

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Medicinsk Afdeling
Regionshospitalet Viborg, Skive**



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.....	91
	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:	501
Besvarelser fra afdelingens patienter:	292
Afdelingens svarprocent:	58%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

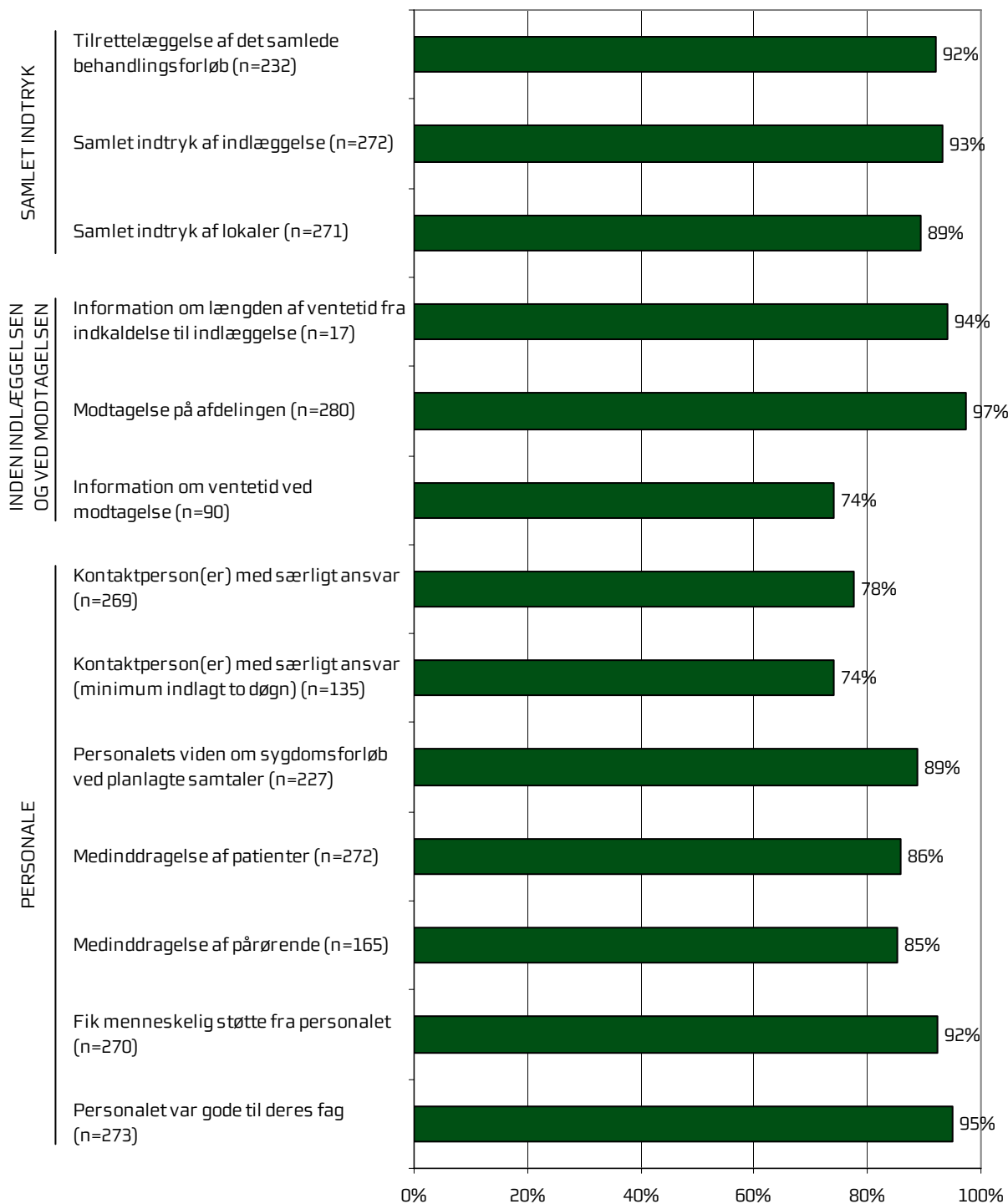
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

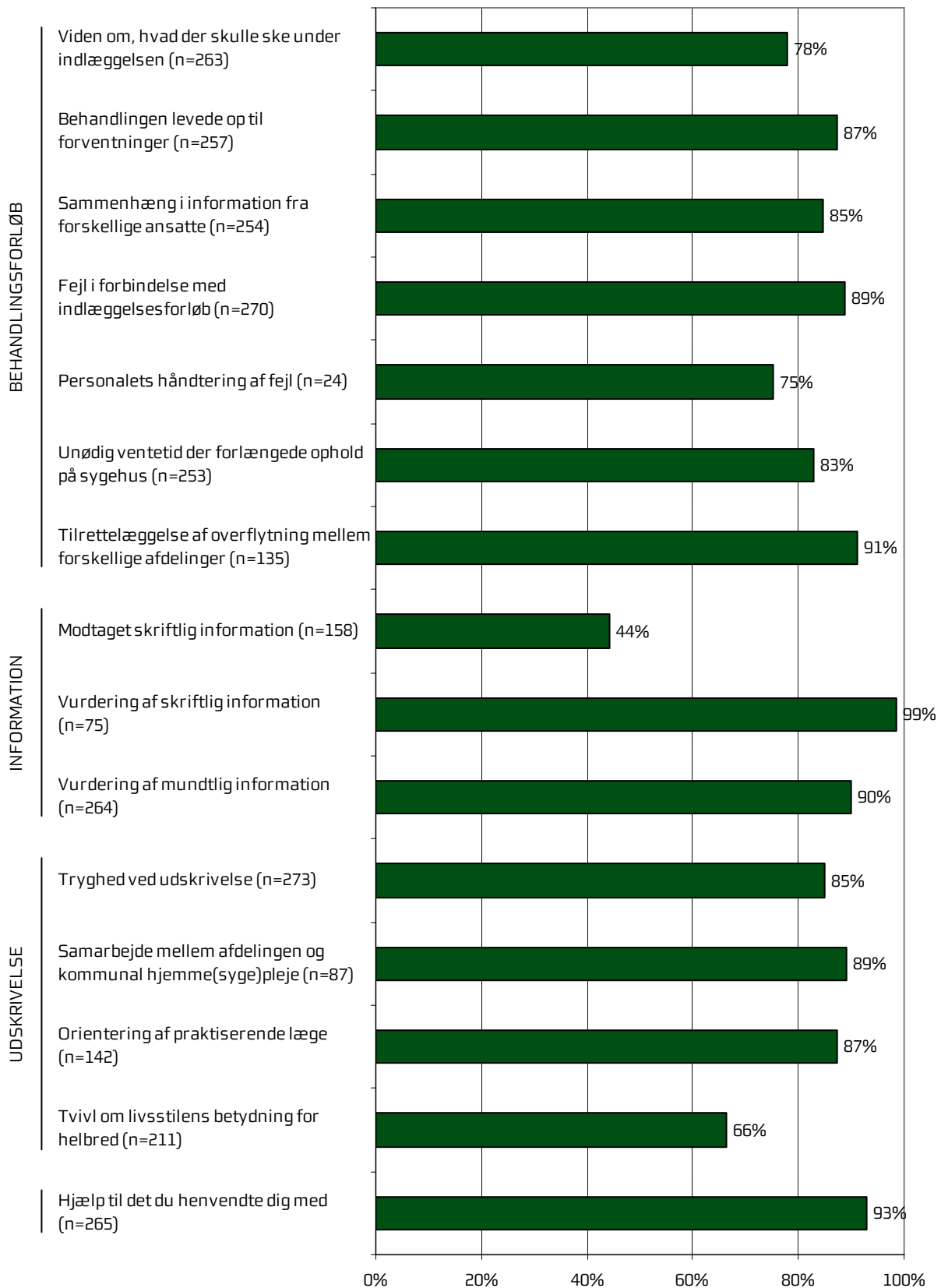
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

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

Venstre side

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

Højre side

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

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

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

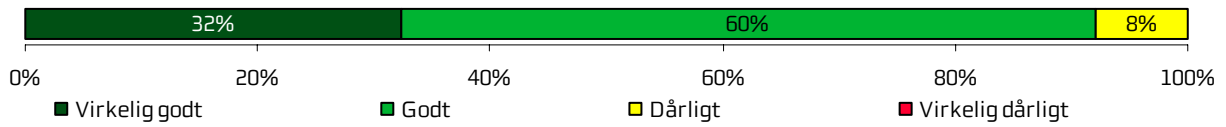
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

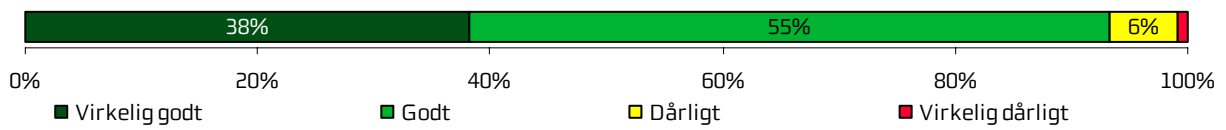
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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 signifikanttestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

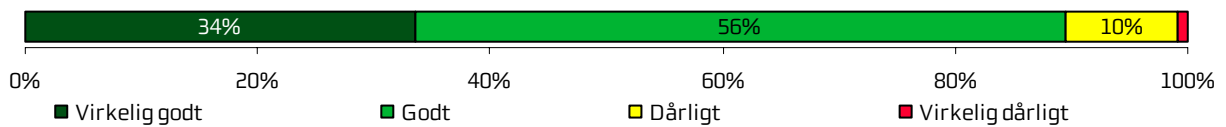
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=232)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=272)



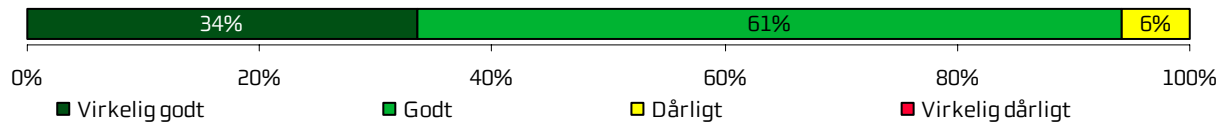
Samlet indtryk af lokaler (n=271)



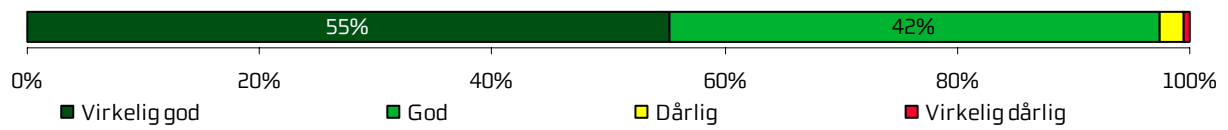
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		92 %	94 %	98 %	85 %	90 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		93 %	95 %	99 %	91 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		89 %	90 %	99 %	91 %	94 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

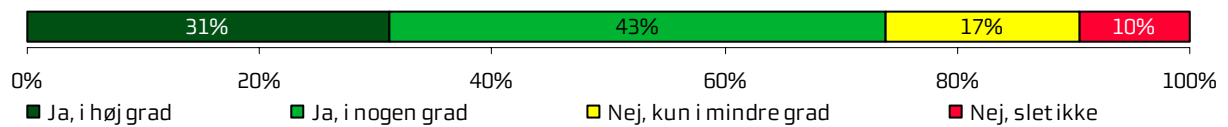
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=17)



Modtagelse på afdelingen (n=280)



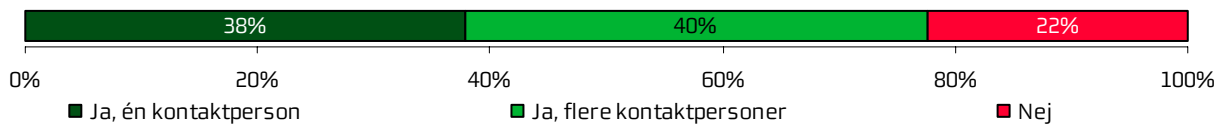
Information om ventetid ved modtagelse (n=90)



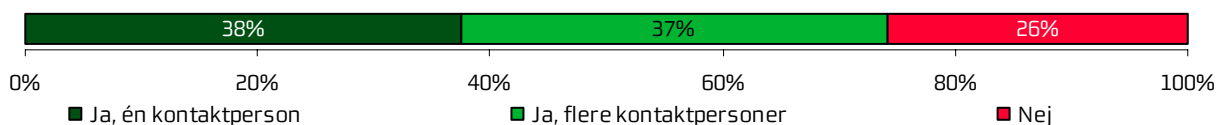
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		94 %	-	100 %	85 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		97 %	98 %	100 %	96 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		74 %	67 %	79 %	59 %	72 %

Personale

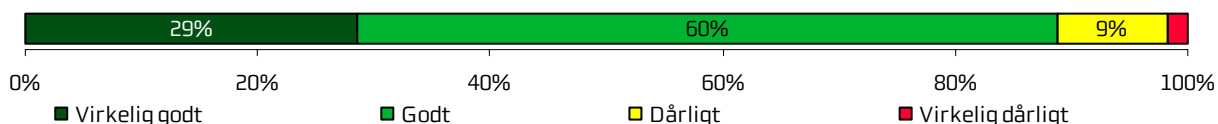
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=269)



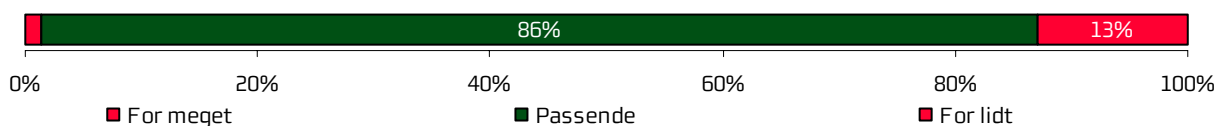
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=135)



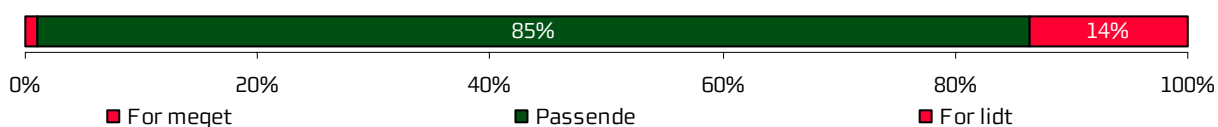
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=227)



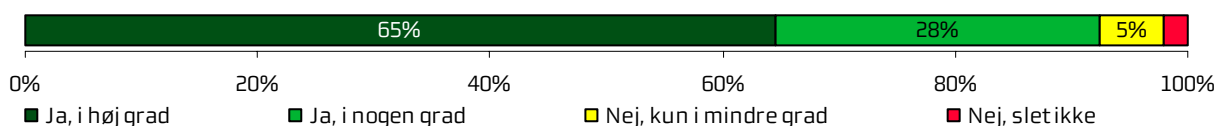
Medinddragelse af patienter (n=272)



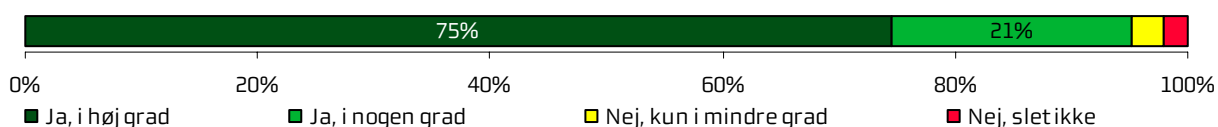
Medinddragelse af pårørende (n=165)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=270)



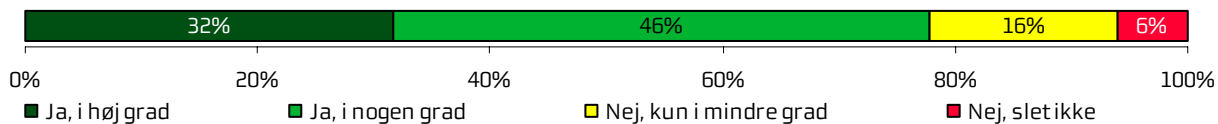
Personalet var gode til deres fag (n=273)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		78 %	80 %	92 % *	74 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		74 %	-	87 % *	74 %	78 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		89 %	90 %	97 % *	86 %	91 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		86 %	85 %	97 % *	84 %	89 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		85 %	81 %	91 %	79 %	84 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		92 %	91 %	98 %	88 %	92 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		95 %	98 % *	99 %	95 %	96 %

Behandlingsforløb

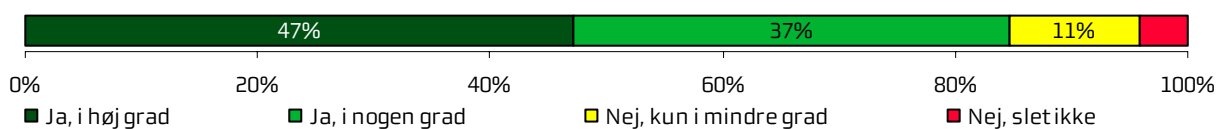
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=263)



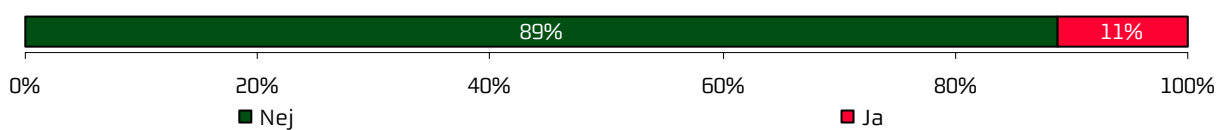
Behandlingen levede op til forventninger (n=257)



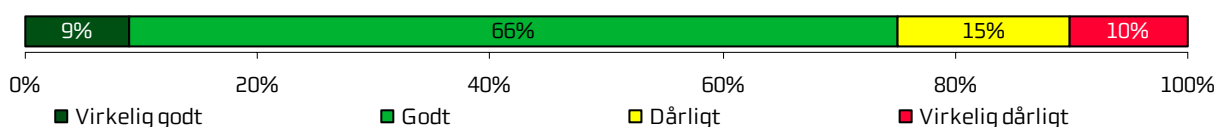
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=254)



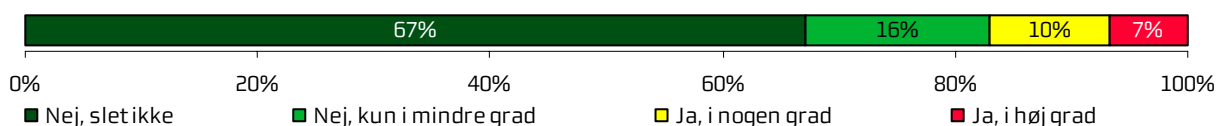
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=270)



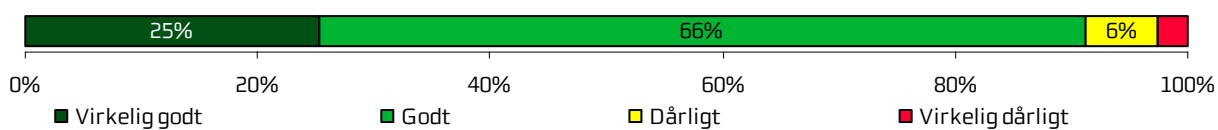
Personalets håndtering af fejl (n=24)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=253)



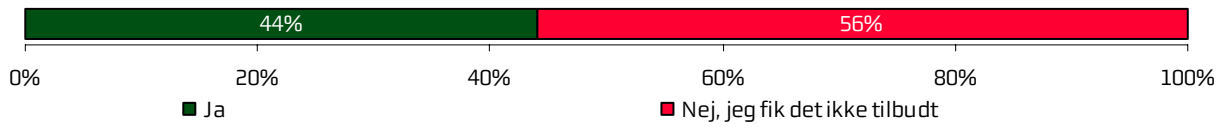
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=135)



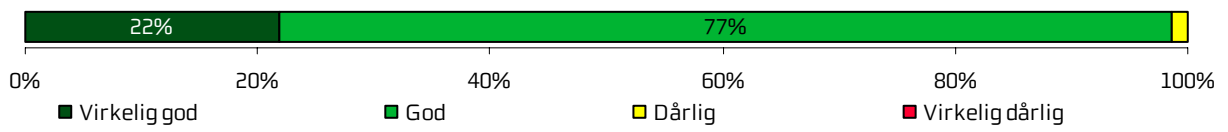
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		78 %	76 %	97 % *	77 %	85 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		87 %	87 %	94 % *	84 %	89 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		85 %	88 %	97 % *	83 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		89 %	-	93 %	84 %	87 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		75 %	-	79 %	55 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		83 %	89 % *	92 % *	77 %	82 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		91 %	-	98 %	84 %	90 %

Information

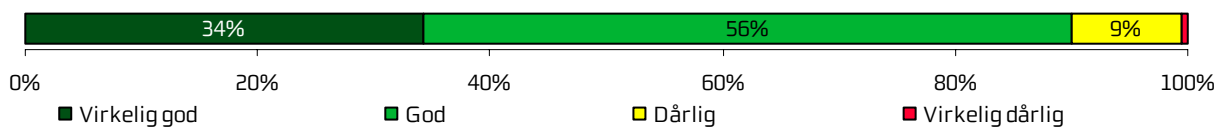
Modtaget skriftlig information (n=158)



Vurdering af skriftlig information (n=75)



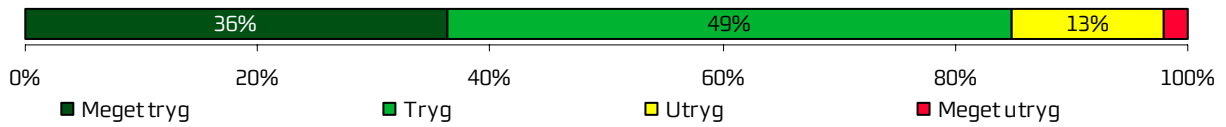
Vurdering af mundtlig information (n=264)



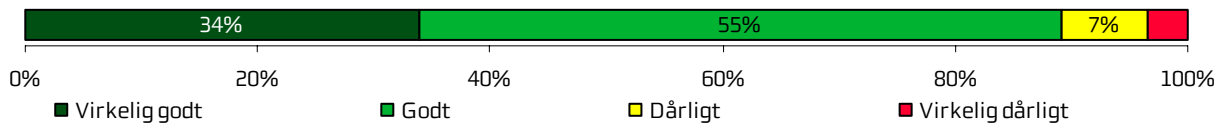
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		44 %	-	85 % *	50 %	66 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		99 %	97 %	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		90 %	92 %	99 %	89 %	93 %

Udskrivelse

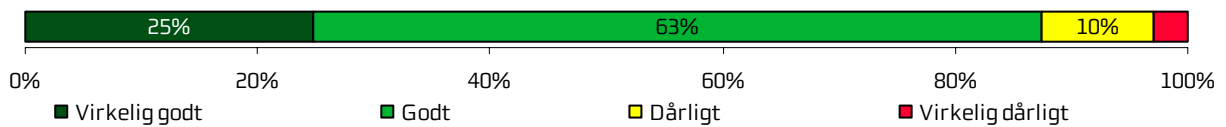
Tryghed ved udskrivelse (n=273)



Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=87)



Orientering af praktiserende læge (n=142)



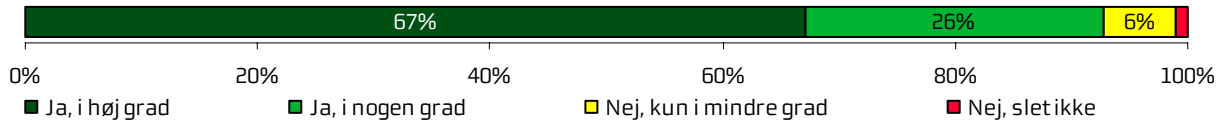
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=211)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		85 %	84 %	95 % *	84 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		89 %	86 %	98 %	84 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		87 %	89 %	92 %	83 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		66 %	71 %	80 % *	67 %	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=265)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?		93 %	95 %	99 %	92 %	94 %

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) 58 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	58%	100%
Køn		
Mand	55%	50%
Kvinde	45%	50%
Aldersgruppe		
0-19 år	1%	2%
20-39 år	8%	8%
40-59 år	22%	26%
60-79 år	49%	40%
80- år	21%	24%

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		292		100%
Køn				
Mand		160		55%
Kvinde		132		45%
Aldersgruppe				
0-19 år		4		1%
20-39 år		22		8%
40-59 år		64		22%
60-79 år		142		49%
80- år		60		21%
Skema udfyldt af				
Patienten		247		90%
Pårørende		27		10%
Modersmål				
Dansk		274		99%
Ikke dansk		4		1%
Indlæggelsesform				
Akut		263		90%
Planlagt		29		10%
Afsnit				
Afsnit M 2151, Skive		61		21%
Afsnit M12-2, Viborg		12		4%
Afsnit M12-3, Viborg		5		2%
Afsnit M13-1, Viborg		11		4%
Akut afdeling A24, Viborg		117		40%
Hjerteafsnit M13-3, Viborg		66		23%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		20		7%

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	32	60	8	0	232	38
Køn						
Mand	37	56	7	0	133	18
Kvinde	26	65	9	0	99	20
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	18	48	34	0	18	4
40-59 år	34	58	7	0	54	9
60-79 år	31	65	3	0	117	14
80- år	42	54	3	0	39	11
Skema udfyldt af						
Patienten	35	58	8	0	203	34
Pårørende	24	64	13	0	21	2
Modersmål						
Dansk	32	60	8	0	224	35
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	29	62	9	0	207	35
Planlagt	58	42	0	0	25	3
Afsnit						
Afsnit M 2151, Skive	28	70	2	0	47	7
Afsnit M12-2, Viborg	75	25	0	0	8	1
Afsnit M12-3, Viborg	-	-	-	-	3	2
Afsnit M13-1, Viborg	70	30	0	0	10	1
Akut afdeling A24, Viborg	26	62	12	0	90	18
Hjerteafsnit M13-3, Viborg	31	64	5	0	58	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	63	0	0	16	3

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	38	55	6	1	272
Køn					
Mand	43	52	5	1	152
Kvinde	32	59	7	1	120
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	32	51	10	6	22
40-59 år	42	48	10	0	61
60-79 år	43	53	2	1	132
80- år	28	70	2	0	53
Skema udfyldt af					
Patienten	41	53	5	1	237
Pårørende	24	69	7	0	24
Modersmål					
Dansk	38	55	6	1	261
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	38	55	7	1	245
Planlagt	44	56	0	0	27
Afsnit					
Afsnit M 2151, Skive	43	55	2	0	58
Afsnit M12-2, Viborg	50	50	0	0	10
Afsnit M12-3, Viborg	-	-	-	-	4
Afsnit M13-1, Viborg	55	45	0	0	11
Akut afdeling A24, Viborg	37	53	9	1	109
Hjerteafsnit M13-3, Viborg	36	61	2	2	61
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	68	0	0	19

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	56	10	1	271
Køn					
Mand	40	50	10	1	150
Kvinde	26	63	10	1	121
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	38	47	10	4	22
40-59 år	34	50	16	0	61
60-79 år	34	58	8	0	132
80- år	33	59	5	3	52
Skema udfyldt af					
Patienten	34	55	11	0	235
Pårørende	29	67	4	0	25
Modersmål					
Dansk	33	56	10	1	260
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	34	56	9	1	243
Planlagt	29	59	12	0	28
Afsnit					
Afsnit M 2151, Skive	27	62	11	0	55
Afsnit M12-2, Viborg	27	55	18	0	11
Afsnit M12-3, Viborg	-	-	-	-	4
Afsnit M13-1, Viborg	45	55	0	0	11
Akut afdeling A24, Viborg	35	55	9	1	109
Hjerteafsnit M13-3, Viborg	31	53	15	2	62
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	58	0	0	19

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	34	61	6	0	17	1	271
Køn							
Mand	39	50	11	0	9	1	148
Kvinde	27	73	0	0	8	0	123
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	4
20-39 år	-	-	-	-	1	0	21
40-59 år	-	-	-	-	2	1	59
60-79 år	38	51	11	0	10	0	131
80- år	-	-	-	-	4	0	56
Skema udfyldt af							
Patienten	36	58	6	0	16	1	227
Pårørende	-	-	-	-	1	0	26
Modersmål							
Dansk	36	58	6	0	16	1	254
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	4
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	263
Planlagt	34	61	6	0	17	1	8
Afsnit							
Afsnit M 2151, Skive	-	-	-	-	2	0	59
Afsnit M12-2, Viborg	-	-	-	-	3	0	8
Afsnit M12-3, Viborg	-	-	-	-	1	1	3
Afsnit M13-1, Viborg	-	-	-	-	2	0	9
Akut afdeling A24, Viborg	-	-	-	-	1	0	116
Hjerteafsnit M13-3, Viborg	33	50	17	0	6	0	58
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0	18

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	55	42	2	0	280
Køn					
Mand	62	35	3	0	155
Kvinde	47	51	1	1	125
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	34	60	0	6	22
40-59 år	50	48	2	0	61
60-79 år	63	34	3	0	136
80- år	54	46	0	0	57
Skema udfyldt af					
Patienten	57	41	2	1	243
Pårørende	46	49	5	0	26
Modersmål					
Dansk	55	42	2	1	268
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	56	42	2	1	252
Planlagt	52	44	4	0	28
Afsnit					
Afsnit M 2151, Skive	59	41	0	0	58
Afsnit M12-2, Viborg	64	27	9	0	11
Afsnit M12-3, Viborg	-	-	-	-	4
Afsnit M13-1, Viborg	91	9	0	0	11
Akut afdeling A24, Viborg	52	46	2	1	112
Hjerteafsnit M13-3, Viborg	52	45	3	0	65
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	37	0	0	19

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	31	43	17	10	90	18
Køn						
Mand	37	36	22	5	52	9
Kvinde	23	53	9	15	38	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	0	32	53	14	8	3
40-59 år	43	53	4	0	18	5
60-79 år	43	32	18	6	39	3
80- år	20	50	13	17	22	6
Skema udfyldt af						
Patienten	34	38	17	11	76	15
Pårørende	3	76	21	0	11	2
Modersmål						
Dansk	32	42	17	10	88	17
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	32	43	17	7	83	14
Planlagt	14	33	14	38	7	4
Afsnit						
Afsnit M 2151, Skive	8	69	8	15	13	3
Afsnit M12-2, Viborg	-	-	-	-	3	0
Afsnit M12-3, Viborg	-	-	-	-	1	1
Afsnit M13-1, Viborg	-	-	-	-	4	0
Akut afdeling A24, Viborg	36	44	13	7	45	7
Hjerteafsnit M13-3, Viborg	23	41	32	5	22	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

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	38	40	22	269
Køn				
Mand	42	42	16	153
Kvinde	32	37	31	116
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	17	53	30	22
40-59 år	43	38	19	60
60-79 år	37	39	23	129
80- år	41	38	20	54
Skema udfyldt af				
Patienten	37	40	23	231
Pårørende	46	44	10	26
Modersmål				
Dansk	38	39	23	257
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	36	40	24	240
Planlagt	54	38	8	29
Afsnit				
Afsnit M 2151, Skive	29	50	21	56
Afsnit M12-2, Viborg	55	27	18	11
Afsnit M12-3, Viborg	20	40	40	5
Afsnit M13-1, Viborg	40	60	0	10
Akut afdeling A24, Viborg	38	37	25	104
Hjerteafsnit M13-3, Viborg	41	39	20	64
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	53	26	19

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	38	37	26	135
Køn				
Mand	42	33	25	78
Kvinde	31	41	28	57
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	52	25	23	22
60-79 år	38	37	25	79
80- år	33	39	28	29
Skema udfyldt af				
Patienten	39	35	27	113
Pårørende	33	57	10	15
Modersmål				
Dansk	38	35	27	129
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	35	36	29	116
Planlagt	52	37	10	19
Afsnit				
Afsnit M 2151, Skive	28	56	16	43
Afsnit M12-2, Viborg	50	25	25	8
Afsnit M12-3, Viborg	-	-	-	3
Afsnit M13-1, Viborg	50	50	0	6
Akut afdeling A24, Viborg	39	30	32	44
Hjerteafsnit M13-3, Viborg	36	39	25	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3

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	29	60	9	2	227	50
Køn						
Mand	33	59	6	1	130	25
Kvinde	22	62	13	3	97	25
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	19	40	32	9	14	8
40-59 år	21	70	9	0	50	12
60-79 år	33	61	4	1	114	19
80- år	29	60	11	0	45	11
Skema udfyldt af						
Patienten	29	60	10	1	195	45
Pårørende	27	56	11	6	21	4
Modersmål						
Dansk	28	60	10	2	215	50
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	28	60	10	2	205	44
Planlagt	32	64	5	0	22	6
Afsnit						
Afsnit M 2151, Skive	40	57	2	0	47	11
Afsnit M12-2, Viborg	40	30	30	0	10	1
Afsnit M12-3, Viborg	-	-	-	-	4	1
Afsnit M13-1, Viborg	56	44	0	0	9	2
Akut afdeling A24, Viborg	23	62	12	3	94	16
Hjerteafsnit M13-3, Viborg	29	65	6	0	49	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	14	5

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	86	13	272
Køn				
Mand	2	86	12	152
Kvinde	1	85	14	120
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	6	59	35	22
40-59 år	0	88	12	59
60-79 år	2	89	9	134
80- år	0	91	9	53
Skema udfyldt af				
Patienten	1	87	12	236
Pårørende	6	76	18	24
Modersmål				
Dansk	1	86	13	260
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	2	85	14	245
Planlagt	0	96	4	27
Afsnit				
Afsnit M 2151, Skive	0	87	13	55
Afsnit M12-2, Viborg	0	82	18	11
Afsnit M12-3, Viborg	-	-	-	4
Afsnit M13-1, Viborg	9	91	0	11
Akut afdeling A24, Viborg	1	83	16	110
Hjerteafsnit M13-3, Viborg	2	90	8	62
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	89	11	19

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	85	14	165	104
Køn					
Mand	2	89	9	102	48
Kvinde	0	80	20	63	56
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	4	0
20-39 år	6	53	41	11	10
40-59 år	3	87	10	32	28
60-79 år	0	89	11	80	52
80- år	0	91	9	38	14
Skema udfyldt af					
Patienten	1	85	13	138	96
Pårørende	0	86	14	20	4
Modersmål					
Dansk	1	85	14	157	100
Ikke dansk	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform					
Akut	1	84	15	146	95
Planlagt	0	95	5	19	9
Afsnit					
Afsnit M 2151, Skive	0	93	7	29	27
Afsnit M12-2, Viborg	0	78	22	9	2
Afsnit M12-3, Viborg	-	-	-	3	2
Afsnit M13-1, Viborg	0	100	0	9	2
Akut afdeling A24, Viborg	0	81	19	67	38
Hjerteafsnit M13-3, Viborg	0	93	8	40	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	88	0	8	11

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	65	28	5	2	270	9
Køn						
Mand	69	25	4	2	149	6
Kvinde	59	31	7	3	121	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	32	48	13	6	21	0
40-59 år	62	28	10	0	59	4
60-79 år	70	26	2	2	131	4
80- år	71	27	0	2	55	1
Skema udfyldt af						
Patienten	66	27	6	2	236	7
Pårørende	62	33	6	0	24	1
Modersmål						
Dansk	64	29	6	2	260	8
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	63	28	6	2	242	8
Planlagt	77	23	0	0	28	1
Afsnit						
Afsnit M 2151, Skive	70	25	2	4	57	1
Afsnit M12-2, Viborg	73	27	0	0	11	0
Afsnit M12-3, Viborg	-	-	-	-	4	1
Afsnit M13-1, Viborg	100	0	0	0	10	1
Akut afdeling A24, Viborg	62	27	8	3	109	2
Hjerteafsnit M13-3, Viborg	59	38	2	2	61	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	44	0	0	18	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	75	21	3	2	273	7
Køn						
Mand	74	23	2	1	153	3
Kvinde	75	18	4	3	120	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	45	42	6	6	22	0
40-59 år	71	25	4	0	62	1
60-79 år	80	17	2	1	132	3
80- år	81	17	0	3	53	3
Skema udfyldt af						
Patienten	75	20	3	1	237	6
Pårørende	79	15	0	6	24	1
Modersmål						
Dansk	75	20	3	2	261	7
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	74	21	3	2	246	5
Planlagt	77	19	4	0	27	2
Afsnit						
Afsnit M 2151, Skive	88	11	2	0	57	1
Afsnit M12-2, Viborg	73	18	9	0	11	0
Afsnit M12-3, Viborg	-	-	-	-	4	1
Afsnit M13-1, Viborg	100	0	0	0	10	1
Akut afdeling A24, Viborg	72	20	4	4	108	4
Hjerтеаfsnit M13-3, Viborg	70	28	2	0	64	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	74	26	0	0	19	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	32	46	16	6	263	12
Køn						
Mand	40	41	15	4	148	6
Kvinde	21	53	17	9	115	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	17	49	28	6	22	0
40-59 år	29	49	22	0	58	4
60-79 år	40	42	11	7	132	2
80- år	22	53	19	5	47	6
Skema udfyldt af						
Patienten	33	45	18	5	229	10
Pårørende	31	54	7	7	23	2
Modersmål						
Dansk	31	46	16	6	252	12
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	30	46	17	7	236	10
Planlagt	49	44	7	0	27	2
Afsnit						
Afsnit M 2151, Skive	38	45	11	6	53	2
Afsnit M12-2, Viborg	64	36	0	0	11	0
Afsnit M12-3, Viborg	-	-	-	-	4	1
Afsnit M13-1, Viborg	33	67	0	0	9	2
Akut afdeling A24, Viborg	25	46	18	10	106	5
Hjerteafsnit M13-3, Viborg	35	42	23	0	62	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	50	11	0	18	1

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	56	32	10	3	257	18
Køn						
Mand	59	28	11	2	146	9
Kvinde	51	37	7	5	111	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	32	40	28	0	21	1
40-59 år	56	34	10	0	58	3
60-79 år	61	30	6	3	123	12
80- år	52	33	12	2	51	2
Skema udfyldt af						
Patienten	57	29	10	3	223	15
Pårørende	42	46	6	6	22	3
Modersmål						
Dansk	55	32	10	3	248	16
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	53	33	11	3	230	16
Planlagt	73	23	0	4	27	2
Afsnit						
Afsnit M 2151, Skive	65	31	2	2	52	3
Afsnit M12-2, Viborg	73	18	0	9	11	0
Afsnit M12-3, Viborg	-	-	-	-	4	1
Afsnit M13-1, Viborg	89	11	0	0	9	2
Akut afdeling A24, Viborg	50	33	14	4	103	9
Hjerteafsnit M13-3, Viborg	58	34	6	2	62	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	31	13	0	16	2

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	47	37	11	4	254	20
Køn						
Mand	50	37	9	4	144	10
Kvinde	43	38	14	5	110	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	28	46	26	0	21	1
40-59 år	54	32	14	0	56	6
60-79 år	54	34	7	5	123	9
80- år	34	51	11	4	51	3
Skema udfyldt af						
Patienten	48	36	12	3	218	19
Pårørende	37	48	5	10	24	1
Modersmål						
Dansk	47	37	12	4	242	20
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	47	37	12	4	227	18
Planlagt	51	41	4	4	27	2
Afsnit						
Afsnit M 2151, Skive	61	33	4	2	54	3
Afsnit M12-2, Viborg	60	20	10	10	10	0
Afsnit M12-3, Viborg	-	-	-	-	3	2
Afsnit M13-1, Viborg	40	50	10	0	10	1
Akut afdeling A24, Viborg	48	37	9	5	99	10
Hjerтеаfsnit M13-3, Viborg	40	38	20	2	60	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	33	0	11	18	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	89	11	270
Køn			
Mand	89	11	150
Kvinde	89	11	120
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	4
20-39 år	81	19	21
40-59 år	84	16	61
60-79 år	91	9	133
80- år	92	8	51
Skema udfyldt af			
Patienten	90	10	236
Pårørende	90	10	22
Modersmål			
Dansk	89	11	258
Ikke dansk	-	-	4
Indlæggelsesform			
Akut	89	11	241
Planlagt	89	11	29
Afsnit			
Afsnit M 2151, Skive	96	4	55
Afsnit M12-2, Viborg	80	20	10
Afsnit M12-3, Viborg	80	20	5
Afsnit M13-1, Viborg	91	9	11
Akut afdeling A24, Viborg	90	10	106
Hjerteafsnit M13-3, Viborg	88	13	64
Øvrige/ikke placeret på afsnit	84	16	19

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	9	66	15	10	24	3
Køn						
Mand	17	58	8	17	12	2
Kvinde	0	75	22	3	12	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	17	66	17	0	7	2
60-79 år	9	56	10	25	11	1
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	12	63	19	6	19	3
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	9	64	15	11	23	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	10	66	12	12	21	3
Planlagt	-	-	-	-	3	0
Afsnit						
Afsnit M 2151, Skive	-	-	-	-	2	0
Afsnit M12-2, Viborg	-	-	-	-	2	0
Afsnit M12-3, Viborg	-	-	-	-	0	1
Afsnit M13-1, Viborg	-	-	-	-	1	0
Akut afdeling A24, Viborg	10	60	20	10	10	1
Hjerteafsnit M13-3, Viborg	17	67	0	17	6	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	67	16	10	7	253	19
Køn						
Mand	62	17	13	8	139	13
Kvinde	73	15	7	5	114	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	46	7	40	7	19	3
40-59 år	71	15	8	6	57	4
60-79 år	69	15	10	7	126	6
80- år	71	19	4	5	47	6
Skema udfyldt af						
Patienten	67	17	10	6	218	17
Pårørende	61	17	12	10	23	2
Modersmål						
Dansk	67	16	10	6	242	18
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	66	15	10	8	225	18
Planlagt	72	19	8	0	28	1
Afsnit						
Afsnit M 2151, Skive	76	14	8	2	51	3
Afsnit M12-2, Viborg	55	27	18	0	11	0
Afsnit M12-3, Viborg	-	-	-	-	4	1
Afsnit M13-1, Viborg	60	40	0	0	10	1
Akut afdeling A24, Viborg	68	10	11	11	101	9
Hjerteafsnit M13-3, Viborg	60	23	13	3	60	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	94	6	0	0	16	2

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	25	66	6	3	135	15	119
Køn							
Mand	28	64	6	2	84	7	62
Kvinde	22	69	6	3	51	8	57
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	4	0	0
20-39 år	28	50	22	0	11	1	10
40-59 år	25	74	1	0	31	3	27
60-79 år	26	61	10	4	61	6	64
80- år	23	77	0	0	28	5	18
Skema udfyldt af							
Patienten	28	63	7	2	111	10	112
Pårørende	12	80	0	8	18	3	4
Modersmål							
Dansk	25	66	6	3	128	13	116
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1	2
Indlæggelsesform							
Akut	24	67	6	3	122	14	104
Planlagt	37	55	8	0	13	1	15
Afsnit							
Afsnit M 2151, Skive	26	63	5	5	19	3	29
Afsnit M12-2, Viborg	-	-	-	-	4	0	7
Afsnit M12-3, Viborg	-	-	-	-	4	1	0
Afsnit M13-1, Viborg	40	60	0	0	5	2	4
Akut afdeling A24, Viborg	22	68	7	3	60	7	42
Hjerteafsnit M13-3, Viborg	34	63	3	0	32	2	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	64	0	9	11	0	7

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før 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	13	29	3	56	158	93
Køn						
Mand	18	32	0	50	92	58
Kvinde	6	24	6	64	66	35
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	0	16	0	84	12	10
40-59 år	12	29	0	58	34	22
60-79 år	14	33	4	48	77	45
80- år	17	24	4	56	32	15
Skema udfyldt af						
Patienten	14	29	3	53	134	83
Pårørende	9	35	0	56	16	7
Modersmål						
Dansk	13	29	3	55	151	89
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	12	27	3	58	142	85
Planlagt	23	41	2	34	16	8
Afsnit						
Afsnit M 2151, Skive	23	45	3	29	31	18
Afsnit M12-2, Viborg	0	40	0	60	5	5
Afsnit M12-3, Viborg	-	-	-	-	2	2
Afsnit M13-1, Viborg	0	100	0	0	5	4
Akut afdeling A24, Viborg	9	15	5	71	65	38
Hjerteafsnit M13-3, Viborg	18	41	0	41	39	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	27	0	45	11	6

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	22	77	1	0	75	0
Køn						
Mand	29	69	2	0	49	0
Kvinde	8	92	0	0	26	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	20	80	0	0	16	0
60-79 år	18	79	3	0	41	0
80- år	37	63	0	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	24	74	2	0	65	0
Pårørende	5	95	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	23	76	1	0	73	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	22	77	2	0	64	0
Planlagt	24	76	0	0	11	0
Afsnit						
Afsnit M 2151, Skive	14	86	0	0	21	0
Afsnit M12-2, Viborg	-	-	-	-	2	0
Afsnit M12-3, Viborg	-	-	-	-	1	0
Afsnit M13-1, Viborg	20	80	0	0	5	0
Akut afdeling A24, Viborg	28	72	0	0	18	0
Hjerтеаfsnit M13-3, Viborg	23	73	5	0	22	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	0	6	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	56	9	1	264
Køn					
Mand	38	53	9	0	148
Kvinde	30	59	10	1	116
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	32	62	6	0	21
40-59 år	37	48	15	0	57
60-79 år	34	58	8	0	128
80- år	35	59	6	0	54
Skema udfyldt af					
Patienten	36	54	9	1	229
Pårørende	31	58	10	0	24
Modersmål					
Dansk	34	55	10	1	252
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	34	56	10	1	238
Planlagt	39	57	4	0	26
Afsnit					
Afsnit M 2151, Skive	43	55	2	0	56
Afsnit M12-2, Viborg	40	40	20	0	10
Afsnit M12-3, Viborg	-	-	-	-	4
Afsnit M13-1, Viborg	55	45	0	0	11
Akut afdeling A24, Viborg	32	57	11	1	104
Hjerteafsnit M13-3, Viborg	33	58	8	0	60
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	63	11	0	19

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	36	49	13	2	273
Køn					
Mand	41	41	15	3	152
Kvinde	31	58	10	1	121
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	23	39	29	9	22
40-59 år	43	41	14	2	61
60-79 år	41	48	10	2	131
80- år	26	63	11	0	56
Skema udfyldt af					
Patienten	38	46	13	2	238
Pårørende	20	68	12	0	23
Modersmål					
Dansk	37	48	13	2	261
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	36	49	13	2	245
Planlagt	39	48	13	0	28
Afsnit					
Afsnit M 2151, Skive	33	56	11	0	54
Afsnit M12-2, Viborg	55	27	18	0	11
Afsnit M12-3, Viborg	-	-	-	-	4
Afsnit M13-1, Viborg	36	55	9	0	11
Akut afdeling A24, Viborg	34	47	16	3	110
Hjerteafsnit M13-3, Viborg	41	50	8	2	64
Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	58	0	5	19

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	34	55	7	4	87	11	163
Køn							
Mand	35	55	8	3	50	6	91
Kvinde	32	57	7	5	37	5	72
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	1
20-39 år	30	70	0	0	6	0	14
40-59 år	30	53	17	0	7	0	52
60-79 år	34	54	7	6	37	8	82
80-år	37	53	7	3	35	3	14
Skema udfyldt af							
Patienten	32	57	10	1	64	9	154
Pårørende	41	45	0	14	16	2	4
Modersmål							
Dansk	33	57	6	4	81	11	157
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	32	56	8	4	77	11	146
Planlagt	49	47	0	3	10	0	17
Afsnit							
Afsnit M 2151, Skive	25	65	0	10	20	4	30
Afsnit M12-2, Viborg	-	-	-	-	4	0	6
Afsnit M12-3, Viborg	-	-	-	-	2	0	2
Afsnit M13-1, Viborg	80	20	0	0	5	0	6
Akut afdeling A24, Viborg	28	58	11	3	36	5	61
Hjerteafsnit M13-3, Viborg	41	53	6	0	17	2	43
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0	15

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	25	63	10	3	142	129
Køn						
Mand	25	63	8	3	83	69
Kvinde	24	62	12	2	59	60
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	27	45	27	0	10	12
40-59 år	37	52	7	4	32	29
60-79 år	20	69	9	2	68	62
80- år	21	71	8	0	31	24
Skema udfyldt af						
Patienten	24	65	9	2	122	113
Pårørende	23	50	17	10	14	10
Modersmål						
Dansk	24	64	9	3	138	121
Ikke dansk	-	-	-	-	1	3
Indlæggelsesform						
Akut	23	65	10	3	132	112
Planlagt	52	39	9	0	10	17
Afsnit						
Afsnit M 2151, Skive	30	70	0	0	30	25
Afsnit M12-2, Viborg	20	60	20	0	5	6
Afsnit M12-3, Viborg	-	-	-	-	3	1
Afsnit M13-1, Viborg	40	60	0	0	5	6
Akut afdeling A24, Viborg	28	56	11	6	54	54
Hjerteafsnit M13-3, Viborg	14	78	8	0	36	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	56	22	0	9	9

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	49	17	19	15	211	53
Køn						
Mand	46	19	19	16	124	24
Kvinde	54	14	19	12	87	29
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	32	41	11	16	20	2
40-59 år	55	16	13	16	47	16
60-79 år	58	12	22	8	104	23
80- år	31	16	26	27	37	12
Skema udfyldt af						
Patienten	51	16	19	15	189	42
Pårørende	36	20	28	16	16	7
Modersmål						
Dansk	49	17	19	15	204	49
Ikke dansk	-	-	-	-	1	3
Indlæggelsesform						
Akut	46	19	20	16	188	48
Planlagt	77	3	15	4	23	5
Afsnit						
Afsnit M 2151, Skive	54	9	28	9	46	8
Afsnit M12-2, Viborg	63	13	13	13	8	3
Afsnit M12-3, Viborg	-	-	-	-	3	2
Afsnit M13-1, Viborg	57	29	0	14	7	3
Akut afdeling A24, Viborg	45	19	19	18	74	28
Hjerteafsnit M13-3, Viborg	56	11	23	11	57	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	31	19	13	16	3

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	67	26	6	1	265	9
Køn						
Mand	70	23	6	2	147	4
Kvinde	63	29	7	0	118	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	46	36	18	0	22	0
40-59 år	71	25	4	0	61	2
60-79 år	77	18	3	2	128	6
80- år	55	38	6	0	50	1
Skema udfyldt af						
Patienten	70	23	6	1	232	7
Pårørende	48	46	6	0	22	2
Modersmål						
Dansk	67	26	6	1	254	9
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	66	26	7	1	237	8
Planlagt	81	19	0	0	28	1
Afsnit						
Afsnit M 2151, Skive	79	19	0	2	52	4
Afsnit M12-2, Viborg	73	27	0	0	11	0
Afsnit M12-3, Viborg	-	-	-	-	4	1
Afsnit M13-1, Viborg	91	9	0	0	11	0
Akut afdeling A24, Viborg	64	26	10	1	105	3
Hjerteafsnit M13-3, Viborg	63	32	3	2	63	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	84	16	0	0	19	0


Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].


Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.


Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive


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

	ID	Kommentarer - Afsnit M 2151, Skive	Samlet indtryk
	4	Større toiletter/baderum.	Godt
	5	Afdelingen er desværre nedlagt (Skive Sygehus).	Virkelig godt
	9	Manglede glutenfri kost.	Virkelig godt
	14	I Skive er der dårlige badeforhold, ofte lang ventetid for at få et badeværelse.	Godt
	15	Under de forhåndenværende forhold kunne det ikke have været gjort bedre. Personalet har været yderst opmærksomme under hele forløbet. Har i ca. et år haft en åben indlæggelse og har mange gange på dagsbasis været på afdelingen og kender derfor efterhånden hele personalet, som ALLE er yderst servicemindede og dygtige. Alt information til mig og min hustru har været rigtig godt. Der er god "ånd" (stemning) på afdelingen.	Virkelig godt
	16	Jeg har altid haft gode behandlingsforløb før, under og efter indlæggelse.	Intet svar
	17	Jeg kan ikke rigtig give jer flere oplysninger, da jeg heldigvis [kun] har været indlagt [på et sygehus] én gang og lå i respirator [et par] dage og kom så til [et andet sygehus] igen. Jeg kan ikke forstå, hvorfor de ville lukke [det andet sygehus], når alle er så glade for at være der.	Intet svar
	18	Min kone har været indlagt flere gange i løbet af sommeren, sidste gang [i efteråret]. Hun døde [i efteråret]. Vi er hver gang modtaget af venlige og søde mennesker. En stor tak til afdelingen for jeres omsorg for os i hendes sidste [] dage.	Intet svar
	19	Dårligt indeklima! Kedelig lugt; for lidt frisk luft. Men vi fik god mad og nok af det.	Det kan jeg ikke vurdere
	20	Selvom sygehuspersonalet altid havde meget travlt, føler du som patient, at personalet altid har overskud og tid, hvis du ringer eller henvender dig. Der er altid tid til dig, som patient.	Godt
	21	Udmærket ophold. Det virkede noget kaotisk omkring jul, da afdelingen skulle flytte om få dage. Tak for god behandling.	Godt
	22	Sengene er dårlige og hårde at ligge i. Fik ondt i ryggen af at ligge i sengen.	Godt
	23	Afdelingen var helt i top i Skive. Bare den ikke skulle flyttes til Viborg. Er desværre SKET!	Godt
	24	For få toiletter.	Godt
	26	Toilet er dårligt for mig, da jeg har dårlig ryg og anden sygdom.	Godt
	ID	Kommentarer - Afsnit M12-2, Viborg	Samlet indtryk

Bilag 5


 3 Var meget tilfreds med alt. Det er dét sygehus, hvor jeg har oplevet, at alle var søde og rare samt venlige. Altid parat med et godt humør. Det er med til at gøre folk raske. Virkelig godt


 4 Der er ikke noget negativt at sige om mit ophold på sygehuset. Godt


 7 Maden var ikke lige min smag. Jeg vil helst have gammeldags mad - ikke kalkun/kylling hver dag. Virkelig godt


ID Kommentarer - Afsnit M12-3, Viborg

Samlet indtryk

 1 Generelt bliver min mand behandlet godt - jeg (hustru) får en god orientering ang. min mand, da han ingen sprog har. Dog kan den personlige pleje godt være bedre, f.eks. barbering, hvor der kan gå flere dage inden, det bliver gjort, min mand har altid ønsket at se soigneret ud. Hjemmeplejen giver udtryk for, at min mands mundhygiejne er for dårlig, der er belægninger både på tungen og mundhulen. Godt


 2 Efter hvad mine voksne børn siger, var personalet meget, meget søde og rare. Synd, jeg ikke var tilstede. Det kan jeg ikke vurdere


 3 De fire personer, som vi var på stuen, følte alle, at der manglede et ordentligt tv. Dagene er jo lange, ikke grundet ventetider, men der sker jo ikke noget hele tiden. For nogle af mine stuevenner foregik næsten al tiden som sengeliggende. Virkelig godt


 4 Personalet kan ikke gøre for, at der var overbelægning. Det er bare så ydmygende at ligge på gangen. Alle kigger på en. Når man er bange og syg og træt, er det for dårligt at blive placeret på gangen. Det kan jeg ikke vurdere

ID Kommentarer - Afsnit M13-1, Viborg

Samlet indtryk


 3 Jeg synes personalet på afdelingen er meget venlige og efterkommer alt, hvad jeg beder om. Virkelig godt


 4 Oplevede, at der blev talt i telefon om patient på gangen, så det kunne høres på stuen - ikke ok. Meget venlig modtagelse uanset hvornår jeg kom. Stor grundighed i undersøgelse af yngre læger. Hurtig igangsættelse af undersøgelse (røntgen, blodprøve, osv.) Godt

 5 De var der altid, når man havde brug for det. De var gode til at spørge, om man havde brug for hjælp. Godt

ID Kommentarer - Akut afdeling A24, Viborg



















Samlet indtryk

 1 Jeg synes, folk på afdelingen var meget flinke og forstående, jeg har haft sygeskræk efter en fejl-operation for mange år siden []. Var i respirator [i lang tid], blev overflyttet fra et sygehus til et andet, kom hjem og begyndte optræning, men havde fået mange skavanker, som jeg har døjet med siden. Jeg var glad for den behandling, jeg fik på afdelingen, det hjalp på skrækken. Intet svar

 2 Det var et hjælpsomt og dygtigt personale, der havde min afdeling. Jeg har ikke noget at klage over. Hvis jeg skulle blive indlagt igen, vil jeg håbe, jeg kan få de samme mennesker omkring mig igen. Virkelig godt

✎	2 På afdelingen var vi under opsyn, også om natten. Der var en sygeplejerske, der kiggede ind engang imellem, det var for mig meget betryggende.	Virkelig godt
✎	7 For mig har hele mit forløb været rigtig godt, og jeg synes generelt, at alt er forløbet særdeles professionelt.	Virkelig godt
✎	11 I forbindelse med indlæggelsen fik jeg konstateret [uregelmæssighed], det var nyt for mig. Der gik kun [ca. en uge], så var jeg inde til scanning. Det synes jeg var hurtigt og flot. Fik i øvrigt konstateret, at det ikke var alvorligt.	Intet svar
✎	14 Opholdet var behageligt, og jeg fik indtryk af en effektiv og dedikeret behandling. Mange tak.	Godt
✎	15 Sortere bedre mellem sygdomme/patienter, så man ikke ligger med meget dårlige patienter/plejkrævende kontra én selv.	Godt
✎	19 Der måtte gerne være farver på væggene på stuerne.	Dårligt
✎	20 Ventetiden til de forskellige undersøgelser er for lang. Er ikke tryk ved, som alt udarter sig.	Virkelig godt
✎	21 De gjorde ikke noget særlig godt. En [ældre] skulle selv ordne toiletbesøg på trods af, at hun var dårligt gående. For små toiletter til rollator. Maden var dårlig.	Godt
✎	22 Efter 25 års bekendtskab med Viborg Sygehus, giver jeg hermed, efter en skala fra et til 10, rent 10. Med tak.	Intet svar
✎	25 Det i alt har det været en virkelig god oplevelse at være indlagt på [sygehuset]. Først på [afdeling 1] og videre på [afdeling 2]. Jeg har kun rosede ord om personalet, de var alle søde og venlige. Og sikke en stor tålmodighed de havde med nogle af mine medpatienter. En stor tak til alle på [sygehuset].	Godt
✎	29 Prøv at undervise og lære at selvom man har en sjælden sygdom eller flere sygdomme, så er jeg stadig en levende person. Og selvom man har en stor journal [], så spørg patienten. Patienten kender sig selv bedst.	Dårligt
✎	30 En meget tilfredsstillende oplevelse.	Virkelig godt
✎	31 Generelt, hvor jeg både har lunge- og hjerteproblemer, et indtryk af, at specialafdelingen lidt for meget udskriver, når deres kompetenceområde er (fagligt) opfyldt. Der mangler (følelse som patient) en koordination - da jeg udviklede [komplikationer] under indlæggelsen, men selv måtte henvende mig til hjerteafdelingen. Nok et mindre problem, men ser muligvis en brist ved udelukkende specialafdeling.	Godt
✎	35 For mange er utilfredse. Man bliver behandlet, som man selv ønsker det. Hvis man er glad, smitter det jo af på andre. God jul.	Godt
✎	39 Super med eget fjernsyn - gjorde opholdet mere "tåleligt" - tiden var knap så lang.	Virkelig godt
✎	42 Virkelig god og hurtig behandling på nær allerførste dag, hvor der var lang ventetid. Men det fik vi information om straks vi mødte op. Alt i alt en rigtig god behandling.	Virkelig godt
✎	43 Alt var særligt godt.	Virkelig godt

Bilag 5

	45	Maden er ikke særlig indbydende.	Godt
	47	Perfekt. Dog mangler et sted at opbevare sine ting, evt. et skab til tøj.	Virkelig godt
	50	Undertegnede [] fik en udsøgt faglig og menneskelig behandling af hele personalet.	Virkelig godt
	51	Der mangler skabe til tøjet.	Godt
	52	Ergo- og fysioterapi TAGER DERES OPGAVE ALT FOR LET (nærmest uinteresseret). INGEN tilbud på optræning af muskler, f.eks. arme og ben. Bliver det ikke bedre, så overvej at nedlægge den afdeling.	Godt
	53	Da jeg var indlagt, var der meget støj fra hyggeplads!! (Det var ikke afdelingens skyld).	Godt
	54	Jeg hørte en fra personalet hviske til en anden fra personalet i spisestuen. Jeg blev nysgerrig og spidsede ører. Jeg hørte desværre ikke, hvad hun sagde. Men kunne forstå på den anden fra personalet, at hun først troede, det var en tredje fra personalet, der blev hvisket om. Hvertil den første sagde nej, patient på stue to. Det var mig. Jeg synes, det var uprofessionelt.	Godt
	55	Alt tilfredsstillende.	Godt
			Samlet indtryk
	ID	Kommentarer - Hjerterafsnit M13-3, Viborg	
	2	Afdelingen var ny og var sikkert ikke kørt ind i rutinerne.	Godt
	3	Meget imødekommende og venlig behandling. Det virker helende. Informationsdelen kunne være bedre. Det samme kan man sige om maden. 2-sengsstuerne virkede overordnet set godt.	Godt
	4	Maden og forplejningen på afdelingen er ikke særlig sund og meget lidt spændende.	Godt
	5	Madudleveringen var noget rod. Opholdsrummet var ikke hyggeligt at være i, måske ikke færdigt [].	Dårligt
	6	Jeg synes, at personalet tog imod mig med åbne arme, smilende og glade. Havde tid til at tale med mig, hvis jeg havde spørgsmål, til trods for, at de havde stor overbelægning. Stor tos til personalet og knus og kram.	Virkelig godt
	7	Uheldigt, at der ikke er tilstrækkelig varmt mad til alle på afdelingen.	Godt
	10	I ønskes en glædelig jul og et godt nytår.	Godt
	12	Jeg var godt tilfreds.	Virkelig godt
	16	Er meget skuffet over pladsen på den nye []afdeling. Jeg var på en sengestue til to personer, hvor vi var tre personer - ligeså på nabostuen samt en person på gangen. Ingen kunne komme på wc, når nogle var i bad eller omvendt (det kan tage lang tid med et bad til ældre, som skal have hjælp).	Virkelig godt
	17	Opholdsstuen var kold og upersonlig. Maden levede ikke op til forventningen og bar præg af cafeteriamad.	Det kan jeg ikke vurdere


















✎	19	Vinduerne var utætte, og det trak ind og støjede en del.	Godt
✎	20	Desværre har jeg været på afdelingen adskillige gange, men fælles [var] en super behandling. Har været indlagt flere gange på samme type afdeling [på] andre sygehuse, Viborg er absolut i top.	Godt
✎	22	Da det i mit tilfælde drejer sig om hjerteproblemer, vil jeg være glad for at få smerterne behandlet hurtigere, og så vente med spørgsmål til journalen til man havde det lidt bedre. Er tilfreds med Falcks hurtige og effektive måde at behandle på.	Virkelig godt
✎	22	Har været indlagt på hjerteafdelingen og har altid følt mig godt behandlet.	Virkelig godt
✎	24	Jeg kan kun give afdelingen min bedste anbefaling.	Virkelig godt
✎	25	Synes, det er under al kritik, at man skal ligge på gangen. Det duer bare slet ikke - er utroligt dårligt!	Dårligt
✎	28	For meget uro på fire-mands-stuerne.	Dårligt


















ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

**Samlet
indtryk**








✎	1	Jeg oplevede, at jeg lå på stue med meget svage patienter, hvor enkelte havde det meget dårligt (meget nattehoste og tilkald m.v.). Det gav selvfølgelig gene, især om natten, men jeg havde forståelse for, at der var tale om høj sengebelægning i perioden, og jeg kan ikke vurdere, om vi kunne være placeret mere hensigtsmæssigt i forhold til alder og sygdomsgrad.	Virkelig godt
✎	4	Jeg fik et ildebefindende, mens jeg gik rundt [], og [to personer] mente, at jeg skulle på Regionshospitalet for at blive undersøgt nærmere. Det viste sig heldigvis kun at være en infektion, der var skyld i mit ildebefindende. Det er dejligt, vi har et sygehussystem, der er tip top.	Virkelig godt
✎	7	Hvis man ikke kan gå så godt pga. smerter, skal man helt ned og ryge ved altanen. De må ikke ryge på 13. etage.	Godt

Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

	ID	Kommentarer - Afsnit M 2151, Skive	Samlet indtryk
	2	Der var ingen ventetid.	Godt
	6	Blev indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
	9	Kom direkte fra læge og blev indlagt.	Virkelig godt
	11	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
	12	Det skete akut.	Virkelig godt
	13	Har været indlagt [på to forskellige sygehuse].	Godt
	14	Blev indlagt akut (åben indlæggelse).	Godt
	17	Jeg var meget glad for at være på det ene hospital. På andet hospital kunne jeg ikke lide højden. Det er ikke personalet, der er noget i vejen med. Der er jo heller ikke plads til alle. Jeg forstår ikke, de lukker Danmarks bedste lungeafdeling i Skive, inden de er klar med det nye.	Intet svar
	23	Ingen ventetid, blev indlagt hjemmefra.	Godt
	26	Jeg blev indlagt på grund af sygdom.	Godt
	ID	Kommentarer - Afsnit M12-2, Viborg	Samlet indtryk
	2	Meget imødekommende. Venligt.	Virkelig godt
	3	Var til samtale i ambulatoriet og blev indlagt her fra.	Virkelig godt
	4	Jeg blev indlagt hjemmefra med [sygdom].	Godt
	6	Ingen ventetid. Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Afsnit M12-3, Viborg	Samlet indtryk
	1	Har en åben indlæggelse, som fungerer godt.	Godt
	2	Jeg husker intet, da jeg var i koma.	Det kan jeg ikke vurdere
	3	Blev indlagt via lægevagten.	Virkelig godt













ID	Kommentarer - Afsnit M13-1, Viborg	Samlet indtryk
 3	Der var ingen ventetid, da jeg har en åben indlæggelse.	Virkelig godt
 4	Var indlagt akut flere korte perioder pga. feber i forbindelse med kemokur.	Godt
ID	Kommentarer - Akut afdeling A24, Viborg	Samlet indtryk
 3	Jeg blev indlagt med 112, og kan derfor ikke besvare ovenstående spørgsmål.	Godt
 4	Akut indlæggelse via egen læge.	Virkelig godt
 7	Jeg kontaktede vagtlægen telefonisk og blev tilbudt en konsultation hos vagtlægen. Den tog jeg straks, hvorefter vagtlægen observerede nogle uregelmæssigheder i min hjerterytme. Han tilbød derfor, at en laborant kunne lave et hjertekardiogram, og på basis af dette blev det foreslået, at jeg blev nærmere undersøgt på A24. Alt sammen indenfor et par timer. Eneste ventetid var på konsultationen ved vagtlægen, hvor vi ventede i ca. en halv time.	Virkelig godt
 11	Var hos vagtlægen, men jeg syntes ikke at jeg var klar til indlæggelse. Fik at vide der stod en seng til mig, hvis jeg kom på andre tanker. Så jeg blev indlagt senere samme dag. Fin service.	Intet svar
 12	Blev undersøgt af læge NN på Skive Sygehus som så indlagde mig.	Virkelig godt
 13	Ingen ventetid for mig, blev akut indlagt.	Godt
 14	Blev akut indlagt.	Godt
 16	SMERTER.	Det kan jeg ikke vurdere
 17	Akut indlæggelse.	Godt
 18	Ved ankomst på skadestuen, var den første kommentar fra sygeplejersken, "at det er godt, at det offentlige kan tage over for de private sygehuse". Denne bemærkning er uhørt og hører ikke hjemme, når man bliver indlagt med høj feber efter flere dages sygdom. [Var tidligere opereret på privathospital].	Godt
 23	Blev akut indlagt.	Det kan jeg ikke vurdere
 25	Jeg blev indlagt akut.	Godt
 30	Akut indlæggelse med ambulance og lægeambulance.	Virkelig godt
 31	Blev akut indlagt.	Godt
 32	Blev indlagt akut. Var indlagt på afdeling i ca. et døgn inden overflytning til anden afdeling.	Intet svar

Bilag 5

	37	Kun godt.	Intet svar
	38	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
	40	Jeg blev efterladt i et lokale alene i over en time uden at vide, hvad der skulle ske.	Godt
	41	Kom direkte fra vagtlægen.	Dårligt
	44	Der var meget travlt på afdelingen, men følte stadigvæk, der var tid til mig også.	Godt
	46	Fin og effektiv behandling.	Det kan jeg ikke vurdere
	48	Blev indlagt akut. Fjernhedstilfælde.[] Høj temperatur. Forvirret.	Godt



ID Kommentarer - Hjerterafsnit M13-3, Viborg


Samlet indtryk

	3	Blev indlagt akut.	Godt
	4	Hurtig undersøgelse og et par dage efter undersøgelse beslutning.	Godt
	5	Jeg blev overført fra et andet sygehus.	Dårligt
	8	Fornemmede, at der var travlhed og mange patienter på afdelingen.	Godt
	9	For det meste indlagt akut - fik tid til [indgreb] i løbet af ca. 14 dage. Skønt med hurtig indlæggelse.	Godt
	14	Akut indlagt.	Virkelig godt
	15	Jeg blev indlagt akut meget hurtigt med [blodprop]	Godt
	16	Da vi kom til modtagelsen spurgte Falck om den nye afdeling var åben, eller de skulle køre på anden afdeling. Der blev svaret [at de skulle køre på anden afdeling], men den var tom. Uheldig ventetid.	Virkelig godt
	19	Der var ingen ventetid, da jeg blev indlagt akut på Skejby og dagen efter overført til [andet sygehus].	Godt
	21	Jeg blev indlagt akut og var kun indlagt et døgn.	Intet svar
	22	Bliver som regel indlagt med smerter i bryst (hjerteregion). Indlagt mange gange 5 C - 75 G.	Virkelig godt
	27	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt















ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

	3	Der var ingen ventetid, blev indlagt dagen efter besøg hos egen læge.	Godt
	6	Indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere

-  7 Det er godt, og der er forståelse for, at man har mange smerter. Og de ved, at man har noget kronisk i ryggen, der ikke forsvinder. Godt

Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**


	ID	Kommentarer - Afsnit M 2151, Skive	Samlet indtryk
	1	Akut indlagt.	Godt
	7	Vi var rigtig glade for lungeafdeling, Skive. De var bare rigtig gode.	Intet svar
	8	Jeg syntes, at alt foregik i et roligt og behageligt tempo uden stress. Jeg fik en fornemmelse af, at man var velkommen.	Virkelig godt
	10	Imødekommende.	Det kan jeg ikke vurdere
	12	De var alle meget søde og venlige.	Virkelig godt
	16	Da jeg husker lidt dårligt, er jeg ked af at udtale mig, da det efterhånden er nogen tid siden, og jeg har kun gode minder fra Skive sygehus.	Intet svar
	19	Perfekt.	Det kan jeg ikke vurdere
	20	Ved ikke, hvad der menes med ventetiden, for der har ikke været ventetid til afdelingen. For så er man kommet i behandling på modtagelsen med det samme.	Godt
	24	Noget ventetid.	Godt
	ID	Kommentarer - Afsnit M12-2, Viborg	Samlet indtryk
	3	Blev genkendt af flere af de ansatte, så det var en god oplevelse.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Afsnit M12-3, Viborg	Samlet indtryk
	2	Den må have været virkelig god, da jeg lever endnu.	Det kan jeg ikke vurdere
	3	Oplevede ingen ventetid.	Virkelig godt
	4	Indlagt akut - kom på afdelingen midt om natten.	Det kan jeg ikke vurdere
	ID	Kommentarer - Afsnit M13-1, Viborg	Samlet indtryk
	1	Altid god/tryk.	Virkelig godt

 3 Jeg er særdeles tilfreds med personalet på afdelingen. Virkelig godt


 4 Alle var søde og hjælpsomme. Godt


ID Kommentarer - Akut afdeling A24, Viborg

Samlet indtryk

 5 Efter en seks til syv timer på akutafdelingen blev jeg overflyttet til anden afdeling. Tosengsstue med et fælles TV, ingen problemer. På akutafdelingen var der TV ved hver seng. En anden patients brug af særdeles hørbart TV var generende. Intet svar

 6 Der er for lidt personale. Dårligt

 7 Hurtig og kompetent, men alligevel i et afslappet og uhøjtidelig forløb med plads til sjov og humor. Virkelig godt

 8 Jeg husker ikke særlig godt indlæggelsen. Jeg var i febevildelse og forstumlet og forstod ikke, hvad der foregik omkring mig. Jeg var irriteret over at blive håndteret. Godt

 11 Søde og venlige personer hele vejen igennem. Intet svar

 12 Søde, rare mennesker selvom det var søndag aften. Virkelig godt

 14 Afdelingen særdeles hjælpsom med at meddele pårørende om min akutindlæggelse. Godt


 16 Pænt. Det kan jeg ikke vurdere

 19 Der var dog lidt lang tid, hvor man bare lå og kiggede. Dårligt

 25 Personalet var rigtig søde og forstående. Man følte sig i gode hænder. Godt

 26 Ingen ventetid. Godt

 37 Godt. Intet svar

 41 Fik intet at vide om, hvad det var for en afdeling. Jeg troede faktisk, det var en ventestue i stedet for afdeling. Dårligt

 47 Søde, rare og smilende. Virkelig godt


 54 Blev først indlagt [på et hospital]. Der havde de ingen forstand på KOL. Godt

ID Kommentarer - HjerTEafsnit M13-3, Viborg

Samlet indtryk









 3 Venlig og imødekommende. Godt

 4 Jeg har "åben indlæggelse" - altid venlig og effektiv modtagelse. Godt

 5 Lange ventetider uden besked, fejl ved medicinudlevering! Det tog et helt døgn og tre vagtskifter, Dårligt





Bilag 5

før det passede med listen.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 8 | Trods travlhed og manglende seng/ledig plads i starten, bliver man vel modtaget. | Godt |
|  | 12 | Jeg blev budt velkommen. Det var meget betryggende for mig. | Virkelig godt |
|  | 13 | Jeg blev overflyttet fra [anden afdeling om morgenen]. Jeg lå på gangen til [over middag], og fik først talt med en læge [tidlig eftermiddag]. | Godt |
|  | 16 | Fik hjælp med det samme. | Virkelig godt |
|  | 18 | Ingen ventetid. Mødte op akut. | Godt |
|  | 22 | Der kan være tale om, at man ikke får smertemedicin, når man bliver indlagt. Der kan gå 15-25 minutter, som en læge bruger til spørgsmål som "er du gift?", "har du børn?", "hvor længe har du haft hjerteproblemer?", osv. Brug journalen. | Virkelig godt |
|  | 22 | Når man bliver indlagt, går der ofte en del tid med spørgsmål af mindre vigtig betydning, som fx er de gift, har de børn, har de før haft problem med hjertet osv. Vil helst have smertestillende medicin så hurtigt som muligt. | Virkelig godt |
|  | 23 | Jeg har kun godt at sige om mit sygeophold. Jeg er meget godt tilfreds med personalet. De er venlige og rare. Har kun godt at sige om dem. | Godt |











ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk









- | | | | |
|---|---|---|---------------|
|  | 1 | Husker ikke så meget. | Virkelig godt |
|  | 4 | Alle var flinke og rare og gav mig god information om, hvad der blev undersøgt. | Virkelig godt |
|  | 5 | Jeg blev akut indlagt med hvepsestik. Der blev taget fint hånd om det hele. | Godt |
|  | 7 | Smilende/sød/glad. | Godt |

Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Hvilke(n) fejl oplevede du?







	ID	Kommentarer - Afsnit M 2151, Skive	Håndtering af fejl
	3	Dårlig behandling med kopimedicin, hvor jeg fik et dårligt øje til læge NN, som ikke ville høre, at jeg ikke kunne tåle kopitabletter og sagde, at det var jo bare ærgerligt.	Virkelig dårligt
	20	Der skete ingen fejl i sidste indlæggelse.	Intet svar
	ID	Kommentarer - Afsnit M12-2, Viborg	Håndtering af fejl
	1	1. Antibiotika, som ikke var meningen. 2. Kateter tages ud før besked fra operationsstuen, som medførte, at det måtte sættes op igen (to gange). 3. Fejlinformering vedr. udtagning af kateter og klammer.	Dårligt
	ID	Kommentarer - Afsnit M12-3, Viborg	Håndtering af fejl
	4	Akut indlagt, seng placeret på gangen uden kaldesnor, og derfor ingen mulighed for at kalde på personalet. Ingen elektricitet til sengen - skulle sove med hævet hovedgærde i fuldt neonlys.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	ID	Kommentarer - Afsnit M13-1, Viborg	Håndtering af fejl
	3	Forkert medicin.	Godt
	ID	Kommentarer - Akut afdeling A24, Viborg	Håndtering af fejl
	1	Jeg kom ind på vagtstuen uden henvisning. Jeg havde så mange smerter [], at det var umuligt at holde til. Jeg fik så smertestillende, det har hjulpet lidt. Blev henvist til [specialist].	Intet svar
	2	Ingen fejl.	Intet svar
	3	De glemte at udlevere den medicin, som skulle gøre mig rask []. Måtte eksempelvis [om eftermiddagen] minde om den medicin, jeg skulle have haft om morgenen.	Godt
	6	Forkerte piller (for mange), sygeplejerske har for TRAVLT og er sur. Personalet kunne ikke finde ud af at sætte protese på.	Virkelig dårligt
	7	Da jeg netop blev indlagt, fordi et hjertekardiogram nede ved vagtlægen viste uregelmæssigheder, undrede det mig lidt, at jeg skulle have taget et nyt hjertekardiogram en halv time efter på A24. Men da det viste sig at være samme laborant, genkendte hun mig straks og rekvirerede det allerede udskrevne diagram i stedet for at tage et nyt.	Virkelig godt

Bilag 5

	9	Den ene læge gav mig antibiotika [], den anden tog dem fra mig igen... Da jeg er opereret [], SKAL jeg indlægges og have et drop lagt, når jeg kaster op. Det kunne de altså ikke så godt finde ud af, for der skulle jo omregnes osv., og det var lidt besværligt. Så jeg fik tabletterne knust og fik dem blandet i noget yoghurt, men DROPPET skulle altså lægges alligevel. Heldigvis holdt jeg op med at kaste op.	Dårligt
	24	Jeg blev ikke informeret om, hvad jeg virkelig fejlede.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	28	At de sætter en læge til at lave en rygmarsprøve, som ikke har prøvet det før. I så vigtig en undersøgelse synes jeg, det er dårligt, at lægen skal guides gennem forløbet. Anden gang de prøvede, gik det godt, men der var det også en narkoselæge, som gjorde det.	Godt
	29	Journalen blev ikke læst. Selvom det er en stor journal, har jeg vel ret til samme behandling som andre?	Dårligt
	33	Behandlingen sluttede for tidligt.	Intet svar
	40	Indkaldelse til undersøgelser, som krævede faste, uden at undersøgelserne blev foretaget.	Godt
	45	Fik skrevet penicillin ud, som jeg ikke kan tåle. Men jeg opdagede det, og afleverede.	Godt
	49	Maskinen, der skulle fotografere mig, var i stykker.	Godt



ID Kommentarer - Hjerterafsnit M13-3, Viborg


Håndtering af fejl

	1	Fejlinformation.	Godt
	5	For høj temperatur blev ikke fulgt op på, før efter påtale fra mig.	Virkelig dårligt
	12	Jeg kunne ikke se nogle fejl.	Intet svar
	18	Blev pludselig kørt til anden afdeling. Der blev lavet en hændelsesrapport.	Godt
	26	Jeg blev ikke undersøgt godt nok første gang, for jeg blev indlagt [én dag], udskrevet [dagen efter] og blev kørt til andet sygehus [dagen efter igen] med en blodprop i hjertet efter opringning til 112.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	27	Min blodtype blev ikke bestemt ved indlæggelsen.	Virkelig godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit











Håndtering af fejl

	2	Forskellig information om aktuel medicin.	Godt
	3	Jeg skulle have opsamlet døgnurin, og der var ikke kommet den væske i, der skulle. Så jeg blev sendt hjem med en dunk til ny opsamling.	Godt

-  6 Lille fejl. Jeg blev indlagt en [] aften og udskrevet igen [to dage senere] og kom ikke længere end til modtagelsesstue på akutafdelingen, dvs. ikke videre til anden afdeling. Blev tilsyneladende "glemt" dagen efter indlæggelsen. Måtte i hvert fald på et tidspunkt bede om noget mad. Tilgiveligt, idet det var en meget speciel aften, jeg blev indlagt, da der om natten blev lukket for indlæggelse på akutafdelingen pga. planlagt strømafbrydelse. Til gengæld blev der travlt dagen derpå. I øvrigt et meget omsorgsfuldt personale. Godt

Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit M12-2, Viborg	Samlet indtryk
 1	Efter indoperation af kateter [] burde der foretages en røntgenkontrol om, det er placeret korrekt. (F.eks. mit blev placeret [forkert]).	Det kan jeg ikke vurdere
	ID Kommentarer - Afsnit M12-3, Viborg	Samlet indtryk
 2	Det er meget svært at uddybe, da jeg intet husker af hele forløbet.	Det kan jeg ikke vurdere
 3	Har tidligere været indlagt, men denne overgik alle forventninger. Rigtig god behandling af et fantastisk rart og dygtigt personale	Virkelig godt
 4	For dårligt, at man som akut patient skal ligge på gangen i lys, larm, ingen privatliv.	Det kan jeg ikke vurdere
	ID Kommentarer - Afsnit M13-1, Viborg	Samlet indtryk
 2	Akut indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
 4	Jeg synes, det var fint, at tingene blev afviklet så hurtigt, selvom jeg kom ind sent om aftenen.	Godt
	ID Kommentarer - Akut afdeling A24, Viborg	Samlet indtryk
 1	Jeg var der kun et døgn for at se, hvordan det gik, blev henvist til læge NN. Har ikke været der endnu, skal [til vinter]. Har fået medicin for smerter, har dulmet smerterne "lidt".	Intet svar
 3	Efter ca. to døgn blev jeg overflyttet til en anden afdeling, og DER var det total kaotisk. Fik stort set aldrig den ordinerede medicin, måtte klage FLERE gange dagligt, selv bede om min medicin. Der blev ikke fulgt op på aftaler, og jeg følte faktisk slet ikke, der blev draget omsorg for mig. Jeg oplevede, at personalet havde alt, alt for travlt.	Godt
 6	Nej, man bliver jo altid sendt hjem med det samme.	Dårligt
 7	Jeg oplevede en engageret og positiv holdning til mig som patient, hvor der blev taget hånd om alt. Eneste negative kommentar, jeg kan finde på, er omkring "stuegangs-princippet", hvor der er utrolig meget elastisk i hvordan og hvornår det sker. Det virker ikke særligt hensigtsmæssigt, for hverken medarbejdere eller patienter. Endvidere også at det sjældent er den samme læge, man møder fra dag til dag, hvorfor man ikke oplever et "helt" forløb, men en masse mindre situationer, uden at det dog har indvirkning på professionalismen.	Virkelig godt


✎	9	Kom ind [midt på formiddagen], blev ikke spurgt om hverken mad eller drikke. Blev ikke spurgt om kaffe/te til kaffetid. Blev ikke spurgt om mad/drikke til aftensmad. Måtte selv spørge, da jeg var blevet lidt sulten i løbet af dagen. Var træt af at få lagt drop til medicin, når de alligevel ikke ville bruge det. Da jeg spurgte, om jeg så ikke lige så godt kunne få det af, fik jeg bare at vide, at de syntes, min hud var lidt tør.	Dårligt
✎	11	Jeg blev grundigt undersøgt, også udover det jeg var indlagt for.	Intet svar
✎	12	Efter endt akut undersøgelse blev jeg flyttet til 4-sengsstue stille og roligt uden postyr.	Virkelig godt
✎	19	De må gerne tage lidt mere hånd om en, når man er der alene. Det kan godt være ret deprimerende på de helt hvide stuer. Der måtte gerne være lidt farver på stuerne.	Dårligt
✎	21	For lidt information og inddragelse af patienten. Dårlig service. Skulle spørge flere gange for at få vand.	Godt
✎	30	Hurtig og effektiv respons på nødkald/udrykning. Behandling på stedet. Indlæggelse, hurtige og grundige undersøgelser, diagnose stillet meget hurtigt og udskrivning straks efter. Fin betjening af alle aktører, stor faglighed (lægmandsvurdering).	Virkelig godt
✎	40	Blev pludselig hentet sent om aftenen for at blive overført til en anden afdeling.	Godt
✎	43	God behandling i alle sammenhænge.	Virkelig godt
✎	46	Manglende eller ingen kontakt fra afdelingen til min kontaktlæge.	Det kan jeg ikke vurdere

ID Kommentarer - Hjerterafsnit M13-3, Viborg

Samlet indtryk













✎	3	Havde en fornemmelse af, at jeg skulle hive information ud af læger og sygeplejersker.	Godt
✎	4	Generelt: ved rutinekontrol, men også i nogen udstrækning ved indlæggelse, savner én lægelig kontakt. Ny ved hver kontrol.	Godt
✎	9	Hjertemedicinsk afdeling, Viborg sygehus har efter min vurdering meget kompetent personale, både læger, sygeplejersker og sosu-assistenten. De gange jeg har været indlagt både akut og ikke akut, er jeg blevet modtaget på allerbedste vis og har følt mig helt tryk, i modsætning til anden afdeling på sygehuset.	Godt
✎	11	Manglede samtale med læger.	Godt
✎	12	Jeg synes, at jeg blev meget godt behandlet.	Virkelig godt
✎	15	Der går for lang tid, fra du er indlagt med blodprop i hjertet, til du bliver opereret i Aalborg.	Godt
✎	15	Jeg har læst lægejournalen, og er meget skræmt over, at jeg har været så langt ude og nærved død. Det vidste jeg ikke, men har måttet læse det.	Godt
✎	16	Meget fint.	Virkelig godt

Bilag 5











 22 Mangler hurtig smertebehandling ved indlæggelse, da det er de samme [smerter] hver gang. Virkelig godt

Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit M 2151, Skive	Samlet indtryk
 1	Blev overflyttet til et andet sygehus.	Godt
 25	Kom hjem uden diagnose. Har først fået diagnose ved nuværende indlæggelse.	Dårligt
ID	Kommentarer - Afsnit M12-2, Viborg	Samlet indtryk
 5	Ingen oplysninger om, hvad man bør holde sig fra med hensyn til kosten.	Intet svar
ID	Kommentarer - Afsnit M13-1, Viborg	Samlet indtryk
 2	Min datter var der til at tage med mig, ellers fik jeg ikke lov til at tage hjem. Det var positivt, de tænkte på det.	Det kan jeg ikke vurdere
 3	Sidst jeg var på afdelingen, blev jeg sendt til andet sygehus og tilbage igen efter seks dage og udskrevet to dage senere fra Viborg.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Akut afdeling A24, Viborg	Samlet indtryk
 1	Jeg har hele tiden vidst, at jeg skulle motionere og lave min kost om. Ryger ikke.	Intet svar
 7	Rigtig flot, at jeg meget hurtigt fik lov at tage hjem på orlov, men tydeligt fik at vide, at var jeg utryg eller dårlig, var min seng klar til mig. Konkret blev jeg helt udskrevet over middag en dag, og ved sengetid samme aften fik jeg ondt i brystkassen. Min kone blev meget utryg, og jeg kontaktede derfor afdelingen direkte, selvom jeg reelt var udskrevet. De tilbød mig at komme direkte derind og få taget et hjertekardiogram, så man straks kunne konstatere, at der intet var galt, og smerten reelt var en muskelsmerte pga. sygdomsforløbet, hvorefter vi kunne tage hjem og sove roligt igen. Flot service.	Virkelig godt
 10	Jeg blev indlagt akut med en [blodprop] og forhøjet blodtryk. Jeg blev henvist til en anden afdeling.	Intet svar
 14	Jeg var usikker med hensyn til fremtidig benyttelse af midlertidigt indlagt kateter i blæren. Er ved senere konsultation klarlagt.	Godt
 16	Ja, jeg har stadig stærke smerter.	Det kan jeg ikke vurdere
 19	Jeg burde være blevet undersøgt bedre, da de stadig ikke ved, hvad jeg fejler!	Dårligt
 27	Jeg har ikke haft brug for hjælp efter udskrivelsen.	Virkelig godt

Bilag 5

	30	Efterbehandling med røntgen blev rekvireret med besked dagen efter (super effektivt). Svar skal rekvireres og sendes ikke automatisk, praksislæge var opmærksom på dette.	Virkelig godt
	34	Blev informeret af læge der [var svær at forstå].	Godt
	36	Blev overført til en anden afdeling. Den værste oplevelse nogensinde. Aldrig har så få mennesker gjort livet SÅ surt for én, der i forvejen ligger ned. Lige til en patientklage!	Dårligt
	43	Alt har fungeret godt.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Hjerterafsnit M13-3, Viborg			Samlet indtryk
	2	Jeg manglede en læge til at fortælle om forløbet ved udskrivelsen.	Godt
	3	Afventer rehabilitering. Går med en masse spørgsmål, bl.a. om motion og ernæring og ikke mindst om min tilbagevenden til arbejdet.	Godt
	5	Igen en hel dags ventetid.	Dårligt
	22	Føler, jeg har fået og får en god behandling.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit			Samlet indtryk
	4	Jeg fik lov til at blive til dagen efter, da de skulle være færdige med helbredsundersøgelsen og ikke ville lade mig tage hjem alene, da jeg bor alene.	Virkelig godt
	7	Fik ikke meget at vide om, hvad jeg måtte og hvad jeg ikke måtte arbejde med.	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.