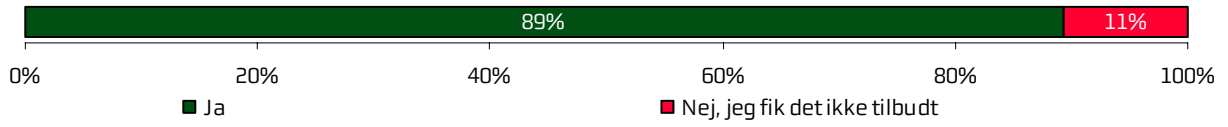
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=137)



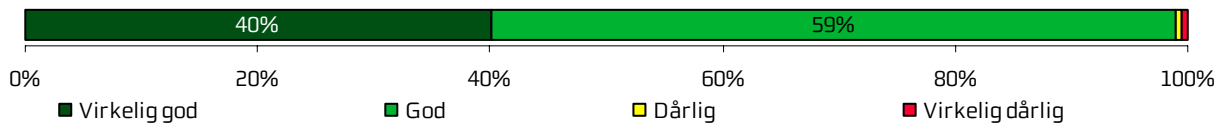
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		96 %	95 %	95 %	80 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		96 %	95 %	95 %	90 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		96 %	95 %	95 %	88 %	92 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		93 %	-	87 %	83 %	86 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		82 %	-	80 %	60 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		89 %	86 %	90 %	76 %	84 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		96 %	-	99 %	89 %	94 %

Information

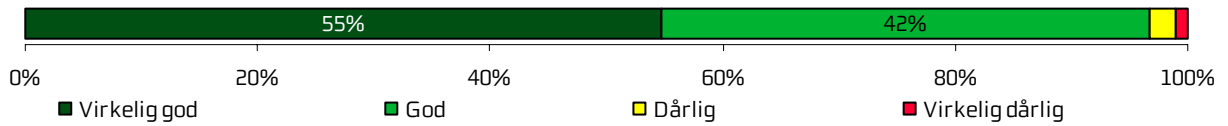
Modtaget skriftlig information (n=246)



Vurdering af skriftlig information (n=211)



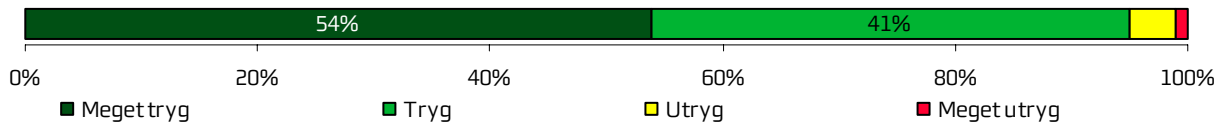
Vurdering af mundtlig information (n=312)



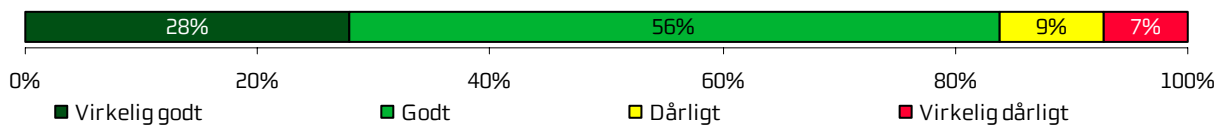
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		89 %	-	86 %	51 %	76 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		99 %	100 %	98 %	95 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		97 %	96 %	96 %	93 %	95 %

Udskrivelse

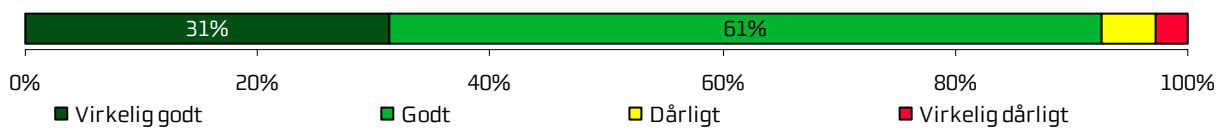
Tryghed ved udskrivelse (n=308)



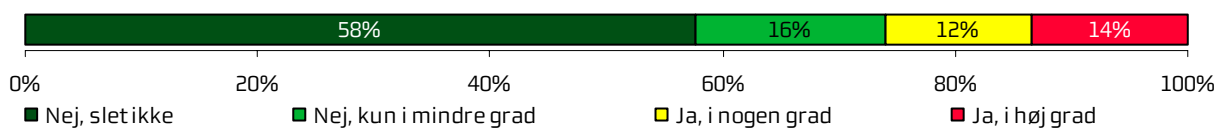
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=55)



Orientering af praktiserende læge (n=175)



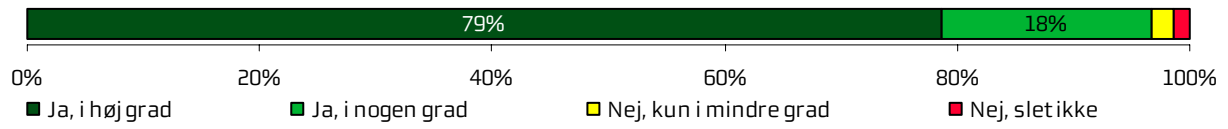
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=257)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		95 %	93 %	94 %	89 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		84 %	88 %	98 %	86 %	91 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		93 %	89 %	87 %	77 %	82 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		74 %	71 %	80 %	74 %	76 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=301)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?		97 %	98 %	99 %	94 %	97 %

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, 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 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. 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**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

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"/>

20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

21. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? (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	
22. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

UDSKRIVELSE

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

SAMLET INDTRYK

29. Hvordan vurderer du, 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, 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. 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**

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) 81 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	81%	100%
Køn		
Mand	62%	62%
Kvinde	38%	38%
Aldersgruppe		
0-19 år	1%	1%
20-39 år	3%	4%
40-59 år	25%	27%
60-79 år	58%	55%
80- år	12%	13%

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

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

¹ 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		321		100%
Køn				
Mand		199		62%
Kvinde		122		38%
Aldersgruppe				
0-19 år		4		1%
20-39 år		9		3%
40-59 år		81		25%
60-79 år		187		58%
80- år		40		12%
Skema udfyldt af				
Patienten		295		96%
Pårørende		13		4%
Modersmål				
Dansk		305		98%
Ikke dansk		6		2%
Indlæggelsesform				
Akut		86		27%
Planlagt		235		73%
Afsnit				
Afsnit B1		67		21%
Afsnit B2		75		23%
Afsnit B3		53		17%
Afsnit B4		101		31%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		25		8%

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	53	45	2	0	299	13
Køn						
Mand	56	42	2	0	192	4
Kvinde	48	51	2	0	107	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	25	63	13	0	8	1
40-59 år	53	45	1	0	76	5
60-79 år	55	43	2	0	175	5
80- år	47	51	3	0	37	1
Skema udfyldt af						
Patienten	55	43	2	0	278	11
Pårørende	10	90	0	0	10	2
Modersmål						
Dansk	53	45	2	0	286	12
Ikke dansk	51	49	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	44	53	3	0	74	7
Planlagt	56	43	2	0	225	6
Afsnit						
Afsnit B1	44	53	4	0	57	5
Afsnit B2	55	42	3	0	74	1
Afsnit B3	51	47	2	0	47	3
Afsnit B4	58	41	1	0	97	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	24	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	63	35	2	0	312
Køn					
Mand	67	31	2	0	195
Kvinde	57	41	1	1	117
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	50	50	0	0	8
40-59 år	60	39	1	0	81
60-79 år	67	30	2	1	181
80- år	59	41	0	0	38
Skema udfyldt af					
Patienten	65	33	2	0	289
Pårørende	26	74	0	0	11
Modersmål					
Dansk	64	34	2	0	298
Ikke dansk	51	49	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	61	37	2	0	82
Planlagt	64	34	1	0	230
Afsnit					
Afsnit B1	63	36	2	0	64
Afsnit B2	61	36	1	1	75
Afsnit B3	59	37	4	0	51
Afsnit B4	71	28	1	0	98
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	54	0	0	24

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	50	5	0	313
Køn					
Mand	49	47	3	0	193
Kvinde	37	55	8	0	120
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	33	67	0	0	9
40-59 år	43	51	6	0	80
60-79 år	45	50	5	0	183
80- år	55	40	5	0	37
Skema udfyldt af					
Patienten	44	50	5	0	289
Pårørende	50	50	0	0	12
Modersmål					
Dansk	44	51	5	0	298
Ikke dansk	83	17	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	38	59	4	0	82
Planlagt	47	48	5	0	231
Afsnit					
Afsnit B1	40	57	3	0	63
Afsnit B2	38	55	7	0	74
Afsnit B3	37	57	6	0	51
Afsnit B4	57	40	3	0	100
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	48	12	0	25

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	41	57	1	0	220	4	91
Køn							
Mand	43	55	1	1	141	4	51
Kvinde	38	60	1	0	79	0	40
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	3	0	1
20-39 år	-	-	-	-	2	0	7
40-59 år	35	63	0	2	52	0	28
60-79 år	44	55	1	0	137	4	43
80- år	36	64	0	0	26	0	12
Skema udfyldt af							
Patienten	42	56	1	0	204	4	83
Pårørende	13	87	0	0	8	0	5
Modersmål							
Dansk	40	58	1	0	211	4	86
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	86
Planlagt	41	57	1	0	220	4	5
Afsnit							
Afsnit B1	-	-	-	-	2	0	64
Afsnit B2	27	70	4	0	56	1	17
Afsnit B3	41	59	0	0	49	0	3
Afsnit B4	51	48	1	0	95	2	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	72	0	6	18	1	6

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	66	32	1	1	319
Køn					
Mand	65	34	1	1	198
Kvinde	69	30	0	1	121
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	77	23	0	0	9
40-59 år	58	39	2	0	81
60-79 år	68	31	0	1	186
80- år	75	25	0	0	39
Skema udfyldt af					
Patienten	66	33	1	1	294
Pårørende	76	24	0	0	13
Modersmål					
Dansk	66	33	1	1	304
Ikke dansk	83	17	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	71	29	0	0	85
Planlagt	65	34	1	1	234
Afsnit					
Afsnit B1	71	29	0	0	66
Afsnit B2	52	45	3	0	75
Afsnit B3	66	32	0	2	53
Afsnit B4	74	25	0	1	100
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	36	0	0	25

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	54	31	9	6	143	14
Køn						
Mand	58	29	7	6	95	8
Kvinde	46	37	12	4	48	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	19	40	21	20	5	1
40-59 år	57	27	14	2	42	4
60-79 år	53	35	5	6	79	8
80- år	61	19	14	6	15	1
Skema udfyldt af						
Patienten	55	30	9	6	133	13
Pårørende	36	51	12	0	8	0
Modersmål						
Dansk	54	31	9	6	136	14
Ikke dansk	61	39	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	58	25	8	8	24	6
Planlagt	53	33	9	5	119	8
Afsnit						
Afsnit B1	55	27	9	9	22	3
Afsnit B2	54	31	11	3	35	7
Afsnit B3	54	38	4	4	26	2
Afsnit B4	57	27	10	6	51	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	44	11	11	9	0

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	56	36	7	312
Køn				
Mand	55	37	8	195
Kvinde	58	35	7	117
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	22	78	0	9
40-59 år	48	46	6	80
60-79 år	62	31	6	185
80- år	59	26	15	34
Skema udfyldt af				
Patienten	56	37	7	287
Pårørende	54	23	23	13
Modersmål				
Dansk	56	37	8	298
Ikke dansk	79	21	0	5
Indlæggelsesform				
Akut	41	49	10	83
Planlagt	62	32	7	229
Afsnit				
Afsnit B1	44	48	8	64
Afsnit B2	50	42	8	74
Afsnit B3	58	33	10	52
Afsnit B4	68	28	4	98
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	33	13	24

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	36	55	9	53
Køn				
Mand	35	59	5	36
Kvinde	36	47	18	17
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	42	44	14	14
60-79 år	41	52	7	29
80-år	18	66	17	6
Skema udfyldt af				
Patienten	36	56	8	49
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	37	53	10	51
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	28	56	16	32
Planlagt	46	54	0	21
Afsnit				
Afsnit B1	26	58	16	19
Afsnit B2	45	45	10	20
Afsnit B3	-	-	-	3
Afsnit B4	44	56	0	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

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	45	52	3	0	289	21
Køn						
Mand	50	47	2	1	182	11
Kvinde	35	61	5	0	107	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	33	67	0	0	6	2
40-59 år	38	57	6	0	71	8
60-79 år	48	49	2	1	175	10
80- år	42	58	0	0	34	1
Skema udfyldt af						
Patienten	44	53	3	0	267	19
Pårørende	45	55	0	0	11	1
Modersmål						
Dansk	43	53	3	0	276	19
Ikke dansk	81	19	0	0	5	1
Indlæggelsesform						
Akut	42	56	3	0	72	12
Planlagt	46	51	3	0	217	9
Afsnit						
Afsnit B1	43	54	4	0	56	9
Afsnit B2	36	60	4	0	70	4
Afsnit B3	45	51	2	2	49	3
Afsnit B4	53	46	1	0	91	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	57	4	0	23	1

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	95	4	310
Køn				
Mand	1	96	3	194
Kvinde	1	93	6	116
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	0	100	0	9
40-59 år	1	95	4	79
60-79 år	1	94	4	183
80-år	0	97	3	35
Skema udfyldt af				
Patienten	1	95	4	285
Pårørende	0	100	0	13
Modersmål				
Dansk	1	95	4	296
Ikke dansk	20	80	0	5
Indlæggelsesform				
Akut	1	94	5	84
Planlagt	1	96	4	226
Afsnit				
Afsnit B1	2	95	3	65
Afsnit B2	0	93	7	73
Afsnit B3	0	96	4	51
Afsnit B4	2	95	3	98
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	23

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	1	92	7	198	114
Køn					
Mand	2	92	6	123	73
Kvinde	0	91	9	75	41
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	4	0
20-39 år	0	100	0	6	3
40-59 år	2	90	8	47	34
60-79 år	1	91	8	116	67
80- år	0	93	7	25	10
Skema udfyldt af					
Patienten	1	92	7	177	110
Pårørende	0	85	15	12	1
Modersmål					
Dansk	1	92	8	189	108
Ikke dansk	-	-	-	4	2
Indlæggelsesform					
Akut	2	93	5	57	27
Planlagt	1	91	8	141	87
Afsnit					
Afsnit B1	2	95	2	44	21
Afsnit B2	0	88	12	49	25
Afsnit B3	0	97	3	33	20
Afsnit B4	2	90	9	58	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	86	14	14	10

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	75	20	3	1	301	14
Køn						
Mand	76	21	2	1	184	12
Kvinde	75	20	5	1	117	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	44	45	11	0	9	0
40-59 år	66	27	7	0	76	4
60-79 år	80	16	2	2	176	8
80- år	81	19	0	0	36	2
Skema udfyldt af						
Patienten	76	20	3	1	277	14
Pårørende	57	43	0	0	12	0
Modersmål						
Dansk	75	21	3	1	287	13
Ikke dansk	62	38	0	0	5	1
Indlæggelsesform						
Akut	72	24	5	0	81	3
Planlagt	77	19	3	1	220	11
Afsnit						
Afsnit B1	71	26	3	0	62	3
Afsnit B2	71	21	6	1	70	5
Afsnit B3	76	20	2	2	50	2
Afsnit B4	83	15	1	1	95	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	29	8	0	24	1

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	87	13	0	0	308	8
Køn						
Mand	89	10	1	0	191	5
Kvinde	83	17	0	0	117	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	56	44	0	0	9	0
40-59 år	82	17	1	0	77	3
60-79 år	91	9	0	0	180	5
80- år	80	20	0	0	38	0
Skema udfyldt af						
Patienten	87	13	0	0	284	8
Pårørende	83	17	0	0	12	0
Modersmål						
Dansk	87	13	0	0	294	7
Ikke dansk	81	19	0	0	5	1
Indlæggelsesform						
Akut	84	14	1	0	83	2
Planlagt	88	12	0	0	225	6
Afsnit						
Afsnit B1	85	14	2	0	65	1
Afsnit B2	83	17	0	0	71	4
Afsnit B3	88	12	0	0	50	2
Afsnit B4	94	6	0	0	97	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	32	0	0	25	0

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	70	26	3	1	317	1
Køn						
Mand	74	24	2	1	196	1
Kvinde	65	28	5	2	121	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	34	44	22	0	9	0
40-59 år	65	29	6	0	81	0
60-79 år	75	23	1	2	184	1
80- år	65	32	3	0	39	0
Skema udfyldt af						
Patienten	70	26	3	1	294	0
Pårørende	81	19	0	0	11	1
Modersmål						
Dansk	71	26	2	1	302	1
Ikke dansk	67	0	33	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	51	38	8	2	84	1
Planlagt	77	21	1	0	233	0
Afsnit						
Afsnit B1	49	40	9	2	65	1
Afsnit B2	72	25	1	1	75	0
Afsnit B3	79	17	4	0	52	0
Afsnit B4	82	16	1	1	100	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	52	0	0	25	0

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	77	19	2	2	301	12
Køn						
Mand	77	17	4	2	191	5
Kvinde	77	21	0	2	110	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	100	0	0	0	6	2
40-59 år	74	17	8	1	80	1
60-79 år	79	18	1	2	175	9
80- år	70	30	0	0	36	0
Skema udfyldt af						
Patienten	78	18	3	2	281	11
Pårørende	58	42	0	0	10	1
Modersmål						
Dansk	78	18	2	2	289	10
Ikke dansk	59	21	20	0	5	1
Indlæggelsesform						
Akut	76	21	3	0	76	5
Planlagt	78	18	2	2	225	7
Afsnit						
Afsnit B1	76	21	3	0	58	4
Afsnit B2	82	14	0	4	73	1
Afsnit B3	79	17	4	0	48	4
Afsnit B4	79	16	3	2	98	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	46	0	0	24	1

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	71	25	2	1	287	27
Køn						
Mand	71	25	3	1	180	17
Kvinde	72	24	2	2	107	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	42	44	14	0	7	2
40-59 år	68	28	4	0	78	3
60-79 år	74	23	1	2	166	17
80- år	69	28	3	0	32	5
Skema udfyldt af						
Patienten	73	24	2	1	266	24
Pårørende	38	51	0	11	10	2
Modersmål						
Dansk	72	24	2	2	274	25
Ikke dansk	61	39	0	0	5	1
Indlæggelsesform						
Akut	68	26	5	0	76	8
Planlagt	72	24	1	2	211	19
Afsnit						
Afsnit B1	67	28	5	0	60	5
Afsnit B2	69	25	4	1	67	7
Afsnit B3	70	26	0	4	46	5
Afsnit B4	79	20	0	1	94	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	35	5	0	20	4

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	93	7	309
Køn			
Mand	94	6	192
Kvinde	92	8	117
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	4
20-39 år	100	0	9
40-59 år	92	8	79
60-79 år	93	7	181
80- år	92	8	36
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	286
Pårørende	91	9	12
Modersmål			
Dansk	93	7	295
Ikke dansk	100	0	6
Indlæggelsesform			
Akut	94	6	82
Planlagt	93	7	227
Afsnit			
Afsnit B1	94	6	62
Afsnit B2	92	8	74
Afsnit B3	92	8	52
Afsnit B4	94	6	96
Øvrige/ikke placeret på afsnit	96	4	25

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	32	50	12	6	16	4
Køn						
Mand	22	68	10	0	9	3
Kvinde	44	29	13	14	7	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	3	3
60-79 år	38	36	17	9	11	1
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	34	47	12	7	15	4
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	32	50	12	6	16	4
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	3	2
Planlagt	39	39	14	8	13	2
Afsnit						
Afsnit B1	-	-	-	-	3	1
Afsnit B2	-	-	-	-	4	1
Afsnit B3	-	-	-	-	4	0
Afsnit B4	60	20	0	20	5	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1

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	75	14	8	3	283	19
Køn						
Mand	77	14	7	2	179	10
Kvinde	71	14	9	6	104	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	43	28	15	14	7	2
40-59 år	72	13	10	5	73	5
60-79 år	77	15	6	3	166	11
80- år	77	12	12	0	33	1
Skema udfyldt af						
Patienten	75	14	7	4	262	17
Pårørende	66	17	17	0	12	0
Modersmål						
Dansk	75	15	8	3	273	17
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
Indlæggelsesform						
Akut	73	16	3	8	79	3
Planlagt	75	13	10	2	204	16
Afsnit						
Afsnit B1	72	17	5	7	60	3
Afsnit B2	67	16	11	6	70	3
Afsnit B3	82	10	8	0	49	2
Afsnit B4	79	14	6	1	81	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	74	13	9	4	23	0

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	49	47	3	1	137	9	150
Køn							
Mand	54	42	3	1	88	6	93
Kvinde	41	57	2	0	49	3	57
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	3	0	1
20-39 år	50	17	16	17	6	1	2
40-59 år	47	50	3	0	38	2	36
60-79 år	50	48	3	0	75	4	95
80- år	49	51	0	0	15	2	16
Skema udfyldt af							
Patienten	50	47	3	0	124	8	141
Pårørende	42	58	0	0	5	0	7
Modersmål							
Dansk	49	47	3	1	127	8	147
Ikke dansk	62	38	0	0	5	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	38	55	5	3	40	2	36
Planlagt	54	44	2	0	97	7	114
Afsnit							
Afsnit B1	45	52	0	3	33	2	26
Afsnit B2	39	55	6	0	33	4	33
Afsnit B3	48	52	0	0	21	0	30
Afsnit B4	63	32	5	0	41	3	46
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	9	0	15

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 indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja til begge	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	23	9	11	246	46
Køn						
Mand	58	21	11	9	156	29
Kvinde	55	26	6	13	90	17
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	2
20-39 år	19	41	0	40	5	4
40-59 år	61	23	5	12	66	11
60-79 år	56	23	12	9	144	24
80- år	59	21	7	13	29	5
Skema udfyldt af						
Patienten	58	23	10	9	226	44
Pårørende	31	40	0	29	10	2
Modersmål						
Dansk	57	23	9	10	237	44
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	19	52	0	29	48	24
Planlagt	66	16	11	6	198	22
Afsnit						
Afsnit B1	18	56	0	26	39	15
Afsnit B2	60	19	9	12	58	16
Afsnit B3	59	18	15	8	39	8
Afsnit B4	67	17	12	3	92	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	72	6	0	22	18	2

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	40	59	1	0	211	1
Køn						
Mand	39	59	1	1	136	0
Kvinde	42	58	0	0	75	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	36	64	0	0	58	0
60-79 år	41	58	1	1	127	1
80- år	38	62	0	0	21	0
Skema udfyldt af						
Patienten	42	57	1	0	198	0
Pårørende	14	86	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	40	60	1	0	205	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	45	52	0	3	33	0
Planlagt	39	60	1	0	178	1
Afsnit						
Afsnit B1	36	61	0	4	28	0
Afsnit B2	39	61	0	0	51	0
Afsnit B3	38	59	3	0	32	0
Afsnit B4	40	60	0	0	87	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	38	0	0	13	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	55	42	2	1	312
Køn					
Mand	55	40	3	1	196
Kvinde	54	45	0	2	116
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	21	79	0	0	9
40-59 år	52	43	5	0	81
60-79 år	57	39	2	2	181
80- år	56	44	0	0	37
Skema udfyldt af					
Patienten	56	41	2	1	289
Pårørende	27	73	0	0	11
Modersmål					
Dansk	55	42	2	1	299
Ikke dansk	51	49	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	50	49	1	0	84
Planlagt	57	40	3	1	228
Afsnit					
Afsnit B1	50	48	2	0	66
Afsnit B2	53	46	1	0	74
Afsnit B3	59	39	0	2	49
Afsnit B4	60	35	3	2	99
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	50	8	0	24

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	54	41	4	1	308
Køn					
Mand	59	37	3	1	195
Kvinde	45	48	5	1	113
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	33	67	0	0	9
40-59 år	57	35	5	3	80
60-79 år	54	42	3	1	181
80- år	46	48	6	0	34
Skema udfyldt af					
Patienten	56	39	4	1	285
Pårørende	19	71	10	0	11
Modersmål					
Dansk	55	40	4	1	293
Ikke dansk	34	66	0	0	6
Indlæggelsesform					
Akut	42	54	5	0	82
Planlagt	58	37	4	1	226
Afsnit					
Afsnit B1	41	52	6	0	63
Afsnit B2	62	34	3	1	73
Afsnit B3	68	28	4	0	50
Afsnit B4	52	42	4	2	97
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	25

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	28	56	9	7	55	12	228
Køn							
Mand	28	59	8	6	37	8	143
Kvinde	28	50	11	11	18	4	85
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	3
20-39 år	-	-	-	-	3	1	5
40-59 år	21	66	13	0	15	2	60
60-79 år	37	36	12	16	25	9	137
80- år	18	82	0	0	11	0	23
Skema udfyldt af							
Patienten	28	56	8	8	48	12	212
Pårørende	-	-	-	-	3	0	9
Modersmål							
Dansk	26	58	10	6	48	11	223
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1	1
Indlæggelsesform							
Akut	25	69	6	0	16	6	55
Planlagt	29	51	10	10	39	6	173
Afsnit							
Afsnit B1	27	60	13	0	15	4	42
Afsnit B2	8	58	17	17	12	3	56
Afsnit B3	46	38	8	8	13	1	35
Afsnit B4	25	67	0	8	12	4	76
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0	19

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	31	61	5	3	175	131
Køn						
Mand	34	60	4	3	105	87
Kvinde	28	63	6	3	70	44
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	16	67	17	0	6	3
40-59 år	33	51	9	7	45	35
60-79 år	32	63	3	2	99	79
80- år	27	73	0	0	22	13
Skema udfyldt af						
Patienten	32	60	5	2	164	119
Pårørende	14	68	0	18	6	6
Modersmål						
Dansk	31	61	5	3	166	127
Ikke dansk	20	80	0	0	5	1
Indlæggelsesform						
Akut	29	61	7	2	54	28
Planlagt	32	61	3	3	121	103
Afsnit						
Afsnit B1	27	64	9	0	45	19
Afsnit B2	31	59	0	9	32	42
Afsnit B3	33	60	3	3	30	19
Afsnit B4	32	61	5	2	56	40
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	58	0	0	12	11

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	58	16	12	14	257	44
Køn						
Mand	57	17	10	16	161	28
Kvinde	60	15	17	9	96	16
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	14	44	14	28	7	2
40-59 år	58	21	13	8	70	11
60-79 år	62	15	10	13	155	20
80- år	38	4	26	32	22	10
Skema udfyldt af						
Patienten	59	15	13	14	240	40
Pårørende	68	20	0	11	9	2
Modersmål						
Dansk	59	16	12	13	245	43
Ikke dansk	39	19	21	20	5	1
Indlæggelsesform						
Akut	50	21	11	19	75	6
Planlagt	61	15	13	12	182	38
Afsnit						
Afsnit B1	45	20	16	20	56	5
Afsnit B2	61	23	11	5	56	17
Afsnit B3	70	13	8	10	40	8
Afsnit B4	62	10	15	14	81	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	25	8	25	24	0

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	79	18	2	1	301	13
Køn						
Mand	82	14	2	2	185	11
Kvinde	73	23	2	1	116	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	77	23	0	0	9	0
40-59 år	75	23	1	1	79	2
60-79 år	84	12	3	2	175	9
80- år	63	37	0	0	34	2
Skema udfyldt af						
Patienten	80	16	2	1	278	12
Pårørende	45	55	0	0	11	1
Modersmål						
Dansk	79	18	2	1	286	13
Ikke dansk	67	33	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	79	19	1	1	81	2
Planlagt	79	18	2	1	220	11
Afsnit						
Afsnit B1	79	19	0	2	62	2
Afsnit B2	81	18	1	0	72	2
Afsnit B3	72	20	6	2	50	2
Afsnit B4	82	16	1	1	95	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	18	5	5	22	2

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.




Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Afsnit B1	Samlet indtryk
1	I er utroligt søde og gode, ug.	Godt
5	Ventede fra midt eftermiddag til sen aften på den udskrivende læge. Dette er helt uacceptabelt.	Godt
8	Jeg har kun været indlagt på Skejby Sygehus én dag. TAK og ROS for virkelig god behandling og information.	Intet svar
9	Personalet optrådte virkelig venligt, kompetencegivende og behandlingsorienteret.	Virkelig godt
11	Jeg synes, der bliver gjort alt for én. Føler mig tryk ved at være i afdelingens hænder. Har været indlagt der flere gange - og altid behandlet godt på alle områder. Har kun en ting - blev meget dårligt behandlet af en sygeplejerske. Så når der kommer nyt [] personale, vil det være rigtig dejligt, hvis de sætter sig lidt mere ind i patienters journaler og kan vurdere ens situation og psyke! (Blev kørt ret langt ned af en, der bestemt ikke var patient-minded).	Godt
12	Toiletforholdene til kørestolsbrugere er ikke optimale.	Godt
14	Jeg kom til Randers på lungeafdeling.	Godt
17	Det er nogle meget dedikerede og varme ansatte, I har på afdelingen. Pas godt på dem!	Godt
19	Jeg har virkelig fået meget fin behandling på Skejby Sygehus. Jeg har været indlagt mange gange gennem årene, meget fint.	Virkelig godt
20	Få ventetiden kortet ned, især på ambulancen om morgenen.	Dårligt
21	Jeg vil først og fremmest rose personalet for at tage sig rigtig godt af os patienter. Alle var søde, altid hjælpsomme og virkede glade - det gav en god stemning for os patienter. Det er en god ting på en afdeling, hvor vi patienter ikke alene er indlagt fordi vi er fysisk ramt, men også mentalt. Som patient kunne man spørge det personale man mødte og få hjælp eller et svar på det, der var nødvendigt på det tidspunkt. Jeg roser jer og jeres ekspertise alle de steder, jeg har mulighed for det. Mange tak for god pleje og ikke mindst omsorg.	Det kan jeg ikke vurdere
25	Alle arbejdede for at gøre det godt for mig.	Godt
26	Afdelingens personale var meget venligt, meget kompetent, og jeg følte mig tryk ved hele afdelingen.	Virkelig godt
27	Jeg synes, alt var ok.	Godt
31	INTET kunne gøres bedre, ug+.	Virkelig godt
33	Afdelingen forsøgte, så vidt muligt, at begrænse antallet af sygeplejersker, så det var kendte men-	Dårligt











Bilag 5

nesker, der kom på stuen. Det var godt!

- | | | |
|---|--|------------|
|  | 34 Personalet meget søde og omhyggelige! Rigtig mange læger, talte aldrig med den samme læge, hele tiden nye ansigter, som ikke rigtig var helt klar over, hvad indholdet i journalen var. Føltes lidt upersonligt! Følte en noget stresset atmosfære! | Intet svar |
|  | 35 Jeg synes, maden var meget fed og usund. Toiletrensningen var mangelfuld. Alt personale var meget venlige og empatiske plus meget hjælpsomme. Der var generelt en rolig og god stemning på afdelingen, og man følte sig velkommen og aldrig til besvær. | Godt |
|  | 37 Det med at man står med en tallerken i kø for at få mad, er ikke godt og man kan se, at sygeplejerskerne ikke har lyst til det. Jeg fik heller ikke meget besøg på stuen. | Godt |

ID Kommentarer - Afsnit B2

















Samlet indtryk




- | | | |
|---|--|---------------|
|  | 1 Det var hårdt at ligge på 2-sengsstue sammen med en belastet person. Det gav en del uro i en tid, hvor jeg gerne ville have haft ro til tingene. Jeg syntes, at jeg fik de oplysninger, jeg havde brug for og kunne selv hente flere om nødvendigt. Jeg havde meget tiden for mig selv og havde ikke det store brug for personale i denne ombæring, er udmærket tilfreds med resultat og ophold. Dog gerne uden skrigende medpatient næste gang, da jeg til dels havde nok i mit eget behandlingsforløb. | Godt |
|  | 3 Behandle ALLE patienter uanset alder og køn ens og som ENEstående individer, og ikke - som i mit tilfælde, føler jeg - som et ret irriterende element i en større fabrikation. | Dårligt |
|  | 4 En af de få ting, som jeg vil anke over, er, at jeg mener, at rengøringen absolut ikke var god nok. Eks: Medens jeg lå på opvågningsafdelingen, fik jeg anfald af opkast. Dette forårsagede, at der sprøjtede blod ud fra dræneene. Blodet havnede blandt andet på mit sengebord, og da jeg blev udskrevet, sad der stadigvæk blodrester på bordet. | Godt |
|  | 5 Toilet og bad var ude på gangen. | Godt |
|  | 7 Ved indlæggelsen var der ikke en seng ledig, så jeg måtte tage hjem og sove og komme tidligt næste dag, da jeg skulle på operationsgangen [tidligt om morgenen]. Ikke så godt, når man bor 50 km væk og har indstillet sig på at skulle af sted og forberedt hele familien. | Godt |
|  | 9 Det kunne være rart, hvis der var stuer uden TV. Det kan være generende med både lyd og flimmer. Jeg benytter ikke TV, når jeg er indlagt. | Godt |
|  | 12 Lokalteterne er ved at være brugt og trænger til renovering. | Godt |
|  | 13 Jeg var faktisk hele vejen igennem forløbet lidt overrasket over den venlige og omsorgsfulde behandling, jeg fik af det samlede personale, trods deres store (for mig at se) travlhed. Jeg oplevede hele tiden, at der var styr på tingene og planlægningen i top trods uforudsete hændelser påført udefra. Hurtig justering af planen og god information herom. | Virkelig godt |
|  | 13 På afdelingen mødte jeg efter min mening kun kompetente, venlige og hjælpsomme samt omhyggelige mennesker. | Virkelig godt |
|  | 14 Til sko, tøj, lommeuld og taske var der kun et skab, med bund, bøjlestang og hylde, men ingen bøjle. | Virkelig godt |

Det bad jeg så om, men fik svaret: Det har vi ikke, de forsvinder.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 16 | Her kommer forhåbentlig en dag mulighed for at skrive om min [operation] - der må vi se resultaterne! Men indtil nu TAK - og luk andet sygehus! | Virkelig godt |
| ✎ | 17 | Der mangler tilladelse til, at man kan bruge mobiltelefon. Det må man på de fleste sygestuer på andre sygehuse. | Virkelig godt |
| ✎ | 18 | Jeg synes, at vi var mange om toilet og bad på så nyt et sygehus, og jeg er overrasket over, at der ikke er et TV med høretelefoner ved hver seng. Jeg savnede isposer til mine meget dårlige led, og en ordentlig fodskammel, hvor jeg kunne få mine ben helt op på. Disse ting kunne ikke opdrives på et helt nyt supermoderne sygehus.. | Godt |
| ✎ | 21 | Efter udskrivelsen har det været svært at få at vide, om [behandlingen] virker efter hensigten, og hvad der evt. skal gøres. | Dårligt |
| ✎ | 22 | Jeg synes, at der mangler koordinering mellem de forskellige afdelinger på Skejby. Jeg oplevede ingen eller kun minimal koordinering mellem fødeafdelingen, patienthotellet og hjertemedicinsk afdeling. | Godt |
| ✎ | 23 | Det virker nogle gange som om, sygeplejersker/læger ikke har åbnet journalen, før de skal gennemføre en samtale med patienten. Dette medfører, at patienten får de samme spørgsmål igen og igen, hvilket er ernerverende og tidsrøvende. Nogle læger har stadig en snert af den gamle "herremands-attitude", og det er måske ikke lige den bedste måde at kommunikere med patienten på - specielt ikke, fordi deres selvtillid er nedsat i forbindelse med sygdommen, indlæggelse, spekulationer om, hvordan det skal gå med deres arbejde og meget mere. Bortset herfra oplevede jeg indlæggelsen positivt. Om personalet generelt: Et ofte udskældt og jaget folkefærd, som jeg dog kun har oplevet som meget venlige og yderst kompetente. | Virkelig godt |
| ✎ | 24 | Toiletforholdene var ikke optimale (hygiejniske). I øvrigt upåklagelige forhold. | Godt |
| ✎ | 25 | Jeg kunne godt lide, at hovedmåltiderne ikke var "tag-selv". Og jeg var glad for, at der ikke var andre end mig på stuen (tosengsstue) om natten. | Virkelig godt |
| ✎ | 26 | Det bedste hospital og de bedste læger, så fuldt tilfreds og tryk. | Godt |
| ✎ | 28 | Noget af det som B2 gør SÆRLIGT GODT : God kommunikation fra personale til patient og pårørende. Det samlede personale (læger, sygeplejersker, fysioterapeuter og andre) får den enkelte patient til at føle sig "set" som menneske og ikke som sygdomstilfælde. Det samlede personale er meget dygtige til at lytte til patient/pårørende og inddrage patient/pårørende i såvel behandling som pleje. Som patient og pårørende fornemmer man et godt tværfagligt samarbejde på afdelingen. Kan nok ikke kalde det "serviceminded" - Men på B2 signalerer personalet altid, at ingen spørgsmål, henvendelse er uønsket eller til besvær. Altid venligt, professionelt svar på spørgsmål. B2 har STOR faglighed, STOR viden, som alle faggrupper formår at videregive på almindeligt dansk til patient og pårørende. | Virkelig godt |
| ✎ | 29 | Måske en lille smule mere obs. på patienter, der sidder i venteposition. | Godt |
| ✎ | 30 | Lidt overladt til mig selv. Fik ikke så meget information af praktisk art. Begge dele skyldes travlhed på afdelingen. Blodprøvetagning/blodtrykstagnation virkede som meget rutine, et træls job. Virkede sure. | Godt |
















Bilag 5

	31	Alle ydede en virkelig god indsats.	Virkelig godt
	32	En direkte kontakt med den læge, der udførte operationen, især ved udskrivelsen ville være godt (jeg er klar over, at han har travlt, så det er nok svært at nå).	Godt
	33	Bedre puder - forvarme og "tynde".	Virkelig godt
	34	Afdelingen kunne klart gøre information om ventetid på indlæggelsesdagen meget, meget bedre! Der er sgu ikke meget ved at sidde og glo i et par timer, uden at der er sket noget som helst.	Godt
	ID	Kommentarer - Afsnit B3	Samlet indtryk
	2	Jeg har fået en virkelig god og professionel behandling på Skejby sygehus, afdeling T2 og intensiv. Hjerteoperation gik fint.	Virkelig godt
	3	Jeg har været glad for at opleve så venlige og kompetente sygeplejersker. Man var helt tryk ved det, der skulle ske. Det var virkelig en god oplevelse, og så hjalp det hele mig.	Godt
	6	Jeg er hustru til patienten, der bor på plejehjem. Det er svært for afdelingen at have patienter med demens, så de ringede flere gange og spurgte om forskellige ting. Selve behandlingen var OK.	Intet svar
	7	Der var rygende travlt den aften med tilsyneladende kun tre på vagt, men når de så mit spørgende blik, stod de stille og svarede med et smil på det, jeg ville vide, før de styrtede videre. Mange tak for det.	Virkelig godt
	9	Hvis jeg endelig skal nævne noget, så synes jeg godt toiletkummen kunne se bedre ud. Det bliver imidlertid klart overskygget af den venlighed og omsorg, man bliver mødt med. Tak for en positiv oplevelse.	Virkelig godt
	12	I bedes meddele patienter ved ankomst, at der er stor risiko for udsættelse et døgn pga. akutte tilfælde.	Godt
	14	Der blev ikke informeret om noget. Goddag, så var man sig selv, indtil aftenvagten gav sig til at anvise en sengeplads. Jeg sad på afdelingen [hele dagen], før der skete noget.	Det kan jeg ikke vurdere
	15	Efterfølgende samtale om min sygdom var meget dårligt udført - manglende forklaring på min sygdom og forholdsregler.	Godt
	16	Meget kvalificerede LÆGER. Meget venlige læger. God orientering om indgreb, årsag, behandling, forløb m.v. Dygtige og meget omhyggelige SYGEPLEJERSKER ved modtagelsen og efter operationen og ved udskrivelsen. Det gav indtryk af, at de var blevet godt orienteret af lægerne om forløbet m.m.	Godt
	17	Afdelingen gav mig god information af behandling.	Virkelig godt
	18	På alle områder fantastisk godt.	Virkelig godt
	21	Synes, at det var en god oplevelse at være indlagt.	Virkelig godt

	23 Der bliver sjusket meget med rengøringen. Det er ikke optimalt, der er snavset.	Godt
	25 Jeg har efter udskrivelsen jævnligt tænkt på at skrive et læserbrev - men fik det ikke gjort. Jeg er nemlig meget taknemmelig for den gode behandling, jeg fik på "Amtssygehuset" og Skejby. Jeg er derfor glad for at kunne udtrykke min glæde over den fantastiske behandling, jeg har modtaget i regionen ved dette spørgeskema.	Virkelig godt
	26 Jeg syntes, at stuen var utrolig kold og kedelig. Det mindede om en fængselscelle uden nogen form for hygge. Var glad for, det kun drejede sig om to dage for MIT vedkommende. Ellers tror jeg, man kunne blive meget nedtrykt.	Det kan jeg ikke vurdere











ID Kommentarer - Afsnit B4







Samlet indtryk

	1 Jeg har været ovenud tilfreds med indlæggelsen.	Virkelig godt
	2 Jeg var meget godt tilfreds med min indlæggelse på Skejby Hospital, hvor jeg blev taget godt imod og fik en god behandling.	Godt
	3 Da "den tilknyttede" sygeplejerske skulle hjem om aftenen, ville det være dejligt at vide, hvem man så skulle henvende sig til i tilfælde af spørgsmål og hjælp.	Virkelig godt
	4 De var meget venlige, forstående og hjælpsomme.	Virkelig godt
	5 En positiv oplevelse.	Virkelig godt
	6 Opholdsstuen i Herning er under al kritik, og så mangler der tv på stuerne.	Godt
	8 Afdelingen arbejder så positivt, at det sender positive/raske udstrømninger.	Virkelig godt
	10 Jeg er kommet på Skejby i snart ni år, og er meget tryk ved det. Jeg er dårligt seende [].	Godt
	13 Det er for dårligt ved hjemsendelsen, at man ikke kan få en sovetablet med hjem til natten.	Virkelig godt
	14 Mit indtryk er, at personalet er positive og dygtige til deres job.	Virkelig godt
	16 Svært at sige, på grund af den korte indlæggelse.	Godt
	17 Jeg syntes, at afdelingen fungerer fint. Behageligt, men travlt personale. Absolut de bedste, jeg har oplevet på alle mine indlæggelser.	Virkelig godt
	19 Alt er okay. Kun fem plusser herfra.	Godt
	22 Jeg var først indlagt med kort varsel på en uge. Da jeg var nede til behandling kunne det ikke lade sig gøre, fik så en ventetid på fire uger, men meget fin forklaring, og ligesådan under hele behandlingen, så derfor dybt imponeret over så fin behandling af det hele. Et lille minus at pårørende ikke kan få en seddel så de ikke skal ned og flytte bil, da der jo tit er nogen ventetid.	Virkelig godt
	23 Min kone var med under indlæggelsen, da jeg ikke måtte køre bil hjem. Hun var indstillet på at overnatte på patienthospitalet, men da der var en tom seng og en lænestol på stuen, spurgte hun en sygeplejerske, om hun måtte overnatte i stolen. Men hun fik udleveret sengetøj til den ledige	Virkelig godt

Bilag 5








seng og sov der. [] Vi havde det, som vi var hjemme.

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 25 | Jeg har været virkelig godt tilfreds med den måde, jeg er blevet omsorgsfuldt behandlet på. | Virkelig godt |
|  | 26 | Jeg tror, jeg har uddybet mig i spørgsmålene. Jeg fik et rigtig fint og godt forløb. Min mand døde for [flere] år siden efter en [operation], og selvfølgelig var jeg utrolig nervøs/bange, men personalet var utrolig gode til at fortælle mig, hvad jeg havde brug for. Med venlig hilsen fra en tilfreds og positiv patient. | Virkelig godt |
|  | 27 | Bedre senge. | Godt |
|  | 28 | Ikke specielt for mig men for alle, det var ok. | Godt |
|  | 29 | Madrassen i sengen var for hård. Der var ingen fyld i hovedpude. | Godt |
|  | 30 | Alt var godt, og mange TAK TIL ALLE. | Virkelig godt |
|  | 31 | Det var meget fint at ligge på afdelingen. Meget tilfreds. | Godt |
|  | 32 | Positiv oplevelse. Meget kompetent personale fra læge til sygeplejerske og portør. | Virkelig godt |
|  | 35 | Igen vil jeg nævne, hvor vigtigt det er, at opfølgningen på andre sygehuse og oplysningen til egen læge er i overensstemmelse med de oplysninger patienten får. Det skaber uro og ængstelse og giver anledning til mistillid imellem patient og personale og desværre også til pårørende - for hvordan hænger tingene sammen og hvor opstår fejlene? Jeg følte mig meget tryk ved udskrivningen netop fordi jeg følte mig så godt orienteret - også om det videre forløb. Men - fortrød, at jeg ikke tog imod NN's tilbud, om en samtale med en læge, da der opstod denne forvirring. Jeg synes blot, alt var klart for mig - også at det videre forløb var lagt i læge NN's hænder, især da jeg kender læge NN fra tidligere ophold på Herning sygehus, og har stor tillid til hans arbejde. Særligt godt finder jeg især EN sygeplejerske. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 38 | En meget venlig og kompetent personalegruppe. Det er betryggende, at det er én person (og kun én) som er kontaktperson under indlæggelsesforløbet. | Virkelig godt |
|  | 39 | Jeg synes, det var meget ubehageligt at skulle ligge en hel nat på en hård undersøgelsesbriks med en plastikmadras. Det var heller ikke rart at ligge lige op til opvaskeren, som vækkede mig med sin larm klokken to om natten. Da der ikke var en seng ledig på en stue, blev jeg placeret i et undersøgelsesrum. Jeg havde hellere ventet med undersøgelsen. Dette var det eneste minus på et fremragende og meget menneskeligt ophold. | Virkelig godt |
|  | 41 | Jeg var meget tilfreds med hele forløbet, som varede lige godt to dage. | Godt |
|  | 42 | Jeg var indlagt [to gange i efteråret]. Begge gange har jeg fået en behandling og forplejning, som var helt fantastisk, både af læger og sygeplejersker, og jeg følte mig utrolig tryk. Jeg har haft stor glæde af både ballon og brænding ved hjerteflimmer. | Virkelig godt |
|  | 44 | Jeg oplevede en rigtig god omsorg for mig, jeg var meget nervøs med hensyn til undersøgelsen, men der var personale omkring mig hele tiden, og det beroligede mig meget, en meget stor tak til afdelingen. | Virkelig godt |
|  | 45 | Venligt og lyttende personale. Gav fint svar på spørgsmål. | Virkelig godt |

	46	For mig er det vigtigt, at der bliver talt til mig om det, der skal ske med mig og ikke hen over hovedet på mig. Under min indlæggelse var der to sygeplejersker, der var rigtig venlige og hjælpsomme.	Dårligt
	47	Det var en fantastisk afdeling.	Godt
	48	Papirer udfyldt ved samtale med patient (patient kan ikke selv læse).	Godt
	49	I gør det skidegodt, og jeg var meget glad for omsorgen under indlæggelsen. Tusind tak :)!	Virkelig godt
	50	Jeg fik virkelig en god behandling både på hospitalet og efter jeg kom hjem. Jeg har fået det rigtig godt. (Tak for hjælpen på [afdelingen]).	Virkelig godt
	52	Da jeg skulle overnatte, havde det været rart med en lille yoghurt eller et stykke brød om morgenen! Jeg syntes, det var rigtig dejligt at få tilbudt en sandwich, så snart jeg kom fra operation, og fik serveret varm mad tre timer senere. En fin behandling.	Virkelig godt















ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk


	1	Dejlige mennesker - man føler sig tryk. Personalet fortjener stor ros. De er smilende, venlige og imødekommende. De har tid til den enkelte patient. Man føler sig godt tilpas.	Virkelig godt
	2	Spiseforholdene var virkelig gode. Prøvede morgenbuffeten.	Virkelig godt
	5	Jeg vil gerne fremhæve personalets utrolige venlighed og hjælpsomhed som gør, at man føler sig tryk og i gode hænder. Det følgende har ikke med personalet at gøre, men jeg har ikke andre steder at kommentere det. Lokalteterne uden for sengen er ikke prangende, og især synes jeg at der bør være et TV til hver seng med mulighed for at tilslutte hovedhøjtalere så man selv kan vælge kanal og ikke forstyrrer andre med støj. Det optimale vil selvfølgelig være enestuer, men det er selvfølgelig bekostelig at skulle lave dette. Opholdsrummene er ikke eksisterende på den afdeling, jeg lå på i denne omgang og derfor sidder man på gangen med gæsterne, hvis man ikke er sengeliggende.	Virkelig godt
	7	Der trænger meget til at blive malet på stuerne, og badeværelset skal renoveres.	Godt
	8	Jeg synes, det hele var perfekt. Meget professionelt.	Virkelig godt
	9	Det var et ganske udmærket ophold, sygeplejersker, læger og anden personale var flinke og behagelige og gjorde deres job godt. Blot kunne jeg godt havde ønsket mig lidt mere hjælp og råd til min tobaksafvænning.	Godt
	10	Afdelingen gjorde alt særligt godt.	Virkelig godt

Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus

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















	ID	Kommentarer - Afsnit B1	Samlet indtryk
	2	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
	4	Straks modtagelse på grund af forkammerflimmer.	Virkelig godt
	7	Kom med ambulance, og der stod de og var klar. Super godt.	Godt
	9	På min kones vegne: På alle måder super behandling og oplysning.	Virkelig godt
	13	Indlagt akut.	Virkelig godt
	14	Jeg kom ind med 112.	Godt
	15	Det var akut.	Virkelig godt
	18	Aftaler med læge NN, at jeg ringer til ham, når jeg får [symptomer]. Så ordner han aftalen med afdelingen.	Godt
	20	Jeg lå på Silkeborg Sygehus og ventede ca. tre timer på ambulancen.	Dårligt
	21	Jeg blev indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
	22	Blev indlagt akut, følte jeg var under professionel hjælp.	Virkelig godt
	23	Blev indlagt akut, og blev taget meget seriøst og professionelt hele vejen igennem.	Det kan jeg ikke vurdere
	23	Fantastisk modtagelse med megen omsorg.	Det kan jeg ikke vurdere
	24	Der var en [akut indlæggelse].	Virkelig godt
	25	Indlagt akut.	Godt
	26	Kan ikke vurdere, da indlæggelsen var akut!	Virkelig godt
	29	Blev indlagt akut fra anden afdeling og vidste ikke før efter et par timer, at jeg var indlagt, troede bare, jeg skulle undersøges og sendes hjem.	Godt
	30	Ventetiden blev først oplyst efter lang tid.	Det kan jeg ikke vurdere
	32	Ringede 112. Blev henvist til Skejby Sygehus og fik oplyst nummer. Ringede på dette nummer,	Intet svar

ingen svarede. Ringede 112 igen og fortalte om forløbet. Blev så først henvist til vagtlæge, denne sendte en ambulance. Efter aftale med Skejby, kørte jeg til andet sygehus, hvor de ikke havde plads og i øvrigt ikke havde fået besked om min ankomst. Så blev jeg kørt på Skejby.






- | | | |
|---|--|---------------|
|  | 33 Ingen ventetid. Indlæggelse efter aftale. | Dårligt |
|  | 34 Blev indlagt med det samme! | Intet svar |
|  | 36 Akut indlæggelse. | Virkelig godt |
|  | 37 Spurgte ikke om man var sulten, hvilket jeg var, og jeg måtte sige det tre gange. | Godt |

Samlet indtryk

ID Kommentarer - Afsnit B2








- | | | |
|---|--|--------------------------|
|  | 1 Ved et kontrolbesøg manglede min journal []. Det var rigtig træls efter at have kørt [langt] for at blive undersøgt. Det var med til at forsinke hele forløbet, inden det gik i orden igen, og der kunne tages stilling til operation. | Godt |
|  | 3 Ved undersøgelse i [sommer] konstaterede man, at "jeg skulle [have bestemt behandling]", uden uddybelse - ret chokerende. Information ca. tre uger efter sidste undersøgelse, information om [indgreb]. | Dårligt |
|  | 6 Alt ok. | Virkelig godt |
|  | 10 Venlig og imødekommende. Jeg fik hurtigt en stue. | Godt |
|  | 12 Modtog ikke information fra indkaldelse til indlæggelse. | Godt |
|  | 13 En venlig og forstående betjening. Jeg skulle ud og rejse på tidspunktet for indkaldelsen, så jeg bad om udsættelse. Lynhurtigt ny en dato, uden yderligere ventetid. Meget fin behandling. | Virkelig godt |
|  | 13 Indlæggelsen kom så hurtigt, at jeg blev nødt til at bede om en uges udsættelse, da jeg skulle på ferie. | Virkelig godt |
|  | 15 Det er ikke til at sige, det var akut. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 16 Jeg havde sambo med - Fire ører hører bedre end to par øjne. MEGET uddybende kommentarer. | Virkelig godt |
|  | 17 Ingen. | Virkelig godt |
|  | 18 Jeg blev ringet op - "Du skal indlægges nu!", på grund af nogle informationer jeg havde ringet om tidligere på dagen. | Godt |
|  | 19 Er tilknyttet afdelingen pga. [transplantation]. Blev kaldt ind pga. dårlige blodprøver. | Godt |
|  | 22 Vi ventede ca. fem timer på at komme til undersøgelse hos kardiologen, hvilket følte som længe, men vores var ikke akut. | Godt |
|  | 24 Indlagt efter operation af pacemaker. | Godt |

Bilag 5

-  25 Jeg ville gerne have haft tilsendt brochure om [min operation]. Jeg fik brochuren udleveret og gennemgået ved modtagelsen. Virkelig godt
-  27 Jeg sendte mail efter udskrivning til læge NN, og omtalte den meget positive behandling. Virkelig godt
-  28 Jeg har [to år i træk] været indlagt på hjertemedicinsk afdeling B2 i længerevarende forløb. Forløbet: Blev [] overflyttet fra andet sygehus til B2. [Gennemgik operation]. Var indlagt på B2 og patienthotel [i længere tid]. Var IKKE indkaldt til denne indlæggelse. Forløb to: Blev [] indkaldt til []transplantation fra B2. Var virkelig godt informeret om ventetid fra indkaldelse til indlæggelse. Virkelig godt
-  29 Ankom til aftalt tid [om formiddagen], blev henvist til venteafdeling, hvor jeg ville blive kontaktet af en sygeplejerske. Dette skete ikke, hvorimod kom der en læge og introducerede mig for et såkaldt studie i forbindelse med implanteringen af min PM, hvilket jeg accepterede. Han afsluttede med at sige, at jeg ville blive afhentet over middag til de første undersøgelser og at der nok ville komme en sygeplejerske, som ville anvise, hvilken stue, jeg skulle indlægges på. Dette skete ikke og jeg sad så blot og ventede indtil jeg blev afhentet ca. [tre timer efter ankomst] af en portør. Der var muligvis travlt i afdelingen, men jeg fik ingen information. Godt
-  35 Da jeg først blev henvist, gik det hurtigt. Virkelig godt




ID Kommentarer - Afsnit B3

Samlet indtryk

-  1 Det var ganske udmærket (det var jo kun til kontrol jeg var). Personalet var meget venlige (alle jeg var i kontakt med). Det kan jeg ikke vurdere
-  5 Det var en positiv oplevelse. Virkelig godt
-  10 Skal videre til en anden afdeling []. Ventetiden er meget lang. Intet svar
-  11 Nej, det hele virkede veltilrettelagt. Godt
-  13 Efter jeg henvendte mig for at komme i betragtning til at komme ind ved et afbud, kom jeg hurtigt til. Godt
-  17 God information hos praktiserende læge NN. Virkelig godt
-  24 Jeg blev henvist fra et andet sygehus, og det fungerede godt. Godt

ID Kommentarer - Afsnit B4

Samlet indtryk














-  5 Det var første gang siden, [jeg var barn], at jeg skulle indlægges og så akut. Så det var med [en] vis frygt, som heldigvis viste sig at være aldeles ubegrundet. Virkelig godt
-  7 Det var kun et døgn, jeg var indlagt. Godt
-  13 Vi ventede [nogle] timer på, at en læge kom og fortalte os om indlæggelsen. Kom aldrig. Vi måtte selv rykke for svar med mellemrum. Virkelig godt

✎	19 Tilsendte brev var fyldestgørende.	Godt
✎	24 Lidt for kort frist fra indkaldelse til indlæggelse. [(Under en uge)].	Godt
✎	26 Ikke med det ene sygehus, men med det andet sygehus, havde glemt at sende beskeden om min indlæggelse hos jer. Fejlen blev først opdaget, da jeg selv kontaktede det første sygehus, da var det en utrolig vaks sekretær, der satte skred i det hele.	Virkelig godt
✎	33 Der gik alt for lang tid, ca. [nogle] måneder, inden jeg blev indlagt, til trods for at andet hospital ønskede mig indlagt akut fra undersøgelse her.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	34 På grund af en blærebetændelse på tidspunktet for operation måtte jeg desværre melde afbud.	Intet svar
✎	35 Jeg ved ikke, hvorvidt man tager andre sygdomsforhold med i vurdering, når man behandler []. Jeg [var involveret i en ulykke for lang tid siden]. Dette er ikke afklaret endnu. Desuden opereret []. Dette er heller ikke afklaret endnu! Så alt i alt, man kan vanskeligt selv vurdere disse forhold.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	36 Positivt over hele linjen. Man føler, man er en person og ikke bare et nummer. Jeg kan kun sige, at det var en god oplevelse (når det ikke kunne være anderledes).	Godt
✎	47 Jeg kom akut ind.	Godt
✎	49 Synes godt om den afslappede måde, tingene kører til UG. Ingen unødigt stress af patienten.	Virkelig godt

Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus





Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit B1	Samlet indtryk
3	Jeg ventede i tre timer, før jeg fik en seng.	Godt
16	Den dybere samtale om, hvad der skal ske efter udskrivning, medicinering m.m., kunne nok være mere målrettet og bedre.	Virkelig godt
18	Jeg er et kendt ansigt, og føler mig altid "velkommen".	Godt
21	Personalet tog imod mig med en varme og tryghed - guidede mig sikkert gennem alt det der skulle ske, når man indlægges akut. Personalet var meget søde, hjælpsomme og forstående.	Det kan jeg ikke vurdere
23	Følte mig meget godt modtaget. Venligt og kompetent modtagelse.	Det kan jeg ikke vurdere
25	Godt og dygtigt personale.	Godt
26	Virkelig kompetent, og informationen var i top.	Virkelig godt
27	Jeg var godt tilfreds.	Godt
29	Personalet virkede stresset, der var travlt, men alle var søde og venlige.	Godt
31	Jeg følte mig fuldstændig tryk allerede i ambulancen. Falck-folk og læge, og alt var parat ved ankomsten til Skejby, helt utroligt. Jeg har kun ros til både sygeplejersker, læger og alle, der var i nærheden af mig. Ingen var i tvivl om, hvad der skulle gøres. Jeg er dybt taknemmelig for professionelt arbejde og venlige, smilende mennesker.	Virkelig godt
33	Oprindelig modtagelse på T2: Det var et meget langt forløb med mange møder og meget at forholde sig til den første dag, det var hårdt, men folk var flinke og hjælpsomme.	Dårligt
34	Alle var så ivrige, så man var ved at falde over hinanden og ledninger! Fire personer hen over én patient, det virker voldsomt (mere ro på).	Intet svar
ID	Kommentarer - Afsnit B2	Samlet indtryk
8	Første dag sad jeg i venteværelset, da der ingen sengepladser var.	Godt
11	For mig var det okay, men andre kunne måske føle sig generet af, at oplysende samtaler ved indlæggelsen skete på gangarealet. Det var en travl dag! Hverdag??	Virkelig godt
12	Jeg blev rigtig godt modtaget, med havde med det samme indtryk af, at personalet havde travlt med mange patienter og for lidt plads.	Godt




















	13	Jeg havde det indtryk, at personalet havde forberedt sig på, at jeg kom, og det var næsten som om, jeg var en ventet gæst. Kompetent og venligt personale.	Virkelig godt
	13	Venlig, kompetent og god modtagelse.	Virkelig godt
	16	Venlighed, oplysende.	Virkelig godt
	17	Værelse/seng burde være klar.	Virkelig godt
	18	Ham, der modtog mig, var noget sløv og glemsom. Glemte hele tiden de ting, han lovede at gøre.	Godt
	19	Venlig modtagelse.	Godt
	21	Havde glemt at jeg skulle være i fuld faste ved indlæggelsen. Fint med fast sygeplejerske, men når hun har frivagt resten af indlæggelsen, er det svært at finde ud af, hvem man så må henvende sig til.	Dårligt
	22	Vi blev vældig godt modtaget. Jeg havde født to dage forinden, og vi fik derfor en stue til hele familien.	Godt
	28	For begge ovennævnte indlæggelser gælder, at jeg og min mor er blevet modtaget virkelig godt. Ved min første indlæggelse, hvor jeg var meget syg og bange, gav det mig og min mor stor tryghed at blive taget imod af en venlig og dygtig sygeplejerske, som var godt til at lytte til os, og som tog sig af det praktiske omkring os. Da jeg blev indlagt til []transplantation, oplevede jeg og min mor, hvordan personalet på B2 formår at skabe tryghed og ro omkring den enkelte patient og den pårørende forud for operationen. B2 har stor, stor faglighed, professionalisme og menneskelighed.	Virkelig godt
	29	Da jeg kom tilbage til afdelingen efter forundersøgelserne til "Studiet", gik det stille og roligt og problemfrit, og jeg fik anvist stue og seng osv.	Godt
	31	Ventetid fra modtagelsen til ledig seng kunne måske reduceres, hvis mødetiden blev rykket lidt?	Virkelig godt
	34	Alt for længe, inden man overhovedet bliver taget imod af sygeplejerske efter ankomsttid. Synes også, at første indlæggelsesdag var fyldt med al for megen spildtid!	Godt
	35	Blev modtaget som om, de netop stod og ventede på mig.	Virkelig godt

ID Kommentarer - Afsnit B3



Samlet indtryk

	1	Det var fint.	Det kan jeg ikke vurdere
	3	Straks jeg kom, blev jeg modtaget af en venlig sygeplejerske, der kort tid efter fik mig i seng og informerede mig om, hvad og hvor længe. En behageligt overraskelse ved en sygehusindlæggelse. UG, kryds og slange.	Godt
	4	De var meget venlige med mig, og takker derfor alle sygeplejersker på afdelingen.	Virkelig godt
	7	En stille og rolig og beroligende modtagelse.	Virkelig godt


Bilag 5

	11	Jeg fik en fin velkomst.	Godt
	12	Blev løbende orienteret og sidst på dagen hjemsendt, for igen at møde dagen efter.	Godt
	14	Der kom en sygeplejerske, goddag, så hørte jeg ikke mere før [om aftenen]. Jeg måtte selv spørge, hvilken stue jeg skulle være på. Dagholdet så jeg ikke mere til.	Det kan jeg ikke vurdere
	16	Venlig, hurtigt behandling efter BEGRUNDET ventetid og undskyldning for ventetider.	Godt
	20	Lidt træls, at det blev udskudt en uge igen, da jeg jo var forberedt og nervøs og var kommet på afdelingen og sendt hjem igen. En anden gang var det godt, hvis man havde ringet dagen i forvejen.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Afsnit B4	Samlet indtryk
	5	Stille og roligt.	Virkelig godt
	8	Vældig positiv oplevelse.	Virkelig godt
	12	Behagelig og tryk modtagelse.	Virkelig godt
	19	Søde og venlige piger, rundvisning, sengeanvisning - alt okay.	Godt
	20	Fra begyndelsen skulle jeg være indlagt på et afsnit, men på grund af overbelægning blev jeg fulgt til andet afsnit.	Godt
	21	Ventetid opstod pga. akut patient.	Virkelig godt
	23	Man bliver budt velkommen og fulgt ind i et venteværelse, hvor man bliver budt på kaffe eller te. I det hele taget - man føler sig "hjemme".	Virkelig godt
	26	Nej, ikke negativ. Der var en rigtig dygtig SOSU assistent, der fik fremskyndt min [operation] pga. jeg var bange/meget nervøs.	Virkelig godt
	36	Perfekt.	Godt
	37	Jeg er glad for den hjælpsomhed og venlighed, jeg blev mødt med.	Virkelig godt
	40	Det er for dårligt, at man skal møde på afdelingen [tidligt om morgenen], når operationen først er bestemt til [eftermiddag]. Det må være tidligt nok at møde en-to timer før operationstidspunktet for at nå de undersøgelser inden: Blodprøver, EKG.	Godt
	41	Jeg skulle have været behandlet den dag, jeg blev indlagt, men på grund af travlhed blev det nylig dagen efter.	Godt
	43	De var meget venlige.	Virkelig godt
	46	Alt foregik som på "samlebånd". Jeg havde modtaget en lille folder inden indlæggelsen. I den stod der, at jeg ville få mulighed for at tale med en sygeplejerske eller læge inden undersøgelsen, så jeg vidste, hvad der skulle ske. Min mand ville gerne være med ved denne samtale, da vi begge havde nogle spørgsmål. En sygeplejerske, der var min kontaktperson, viste mig hvilken stue, jeg skulle	Dårligt

ligge på, og bad mig iklæde mig hospitalstøjet. Hun sagde, at hun ikke havde tid til at besvare spørgsmål, men at jeg kunne spørge lægen, når jeg kom derned. Min mand og jeg havde været lidt bekymrede inden indlæggelsen. Vi vidste ikke, hvad forskellen var på en ballonudvidelse og en stentudvidelse samt eventuelle bivirkninger. Det skal lige siges, at [der har været store problemer i familien efter samme operation], det har sikkert medvirket til vores bekymring. Da jeg kom ned til undersøgelsen, spurgte jeg så lægen. Han svarede, at det var der ingen grund til at tale om nu, da det jo ikke var sikkert, at det blev nødvendigt. Jeg følte mig utryg.

- | | | |
|---|---|---------------|
|  | 47 Fantastisk. | Godt |
|  | 49 Stille og roligt! Dette giver tryghedsfølelse. | Virkelig godt |













ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
-----------	---	-----------------------

- | | | |
|---|---|---------------|
|  | 1 Det er dejligt, at man får tilknyttet en person, der følger en under hele indlæggelsen. Man møder kun venlige folk. | Virkelig godt |
|---|---|---------------|

Hjerteremedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?







ID	Kommentarer - Afsnit B1	Håndtering af fejl
3	Jeg kunne have ventet til dagen efter, da der ikke skete noget første dag.	Godt
6	Jeg skulle tage temperaturen på andendagen, men der var ingen, der kom efter den eller spurgte efter den.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
18	Der er ALT for lang ventetid på narkosen. Kunne have kommet hjem to timer før.	Intet svar
34	Blev sendt hjem og fik at vide, at jeg intet fejlede (kun muskelinfiltrationer), for seks timer efter at blive ringet op, at der var en blodprop i lungen, og jeg skulle komme tilbage med det samme. Læge NN sagde, at det var lungeafdelingens skyld (ikke hans!), men det er jo lige meget!	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit B2	Håndtering af fejl
2	Det blev oplyst, at jeg ikke skulle tage [medicin1] eller [medicin2] på indlæggelsesdagen. Jeg tager [medicin3], som jeg burde have fået besked på at stoppe med [flere dage] før operationen. Lægen havde store problemer med at stoppe blødningen!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
3	Ablateringsundersøgelse af hjertet via lysken. Trods mine gentagne forudsigelser om blokering af blodårerne i lysken (BY PASS) forsøgte man adskillige, meget smertefulde, gange at komme igennem forgæves - SÅ FULD BEDØVELSE i tre til fire timer, hvor man, trods tidligere protester, udskiftede pacemaker med smerter og store gener til følge.	Dårligt
9	Ved udskiftning af [anordning], blev den efterfølgende indstillet forkert. Jeg fik det rettet, da jeg gjorde lægen opmærksom på det ved udskiftningen.	Dårligt
20	Efter en weekend skulle jeg møde ind onsdag, torsdag og fredag. Men undersøgelserne var først bestilt til torsdag, fredag og mandag.	Virkelig godt
21	Uheld med lungehinden. Den ene lunge faldt sammen.	Godt
27	Ingen.	Intet svar
ID	Kommentarer - Afsnit B3	Håndtering af fejl
8	Der gik hul på en åre, så jeg måtte blive en dag længere på hospitalet, men der blev taget godt hånd om det.	Virkelig godt
16	Blodprøveudtagningen kiksede nogle gange. Ikke egentlig fejl, men uheld.	Intet svar
18	Ingen.	Intet svar

	23	Forkert medicin.	Godt
ID Kommentarer - Afsnit B4			Håndtering af fejl
	11	Fik en nerveskade [] og en skade på en sene. Senen er væk nu to måneder efter, men nerveskaden betyder, mit [ben] er uden følelse store dele af dagen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	15	Ingen.	Intet svar
	18	Ingen fejl.	Intet svar
	21	Med min tilladelse var det en gæstende [] læge, der foretog indgrebet. Min fornemmelse var, at der var ingen eller dårlig udøvelse, indtil overvågende læge/sygeplejerske greb ind.	Intet svar
	23	En rift i en kranspulsåre under [operation].	Virkelig godt
	26	Jeg ved ikke, om jeg kan kalde det en fejl, men der opstod en blødning i lysken, og uden forbindelse blev jeg faktisk dårlig med lavt blodtryk og rigtig utilpas, men personalet var virkelige gode, og vidste, hvad de skulle.	Virkelig godt
	33	Portøren kørte alt for stærkt fra operationen til stuen. Det gjorde ondt i lysken, og såret sprang op senere. Portøren satte ikke farten ned, selvom jeg bad om det.	Godt
	35	Jeg blev oplyst om, at jeg i løbet af [nogle] uger skulle indkaldes til undersøgelse/samtale på sygehuset. Der opstod forvirring omkring dette spørgsmål, da man på sygehuset fik at vide, at der skulle gå [nogle] måneder, men min egen læge NN fik samme besked. Ved min egen indgriben blev det rettet, men gav mig en del uro. Desuden blev sygehuset plus egen læge ikke informeret om at [jeg havde en komplikation]!	Virkelig godt
	41	Ingen.	Intet svar
	46	Ved lukning af arterien, løb der blod ind i bughulen, og jeg fik frygtelige smerter og mistede bevidstheden. Jeg anede ikke, hvad der skete, og blev meget bange, da det jo gjorde frygtelig ondt.	Virkelig dårligt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit			Håndtering af fejl
	3	Da jeg skulle opereres (ballon), skulle jeg have haft noget beroligende, men jeg blev bare afhentet af en portør, hvor vi selv måtte tage slanger og måleudstyr af. PS. De havde meget travlt på afdelingen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus






Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit B1	Samlet indtryk
9	På alle måder behageligt og kompetence-profileret.	Virkelig godt
23	God, professionel behandling.	Det kan jeg ikke vurdere
26	Jeg har fået en behandling, der har reddet mit liv. Jeg er utrolig taknemmelig over et godt behandlingsforløb.	Virkelig godt
28	Jeg blev godt og professionelt/effektivt behandlet af meget venlige medarbejdere på Afdeling B.	Virkelig godt
29	Det overraskede mig, at der blev reageret så hurtigt på mine symptomer, som jeg ikke havde forbundet med noget hjerte-relateret. Det virkede trygt og kompetent, at man tog det alvorligt, selv om jeg ikke selv troede, det var alvorligt.	Godt
31	Min behandling blev fra start til udskrivning udført helt korrekt. Alt gik efter de oplysninger, jeg fik ved indlæggelsen om, hvad der skulle ske. Hurtigt og præcist. Jeg har som sagt kun ros, og tak for det.	Virkelig godt
33	Forløbet i sin helhed blev uoverskueligt, da der var så mange flytninger: ti stuer i alt. Det virker f.eks. mærkeligt, at man bliver indlagt på én afdeling før operation og en anden efter. Hver afdeling gør det godt, men flytninger er skidt.	Dårligt
36	Jeg blev indlagt akut med en blodprop [] og kom på operationsbordet uden ventetid. Efter hvad der for mig kun følte som en halv time, var jeg stort set frisk igen. Imponerende. 1000 tak.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit B2	Samlet indtryk
12	Jeg synes, der er kommet et godt resultat ud af behandlingen.	Godt
13	Kan kun udtrykke, at mine oplevelser var kompetent personale (og venlige) og god planlægning. God information hele vejen.	Virkelig godt
16	Uddybende kommentarer er foretaget med personalet til stor tilfredshed.	Virkelig godt
18	Jeg lå bare og ventede på [operation].	Godt
22	Jeg var kun indlagt et døgn.	Godt
26	Der var lang ventetid og jeg var derfor fastende for længe. Da det var fordi der kom noget akut, så er det okay og det er fint, at der er plads til akut. Fik desværre en anden læge pga. ventetid, men fint, at lægen kender sine grænser og ved hvornår man skal overlade til en anden.	Godt

	28	Når man har [gennemgået et indgreb] i Skejby, kan der kun være én: I Skejby på B2 er de bare dygtige.	Virkelig godt
	29	Bortset fra modtagelsen var resten af forløbet yderst tilfredsstillende og positivt.	Godt
	30	Samlebåndsprincip er effektivt, men også frustrerende, hvis man er lidt uden for nummer.	Godt
	31	Har kun godt at sige.	Virkelig godt
	33	Stor empati for hele personalet.	Virkelig godt
	35	Jeg følte mig rimelig tryk.	Virkelig godt









ID Kommentarer - Afsnit B3

Samlet indtryk






	7	Jeg havde mine to døtre med under hele forløbet. De oplevede at fatte det hele uden at skulle stille spørgsmål, så det var meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
	9	Meget venligt og omsorgsfuldt personale - en god oplevelse.	Virkelig godt
	19	Jeg skulle have kranspulsåren undersøgt. Det viste sig, jeg trængte til en ballonudvidelse, som blev foretaget med det samme. Det var flot.	Virkelig godt
	20	Jeg føler, der var et virkelig godt og positivt team, både på operationsstuen og på afdelingen. Godt samarbejde i mellem de forskellige faggrupper.	Virkelig godt
	24	Jeg har fået en fin og menneskelig behandling på begge sygehuse. Har intet at klage over... kun ros.	Godt

ID Kommentarer - Afsnit B4

Samlet indtryk

	8	Meget positiv stemning. Informationsniveauet meget højt. Sammenhæng mellem hvad de ansatte fortalte.	Virkelig godt
	9	Ja, jeg beundrer den behandling, som Skejby Sygehus gav mig i den tid, jeg var der. Er glad for, at jeg opnåede at komme under en så professionel behandling. Tak!	Virkelig godt
	15	Ingen.	Godt
	26	Jeg blev ikke [opereret] men fik medicin i stedet for.	Virkelig godt
	33	Jeg fik voldsomt eksem af [medicin] og senere [andre komplikationer af anden medicin]. Det gjorde ondt i flere dage efter!	Det kan jeg ikke vurdere
	35	Særlig sygeplejerske NN, som var tilknyttet mig, var til stor hjælp i udredningerne af de misforståelser, der opstod. Desuden mødte jeg stor venlighed og omsorg.	Det kan jeg ikke vurdere
	37	Min behandling blev udført til min fulde tilfredshed.	Virkelig godt
	44	Jeg var kun indlagt et døgn, og det oplevede jeg som særdeles godt.	Virkelig godt

Bilag 5













	45	Et venligt personale, der havde tid til mig.	Virkelig godt
	46	Det var dybt frustrerende, at ingen fortalte mig, hvad der virkelig skete efter undersøgelsen. Da jeg kom op på afdelingen, kunne min mand se, at noget var galt, men heller ikke han fik "sandheden" at vide. Inden for de næste timer var der flere forskellige læger for at tilse mig, men jeg fik intet at vide. Sidst på dagen kom der en kirurg for at se på mig. Hun undersøgte mig og sagde, at hun ikke ville operere???? Men, det der skulle til var tiden og morfin???? Jeg var noget overrasket. Jeg blev indlagt til en såkaldt "rutine" undersøgelse og nu dette.	Dårligt
	51	TOP PROFESSIONELT.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	1	Alt forløb tilfredsstillende.	Virkelig godt
	6	Ønsket bedre resultat.	Godt

Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus





Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit B1	Samlet indtryk
10	Hjemmesygeplejersken skulle komme og give mig indsprøjtninger to gange om dagen, da jeg kom hjem. Men hun kom ikke, så jeg måtte ringe til et andet sygehus om aftenen og bede dem om at sørge for, at der kom en. Det første sygehus havde glemt at give sygeplejen besked.	Virkelig godt
17	Overflyttet til Randers. Det var ikke særligt tilfredsstillende for min kone, da hun arbejder i Skejby og fik meget ekstra kørsel. Desuden var der meget støj på den fire-sengs stue jeg kom på i Randers.	Godt
21	Jeg fik en god snak med læger og sygeplejersker på afdelingen, mens jeg var indlagt. Fik gode og brugbare svar på mine spørgsmål. Jeg var meget tryk, da jeg fik lov til at komme hjem.	Det kan jeg ikke vurdere
26	Følte mig parat til udskrivelse. Var tryk ved at komme hjem.	Virkelig godt
37	Har ikke fået svar på prøverne. Ej heller svar på [anden prøve] efter jeg har gået med måler i, og der er gået [mere end en måned] nu.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit B2	Samlet indtryk
3	Udskrivningens epikrise til min læge indeholder forløb som, efter min mening, er direkte i strid med, hvad jeg husker og opfattede.	Dårligt
7	Når man er udskrevet, og der efterfølgende kommer spørgsmål, eller der sker tilbagefald, skal man kontakte sin egen læge eller lægevagten. Da jeg gjorde det [nogle] uger efter udskrivelsen, på grund af tilbagefald, kunne de endnu ikke læse information om min udskrivelse. Det skal være muligt i en periode på to måneder at kunne rette henvendelse til hospitalet ved tvivlsspørgsmål m.v. Og tale med en læge - helst den læge, som opererede.	Godt
8	Det var informationer om [en anden patients] behandlingsforløb og helbredstilstand, der blev sendt til min praktiserende læge efter udskrivelsen.	Godt
12	Jeg fik fortalt det videre forløb omkring indkaldelse til kontrol.	Godt
13	Kun, at jeg synes det forløb perfekt.	Virkelig godt
16	Min personlige læge er rædselsslagen, når jeg dukker op.	Virkelig godt
17	Nej, alt ok.	Virkelig godt
22	Det var meget rart at få et brev efter indlæggelsen, så man kunne genopfriske, hvad behandling man havde fået.	Godt
29	Jeg fik tilbudt en fri transport hjem, men valgte selv at tage bus og tog.	Godt

Bilag 5

	30	Fik ikke detaljeret information, om indgrebet havde været ukompliceret/helt efter bogen, eller om det havde været vanskeligt/svært.	Godt
	33	Skejby Sygehus er fantastisk!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit B3		Samlet indtryk
	22	Overflytning til Horsens regionshospital og derfra blev hjemmeplejen orienteret, og alt er forløbet fint.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit B4		Samlet indtryk
	3	Blev stresset om morgenen, da jeg skulle udskrives, da der i brochuren stod, at man blev udskrevet 7.30. Havde fået en ven til at hente mig, og han måtte vente i over en time på mig. Meget vanskeligt at få kontakt til personalet tidligt om morgenen. Ellers har jeg været MEGET tilfreds med forløbet.	Virkelig godt
	19	Efterhånden opereret nogle gange og samme procedure hver gang, og er efterhånden immun over for sygehuse, og hvad deraf følger.	Godt
	20	Da jeg er blevet alene, fik jeg lov til at blive en ekstra nat i trygge rammer på afdelingen.	Godt
	35	Min egen læge blev også fejlinformeret om, hvornår jeg skulle tilses af læge på Silkeborg Sygehus, og intet blev nævnt om [symptomer]. Det er muligt, at det ikke tillægges nogen særlig betydning, men da jeg har et stort problem med det manglende kendskab til senfølgerne efter [tidligere sygdom], så ønsker jeg hel klarhed over disse forhold!	Det kan jeg ikke vurdere
	37	Jeg var fuldstændig tryk ved at komme hjem ved udskrivelsen.	Virkelig godt
	40	Pårørende blev oplyst om, at jeg kunne hentes cirka klokken 16, men jeg blev først gjort klar til udskrivelse klokken 18.30.	Godt
	46	Søndag eftermiddag da min mand var på besøg, kom der en læge ind til mig (hende havde jeg ikke set før) hun sagde, at jeg lige så godt kunne komme hjem, da de jo ikke kunne gøre mere. Jeg spurgte; jamen hvad så med det morfin jeg får hver 3 time, det kendte hun ikke noget til, vidste heller ikke noget om, hvad der var sket under undersøgelsen. Hun sagde så; jamen så kan det være, jeg lige skal læse din journal? Da hun kom tilbage, sagde hun, at jeg skulle have morfin med hjem, samt en recept på mere morfin samt hjertemagnyl og isodur, så vi kunne bare tage hjem. Jeg anede intet om helbredsudsigter, eller om hvor længe, jeg skulle have morfin. Efter hjemkomsten læste min mand papirerne, som en sygeplejerske havde stukket ind under min hovedpude lige efter undersøgelsen, det var en patientinformation, som jeg jo som bekendt først fik bagefter? Samt en samtykkeerklæring, som jeg af naturlige grunde ikke havde underskrevet. De havde blot sat en etiket på, med mit navn?	Dårligt
	49	Kender det fra tidligere [forløb].	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	2	Aftalte med en læge, at jeg kunne fortsætte [med behandling] et halvt år mere. En anden læge	Virkelig godt

skrev på udskrivningspapiret, at jeg måtte holde efter et år. Det forvirrer mig.

- | | | |
|---|--|---------------|
|  | 4 Drop [andet sygehus]. | Virkelig godt |
|  | 7 Orientering om, hvor meget og hvor lidt, man må motionere/træne m.m. | Godt |
|  | 8 jeg ville gerne være blevet på afdelingen to døgn mere. | Virkelig godt |
|  | 9 Jeg er storryger, og selvom jeg har ønsket at holde op, har jeg på intet tidspunkt fået tilbudt hjælp, kun "du skal holde op med at ryge". Da jeg ikke kan bruge nogle former for nikoretteprodukter og har prøvet to typer tabletter fra min egen læge, som ikke havde nogen virkning, ser jeg kun mulighed for "en kold tyrker", men jeg har ikke den selvdisciplin, der skal til. | 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.² 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.

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