

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA
Aarhus Universitetshospital**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	97
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 8. august-30. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	618
Besvarelser fra afdelingens patienter:	327
Afdelingens svarprocent:	53%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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

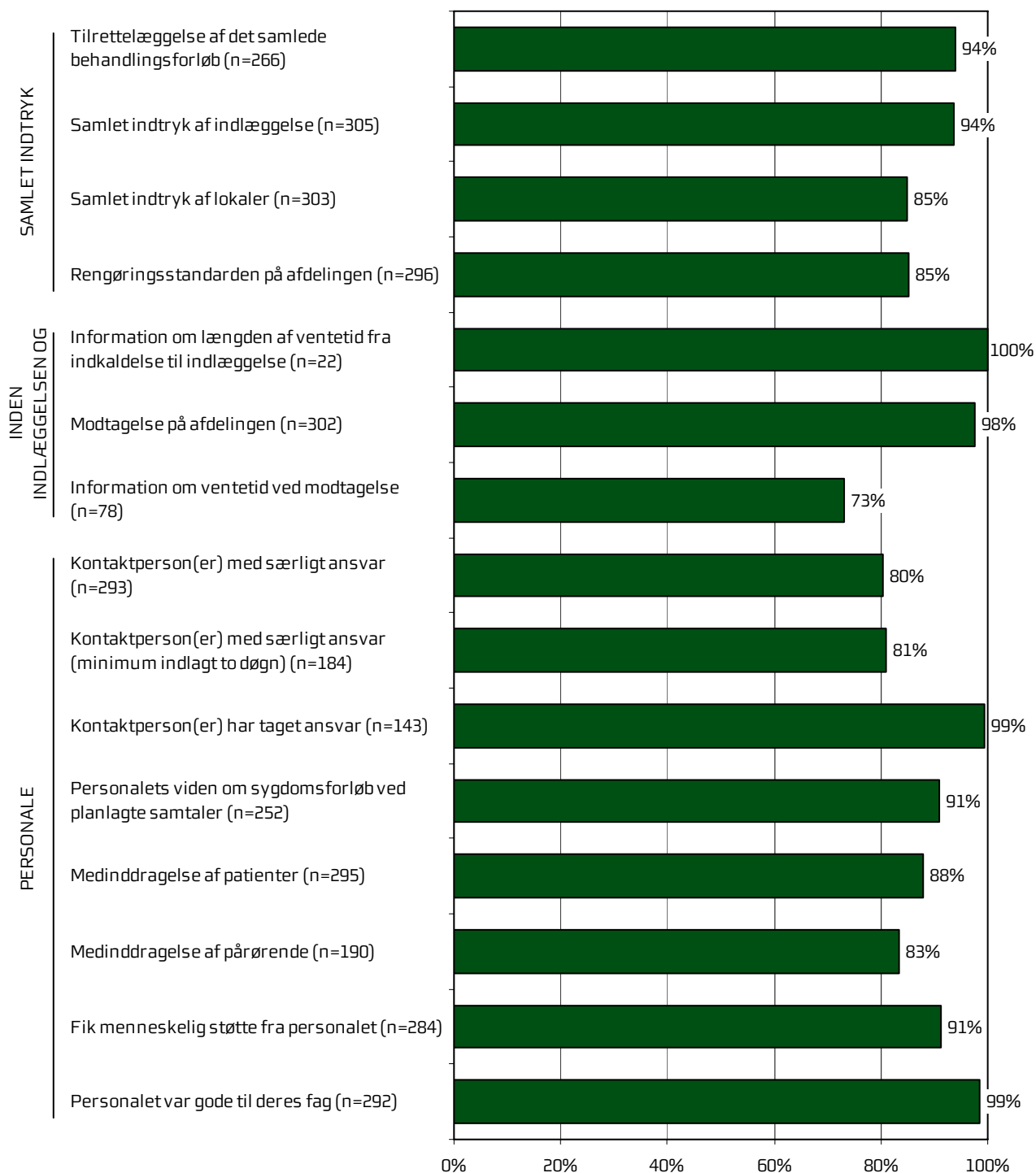
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

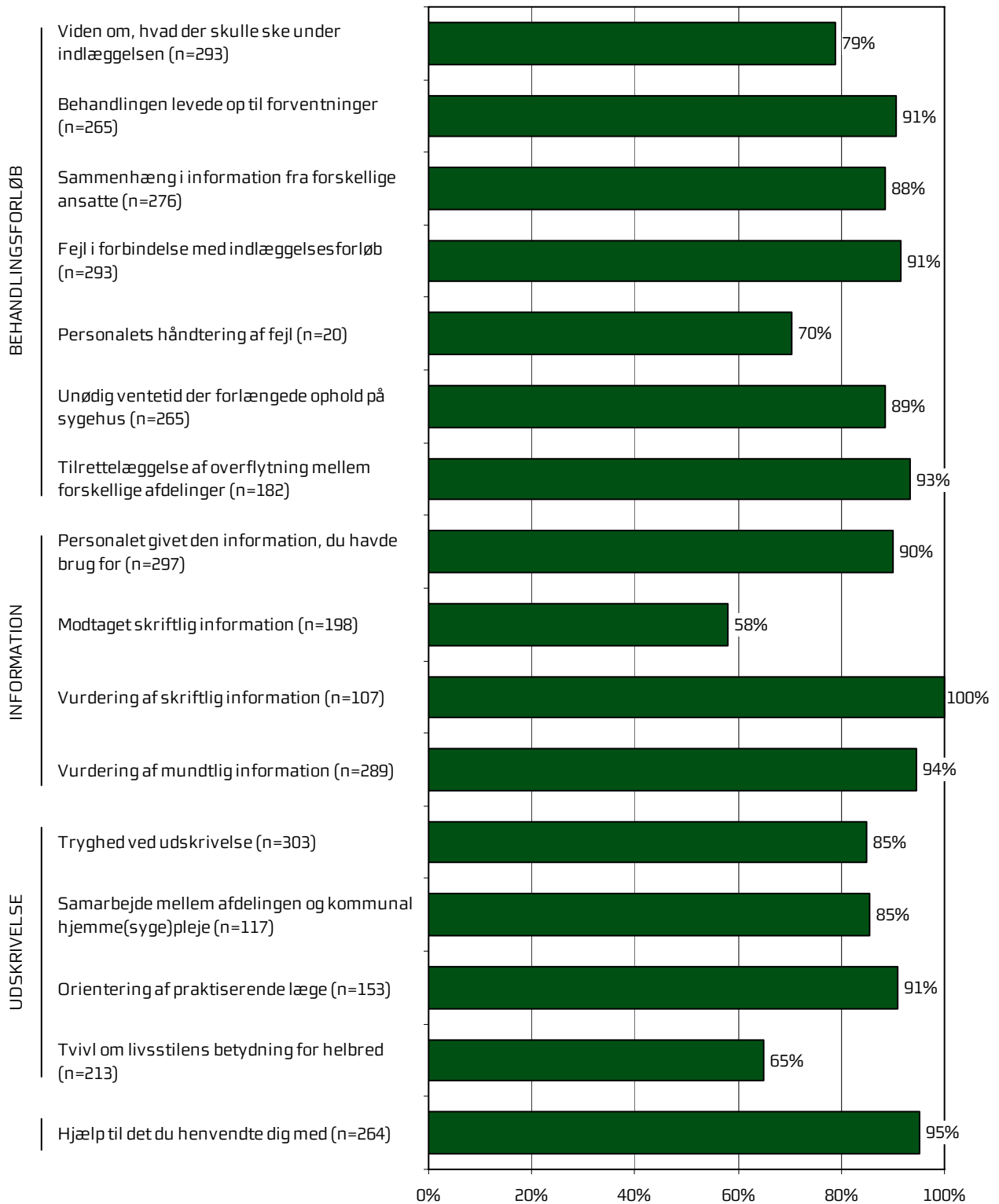
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Medicinsk Afdeling C, Medicinsk Afdeling M

2009-tallet er for: Medicinsk Afdeling C, Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus

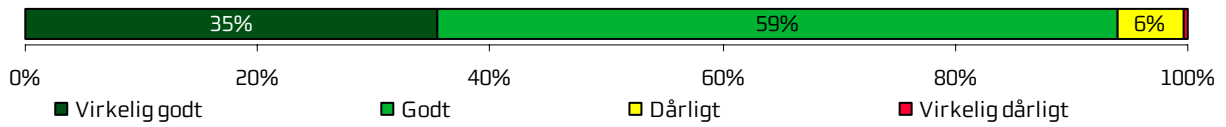
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

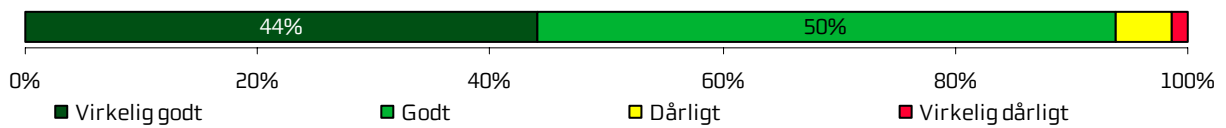
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

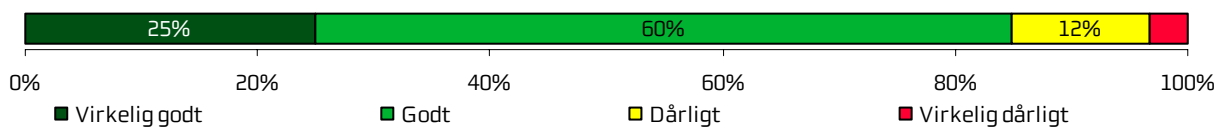
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=266)



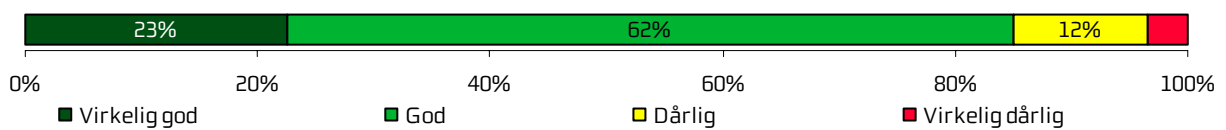
Samlet indtryk af indlæggelse (n=305)



Samlet indtryk af lokaler (n=303)



Rengøringsstandard på afdelingen (n=296)

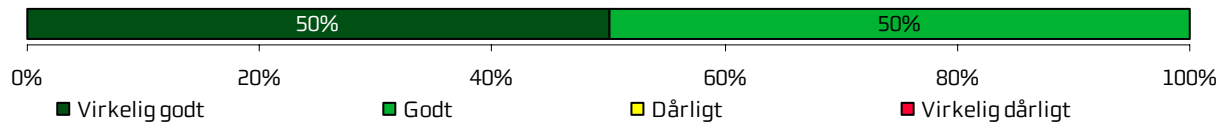


Sammenligning af afdelingens resultat

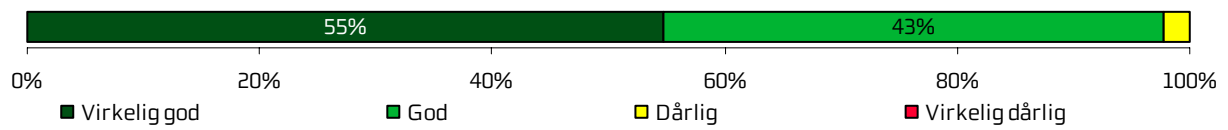
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	91 %	88 % *	99 % *	91 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	94 %	92 %	88 % *	100 % *	90 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	85 %	83 %	66 % *	98 % *	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	85 %	-	-	97 % *	87 %	91 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

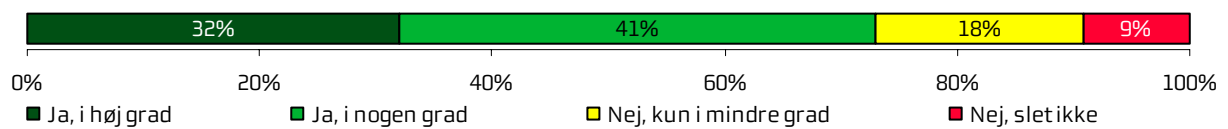
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=22)



Modtagelse på afdelingen (n=302)



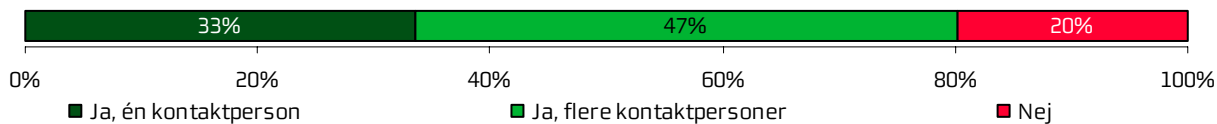
Information om ventetid ved modtagelse (n=78)



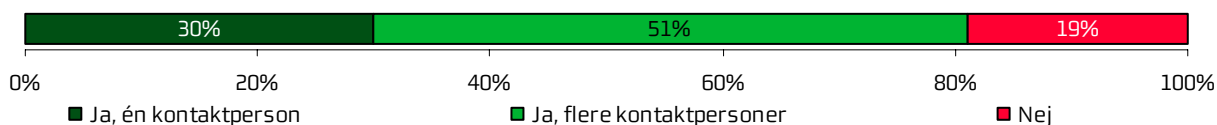
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	97 % *	-	99 %	85 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	96 %	96 % *	100 % *	93 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	73 %	69 %	65 %	87 % *	61 %	76 % *

Personale

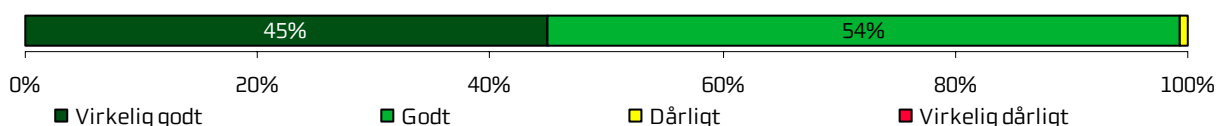
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=293)



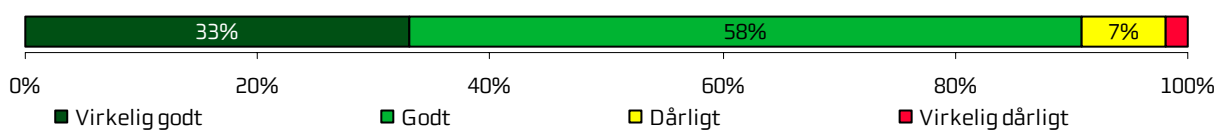
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=184)



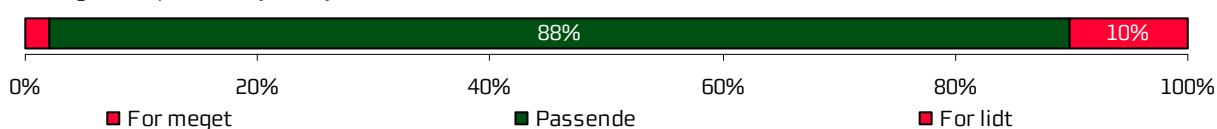
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=143)



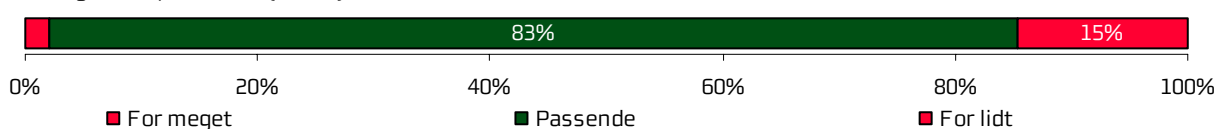
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=252)



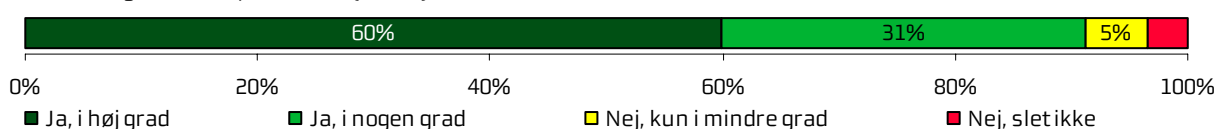
Medinddragelse af patienter (n=295)



Medinddragelse af pårørende (n=190)



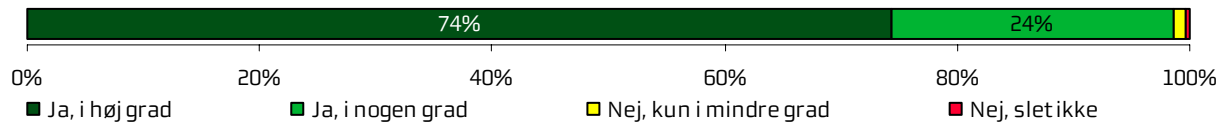
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=284)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	80 %	78 %	81 %	95 % *	70 % *	85 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	81 %	80 %	-	95 % *	67 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	-	-	100 % *	96 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	89 %	87 % *	99 % *	86 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	87 %	80 % *	98 % *	85 %	92 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	83 %	84 %	73 % *	96 % *	84 %	89 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	91 %	90 %	85 % *	99 % *	88 %	94 %

Personale (fortsat)

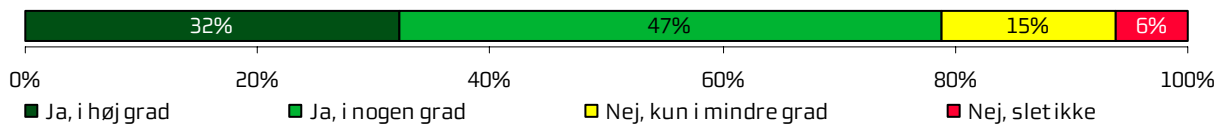
Personalet var gode til deres fag (n=292)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	94 % *	94 % *	100 % *	95 % *	98 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=293)



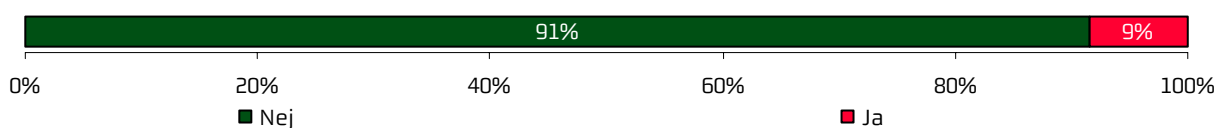
Behandlingen levede op til forventninger (n=265)



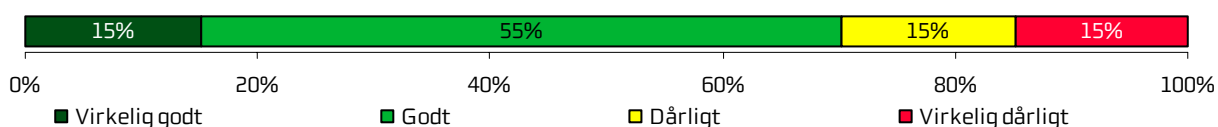
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=276)



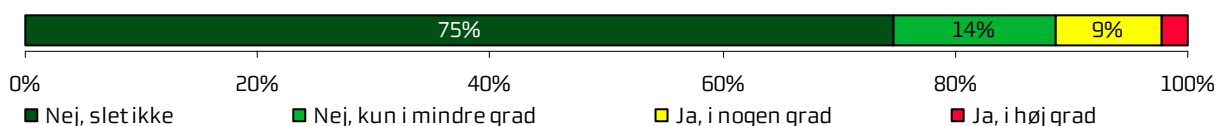
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=293)



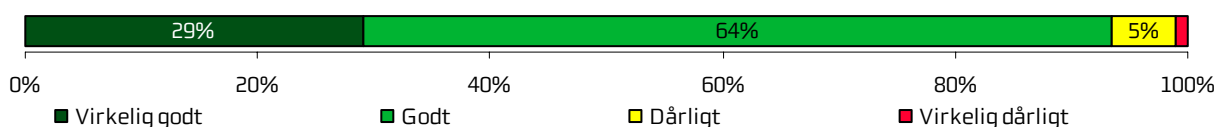
Personalets håndtering af fejl (n=20)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=265)



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=182)



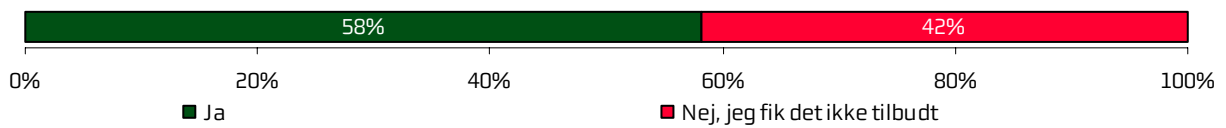
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	79 %	78 %	74 %	99 % *	80 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	89 %	89 %	99 % *	87 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	88 %	85 %	84 % *	97 % *	81 % *	92 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	91 %	90 %	-	93 %	81 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	70 %	36 % *	-	83 %	57 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	89 %	90 %	82 % *	95 % *	72 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	93 %	92 %	-	99 % *	88 % *	93 % *

Information

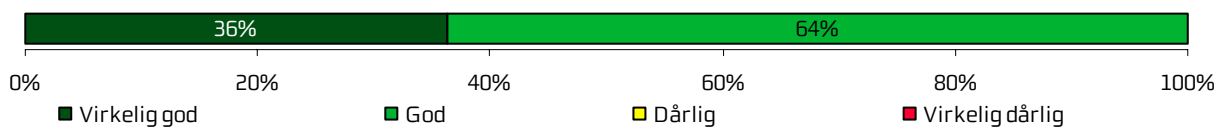
Personalet givet den information, du havde brug for (n=297)



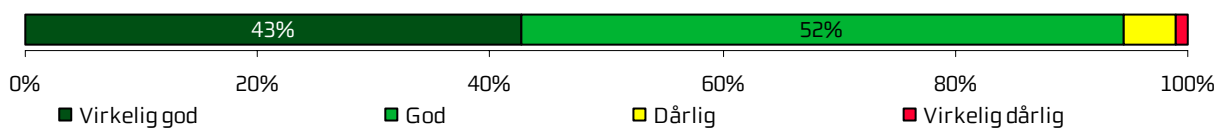
Modtaget skriftlig information (n=198)



Vurdering af skriftlig information (n=107)



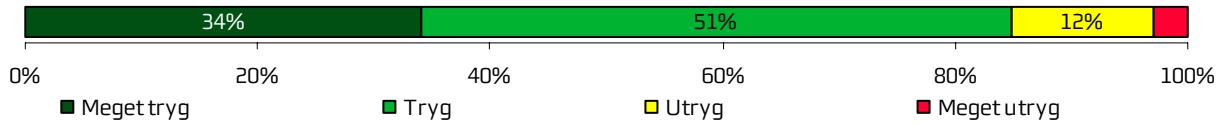
Vurdering af mundtlig information (n=289)



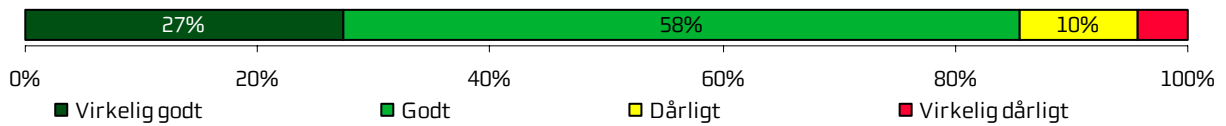
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	90 %	-	-	100 % *	87 %	93 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	58 %	52 %	-	88 % *	53 %	74 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	100 %	91 % *	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	94 %	92 %	87 % *	100 % *	89 % *	94 % *

Udskrivelse

Tryghed ved udskrivelse (n=303)



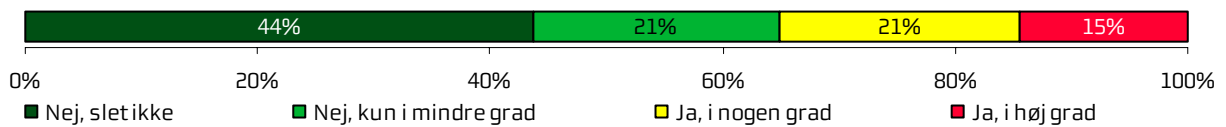
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=117)



Orientering af praktiserende læge (n=153)



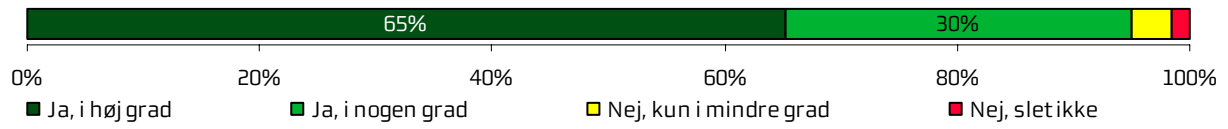
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=213)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	85 %	84 %	82 %	95 % *	85 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	85 %	82 %	84 %	99 % *	79 %	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	91 %	89 %	79 % *	95 %	78 % *	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	65 %	66 %	66 %	83 % *	62 %	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=264)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	95 %	-	-	100 % *	91 % *	96 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

24. oktober 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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. 9. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

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 2011, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. 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.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, 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
 <<Linje1>>
 <<Linje2>>
 <<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN 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"/>			
Gå til spørgsmål 8						
7. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	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. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget		Passende	For lidt		
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget		Passende	For lidt		Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

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

BEHANDLINGSFORLØB

13. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
14. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
15. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
16. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 19
17. Hvilke(n) fejl oplevede du?					
18. 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"/>
19. 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"/>
20. 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"/>

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

INFORMATION

22. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?	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"/>	
23. 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 25	Gå til spørgsmål 25
24. 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"/>
25. 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"/>	
26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

UDSKRIVELSE

27. 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"/>		
28. 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"/>
29. 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"/>	
30. 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"/>	

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

32. 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"/>
33. 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"/>	
34. 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"/>
35. 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"/>	
36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

18. november 2011

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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. 2. december 2011**. 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.

>>ou15flet<<

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.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, 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. Tre til fire 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på hospitaler, ambulatorier og sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

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 8. august-30. oktober 2011 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 af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelin-

gerne 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 14.825 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 9.228 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 53 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2009 og 2010 hhv. 58 procent og 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som 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	53%	100%
Køn		
Mand	44%	42%
Kvinde	56%	58%
Aldersgruppe		
0-19 år	1%	2%
20-39 år	9%	13%
40-59 år	17%	18%
60-79 år	50%	43%
80- år	24%	23%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet, behandlingsforløbet og det samlede indtryk.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende tryk efter udskrivelsen, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre er således mindre trygge efter udskrivelsen, samt mere i tvivl om deres livsstilsbetydning for helbredet.

Patienter der har været igennem en planlagt indlæggelse synes ligeledes at være mere tilfredse end de øvrige patienter, hvilket er en generel tendens gennem hele spørgeskemaet.

Hvor køn, alder og indlæggelsesform har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for det enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra 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 husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart 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 z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 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 2011. 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	327		100%	
Køn				
Mand	144		44%	
Kvinde	183		56%	
Aldersgruppe				
0-19 år	3		1%	
20-39 år	29		9%	
40-59 år	54		17%	
60-79 år	164		50%	
80- år	77		24%	
Skema udfyldt af				
Patienten	256		86%	
Pårørende	42		14%	
Modersmål				
Dansk	290		94%	
Ikke dansk	19		6%	
Indlæggelsesform				
Akut	294		90%	
Planlagt	33		10%	
Afsnitsnavn				
C160	65		20%	
MEA 2, THG	71		22%	
MEA HOTEL, NBG	5		2%	
MEA sengeafsnit NBG	71		22%	
MEA VISITATIONSAFSNIT, NBG	49		15%	
MVA, THG	31		9%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35		11%	

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	35	59	6	0	266	36
Køn						
Mand	40	56	5	0	131	5
Kvinde	31	61	7	1	135	31
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	48	44	7	0	27	2
40-59 år	43	51	4	2	47	5
60-79 år	30	66	4	0	133	17
80- år	38	54	9	0	56	12
Skema udfyldt af						
Patienten	36	59	5	0	219	27
Pårørende	37	51	11	0	35	6
Modersmål						
Dansk	35	59	5	0	244	34
Ikke dansk	41	53	6	0	17	2
Indlæggelsesform						
Akut	34	60	6	0	241	33
Planlagt	48	48	4	0	25	3
Afsnitsnavn						
C160	33	64	4	0	55	6
MEA 2, THG	27	68	5	0	59	6
MEA HOTEL, NBG	60	20	20	0	5	0
MEA sengeafsnit NBG	47	49	3	0	59	7
MEA VISITATIONSAFSNIT, NBG	43	46	9	3	35	8
MVA, THG	25	64	11	0	28	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	68	4	0	25	7

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	44	50	5	1	305
Køn					
Mand	47	47	5	1	137
Kvinde	42	52	5	2	168
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	45	48	7	0	29
40-59 år	49	45	6	0	53
60-79 år	44	53	3	0	149
80- år	41	46	8	4	71
Skema udfyldt af					
Patienten	48	48	4	0	248
Pårørende	27	54	12	7	41
Modersmål					
Dansk	45	49	5	1	281
Ikke dansk	37	58	5	0	19
Indlæggelsesform					
Akut	43	50	5	1	278
Planlagt	52	45	4	0	27
Afsnitsnavn					
C160	45	50	3	2	60
MEA 2, THG	42	56	2	0	66
MEA HOTEL, NBG	60	20	20	0	5
MEA sengeafsnit NBG	51	45	3	1	67
MEA VISITATIONSAFSNIT, NBG	41	43	13	2	46
MVA, THG	40	50	7	3	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	61	3	0	31

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	25	60	12	3	303
Køn					
Mand	28	60	8	4	137
Kvinde	23	60	15	2	166
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	41	42	14	3	29
40-59 år	17	70	11	2	53
60-79 år	23	59	16	1	150
80- år	29	60	3	7	68
Skema udfyldt af					
Patienten	26	61	12	2	246
Pårørende	24	57	9	9	42
Modersmål					
Dansk	24	60	13	4	281
Ikke dansk	45	55	0	0	18
Indlæggelsesform					
Akut	25	59	12	4	275
Planlagt	21	68	11	0	28
Afsnitsnavn					
C160	25	65	10	0	60
MEA 2, THG	22	58	15	5	65
MEA HOTEL, NBG	20	80	0	0	5
MEA sengeafsnit NBG	22	64	12	1	67
MEA VISITATIONSAFSNIT, NBG	33	49	11	7	45
MVA, THG	21	59	14	7	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	56	9	3	32

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	23	62	12	3	296
Køn					
Mand	31	56	10	3	134
Kvinde	16	68	12	4	162
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	38	55	7	0	29
40-59 år	30	62	4	4	53
60-79 år	17	65	15	3	147
80- år	22	62	13	3	64
Skema udfyldt af					
Patienten	25	64	8	3	241
Pårørende	12	57	28	3	40
Modersmål					
Dansk	21	64	12	3	273
Ikke dansk	45	50	6	0	18
Indlæggelsesform					
Akut	22	62	12	3	268
Planlagt	25	68	4	4	28
Afsnitsnavn					
C160	20	65	12	3	60
MEA 2, THG	17	66	14	3	64
MEA HOTEL, NBG	40	60	0	0	5
MEA sengeafsnit NBG	26	62	11	2	65
MEA VISITATIONSAFSNIT, NBG	21	57	14	7	42
MVA, THG	28	52	14	7	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	71	3	0	31

Tabel 11. 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	50	50	0	0	22	1	294
Køn							
Mand	50	50	0	0	10	1	128
Kvinde	50	50	0	0	12	0	166
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	3
20-39 år	60	40	0	0	5	0	21
40-59 år	-	-	-	-	4	1	49
60-79 år	50	50	0	0	10	0	149
80- år	-	-	-	-	3	0	72
Skema udfyldt af							
Patienten	45	55	0	0	20	0	229
Pårørende	-	-	-	-	2	1	39
Modersmål							
Dansk	50	50	0	0	22	1	260
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	19
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	294
Planlagt	50	50	0	0	22	1	0
Afsnitsnavn							
C160	-	-	-	-	0	1	62
MEA 2, THG	50	50	0	0	6	0	62
MEA HOTEL, NBG	-	-	-	-	0	0	5
MEA sengeafsnit NBG	58	42	0	0	12	0	54
MEA VISITATIONSAFSNIT, NBG	-	-	-	-	0	0	49
MVA, THG	-	-	-	-	2	0	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0	33

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	55	43	2	0	302
Køn					
Mand	60	37	3	0	138
Kvinde	50	48	2	0	164
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	59	38	3	0	29
40-59 år	56	42	2	0	52
60-79 år	54	45	1	0	149
80- år	55	39	6	0	69
Skema udfyldt af					
Patienten	56	42	2	0	247
Pårørende	54	41	5	0	39
Modersmål					
Dansk	54	43	3	0	278
Ikke dansk	58	42	0	0	19
Indlæggelsesform					
Akut	54	44	3	0	273
Planlagt	65	35	0	0	29
Afsnitsnavn					
C160	58	40	2	0	62
MEA 2, THG	54	45	2	0	65
MEA HOTEL, NBG	60	40	0	0	5
MEA sengeafsnit NBG	64	33	3	0	67
MEA VISITATIONSAFSNIT, NBG	55	40	5	0	42
MVA, THG	32	68	0	0	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	48	3	0	33

Tabel 13. 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	32	41	18	9	78	19
Køn						
Mand	45	35	12	8	40	11
Kvinde	18	48	24	11	38	8
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	25	50	17	8	12	1
40-59 år	33	28	28	11	18	4
60-79 år	33	50	11	6	36	10
80- år	40	20	30	10	10	4
Skema udfyldt af						
Patienten	33	42	15	9	66	12
Pårørende	30	20	40	10	10	7
Modersmål						
Dansk	33	41	17	9	70	19
Ikke dansk	14	43	29	14	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	31	39	20	10	71	16
Planlagt	43	57	0	0	7	3
Afsnitsnavn						
C160	44	19	19	19	16	4
MEA 2, THG	25	50	19	6	16	5
MEA HOTEL, NBG	-	-	-	-	1	0
MEA sengeafsnit NBG	25	50	25	0	12	5
MEA VISITATIONSAFSNIT, NBG	17	42	17	25	12	2
MVA, THG	30	60	10	0	10	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	36	18	0	11	0

Tabel 14. 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	33	47	20	293
Køn				
Mand	37	48	15	135
Kvinde	30	46	24	158
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	28	45	27	29
40-59 år	20	65	15	54
60-79 år	36	46	18	145
80- år	43	33	24	63
Skema udfyldt af				
Patienten	33	47	21	238
Pårørende	38	45	17	40
Modersmål				
Dansk	34	46	20	271
Ikke dansk	26	58	16	19
Indlæggelsesform				
Akut	32	48	20	265
Planlagt	50	32	18	28
Afsnitsnavn				
C160	35	52	13	60
MEA 2, THG	33	44	23	66
MEA HOTEL, NBG	20	80	0	5
MEA sengeafsnit NBG	29	53	18	62
MEA VISITATIONSAFSNIT, NBG	31	43	26	42
MVA, THG	56	26	19	27
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	48	26	31

Tabel 15. 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	30	51	19	184
Køn				
Mand	33	54	12	79
Kvinde	28	49	24	105
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	30	40	30	10
40-59 år	11	74	15	27
60-79 år	32	51	17	101
80- år	38	40	22	45
Skema udfyldt af				
Patienten	29	51	20	146
Pårørende	34	52	14	27
Modersmål				
Dansk	30	51	19	174
Ikke dansk	25	63	12	8
Indlæggelsesform				
Akut	29	52	19	171
Planlagt	46	38	15	13
Afsnitsnavn				
C160	31	56	13	48
MEA 2, THG	33	45	22	49
MEA HOTEL, NBG	20	80	0	5
MEA sengeafsnit NBG	30	53	17	47
MEA VISITATIONSAFSNIT, NBG	20	40	40	5
MVA, THG	-	-	-	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	48	28	29

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	45	54	1	0	143	4
Køn						
Mand	50	48	1	0	68	0
Kvinde	40	60	0	0	75	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	43	57	0	0	7	0
40-59 år	65	35	0	0	23	0
60-79 år	42	57	1	0	81	2
80- år	38	62	0	0	32	2
Skema udfyldt af						
Patienten	49	50	1	0	113	2
Pårørende	34	66	0	0	21	2
Modersmål						
Dansk	45	54	1	0	134	4
Ikke dansk	57	43	0	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	46	53	1	0	132	4
Planlagt	27	73	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
C160	56	44	0	0	39	2
MEA 2, THG	34	66	0	0	38	0
MEA HOTEL, NBG	80	0	20	0	5	0
MEA sengeafsnit NBG	44	56	0	0	36	2
MEA VISITATIONSAFSNIT, NBG	-	-	-	-	3	0
MVA, THG	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	21	0

Tabel 17. 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	33	58	7	2	252	48
Køn						
Mand	37	55	6	2	119	14
Kvinde	29	60	8	2	133	34
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	39	52	9	0	23	6
40-59 år	42	49	7	2	45	7
60-79 år	32	62	6	0	124	25
80- år	28	59	9	5	58	9
Skema udfyldt af						
Patienten	34	59	6	1	203	39
Pårørende	34	48	11	6	35	6
Modersmål						
Dansk	33	58	7	2	227	48
Ikke dansk	42	53	5	0	19	0
Indlæggelsesform						
Akut	34	57	7	2	230	41
Planlagt	27	64	9	0	22	7
Afsnitsnavn						
C160	31	61	6	2	51	8
MEA 2, THG	26	68	4	2	57	8
MEA HOTEL, NBG	60	20	20	0	5	0
MEA sengeafsnit NBG	42	50	8	0	50	15
MEA VISITATIONSAFSNIT, NBG	42	50	6	3	36	7
MVA, THG	28	56	16	0	25	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	64	7	7	28	5

Tabel 18. 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	2	88	10	295
Køn				
Mand	2	89	9	136
Kvinde	2	87	11	159
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	0	93	7	29
40-59 år	2	84	14	52
60-79 år	3	89	8	147
80- år	2	85	14	65
Skema udfyldt af				
Patienten	2	90	8	240
Pårørende	3	80	17	40
Modersmål				
Dansk	1	88	10	273
Ikke dansk	6	84	11	18
Indlæggelsesform				
Akut	2	87	11	266
Planlagt	0	93	7	29
Afsnitsnavn				
C160	3	88	8	59
MEA 2, THG	1	85	13	67
MEA HOTEL, NBG	0	100	0	5
MEA sengeafsnit NBG	0	90	10	63
MEA VISITATIONSAFSNIT, NBG	3	83	15	40
MVA, THG	7	89	4	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	91	9	33

Tabel 19. 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	2	83	15	190	109
Køn					
Mand	2	85	13	92	43
Kvinde	2	82	16	98	66
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	1	1
20-39 år	8	92	0	12	17
40-59 år	0	82	18	27	26
60-79 år	2	82	16	98	52
80- år	2	87	11	52	13
Skema udfyldt af					
Patienten	2	84	14	139	104
Pårørende	3	84	13	37	4
Modersmål					
Dansk	1	85	14	174	102
Ikke dansk	8	70	23	13	5
Indlæggelsesform					
Akut	2	82	16	178	91
Planlagt	0	100	0	12	18
Afsnitsnavn					
C160	0	83	18	40	22
MEA 2, THG	2	78	20	45	20
MEA HOTEL, NBG	-	-	-	4	1
MEA sengeafsnit NBG	0	92	8	37	27
MEA VISITATIONSAFSNIT, NBG	8	85	8	26	15
MVA, THG	6	89	6	18	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	70	30	20	13

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	31	5	4	284	20
Køn						
Mand	64	29	4	3	131	7
Kvinde	56	33	7	4	153	13
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	54	38	7	0	26	3
40-59 år	62	26	8	4	50	4
60-79 år	60	35	3	2	142	9
80- år	64	24	6	6	63	4
Skema udfyldt af						
Patienten	61	31	5	3	232	15
Pårørende	58	25	6	11	36	5
Modersmål						
Dansk	60	30	6	4	260	20
Ikke dansk	58	42	0	0	19	0
Indlæggelsesform						
Akut	60	31	5	4	260	16
Planlagt	62	34	4	0	24	4
Afsnitsnavn						
C160	63	31	2	5	59	2
MEA 2, THG	54	34	10	2	59	6
MEA HOTEL, NBG	60	20	20	0	5	0
MEA sengeafsnit NBG	70	28	0	2	60	6
MEA VISITATIONS-AFSNIT, NBG	57	29	7	7	42	2
MVA, THG	59	33	4	4	27	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	38	9	3	32	2

Tabel 21. 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	74	24	1	0	292	14
Køn						
Mand	79	20	1	0	134	5
Kvinde	70	28	1	1	158	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	65	35	0	0	28	1
40-59 år	76	22	2	0	51	2
60-79 år	75	24	1	0	147	6
80- år	78	20	0	2	63	5
Skema udfyldt af						
Patienten	75	23	1	0	239	10
Pårørende	76	24	0	0	37	4
Modersmål						
Dansk	75	23	1	0	268	14
Ikke dansk	63	37	0	0	19	0
Indlæggelsesform						
Akut	75	24	1	0	266	12
Planlagt	73	27	0	0	26	2
Afsnitsnavn						
C160	78	19	3	0	58	4
MEA 2, THG	69	31	0	0	64	2
MEA HOTEL, NBG	60	20	20	0	5	0
MEA sengeafsnit NBG	81	19	0	0	64	2
MEA VISITATIONSAFSNIT, NBG	78	20	0	2	41	3
MVA, THG	70	30	0	0	27	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	33	1

Tabel 22. 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	47	15	6	293	11
Køn						
Mand	34	46	15	4	132	5
Kvinde	30	47	15	8	161	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	48	35	13	3	29	0
40-59 år	36	48	15	0	52	2
60-79 år	29	49	16	7	148	3
80- år	28	46	15	11	61	6
Skema udfyldt af						
Patienten	35	46	13	5	240	7
Pårørende	16	49	22	13	37	4
Modersmål						
Dansk	32	46	15	7	270	10
Ikke dansk	33	45	22	0	18	1
Indlæggelsesform						
Akut	30	47	16	7	265	11
Planlagt	50	43	7	0	28	0
Afsnitsnavn						
C160	31	49	13	7	61	1
MEA 2, THG	27	48	22	3	64	1
MEA HOTEL, NBG	60	20	20	0	5	0
MEA sengeafsnit NBG	38	43	13	5	60	5
MEA VISITATIONSAFSNIT, NBG	33	51	7	9	43	1
MVA, THG	39	39	11	11	28	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	50	22	6	32	2

Tabel 23. 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	57	34	7	2	265	35
Køn						
Mand	61	33	6	1	128	10
Kvinde	53	34	9	4	137	25
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	66	27	7	0	26	3
40-59 år	53	35	10	2	51	3
60-79 år	58	35	6	1	137	14
80- år	56	29	8	6	48	15
Skema udfyldt af						
Patienten	59	32	8	2	221	24
Pårørende	55	32	6	6	31	9
Modersmål						
Dansk	57	33	7	2	242	34
Ikke dansk	56	28	16	0	18	1
Indlæggelsesform						
Akut	57	34	7	2	244	27
Planlagt	57	29	10	5	21	8
Afsnitsnavn						
C160	57	40	4	0	53	8
MEA 2, THG	46	43	7	4	56	9
MEA HOTEL, NBG	60	20	20	0	5	0
MEA sengeafsnit NBG	63	30	7	0	56	7
MEA VISITATIONSAFSNIT, NBG	61	29	3	8	38	5
MVA, THG	65	19	12	4	26	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	32	13	0	31	3

Tabel 24. 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	46	42	8	4	276	29
Køn						
Mand	50	42	5	2	127	12
Kvinde	42	43	10	5	149	17
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	61	25	14	0	28	1
40-59 år	51	39	6	4	51	3
60-79 år	39	49	9	2	138	14
80- år	52	37	4	7	56	11
Skema udfyldt af						
Patienten	46	43	8	3	227	21
Pårørende	46	34	9	11	35	6
Modersmål						
Dansk	47	43	7	4	252	29
Ikke dansk	37	37	21	5	19	0
Indlæggelsesform						
Akut	45	44	8	4	251	26
Planlagt	60	28	12	0	25	3
Afsnitsnavn						
C160	44	44	7	5	57	5
MEA 2, THG	40	48	11	2	63	3
MEA HOTEL, NBG	60	20	0	20	5	0
MEA sengeafsnit NBG	57	38	3	2	58	8
MEA VISITATIONSAFSNIT, NBG	46	43	5	5	37	6
MVA, THG	60	24	16	0	25	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	55	10	6	31	3

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	91	9	293
Køn			
Mand	91	9	137
Kvinde	92	8	156
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	3
20-39 år	90	10	29
40-59 år	92	8	52
60-79 år	92	8	146
80- år	92	8	63
Skema udfyldt af			
Patienten	92	8	237
Pårørende	88	12	41
Modersmål			
Dansk	92	8	271
Ikke dansk	89	11	19
Indlæggelsesform			
Akut	91	9	267
Planlagt	92	8	26
Afsnitsnavn			
C160	90	10	60
MEA 2, THG	92	8	63
MEA HOTEL, NBG	100	0	5
MEA sengeafsnit NBG	97	3	66
MEA VISITATIONSAFSNIT, NBG	88	12	41
MVA, THG	89	11	27
Øvrige/ikke placeret på afsnit	87	13	31

Tabel 26. 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	15	55	15	15	20	2
Køn						
Mand	8	75	16	0	12	1
Kvinde	25	25	13	37	8	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	3	1
60-79 år	11	56	11	22	9	0
80- år	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	19	62	6	12	16	1
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	17	50	17	17	18	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	17	50	17	17	18	2
Planlagt	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
C160	-	-	-	-	4	1
MEA 2, THG	-	-	-	-	4	0
MEA HOTEL, NBG	-	-	-	-	0	0
MEA sengeafsnit NBG	-	-	-	-	2	0
MEA VISITATIONSAFSNIT, NBG	-	-	-	-	4	0
MVA, THG	-	-	-	-	2	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	75	14	9	2	265	25
Køn						
Mand	72	14	11	2	123	13
Kvinde	77	14	7	2	142	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	67	15	15	4	27	2
40-59 år	75	10	15	0	48	3
60-79 år	75	16	7	2	137	6
80- år	78	12	6	4	50	14
Skema udfyldt af						
Patienten	77	12	10	1	220	16
Pårørende	68	26	3	3	31	9
Modersmål						
Dansk	77	13	8	2	242	25
Ikke dansk	53	21	21	5	19	0
Indlæggelsesform						
Akut	75	13	10	3	241	22
Planlagt	75	25	0	0	24	3
Afsnitsnavn						
C160	69	18	7	5	55	2
MEA 2, THG	72	15	12	2	60	1
MEA HOTEL, NBG	-	-	-	-	4	0
MEA sengeafsnit NBG	78	15	4	4	55	10
MEA VISITATIONSAFSNIT, NBG	83	3	14	0	35	5
MVA, THG	73	12	15	0	26	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	20	7	0	30	4

Tabel 28. 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	29	64	5	1	182	23	86
Køn							
Mand	29	67	3	1	93	7	33
Kvinde	29	62	8	1	89	16	53
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	2
20-39 år	29	62	9	0	21	2	4
40-59 år	27	65	8	0	37	3	12
60-79 år	32	66	2	0	88	12	47
80-år	26	63	8	3	35	6	21
Skema udfyldt af							
Patienten	30	64	5	1	154	16	68
Pårørende	30	60	5	5	20	6	15
Modersmål							
Dansk	28	65	6	1	168	20	81
Ikke dansk	45	55	0	0	11	3	4
Indlæggelsesform							
Akut	28	65	6	1	167	22	75
Planlagt	47	53	0	0	15	1	11
Afsnitsnavn							
C160	22	71	5	2	41	4	12
MEA 2, THG	33	63	4	0	48	3	13
MEA HOTEL, NBG	-	-	-	-	1	1	3
MEA sengeafsnit NBG	38	57	2	2	42	7	17
MEA VISITATIONSAFSNIT, NBG	23	68	9	0	22	2	14
MVA, THG	22	67	11	0	9	2	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	63	11	0	19	4	10

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	51	39	6	4	297
Køn					
Mand	53	41	3	3	135
Kvinde	49	38	9	5	162
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	59	34	3	3	29
40-59 år	47	45	4	4	53
60-79 år	49	40	6	5	148
80- år	55	34	8	3	64
Skema udfyldt af					
Patienten	53	38	6	4	242
Pårørende	44	41	8	8	39
Modersmål					
Dansk	51	39	6	4	273
Ikke dansk	53	32	10	5	19
Indlæggelsesform					
Akut	50	40	6	4	269
Planlagt	61	25	11	4	28
Afsnitsnavn					
C160	49	43	2	7	61
MEA 2, THG	53	36	8	3	66
MEA HOTEL, NBG	60	40	0	0	5
MEA sengeafsnit NBG	58	34	5	3	62
MEA VISITATIONSAFSNIT, NBG	49	41	5	5	41
MVA, THG	52	31	10	7	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	52	12	0	33

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelse n	Ja, mens jeg var indlagt %	Ja til begge %	Nej, jeg fik ikke tilbudt det %	Antal n	Nej, jeg havde ikke behov for det n
Alle	8	45	6	42	198	84
Køn						
Mand	10	52	9	30	93	38
Kvinde	7	38	3	52	105	46
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	6	50	22	22	18	11
40-59 år	5	51	5	38	37	15
60-79 år	11	45	4	40	102	41
80- år	5	35	3	57	40	16
Skema udfyldt af						
Patienten	8	48	6	38	156	75
Pårørende	6	39	6	48	31	7
Modersmål						
Dansk	8	45	6	42	178	82
Ikke dansk	6	47	6	41	17	2
Indlæggelsesform						
Akut	6	47	4	43	176	77
Planlagt	27	23	18	32	22	7
Afsnitsnavn						
C160	0	65	0	35	40	20
MEA 2, THG	11	45	4	40	47	13
MEA HOTEL, NBG	0	80	20	0	5	0
MEA sengeafsnit NBG	16	29	11	44	45	16
MEA VISITATIONS-AFSNIT, NBG	4	35	4	57	23	17
MVA, THG	6	50	0	44	16	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	36	9	45	22	7

Tabel 31. 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	36	64	0	0	107	2
Køn						
Mand	34	66	0	0	59	1
Kvinde	39	61	0	0	48	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	43	57	0	0	14	0
40-59 år	27	73	0	0	22	0
60-79 år	33	67	0	0	55	2
80- år	56	44	0	0	16	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	67	0	0	90	2
Pårørende	53	47	0	0	15	0
Modersmål						
Dansk	36	64	0	0	97	2
Ikke dansk	33	67	0	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	35	65	0	0	92	2
Planlagt	46	54	0	0	15	0
Afsnitsnavn						
C160	40	60	0	0	25	0
MEA 2, THG	29	71	0	0	28	0
MEA HOTEL, NBG	-	-	-	-	3	0
MEA sengeafsnit NBG	43	57	0	0	21	2
MEA VISITATIONSAFSNIT, NBG	20	80	0	0	10	0
MVA, THG	44	56	0	0	9	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	45	0	0	11	0

Tabel 32. 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	43	52	4	1	289
Køn					
Mand	46	48	4	1	134
Kvinde	39	55	5	1	155
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	55	31	10	3	29
40-59 år	51	43	6	0	51
60-79 år	38	60	2	0	146
80- år	42	48	6	3	62
Skema udfyldt af					
Patienten	45	51	4	0	236
Pårørende	36	49	10	5	39
Modersmål					
Dansk	42	52	5	1	266
Ikke dansk	48	52	0	0	19
Indlæggelsesform					
Akut	42	52	5	1	263
Planlagt	50	46	4	0	26
Afsnitsnavn					
C160	41	55	3	0	58
MEA 2, THG	38	58	5	0	64
MEA HOTEL, NBG	60	40	0	0	5
MEA sengeafsnit NBG	57	40	2	2	63
MEA VISITATIONSAFSNIT, NBG	35	55	8	3	40
MVA, THG	43	50	4	4	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	58	10	0	31

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	51	12	3	303
Køn					
Mand	37	52	10	2	137
Kvinde	32	50	14	4	166
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	38	58	0	3	29
40-59 år	35	54	6	6	52
60-79 år	35	47	16	2	150
80- år	31	52	14	3	69
Skema udfyldt af					
Patienten	36	52	10	2	245
Pårørende	26	43	24	7	42
Modersmål					
Dansk	34	51	12	3	280
Ikke dansk	33	50	17	0	18
Indlæggelsesform					
Akut	33	52	12	3	275
Planlagt	46	39	11	4	28
Afsnitsnavn					
C160	34	51	11	3	61
MEA 2, THG	45	46	9	0	65
MEA HOTEL, NBG	40	40	20	0	5
MEA sengeafsnit NBG	40	43	15	3	68
MEA VISITATIONSAFSNIT, NBG	26	48	19	7	42
MVA, THG	25	68	4	4	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	68	12	3	34

Tabel 34. 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	27	58	10	4	117	16	163
Køn							
Mand	25	62	11	2	55	4	74
Kvinde	29	55	10	7	62	12	89
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	3
20-39 år	33	50	17	0	6	0	22
40-59 år	16	69	7	8	13	1	37
60-79 år	28	57	12	3	60	8	79
80-år	29	58	8	5	38	7	22
Skema udfyldt af							
Patienten	30	59	7	4	81	8	150
Pårørende	16	68	8	8	25	8	8
Modersmål							
Dansk	26	58	11	5	103	16	154
Ikke dansk	20	80	0	0	10	0	8
Indlæggelsesform							
Akut	28	59	10	4	112	15	141
Planlagt	20	40	20	20	5	1	22
Afsnitsnavn							
C160	43	48	4	4	23	3	35
MEA 2, THG	32	55	9	5	22	1	39
MEA HOTEL, NBG	-	-	-	-	1	0	4
MEA sengeafsnit NBG	12	64	18	6	33	4	30
MEA VISITATIONSAFSNIT, NBG	25	67	8	0	12	3	25
MVA, THG	43	57	0	0	7	4	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	58	11	5	19	1	14

Tabel 35. 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	30	61	6	3	153	148
Køn						
Mand	24	70	6	0	66	70
Kvinde	34	55	6	6	87	78
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	3
20-39 år	25	58	17	0	12	17
40-59 år	34	58	4	4	24	28
60-79 år	33	58	6	3	86	63
80- år	20	74	3	3	31	37
Skema udfyldt af						
Patienten	30	60	7	3	124	120
Pårørende	30	70	0	0	20	21
Modersmål						
Dansk	30	59	7	4	136	141
Ikke dansk	15	85	0	0	13	6
Indlæggelsesform						
Akut	30	62	6	3	144	129
Planlagt	22	56	11	11	9	19
Afsnitsnavn						
C160	29	68	0	3	31	29
MEA 2, THG	26	71	0	3	35	28
MEA HOTEL, NBG	-	-	-	-	1	4
MEA sengeafsnit NBG	34	50	13	3	32	36
MEA VISITATIONSAFSNIT, NBG	33	54	13	0	24	18
MVA, THG	46	46	8	0	13	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	12	76	0	12	17	17

Tabel 36. 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	44	21	21	15	213	88
Køn						
Mand	44	23	19	15	102	35
Kvinde	43	20	22	14	111	53
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	78	11	11	0	18	11
40-59 år	48	12	17	22	40	13
60-79 år	43	25	17	16	115	34
80- år	28	23	41	8	39	28
Skema udfyldt af						
Patienten	45	21	18	16	174	70
Pårørende	37	22	37	4	27	15
Modersmål						
Dansk	44	19	21	16	194	84
Ikke dansk	35	41	24	0	17	2
Indlæggelsesform						
Akut	42	22	21	15	198	75
Planlagt	60	13	20	7	15	13
Afsnitsnavn						
C160	49	19	19	14	43	17
MEA 2, THG	40	25	23	13	48	15
MEA HOTEL, NBG	-	-	-	-	4	1
MEA sengeafsnit NBG	44	21	21	15	48	20
MEA VISITATIONSAFSNIT, NBG	48	19	16	16	31	11
MVA, THG	21	43	21	14	14	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	12	28	20	25	9

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika




























Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	30	3	2	264	14
Køn						
Mand	70	24	5	1	119	6
Kvinde	61	34	2	2	145	8
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	68	21	7	4	28	0
40-59 år	66	30	2	2	50	1
60-79 år	66	32	2	1	126	9
80- år	65	28	7	0	57	4
Skema udfyldt af						
Patienten	70	26	3	1	217	9
Pårørende	38	50	9	3	34	4
Modersmål						
Dansk	66	29	3	1	240	14
Ikke dansk	53	37	5	5	19	0
Indlæggelsesform						
Akut	65	30	3	2	239	12
Planlagt	64	28	8	0	25	2
Afsnitsnavn						
C160	67	27	4	2	52	4
MEA 2, THG	68	30	2	0	60	1
MEA HOTEL, NBG	-	-	-	-	3	1
MEA sengeafsnit NBG	72	26	2	0	58	3
MEA VISITATIONSAFSNIT, NBG	54	38	0	8	39	1
MVA, THG	56	32	12	0	25	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	33	7	0	27	2

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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





























Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - C160	Samlet indtryk
 1	Min læge indlagde mig.	Virkelig godt
 2	Indlagt akut.	Godt
 3	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
 4	Indlagt akut.	Godt
 10	Akut indlæggelse.	Godt
 11	Jeg blev indlagt via lægen, dvs. ingen ventetid.	Virkelig godt
 13	Fuldt tilfreds.	Godt
 16	Overført fra andet sygehus.	Godt
 18	Ingen ventetid da jeg ankom med ambulance.	Godt
 19	Min egen læge fik mig indlagt.	Virkelig godt
 20	Akut indlagt.	Virkelig godt
 21	Jeg blev indlagt med liggende transport med Falck fra hjemmet. Det var ikke nødvendigt med liggende transport, men egen læge rekvirerede Falck.	Godt
 23	Min egen læge ringede til mig dagen efter, jeg havde fået taget blodprøver, at jeg skulle indlægges straks.	Virkelig godt
 24	Da jeg kom ind, blev jeg forelagt, at jeg ville kunne gå en times tid efter. Men da omfanget af [betændelsen] erfarede, tog det alligevel [mere end én dag].	Virkelig godt
 25	Var ikke indkaldt, overflyttet efter akut indlæggelse.	Godt
 27	Blev akut indlagt.	Godt
 29	Blev indlagt akut via egen læge.	Godt
 31	Indlagt via ambulance, så der var ingen ventetid.	Virkelig godt
 32	Jeg blev akut indlagt efter behandling på skadestue.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - MEA 2, THG	Samlet indtryk
 6	Akut indlæggelse!	Godt
 7	Jeg blev hasteindlagt på en anden afdeling og derefter flyttet op på Afdeling 120.	Virkelig godt
 8	Akut indlæggelse.	Godt
 10	O.k.	Virkelig godt
 11	Jeg blev akut indlagt (overflyttet fra andet sygehus) sent om aftenen.	Godt
 13	Jeg har kun godt at sige om Aarhus, afsnit 120. Alt var godt.	Virkelig godt
 14	Jeg blev indlagt via 112.	Virkelig godt
 17	Blev indlagt akut på en afdeling på mistanke om [blodprop] eller [infektion]. [Over 39 graders]	Virkelig godt

feber. Beslutning om indlæggelse på anden afdeling foregik inden for seks timer.

✎	18 Blev sendt dertil fra [] vagtlæge [sent på aftenen]. Kunne ikke komme ind, da alle døre var låste. Der kom en sygeplejerske, som ringede op til en afdeling, hvorefter jeg blev låst ind.	Virkelig godt
✎	20 Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
✎	21 [] Jeg blev indlagt akut.	Godt
✎	22 Jeg blev indlagt akut af min læge, som var den tredje akutte indlæggelse på kort tid.	Godt
✎	23 Min læge indlagde mig akut.	Godt
✎	25 Via visitation.	Godt
✎	26 Til jeres orientering kan oplyses, at jeg ikke blev indlagt eftersom lægen "kun" sendte mig til nogle blodprøver samme dag, og derefter gav mig en tid til at komme igen, til afdelingen ti dage senere. Jeg står uforstående over for, at afdelingen har noteret mig som indlagt. Ud fra min indkaldelse stod der, at jeg skulle indlægges, og jeg havde så mange problemer med at skulle indlægges, som jeg godt kunne havde mig foruden. Jeg kan også oplyse, at læge NN overhovedet ikke spurgte nærmere ind til mig, men meget kort konstaterede, at afdelingen ikke kunne hjælpe mig, men kunne give sagen videre til andet sygehus. Jeg blev så forbavset over "intet", at jeg først reagerede, da jeg kom hjem og fik fortalt min familie hændelsen. Hvordan oplevede jeg modtagelsen på afdeling 120: Desværre virkelig dårlig.	Intet svar
✎	28 Indlagt akut.	Virkelig godt
✎	30 Min læge sendte mig akut.	Virkelig godt
✎	31 Jeg kom fra anden afdeling.	Virkelig godt
✎	35 Blev ikke indkaldt, blev akut indlagt af vagtlægen [].	Virkelig godt
✎	37 Jeg blev overflyttet fra én afdeling til en anden afdeling, så det var lægerne på den første afdeling, som igangsatte indlæggelsen på den anden afdeling.	Virkelig godt
✎	38 Efter over seks timers ventetid på skadestuen liggende på en plasticbriks var det en lise at komme på afdelingen MEA. Opereret for [ryglidelse].	Virkelig godt
✎	39 Akut indlagt.	Virkelig godt
ID Kommentarer - MEA HOTEL, NBG		Samlet indtryk
✎	3 [] Jeg blev indlagt på patienthotellet tilknyttet MEA [].	Dårligt
ID Kommentarer - MEA sengeafsnit NBG		Samlet indtryk
✎	3 Blev akut indlagt.	Virkelig godt
✎	4 Indlagt akut.	Virkelig godt
✎	5 Indlæggelse akut.	Virkelig godt
✎	6 Blev hasteindlagt med super professionel modtagelse og behandling. MEGET imødekomme-nde for alle parter!	Godt
✎	11 Via lægevagten blev jeg [] indlagt på en afdeling. Her blev jeg udskrevet [dagen efter]. [To dage efter] blev jeg igen hasteindlagt på samme afdeling via 112. Samme aften [] blev jeg overført til en anden afdeling, hvorfra jeg blev udskrevet [dagen efter].	Virkelig godt
✎	12 [] Patienten fik en god behandling. Jeg blev ringet op af en fra personalet, da hun blev sendt tilbage til plejehjem.	Intet svar
✎	13 Blev indlagt "akut" og overflyttet.	Godt
✎	14 Indlagt samme dag efter besøg ved egen læge.	Godt


























Bilag 5

 15	Indlagt akut.	Virkelig godt
 17	Indlæggelsen var akut [].	Virkelig godt
 18	Det var akut indlæggelse.	Godt
 21	Var indlagt i [nogle] døgn. Faste efter operation []. Da jeg nu er rask, forløb alt efter planen med blodprøvetagning hver time i døgnnet.	Godt
 22	Jeg kom selv til lægevagten, fordi jeg følte, jeg ikke kunne få luft. Straks sendt til røntgen, indlagt [].	Virkelig godt
 23	Jeg blev hasteindlagt ved vagtlægen [].	Virkelig godt
 25	Ingen ventetid.	Godt
 26	Jeg var meget dårlig og ringede 112. Da jeg kom til hospitalet, var jeg ikke ved bevidsthed [].	Virkelig godt
 28	Blev indlagt akut.	Godt
 34	Jeg oplevede indlæggelsen som meget professionel.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - MEA VISITATIONS-AFSNIT, NBG	Samlet indtryk
 3	Var der kun to dage.	Virkelig godt
 4	Akut indlagt af lægen.	Godt
 5	Meget godt.	Intet svar
 6	Jeg var ved min egen læge, som sendte mig direkte til afdelingen.	Godt
 9	Min læge har anvist mig akut.	Virkelig godt
 10	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
 14	Fin forberedelse.	Virkelig godt
 15	Jeg blev indlagt direkte efter kontakt med vagtlægen.	Virkelig godt
 16	Akut indlæggelse.	Virkelig dårligt
 17	Jeg har nogle gange udsat og til sidst afmeldt mig, så jeg har ikke været undersøgt [].	Intet svar
 20	Kom fra skadestuen.	Virkelig godt
 21	Blev indlagt direkte fra egen læge.	Virkelig godt
 22	Jeg blev indlagt [bevidstløs] [].	Godt
 23	Jeg blev indlagt akut.	Dårligt
ID	Kommentarer - MVA, THG	Samlet indtryk
 2	Indlagt akut.	Virkelig godt
 4	Var svimmel []. Tilkaldte egen læge []. Blev indlagt med det samme til videre undersøgelse.	Virkelig godt
 5	Akut indlagt fra egen læge.	Godt
 7	Blev indlagt via egen læge om morgenen. Blev hentet en halv time FØR den aftalte tid.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 5	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt







- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 6 Her var ingen ventetid, da patienten blev indlagt med [flere betændelsestilstande]. | Intet svar |
| ✎ | 8 Jeg blev indlagt akut. | Virkelig godt |
| ✎ | 10 Indlagt af vagtlæge. | Godt |
| ✎ | 11 God information af såvel lægen som sygeplejersken i Ambulatoriet. Jeg vægter det meget højt, at jeg var medbestemmende [ved beslutningen om,] om undersøgelserne skulle foregå ambulantly eller under indlæggelse. [Mange] undersøgelsesdage ambulantly havde været meget belastende pga. den store afstand. | Virkelig godt |
| ✎ | 14 Indlagt akut. | Godt |
| ✎ | 17 I modtagelse var de søde, men selve afdelingen, hvor jeg skulle have medicin, var stressende og hårdt presset. | Godt |
| ✎ | 19 Ja. Midttrafik hentede mig alt for tidligt. Jeg måtte vente over en time, inden jeg kom i behandling. | Godt |
| ✎ | 20 Akut. | Virkelig godt |

Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - C160	Modtagelsen
6	Meget behagelig og professionel.	Virkelig god
9	Der var ingen ventetid for mig. Det var afdelingspersonalet, der ventede på mig. Jeg skulle være der [om eftermiddagen], men [var en time forsinket], og jeg fik ros i stedet for ris af smilende og flinkt personale.	Virkelig god
18	Ok.	God
21	Både sygeplejerske og læge stillede de samme spørgsmål med ca. en halv times mellemrum.	Virkelig god
24	Ingen beklagelser. Jeg er dybt imponeret over den hjælpsomhed og service, jeg blev mødt med.	Virkelig god
26	De var super søde ;-)	Virkelig god
27	Kan ikke huske, men pårørende var tilfredse.	God
28	Fik ingen. Blev overflyttet fra Afdeling MVA og måtte selv finde rent sengebord, drikkevarer m.v. Måtte til sidst ud at lede efter personale på gangen for at få min medicin, da kaldet ikke blev taget. Havde stærke smerter.	Dårlig
29	De var lidt uvante med akutte indlæggelser. En læge mente bestemt ikke, at jeg hed det, jeg hedder.	God
32	Der blev straks taget hånd om mig, og lægerne var meget grundige i deres arbejde med at stille en diagnose.	Virkelig god
ID	Kommentarer - MEA 2, THG	Modtagelsen
1	Hasteindlagt.	Virkelig god
2	Det havde måske været en hjælp at have fået oplysning om de drømmebilleder, jeg tror, jeg havde. Jeg tænker helst ikke på indlæggelsen.	Intet svar
3	Rigtig søde og venlige medarbejdere!	Virkelig god
10	Ok.	Virkelig god
11	Jeg blev modtaget af en læge, som lavede anamnese og informerede mig om min sygdom og videre forløb.	Virkelig god
22	Jeg blev indlagt på en anden afdeling, hvor jeg fik en grundig undersøgelse, inden overførsel til afdelingen.	Virkelig god
27	Jeg husker det egentlig ikke. Jeg blev indlagt på visitationsafdelingen dagen før og var klar over, at jeg skulle overføres.	God
29	Ingen erindring.	Intet svar
32	Der er ikke ordentlig tid til at fortælle, hvordan jeg har det.	Intet svar
34	God behandling.	Virkelig god
37	Jeg blev indlagt om natten og havde forventet, at jeg kunne komme til at snakke med en læge om de problemer med kalkniveauet, jeg havde. Lægen kunne dog ikke hjælpe/besvare mine spørgsmål, hvilket var skuffende. Selve indlæggelsesproceduren var der for så vidt ikke noget galt med.	Dårlig
38	Hjertelig og forstående.	Virkelig god

	39	Alle var søde og EFFEKTIVE.	Virkelig god
ID	Kommentarer - MEA HOTEL, NBG		Modtagelsen
	3	Vi var [flere] på insulinpumpeholdet. Og det var helt klart, at de [andre] hjemmefra var instrueret om, hvordan man udregnede kulhydratmængden i forskellig kost og relaterede det til blod-sukkkerværdier. Jeg forstod ikke udregningerne og ikke brug af madvægten og forlod derfor holdet [før tid]. Siden kan jeg næsten alt.	God
ID	Kommentarer - MEA sengeafsnit NBG		Modtagelsen
	1	Fik en god modtagelse af nogle flinke sygeplejersker.	God
	2	Altid god modtagelse.	Virkelig god
	3	Oplevede stor omhu og opmærksomhed.	Virkelig god
	7	Har været på en afdeling, derefter anden afdeling. Har kun mødt stor venlighed og altid et smil.	Virkelig god
	11	Man fornemmede straks personalets store faglige og menneskelige kvaliteter. Sygeplejersken, der tog imod mig, var særdeles god. Hun forklarede mig, hvad der skulle ske i løbet af aftenen med mig. Virkelig flot arbejde!	Virkelig god
	17	Alle var søde, og alt var i orden.	Virkelig god
	19	Ventetid.	Virkelig god
	22	Ingen ventetid. Jeg var syg, og fornemmede at alt gik hurtigt! Jeg er [oppe i årene]!	Virkelig god
	29	Fin introduktion. Kort rundvisning og meget opmærksom på indlæggelsesgrundlag. Meget fint!	God
	33	Altid et meget venligt personale ved modtagelse på afdelingen.	Virkelig god
	34	Behandling omgående indledt.	Virkelig god
ID	Kommentarer - MEA VISITATIONSAFSNIT, NBG		Modtagelsen
	1	Kan intet huske.	Intet svar
	2	Kan ikke huske det pga. min tilstand.	Intet svar
	5	Meget godt.	Intet svar
	6	Jeg havde det så dårligt, at jeg ikke sansede så meget.	God
	9	Meget venlig og hjælpsom.	Virkelig god
	10	Jeg havde det selvsagt meget dårligt, men fik en seng med det samme.	Virkelig god
	13	Jeg blev virkelig godt modtaget på afdelingen. TAK.	Virkelig god
	14	Fint informationsniveau.	God
	16	Ved ikke. Patienten er dement og synes ikke om, ikke at være hjemme i vante omgivelser.	Intet svar
	19	Venlige og præcise oplysninger.	Virkelig god
	23	Den var bestemt ikke god.	Dårlig
	27	Det var svært, da min [unge] søn skulle indlægges alene på en stue med ældre mænd. Han er jo stadig et barn.	God
ID	Kommentarer - MVA, THG		Modtagelsen

Bilag 5

	4	De gik straks i gang med blodprøven og meget andet. Jeg var imponeret over den fart, det gik med.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Modtagelsen
	4	Jeg var ventet.	Virkelig god
	5	Der blev meget hurtigt taget hånd om mig. Alle var meget omsorgsfulde.	Virkelig god
	11	Det tilsendte informationsmateriale blev fulgt op i indlæggelsessamtalen og uddybet med tidspunkt for alle undersøgelserne. Jeg var indkaldt til indlæggelse i sengeafdelingen. Ved indlæggelsessamtalerne spurgte jeg, om jeg kunne blive indlagt på patienthotellet. Det blev straks etableret.	Virkelig god
	18	Var ikke ved fuld bevidsthed.	Intet svar
	19	Enkelte sygeplejersker virkede sure.	Virkelig god


Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - C160	Fejlhåndtering
8	Fik drop. Hånden smertede, mens jeg døsede/sov. Pludselig opdagede jeg, at min hånd var svulmet meget op og så helt unaturlig ud. Nålen var sat forkert i. Jeg oplevede ikke nogen undskyldning i den forbindelse, man slog det hen. Havde gerne set, at man havde taget sig lidt mere tid til at tale med mig om det. Fik at vide, at det ikke var farligt, og det var det.	Intet svar
14	Jeg blev glemt op til flere gange. Lå på en iskold stue med lungebetændelse og lungehindebetændelse. Lå med to dyner og et tæppe, men ingen varme på.	Virkelig dårligt
15	Medicinering ofte fejlagtig!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
23	Ved blodtransfusion løb blod ud under huden. Min [ene] underarm og håndoverfladen var blåsort i cirka tre uger derefter, mere eller mindre.	Virkelig godt
29	Fik besked på, at jeg havde sukkersyge, uden at have det.	Godt
	ID Kommentarer - MEA 2, THG	Fejlhåndtering
3	Fejl vedrørende den medicin, jeg fik. Jeg kunne ikke tåle det [].	Godt
5	Bla. læge, der skulle tage sig sammen. Blodprøve taget om 15 gange. Blev vækket om natten pga. blodprøver (ilt).	Intet svar
10	Ved første indlæggelse fik jeg besked om, at jeg godt kunne få [komplikationer], hvorfor jeg fik [foretaget et indgreb], hvorved sygeplejersken [begik en fejl], som medførte meget blodtab.	Intet svar
25	Kanyledrop i hånden først fjernet efter fem dage. Hævet hånd.	Godt
33	Jeg blev behandlet for [sygdom] (fint nok). Én foreslog, jeg skulle [fotograferes], for jeg havde stadig meget stærke smerter []. Det viste sig, jeg havde [brud]. Så det er gået fint. Jeg har ikke smerter mere.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - MEA sengeafsnit NBG	Fejlhåndtering
10	Fejl? Mit hoved blev først undersøgt på tredjedagen [efter fald], og de fandt ud af, at jeg havde kraniebrud ved scanning. Blev indlagt på grund af andre [lidelser] i forbindelse med faldet [].	Godt
16	Forskellige information om medicin efter operationen. Fik oplyst om noget, og der stod noget andet i medicinplanen.	Godt
	ID Kommentarer - MEA VISITATIONS-AFSNIT, NBG	Fejlhåndtering
2	Personalets manglende kendskab til [bestemt stomi] gjorde, at ingen turde tage ansvar for denne.	Virkelig dårligt
4	Oplevede ikke direkte fejl. Men lang ventetid fra akutindlæggelse til undersøgelse pga. travlhed (en fredag). Klart at oplevelsen var, at så mange skulle videresendes eller hjemsendes.	Intet svar
7	Jeg fik tilbudt ekstra tablet til medicingivning, hvilket jeg påtalte. Ved næste medicingivning var det det samme. Det var ikke blevet ændret.	Intet svar
11	Blev sendt for tidligt hjem, nåede bare ud til bilen, før jeg fik et [anfald] og måtte så blive natten over på hospitalet. Var totalt udmattet på grund af søvnmangel, hvilket jeg havde oplyst om.	Godt
18	Patienten har [særlig lidelse]. Jeg kan ikke finde ud af, præcist hvilken fejl, der blev begået.	Godt
24	Skulle MR-scannes, og da jeg snakkede med lægen, sagde han ok til, at jeg skulle helbedøves	Intet svar





Bilag 5

[]]. Men da jeg kom op til MR, ville de ikke, og jeg gik i panik. Men efter lang tids snakken, bedøvede de mig.

-  26 Mor faldt på gulvet 117 gange. Nogle gange fik hun store mén ([flere] sting i hovedet). Men personalet holdt ikke øje med hende for at forhindre, at det sker igen og igen. Hun var fyldt med BLÅ MÆRKER og BLOD, og nattevagten fastholdt hende ikke med alarmsnoren. Meget beklageligt!








ID Kommentarer - MVA, THG

Fejlhåndtering

-  7 Var overrasket over at blive indlagt på en afdeling med SÅ syge patienter. Mine rygsmerter havde sikkert ikke behøvet at blive behandlet på akutafdeling. Placeringen et sådant sted må dog tilskrives dårlig kommunikation mellem mig selv og egen læge.
-  8 Vedrørende scanningen af mit hoved fik jeg at vide, der ikke var nogen blodpropper. Efterfølgende viste det sig, at der havde været [] blodpropper.
-  10 Aarhus Amtssygehus sagde til mig, at jeg glemte at trække vejret, så jeg havde for lidt ilt i blodet. En dårlig oplevelse.
-  11 Ved radiofrekvensablation perforerede lægerne en vene, hvilket gav en [anden lidelse]. Ubehageligt og langvarigt.

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Fejlhåndtering
















-  2 Ved en prøve, der skulle foretages på et andet hospital, blev patienten sendt af sted i en bus med flere andre. Han var indlagt med [dårlig mave og havde brug for et toilet]. Den tur var smertelig for ham. Han havde taget en tisseflaske med i bussen. Han er ældre mand. Denne transport var en fejl. Han skulle have været med ambulance.
-  5 Jeg oplevede flere gange, at sygeplejersken og lægen ikke gav mig samme besked.
-  10 Bliver indlagt på afdelingen. Efter en dag fik jeg besked på [om aftenen], at jeg ikke hørte hjemme der. Skulle pakke mine ting, og hjem med det samme. Det var ret ubehageligt.
-  13 Forkert medicinering pga. misforståelse personalet imellem, hvilket jo var temmelig uheldigt, da det jo var en indlæggelse for akut smertebehandling, jeg havde.
-  17 Jeg synes, at man kunne blive lidt glemt, fordi de havde vildt travlt og ikke så meget tid til en, når det ikke var helt vildt livstruende.
-  20 Er taknemmelig for den megen hjælp fra alle.
-  21 Da jeg er i blodfortyndende behandling med Marevan grundet blodpropper, og dette inden indlæggelsen var indkørt i faste rammer, blev denne dosering ikke fulgt. Konsekvenserne har efterfølgende været problemfyldt for at få den rette dosering genindført.

Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - C160	Samlet indtryk
14	Lå på et visitationsafsnit i [flere] dage. Man skal via deres information ligge der i højst 12-48 timer.	Virkelig dårligt
15	For første gang i mit liv, med hensyn til indlæggelser på hospital, [har jeg haft] en DÅRLIG oplevelse.	Dårligt
26	Super.	Virkelig godt
28	Har intet negativt at sige om de første dages indlæggelse på den ene afdeling. Kan derimod ikke finde meget positivt at sige om den anden afdeling. Mange forskellige læger med hver deres holdning til behandling og undersøgelser. Plejepersonalet der var uvenlige og nedladende i kontakten til patienten. Meget beskidt og rodet på både stuer og badeværelser.	Dårligt
ID	Kommentarer - MEA 2, THG	Samlet indtryk
3	Jeg følte mig tryk, på trods af jeg havde det forfærdeligt.	Virkelig godt
22	Jeg blev hele tiden informeret af personalet om, hvad der skulle ske.	Godt
33	Fint.	Virkelig godt
35	Var meget tilfreds, blev ikke sendt hjem før jeg var blevet scannet.	Virkelig godt
39	Indlagt med urinvejsinfektion. Efter udskrivelse fandt man ikke infektionen nedkæmpet (indlagt ca. et døgn), hvorfor supplerende behandling blev iværksat.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - MEA HOTEL, NBG	Samlet indtryk
1	Glimrende forløb (insulinpumpekursus), hvor jeg selv følte, at det er mit eget ansvar at få behandlingen til at fungere.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - MEA sengeafsnit NBG	Samlet indtryk
9	Var kun indlagt [fire dage] og fik optimal behandling.	Virkelig godt
10	Har manglet oplysning om følgevirkninger fra kraniebrud.	Godt
11	Jeg har sammen med min [pårørende] efterfølgende været på MVA med chokolade og en STOR hilsen til læge NN og det øvrige personale på MVA/og en anden afdeling. Det er 2 afdelinger, hvor man fra første færd føler sig i trygge hænder. En fejende flot korpsånd hos personalet.	Virkelig godt
13	Det var (mest) min datter, der havde kontakt til personalet og stuegang.	Godt
15	Der var ingen spildtid.	Virkelig godt
22	Jeg fik [stor hjælp] af fysioterapeut til træning af lungerne []. Fantastisk hjælp, sammen med penicillin.	Virkelig godt
29	Blev indlagt fra vagtlægen i modtagelsen. Her var virkelig dygtigt personale! Personale: MEGET opmærksomme, hjælpsomme, dygtige og behjælpelige med alt ved indlæggelsen. Højt service- og informationsniveau! På trods af travlhed. Personalet på MEA er også meget hjælpsomme og opmærksomme.	Godt
ID	Kommentarer - MEA VISITATIONSASFENIT, NBG	Samlet indtryk
4	Jeg følte, at den læge, der undersøgte mig, havde alt for travlt. Hun nærmest jagede rundt med mig og talte kommanderende med mig. Meget uværdigt og utrygt, gav slet ikke den ro, så jeg kunne stille mine spørgsmål :-{.	Godt

Bilag 5



















	5	Meget god.	Intet svar
	10	Jeg oplevede ikke egentlige fejl, men en enkelt misforståelse som resultat af manglende kommunikation, da en læge ikke vidste, at jeg allerede havde fået taget et røntgenbillede. Der skete så ikke noget (for jeg vidste det selv), men det var en potentiel fejl.	Virkelig godt
	16	[Patienten] forstår ikke, hvad der bliver sagt, og hvad hun skulle.	Virkelig dårligt
	23	En [] sygeplejerske, der manglede omsorg, som jeg kendte engang.	Dårligt
	25	Pas godt på personalegruppen, da selv de kan blive ødelagt. Personalet har scoret 12 pil op :)	Virkelig godt
ID	Kommentarer - MVA, THG		Samlet indtryk
	1	I løbet af få dages indlæggelse/undersøgelsesforløb var der fire læger involveret, som hver især spurgte, hvilke symptomer jeg var indlagt for. Da nr. tre spurgte, glemte jeg at nævne en alvorlig gene, som derved blev overset. Jeg var ved at blive udskrevet uden undersøgelse af genen. Da jeg påpegede det, bebrejdede en sygeplejerske mig, at jeg ikke havde nævnt den! Konklusion: Ikke alle læger læser journalen inden mødet med patienten, hvilket må være et must.	Godt
	4	KLART virkelig GOD.	Virkelig godt
	6	Nej, men der tages ikke hensyn til patienter med så megen gig, at de ikke kan komme ud af sengen! Man kan ikke komme ud af en høj seng.	Virkelig godt
	7	Blev spurgt af sygeplejerske, om jeg ville lade mig udskrive samme dag som indlæggelsen. Dette blev begrundet med manglende sengeplads. Svarede ja. Dårlig kommunikation efter jeg svarede ja til at lade mig udskrive. Blev først udskrevet dagen efter.	Godt
	11	Jeg ventede mere end 24 timer på en semi akut ultralydsscanning.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	3	Jeg kunne godt have brugt en snak med lægen, inden jeg kom hjem.	Godt
	11	Et godt og veltilrettelagt behandlingsforløb. Alt forløb som det skulle, inden indlæggelsen var planlagt. Alle var meget imødekommende, venlige og professionelle. Der var en fin kommunikation mellem personalet på sengeafdelingen, personalet på patienthotellet og personalet på anden afdeling.	Virkelig godt
	12	Jeg var begyndt med en dosis smertestillende medicin, morfin, så blev jeg sendt hjem, og der blev jeg bekymret.	Intet svar
	13	Jeg fandt det MEGET (!) uheldigt, da jeg jo var indlagt til smertebehandling, at opleve at vågne af kraftige smerter en nat, trække i snoren for at få hjælp, og at så den sygeplejerske, der kom ind, gav mig besked på at "bide tænderne lidt sammen", og lægge mig til at sove. Dette var [midt] om natten. Så måtte jeg jo ligge i smerter, UDEN at kunne lukke et øje til det næste vagtskifte, hvor så de andre sygeplejersker, der mødte, udmærket godt kendte mit daværende noget store behov for smertestillende medicin, som ikke var for sjov. Men at blive talt til som et barn, der bare skaber sig, fandt jeg MEGET uheldigt, og det var da også kun med stor anstrengelse, jeg kunne tilbageholde nogle knap så heldige udtalelser til og om denne person :(Godt
	17	Jeg følte mig meget overladt til mig selv.	Godt

Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA

















Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - C160	Samlet indtryk
9	Nej, alt var ok. Flinkt personale fra lav til høj!	Virkelig godt
16	Dårlig behandling af diabetes.	Godt
17	På den ene afdeling var den dårlig, på den anden virkelig god.	Intet svar
23	Sødt og meget venligt personale.	Virkelig godt
30	Fik en del artikler, fotokopier o.l. relateret til mig.	Godt
32	Kontaktsygeplejersken var utrolig god til hele tiden at informere mig om den behandling, jeg skulle have. Jeg skiftede afdeling under indlæggelsen, men det var ok.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - MEA 2, THG	Samlet indtryk
3	Selvom det var svært at holde styr på alle informationer, da det var flere forskellige læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
5	Der burde være en opholdsstue på afdelingen.	Godt
20	Jeg fik skriftlig information om min indlæggelsesdiagnose, og man fortsatte medicinsk behandling ved udskrivelse. Denne information var god.	Virkelig godt
21	En læge, hvis navn vi ikke kender navnet på, brugte meget tid på at informere mig omkring min situation.	Godt
22	Sygeplejerskerne var virkelig gode til at holde én informeret og at være opmærksomme på ens problemer.	Godt
23	Jeg var kun indlagt i to dage, og jeg sov hjemme om natten.	Godt
25	Fik efter ønske udleveret en kopi af journal ved udskrivelsen.	Godt
27	Jeg fik god skriftlig information umiddelbart efter min udskrivelse.	Godt
29	Alle var meget venlige.	Intet svar
33	Fint.	Virkelig godt
37	Komplikationer, der kan opstå i forbindelse med [min sygdom], kunne godt uddybes i samme eller særskilt materiale. F.eks. komplikationer [], som ikke vil "starte" efter operation.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - MEA HOTEL, NBG	Samlet indtryk
2	Vedrørende insulinpumpeforløb: I forbindelse med indkaldelsen til samtalen inden indlæggelsen ville det være rart med en pjece om eller et link til information om det at få insulinpumpe (fx om hvad betingelserne er, fordele, ulemper osv., hvad pumpen kan, hvor stor en Pumpe er, hvor stor kateter og nål er). Lav eventuelt noget i samarbejde med diabetesforeningen.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - MEA sengeafsnit NBG	Samlet indtryk
3	Manglede svar på prøver fra Skejby ang. afføringsprøver. Måtte selv kontakte lægen pr. telefon for at få svar på, hvad jeg skulle gå videre med hos egen læge.	Virkelig godt
11	Jeg har selv måttet skaffe mig resultatet af EEG-undersøgelsen og røntgenfotografering af hjerte og lunger. Undersøgelsesresultaterne er ikke at finde på www.borger.dk .	Virkelig godt
13	Min datter har været mit "talerør"/ kontakt.	Godt







Bilag 5

	21	Jeg kendte forløbet i forvejen!	Godt
	29	Hele tiden velinformeret. Det skabte ro og forståelse for indlæggelsen på begge afdelinger.	Godt
	34	Jeg havde gode samtaler med lægen under mine indlæggelser.	Virkelig godt
ID		Kommentarer - MEA VISITATIONS-AFSNIT, NBG	Samlet indtryk
	2	Fik ingen skriftlig information.	Dårligt
	6	De kunne ikke finde ud af, hvad jeg fejlede, så der var selvfølgelig ikke så meget information.	Godt
	7	Jeg havde kun én overnatning, så det var begrænset, hvor megen information jeg havde brug for.	Godt
	10	Engang imellem skulle jeg naturligvis selv spørge ind til behandlingsplanen, men ikke noget graverende.	Virkelig godt
	13	Jeg har modtaget skriftlig informationen om min sygdom EFTER indlæggelsen.	Virkelig godt
	14	Efter indlæggelsen, i det videre forløb, har jeg fået helt elendigt dårlig information, helt i modsætning til indlæggelsen.	Virkelig godt
	19	Samtale med læge NN.	Godt
	23	Der var ingen information.	Dårligt
ID		Kommentarer - MVA, THG	Samlet indtryk
	4	Er virkelig imponeret. Jeg hører så meget om klager over hospitaler. Det, jeg oplevede, var professionel behandling og venligt personale. STOR ROS.	Virkelig godt
ID		Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	2	Blev udskrevet [sidst på ugen], og der var INGEN kontakt til hjemmeplejen før [ugen efter]. Hvis patienten ikke havde haft familie, ville dette have været fatalt.	Dårligt
	5	Til en undersøgelse ønskede jeg at få besked om, hvad jeg skulle undersøges for. Alle, jeg spurgte, vidste det ikke. Det var meget angstfyldt at skulle undersøges, og jeg ikke vidste hvorfor.	Virkelig godt
	7	Skriftlig information ved udskrivning. O.k.	Godt
	11	Jeg fik en virkelig god information i ambulatoriet under indlæggelsen. Jeg var medbestemmende om indlæggelsestidspunktet. Jeg fik tilsendt indlæggelsesdato og et godt og uddybende informationsmateriale, der blev uddybet ved indlæggelsessamtalen.	Virkelig godt
	13	Da jeg skulle hjem, og var i temmelig medicineret tilstand, blev alle ting ang. Udskrivelsen, medicin hjemme samt ting ang. medicin fra apotek forklaret af en sygeplejerske, der var TEMMELIG svær at forstå. Det gjorde det ret svært at opfatte både det ene og det andet, og i allerede dårlig hukommelsesmæssig stand pga. medicinen, var den samtale faktisk ikke til nogen nytte overhovedet, da jeg knapt forstod halvdelen af hvad der blev sagt. Heldigvis fik jeg dog forklaret, at jeg gerne ville have det hele på skrift også, hvilket jo så hjalp en del.	Godt
	17	Når det ikke var farligt, følte jeg mig glemt. Så havde de ikke tid til en. Nok fordi, der ikke var personale nok.	Godt

Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**



ID	Kommentarer - C160	Samlet indtryk
 11	Jeg blev orienteret om, at jeg havde et døgn, hvor jeg kunne ringe eller komme tilbage til afdelingen. Det var et meget beroligende og trygt tilbud.	Virkelig godt
 14	Jeg fik ingen informationer om, hvordan jeg skulle trappe ud af [min tildelte medicin]. Derfor fik jeg abstinenslignende symptomer.	Virkelig dårligt
 29	Der var divergerende opfattelser af medicinordningen.	Godt
ID	Kommentarer - MEA 2, THG	Samlet indtryk
 3	Er det meget usundt at tabe sig efter udskrivelse? Det er et af de fokusspørgsmål, jeg har. Jeg har spurgt, men ingen kan komme med et konkret svar.	Virkelig godt
 5	Jeg synes alt i alt, at jeg altid er blevet hjulpet ved mine indlæggelser. Mange ting kunne gøres bedre, men jeg blev hjulpet. Har været tryk ved at komme på den samme afdeling. Så nogenlunde da.	Godt
 11	Jeg fik lov at tage på weekendorlov og blot komme tilbage for at få taget blodprøver og blive udskrevet. En læge ringede med blodprøvesvar efterfølgende. Det var en super god måde at gøre det på!	Godt
 22	Ud af de tre gange jeg var akut indlagt, var jeg ikke helt tryk de to første gange jeg blev udskrevet. Den tredje gang jeg blev udskrevet, var jeg meget tryk.	Godt
 27	Jeg var i forvejen i tæt kontakt med hjemmeplejen, så bortset fra en hjemmesygeplejerskes besøg på afdelingen, som jeg ikke vurderer som særligt givende, var det vel kun en besked til lokalcentret om, at jeg blev sendt hjem.	Godt
 33	Jeg har været sendt til andre undersøgelser, efter jeg er kommet hjem. Meget fint.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - MEA HOTEL, NBG	Samlet indtryk
 3	Jeg mener, at sygeplejersker og læger kunne have tilrettelagt insulinpumpekursen på en lettere vis, så eleverne grundigt fik lært de enkelte led i den korrekte rækkefølge med forklaringer og rettelser.	Dårligt
ID	Kommentarer - MEA sengeafsnit NBG	Samlet indtryk
 5	Som jeg oplever det, er der ingen kontakt mellem afdelingen og hjemmeplejerne ved udskrivningen.	Virkelig godt
 6	Lidt hurtigt i forhold til forløbet og uden sikring af, om patienten kunne tåle/reagere tilfredsstillende på sin sondemad. Hjemsendelsen lidt turbulent.	Godt
 17	FRA PÅRØRENDE []: Patienten blev udskrevet [sidst på ugen]. Hjemmeplejen var orienteret, men havde ingen nøgler (lånte så hos naboen). Da jeg kom hos patienten [om eftermiddagen dagen efter] sad hun på sin seng. Hun kunne ikke rejse sig ved egen hjælp, heller ikke fra toiletet.	Virkelig godt
 24	Mangel på tøj til at kunne gå på gaden i. Jeg måtte gå hjem iført slåbrok.	Virkelig godt
 29	Meget velinformeret og godt overblik ved udskrivelsen på grund af information fra personale!	Godt
 31	Der blev ikke gjort noget for aflastning. Jeg var meget træt. Min egen læge sendte mig på aflastning en uge efter udskrivelsen [].	Intet svar
ID	Kommentarer - MEA VISITATIONS-AFSNIT, NBG	Samlet indtryk

Bilag 5

	4	Jeg var indlagt i et døgn, og min udskrivelse var meget i orden og i et roligt forløb. Der blev taget stilling til videre forløb.	Godt
	6	Jeg blev nærmest "smidt ud", da de ikke havde plads til mig. Det ene øjeblik var de nervøse for mit væskeindtag. Det næste sad jeg og hang på gangen, mens jeg ventede på at blive hentet.	Godt
	9	For hurtig udskrivelse. I løbet af 15 minutter, efter lægen havde udskrevet mig, var jeg på gaden. Nålen til drop var ikke taget ud. Jeg var nødt til at vende tilbage dagen efter.	Virkelig godt
	10	Min egen læge vidste f.eks. ikke hvilken medicin, jeg havde fået på hospitalet. Igen vidste jeg det selv, men denne mangel på kommunikation er ligeledes en potentiel fejkilde.	Virkelig godt
	22	Skulle køres på anden afdeling bagefter, men de ville ikke modtage mig.	Godt
	23	Nej. Jeg måtte selv ringe efter en taxa.	Dårligt





ID Kommentarer - MVA, THG

Samlet indtryk

	4	Hvis alle bliver behandlet, som jeg blev, så er det OK for ikke at sige FANTASTISK. Så mange prøver på [få] dage. Godt gået.	Virkelig godt
	7	Fint at sygeplejersken giver mig en medicin-vejledning. Kunne godt have brugt transport hjem, da jeg stadig havde smerter/problemer med at gå. Fandt dog en taxi med "højt" sæde ;-)	Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk




















	2	Var indlagt i [over en uge] med diarré uden at blive tilbudt at komme i bad én eneste gang!	Dårligt
	5	Jeg har fået et nyt liv. Spiser selv og laver mad igen, også til andre.	Virkelig godt
	11	Jeg har endnu ikke været til ambulatoriets opfølgningssamtale, hvor svarene på alle undersøgelser vil foreligge. Hjemtransporten var veltilrettelagt.	Virkelig godt
	20	Blev tilknyttet projekt "Grib hverdagen". Stor ros og tak til det tilknyttede personale for små puf, opmuntring og hjælp til at komme videre.	Virkelig godt

Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA

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





ID	Kommentarer - C160	Samlet indtryk
5	En sygeplejerske sagde til en [ældre medpatient], at hun ikke havde tid til at vente på, at hun skulle tage sin medicin, så nu måtte hun skynde sig (i de andre vagter fik [medpatienten] sine piller knust, så hun kunne få sin medicin sammen med yoghurt). En SOSU-hjælper råbte ad mig, så det kunne høres på hele afdelingen, at jeg bestemt ikke måtte få et birkesrundstykke, da det var for fedt, det ville hun ikke give mig. Hun behandlede mig som en på 14 år. Men jeg er [voksen] og vejer [et par kilo] under min ideelvægt, så mon ikke jeg kunne bedømme selv?	Godt
7	Jeg synes, at afdeling 160 har været flink og villig til at hjælpe mig med flere praktiske ting, så ingen fejl på det. Jeg har været ovenud tilfreds.	Virkelig godt
9	Alle var ok.	Virkelig godt
11	Jeg oplevede al personalet som meget kompetent og venligt. Jeg følte mig tryk, hvilket betød stor samarbejdsvilje fra min side. Jeg har været bange for hospitaler, det er jeg ikke mere.	Virkelig godt
12	Der mangler meget nogle bedre hovedpuder. Rengøring?	Godt
15	Bedre information.	Dårligt
18	Alt i alt gjorde afdelingen det godt, mens jeg var indlagt.	Godt
20	Utroligt venligt personale. Dygtige læger - god information.	Virkelig godt
22	Mit ophold på Afdeling 160 var virkelig godt. Jeg følte mig tryk og glad under mit ophold. Læger og sygeplejersker var omsorgsfulde, venlige og havde altid tid til at snakke og informere. Deres behandling var tip-top. Og så var der maden. Den var intet mindre end pragtfuld. Og så en treretters menu at vælge i mellem. Det var som på et hotel.	Virkelig godt
23	Dejligt, at der altid var rigeligt at drikke og noget frisk frugt.	Virkelig godt
24	Jeg er som skrevet dybt imponeret over den høje kvalitet sygehuset ydede mig, selv i disse krisetider. Medarbejderne og plejepersonalet var glade og muntre ligesom lægerne. Og hele måltidssystemet og kvaliteten heraf kan bestemt kun bidrage til, at man spiser, trods evt. manglende appetit. Det var virkelig flot :-)	Virkelig godt
28	Personalet kunne være mere venlige og imødekommende. Mere forståelse for patientens situation.	Dårligt
29	Plejepersonalet var meget forskellige.	Godt
30	Det er for mange, når der er fire på en stue! Alle er søde, venlige og arbejdsomme (travle). Alt i alt godt behandlet.	Godt
31	Personalet har under hele indlæggelsen vist mig stor venlighed, ligeså min kone.	Virkelig godt
32	Min indlæggelse var en rigtig god oplevelse, og informationen ved den opfølgende behandling efter hjemsendelsen var virkelig god.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - MEA 2, THG	Samlet indtryk
1	Fik god hjælp fra starten. Den siger jeg tak for.	Godt
4	Sekssengsstuen burde være fortid!	Virkelig godt
5	Skulle have haft bedre information om inhaleringsmedicin. Nogle gange gjorde personalet noget særlig godt. En [] dygtig sygeplejerske fik mig til at føle mig tryk om natten osv. Det er svært med (noget) personale, der er svære at forstå.	Godt

Bilag 5

	8	Natplejen var virkelig dårlig!	Godt
	9	Jeg synes, at vi fik noget dejlig mad.	Godt
	10	Alt var godt. Med hensyn til TV- og radiosystemet var der lidt, om ikke meget, tilbage at ønske sig.	Virkelig godt
	11	Jeg blev anden nat alene på stuen (tomandsstue). Tror den meget syge [patient] ved siden af blev flyttet til en anden stue. Det var virkelig rart, så jeg kunne sove inden operation [dagen] efter. Havde givet udtryk for, at jeg ikke kunne sove den første nat. Måske var det tilfældigt? Men det betød meget for mig. Så tak!	Godt
	15	Der var trygt og godt på afdelingen.	Godt
	16	Der var en god atmosfære på Afdeling 120.	Virkelig godt
	19	Lidt kritik: For lidt søvn. Seksmandsstuerne er for store. Der er meget uro om natten. Sygeplejersken har nok at gøre med at passe alle dem, der står ud af sengene, uden at de selv ved det!	Virkelig godt
	20	Jeg synes, at der var en rigtig god atmosfære på afdelingen. Jeg blev mødt af stor hjælpsomhed ved enhver henvendelse, ligesom jeg fik en virkelig professionel behandling under mit korte hospitalsophold. Jeg er meget taknemmelig for hjælpen. TAK.	Virkelig godt
	22	Jeg fik hurtigt det indtryk, at alt personalet stod på pinde for alle patienter og gjorde alt, for at patienterne kunne føle sig trygge	Godt
	24	Tak for en omsorgsfuld, imødekommende forståelse som beroligede, da jeg følte det svært at blive scannet. Jeg fik et let strejf af "panikangst", men jeg faldt til ro igen. Tak for denne venlige, beroligende støtte!	Virkelig godt
	25	Maden var som sædvanlig i top.	Godt
	29	Desværre er min hukommelse blevet meget dårlig, så jeg kan kun sige, at jeg har en god fornemmelse af mit ophold på sygehuset.	Intet svar
	31	Jeg blev virkelig hjulpet på alle muligt måder, både med det ene og det andet. Jeg har den bedste ros til afdelingspersonalet!	Virkelig godt
	33	Det var den bedste afdeling [], jeg nogensinde har været på. Den ro og den dejlige tone, der var imellem personalet. Alt glad stille og roligt, og efter min bedømmelse også planmæssigt, selv om personalet havde travlt.	Virkelig godt
	36	Meget sødt og hjælpsomt personale.	Virkelig godt
	37	Efter indlæggelse på MEA, var det VENDEPUNKT i mit sygdomsforløb, at sygeplejerskerne forbarmede sig over, at jeg var indlagt på seksmandsstue og sendte mig på eneværelse, hvor jeg kunne få fred og hvile ud. Det gjorde de, uden jeg havde spurgt. Det var jeg VIRKELIG taknemmelig for!	Virkelig godt
	39	Jeg skrev faktisk et læserbrev [] med UDTALT ros til afdelingen. Blot kunne jeg ikke huske afdelingens betegnelse, så jeg anførte [infektion] som grund til indlæggelsen. Har tilsvarende erfaring med anden afdeling. Om muligt endnu mere positive.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - MEA HOTEL, NBG		Samlet indtryk
	2	Hotelværelset og opholdet var virkelig godt! Dog kunne hovedpuden godt trænge til udskiftning (fyldet føltes som skumgummiklumper). Madrassen er nok pakket ind i noget plasticlignende materiale af hygiejniske grunde, og det er godt! Men en lille rullemadras under lagenet ville have gjort underværker, så man ikke føler, at man ligger på plastic.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - MEA sengeafsnit NBG		Samlet indtryk
	6	Der var stor fleksibilitet i forhold til pårørende. Der blev altid svaret pænt og med omtanke både for patienten og for os. Vi følte, vi kunne stole på det, vi fik at vide. Imødekommende personale for 99 procents vedkommende.	Godt







✎	8 Jeg føler mig så tryk - omgivet af personer, som hver især er enestående. Her er masser af varme, omsorg og glæde! Kun ét sted er bedre end her: mit hjem.	Virkelig godt
✎	11 Jeg har allerede nævnt den gode oplevelse på de to afdelinger. Det er mit indtryk, at der fra hospitalets side mangler koordination mellem patient, praktiserende læge og hospital med hensyn til resultater af efterfølgende undersøgelser, som den ene afdeling har iværksat i forbindelse med min indlæggelse.	Virkelig godt
✎	16 Modtog aldrig en skriftlig indkaldelse. Kontaktede selv kirurgen og fik en dato, hvorefter jeg kontaktede [afdelingen] på mail. Via mail aftalte vi, hvornår jeg skulle møde.	Godt
✎	17 Fra pårørende: Min mor var noget konfus ved indlæggelsen, og husker ikke mange detaljer, men var meget glad for opholdet! Selv var jeg [i udlandet], og det var let at få information over telefonen. Men jeg synes ikke, at det var i orden at sende min mor hjem til sig selv alene, som hun havde det.	Virkelig godt
✎	20 Toilet var meget snavset og blev ikke gjort rent. Der var tis, når man kom ud for at skulle bruge det. Der var tabt en pille, og den lå på gulvet i flere dage. Der blev ikke gjort rent. Tabte også min kolbe med tis, og der blev ikke gjort rent efter flere dage. Ulækkert.	Godt
✎	22 Dygtige og flittige personaler. God hjælp. Tusind tak.	Virkelig godt
✎	23 De var meget flinke og venlige.	Virkelig godt
✎	27 Maden og omsorgen var uovertruffen :-)	Godt
✎	28 Blev godt behandlet. Alle var søde og venlige.	Godt
✎	30 Der lå forskelligt affald og støv på gulve. Både på gangene og stuen.	Godt
✎	32 Tosengsstue med tv oppe ved loftet, så man ikke kunne læse teksten fra sengen. Dårlig rengøring, både stue og toilet. Jeg fik også blærebetændelse.	Dårligt
✎	33 Toiletterne er blevet mere rene, siden jeg sidst var indlagt, men stadig synes jeg, der burde være særskilt toilet til pårørende og afdelingen.	Virkelig godt
✎	34 Alle var venlige og kompetente.	Virkelig godt
ID Kommentarer - MEA VISITATIONSAFSNIT, NBG		Samlet indtryk
✎	1 Jeg synes, det var overordentlig perfekt.	Virkelig godt
✎	2 Da det er et visitationsafsnit, virker det meget uroligt på patienter.	Dårligt
✎	4 I stedet for til natten at samle alle på en stue for at tømme andre, kunne det måske være en idé at lægge de rolige sammen og de urolige, meget plejkrævende sammen. Det ville give et roligere forløb :-)) Ellers tak :-)	Godt
✎	5 Jeg er meget tilfreds.	Intet svar
✎	6 De fjernede ikke urin på gulvet, og der stod et glas urin på toilettet, da min søster gik derud. Der var utrolig meget larm. Lægerne (tre styks) var rigtig søde, og det var de fleste sygeplejersker også.	Godt
✎	7 Det stank af urin på badeværelserne. Bleerne hobede sig op, og affaldsspanden blev ikke tømt.	Godt
✎	8 Der er for mange læger, der er for svære at forstå. []	Virkelig godt
✎	9 Jeg ønsker alle på afdelingen godt og en bedre fremtid.	Virkelig godt
✎	10 Opholdsrum forekommer utilstrækkelige til både besøg fra pårørende og til patienter. Både min kæreste og jeg oplevede ubehagelige momenter i forbindelse med besøg.	Virkelig godt
✎	12 Toilet er ikke ok.	Godt
✎	13 Jeg synes, at afdelingen gjorde alt godt.	Virkelig godt

Bilag 5

-  16 Det er svært at vurdere patientens opfattelse af afdelingen, udover at hun ikke ønskede at være der. Som pårørende var det derimod en positiv oplevelse. God information, venligt og omsorgsfuldt personale. Virkelig dårligt
-  23 Som [sundhedsfagligt uddannet] manglede der omsorg for patienterne. Men en ting kunne man ikke klage over. Det var maden. Der kunne vælges imellem måltider. Jeg synes, det var lidt meget. Dårligt
-  25 De er dygtige og kompetente. Tak!!! Virkelig godt
-  27 Meget overrasket over toiletforholdene. De var utrolig beskidte/faktisk ulækre. Vi oplevede, at der ikke var rent på og i selve toilettet. Min søn brugte toilettet ved vagtlægen, da de to toiletter enten var beskidte eller optagede. Godt










ID Kommentarer - MVA, THG

Samlet indtryk



-  2 Et fjernsyn på isolationsstuen ville være dejligt. Virkelig godt
-  4 Det er jo et ældre sygehus. Men alt i alt godt. Det bliver noget andet, når det er et andet sygehus. Virkelig godt
-  6 Søde, venlige, imødekommende personale. Villige til særbehandling af gigtpatienter. Føler mig altid godt tilpas på Aarhus Universitetshospital(er). Virkelig godt
-  7 Svært for mig at overskue, hvilken læge der var ansvarlig for behandlingen. Tak til de "mange" venlige og dygtige sygeplejersker! Maden var ok! Ja, faktisk helt fin. VIGTIGT FOR MIG SELV: Indlæggelsen kunne sikkert være undgået, hvis egen læge havde undersøgt mig ordentligt og givet mig grundig instruktion om medicineringen. Godt
-  9 Det eneste, jeg kan pege på, er, at jeg skulle blive scannet, efter jeg blev indlagt, men de skiftede mit scanningstidspunkt, og efter [flere dage] fik jeg endelig en tid til scanning. Jeg skulle vente på svar i [næsten to uger]. Jeg synes, at det er lang tid at vente på svar, og sygehuset har ved en fejl sendt mit lægeindkaldelsesbrev for sent, så jeg skulle vente endnu længere på en lægesamtale vedr. min scanning. Godt
-  10 Undersøg mig noget bedre. [I vinteren] blev jeg med 112 indlagt på Aarhus Kommunehospital med blodprop og [anden lidelse]. Dårligt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

-  1 Hvis man bare ikke var syg, var det et bedre hotel. Virkelig godt
-  2 Sengen var for dårlig. Sengerør var virkelig til gene, når man skulle ind og ud af sengen. Dårligt
-  5 Flere af sygeplejerskerne var meget forstående og meget omsorgsfulde, altid med et smil på trods af travlhed. Virkelig godt
-  9 Yderst godt. Godt
-  11 Var indlagt på patienthotellet, men behandlingsforløbet var styret fra sengeafdelingen. Jeg var virkelig imponeret over planlægningen af mit undersøgelsesprogram. Det fungerede på klokkeslættet, som det var planlagt i behandlingsafdelingen. Jeg blev alle steder mødt med venlighed, et højt informationsniveau samt stor dygtighed. Virkelig godt
-  13 I det ene vaskerum manglede der en klokkesnor, hvilket var ret uheldigt, da jeg under et bad fik voldsomme smerter og kramper, og måtte så kravle ud på gangen iført adamskostume for at få fat i en anden patient, der så fik fat i en sygeplejerske. Rimelig dum situation, og temmelig pinligt :/ Godt
-  15 Rengøring på stuerne. Der lå i høj grad meget støv. Når nogen havde opkastninger, blev det bare tørret op med et stykke køkkenrulle og ikke videre vask af gulvet. Kun hver anden dag. Virkelig godt
-  16 Fik en rigtig god behandling, og de var meget søde alle sammen på den afdeling. Virkelig godt
-  17 Det var fedt at ligge på patienthotel. Det eneste er, at når personalet er presset i tid, går det ud Godt

over patienterne. Man følte sig alene og glemt. Ubehageligt.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 20 | Lidt småt plads. | Virkelig godt |
|  | 21 | Om indretningen kunne det ønskes, at der på stuen var mulighed for individuel brug af fjernsyn med høretelefoner, idet min medpatient ønskede fjernsynet tændt fra tidlig morgen til sen aften. | Intet svar |

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.² Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens 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, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens 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.