

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Medicinsk Afdeling
Hospitalsenheden Horsens**



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.....	95
	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:	445
Besvarelser fra afdelingens patienter:	269
Afdelingens svarprocent:	60%

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

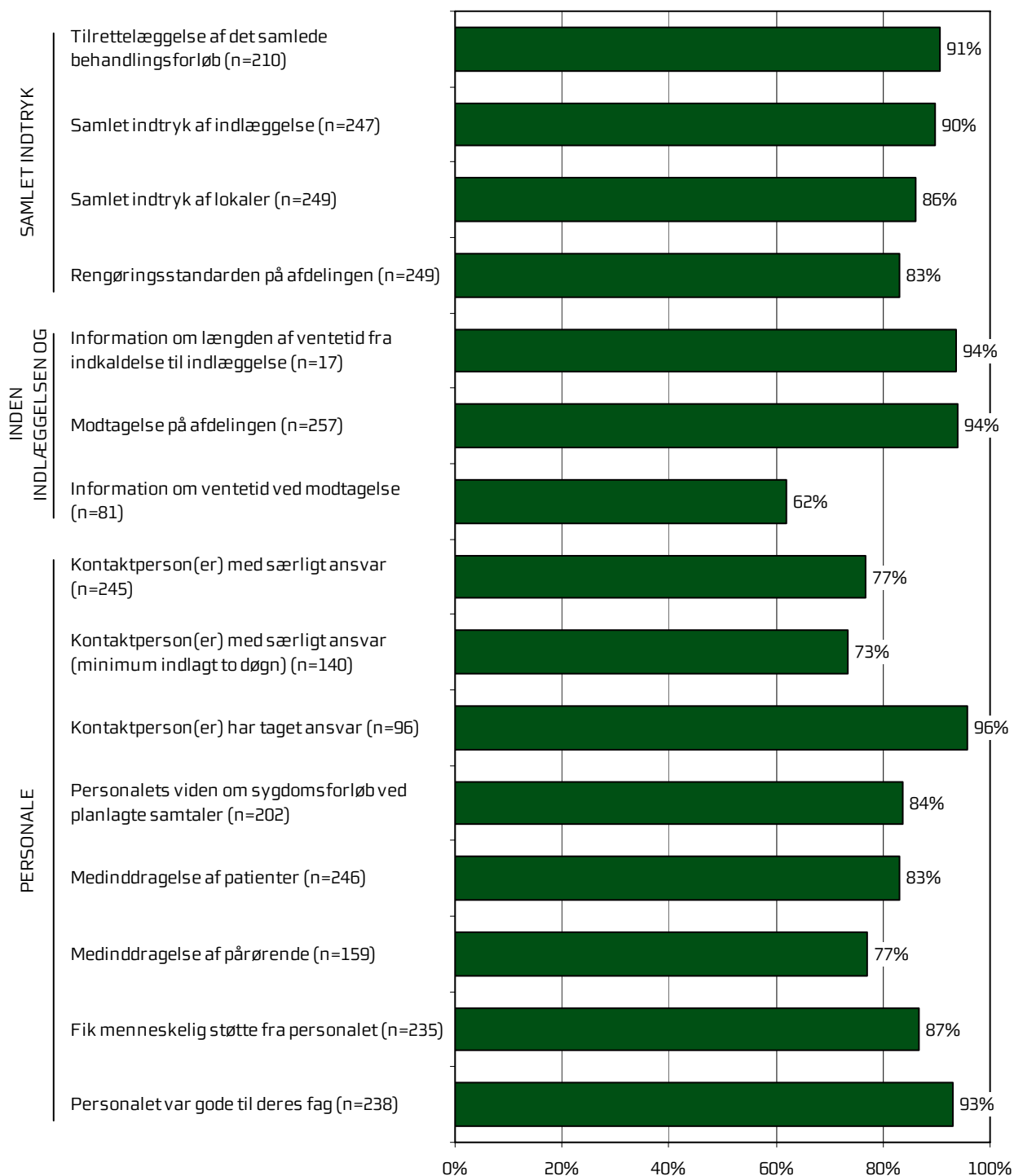
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

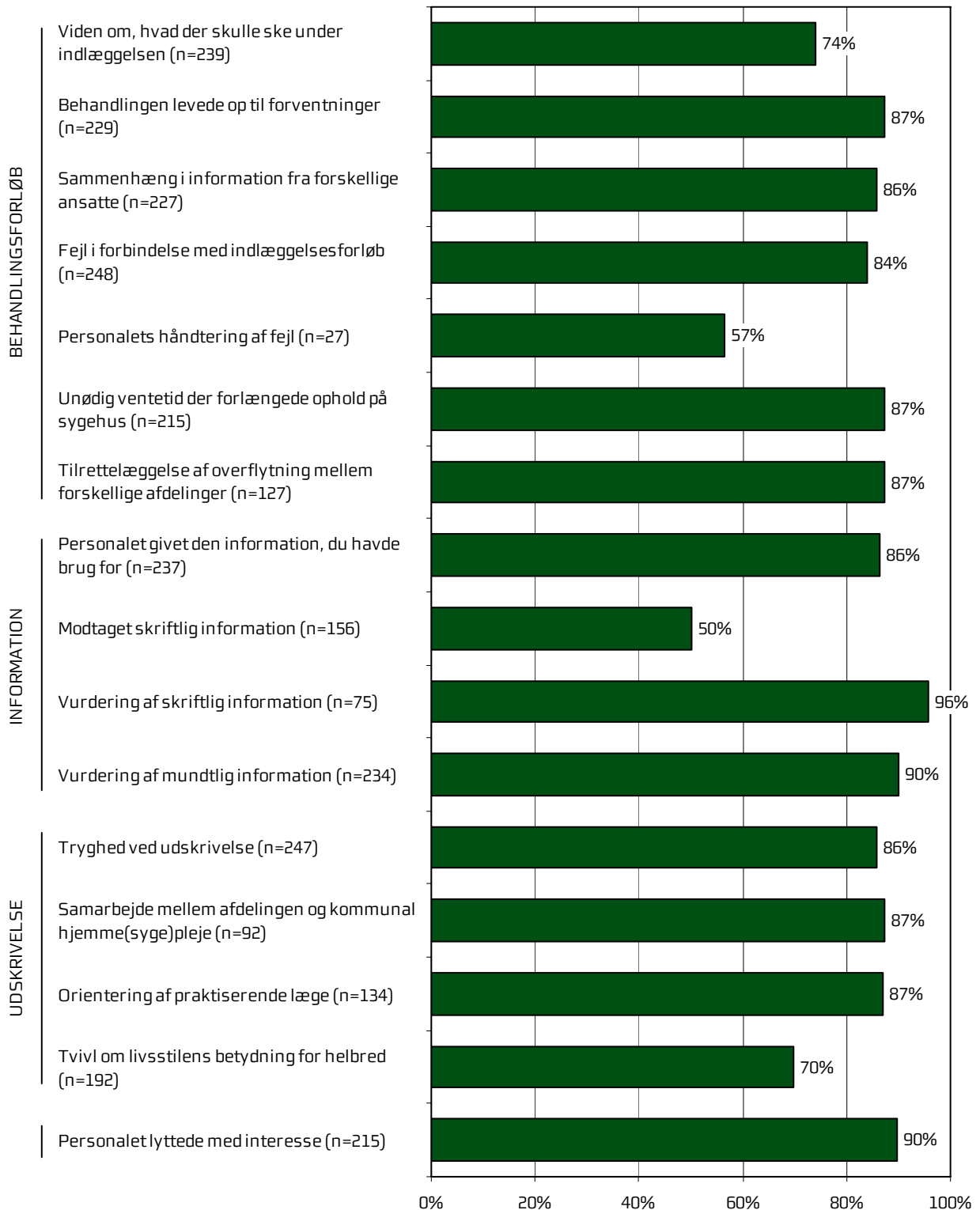
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder

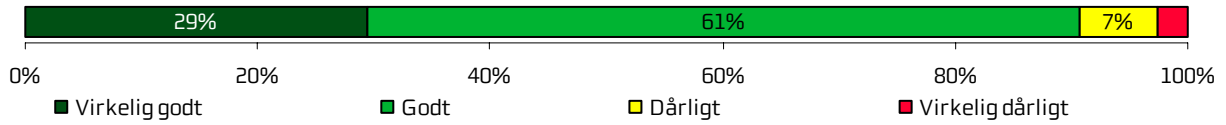
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

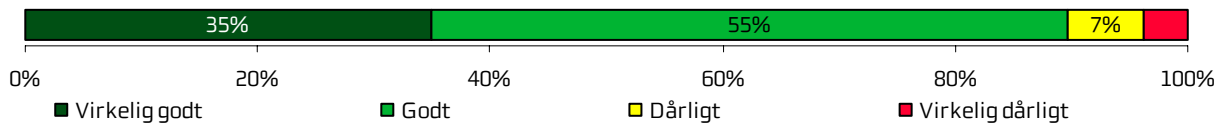
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

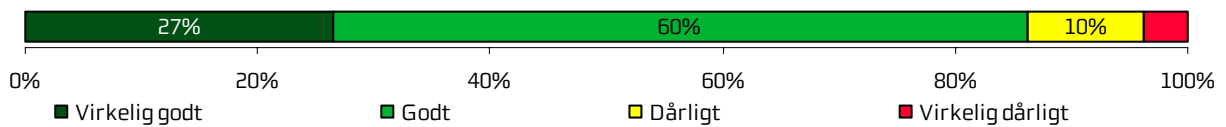
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=210)



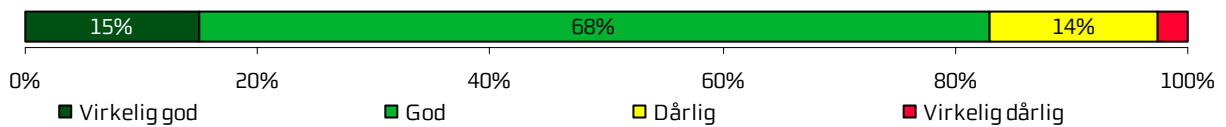
Samlet indtryk af indlæggelse (n=247)



Samlet indtryk af lokaler (n=249)



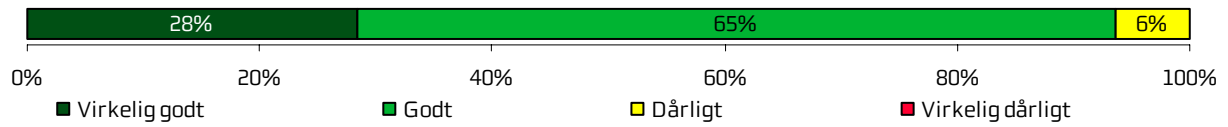
Rengøringsstandard på afdelingen (n=249)



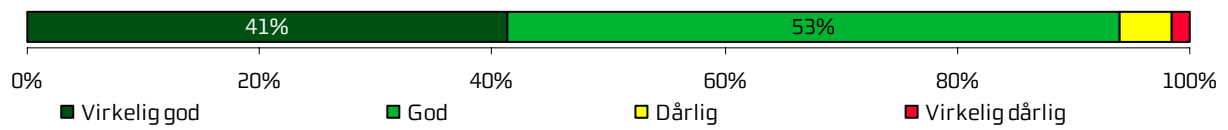
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	87 %	85 % *	98 % *	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	90 %	89 %	87 %	99 % *	92 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	86 %	90 %	87 %	93 % *	84 %	90 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	83 %	-	-	97 % *	88 %	92 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

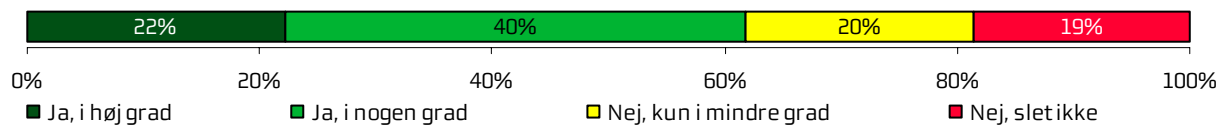
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=17)



Modtagelse på afdelingen (n=257)



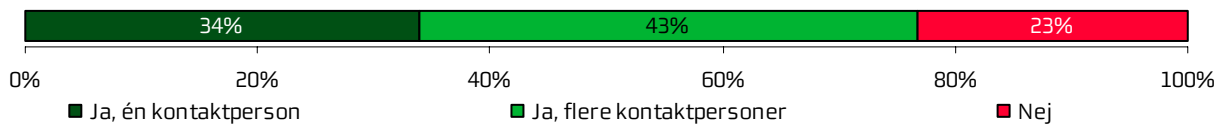
Information om ventetid ved modtagelse (n=81)



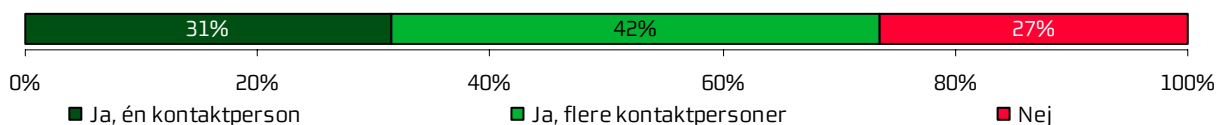
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	94 %	84 %	-	97 %	93 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	94 %	95 %	94 %	100 % *	93 %	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	62 %	58 %	55 %	93 % *	68 %	75 %

Personale

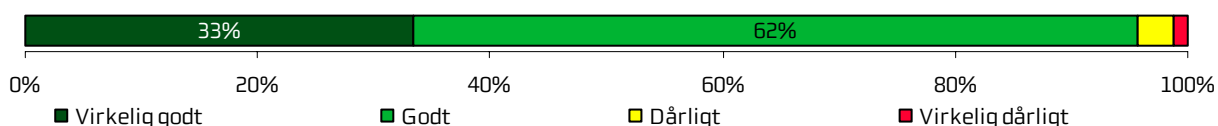
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=245)



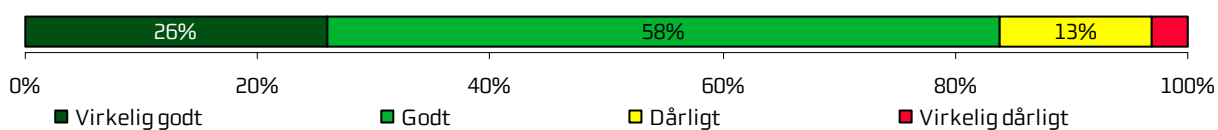
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=140)



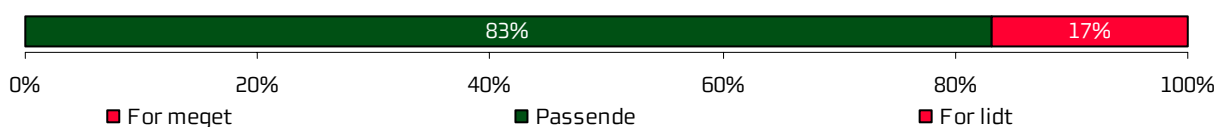
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=96)



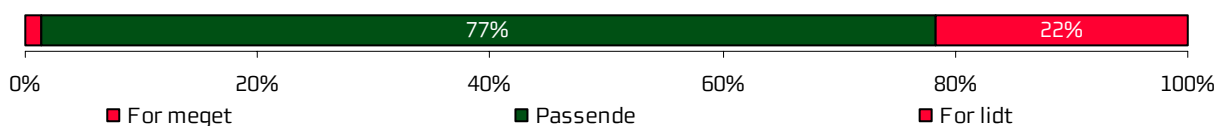
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=202)



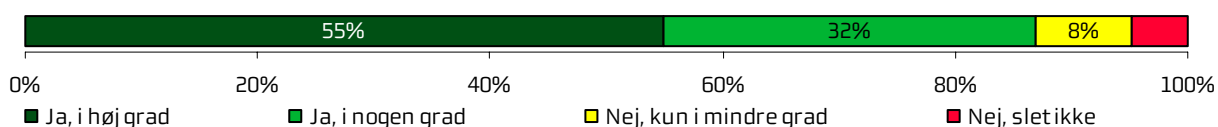
Medinddragelse af patienter (n=246)



Medinddragelse af pårørende (n=159)



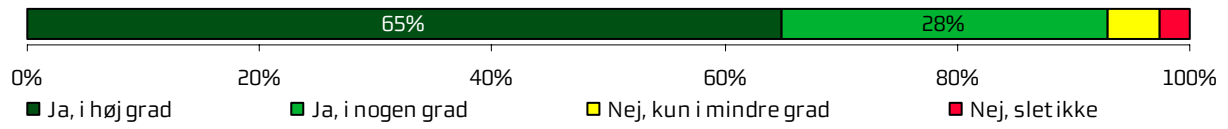
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=235)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	77 %	72 %	76 %	92 % *	82 %	86 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	73 %	69 %	-	100 % *	86 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	-	-	100 %	90 %	97 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	84 %	87 %	83 %	98 % *	92 % *	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	83 %	81 %	80 %	96 % *	85 %	90 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	77 %	77 %	72 %	92 % *	74 %	86 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	87 %	87 %	87 %	96 % *	89 %	92 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=238)

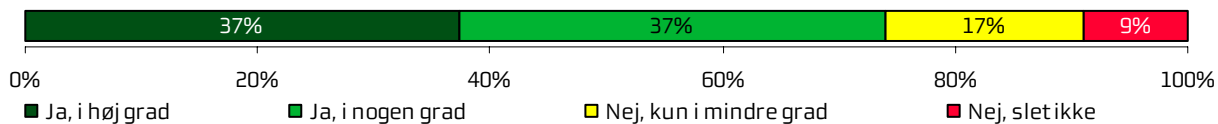


Sammenligning af afdelingens resultat

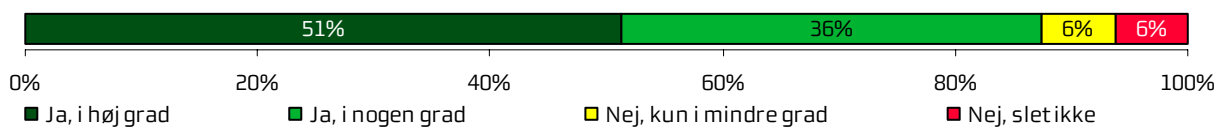
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	93 %	92 %	93 %	100 % *	98 % *	99 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=239)



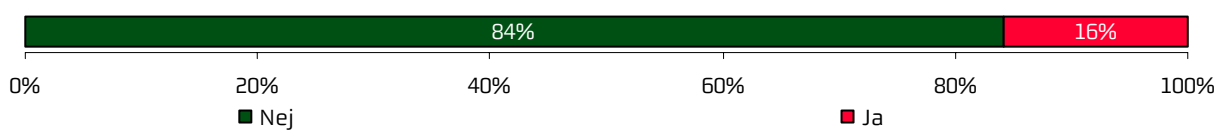
Behandlingen levede op til forventninger (n=229)



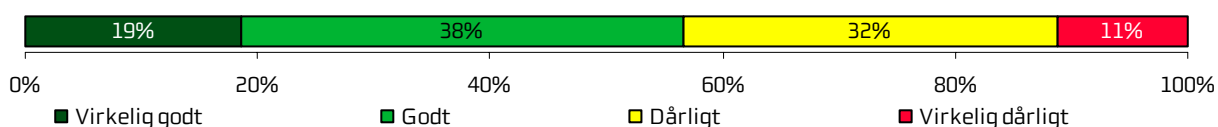
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=227)



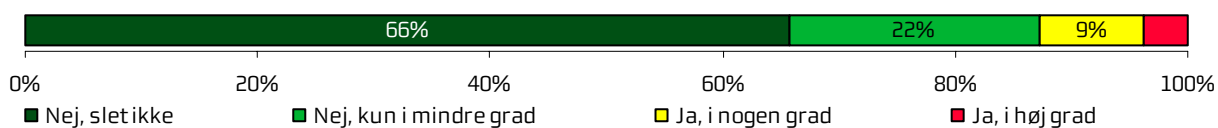
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=248)



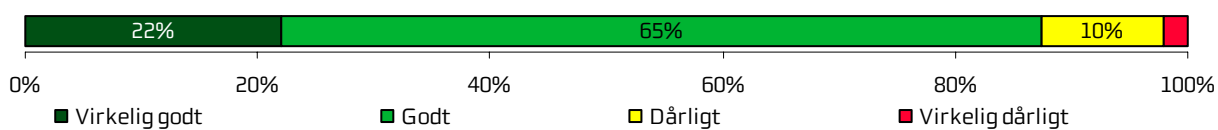
Personalets håndtering af fejl (n=27)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=215)



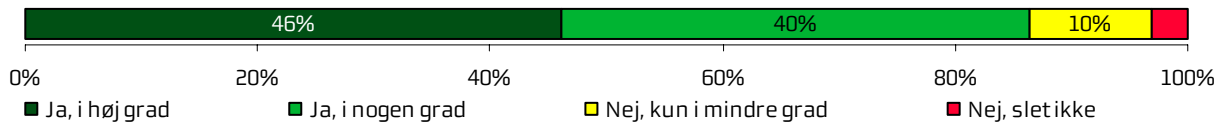
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=127)



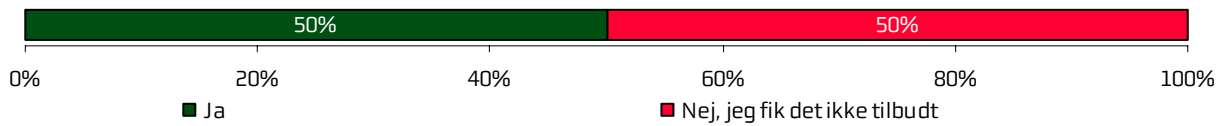
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	74 %	73 %	68 %	95 % *	83 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	87 %	86 %	84 %	95 % *	89 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	86 %	78 % *	78 % *	98 % *	91 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	84 %	78 %	-	97 % *	83 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	57 %	57 %	-	-	-	75 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	87 %	78 % *	80 % *	98 % *	78 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	87 %	86 %	-	100 % *	89 %	95 %

Information

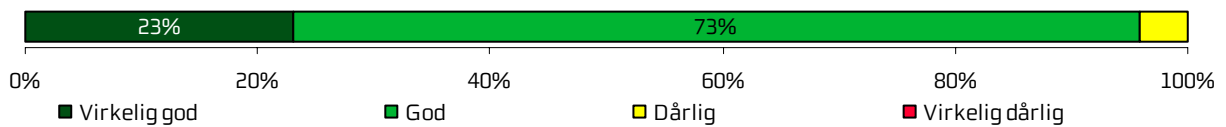
Personalet givet den information, du havde brug for (n=237)



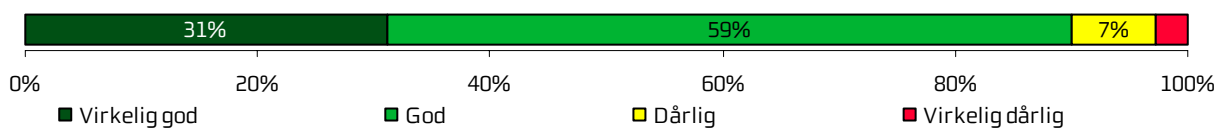
Modtaget skriftlig information (n=156)



Vurdering af skriftlig information (n=75)



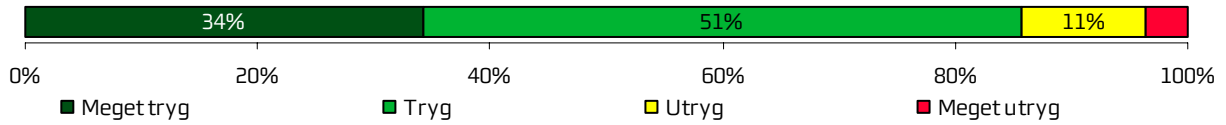
Vurdering af mundtlig information (n=234)



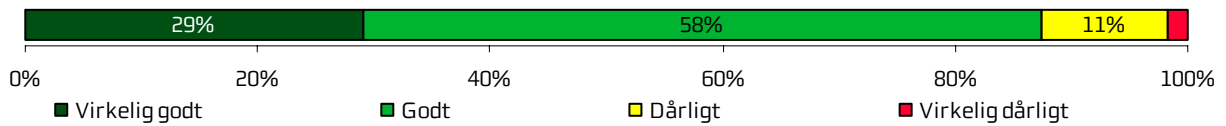
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	86 %	-	-	96 % *	87 %	92 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	50 %	43 %	-	90 % *	60 %	76 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	96 %	96 %	100 % *	98 %	97 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	90 %	86 %	86 %	99 % *	91 %	95 %

Udskrivelse

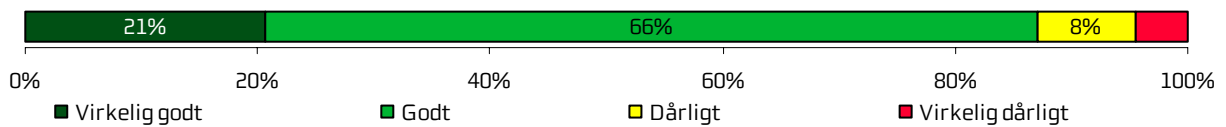
Tryghed ved udskrivelse (n=247)



Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=92)



Orientering af praktiserende læge (n=134)



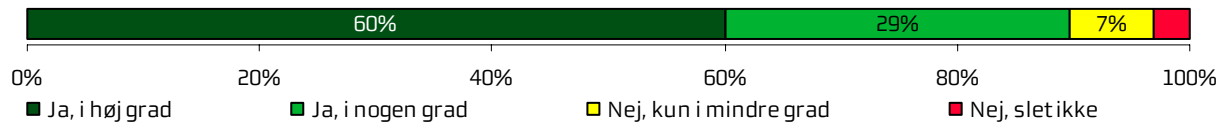
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=192)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	86 %	85 %	84 %	94 % *	89 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	87 %	73 % *	90 %	100 % *	84 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	87 %	84 %	78 % *	93 %	76 %	89 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	70 %	75 %	69 %	81 %	75 %	78 %

Hospitalets eget spørgsmål

Personalet lyttede med interesse (n=215)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	90 %	88 %	85 % *	99 % *	93 %	95 %

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 INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

1. Hvordan vurderer du, at afdelingen <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke indkaldt <input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?						
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>		
4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?						
5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	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 husker jeg ikke <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 <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <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 <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	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"/>	
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		Ikke aktuelt for mig <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. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
13. 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

14. 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"/>
15. 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"/>
16. 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"/>
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
Gå til spørgsmål 20					
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?					
19. 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"/>
20. 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"/>
21. 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"/>

22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

INFORMATION

23. 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"/>	
24. 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 26	Gå til spørgsmål 26
25. 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"/>
26. 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"/>	
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

UDSKRIVELSE

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

31. 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"/>
32. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?					

SAMLET INDTRYK

33. 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"/>
34. 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"/>	
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. Portoen 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) 60 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	60%	100%
Køn		
Mand	48%	48%
Kvinde	52%	52%
Aldersgruppe		
0-19 år	1%	1%
20-39 år	4%	7%
40-59 år	22%	23%
60-79 år	51%	46%
80- år	22%	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		269		100%
Køn				
Mand		130		48%
Kvinde		139		52%
Aldersgruppe				
0-19 år		2		1%
20-39 år		11		4%
40-59 år		60		22%
60-79 år		136		51%
80- år		60		22%
Skema udfyldt af				
Patienten		217		90%
Pårørende		25		10%
Modersmål				
Dansk		248		96%
Ikke dansk		10		4%
Indlæggelsesform				
Akut		240		89%
Planlagt		29		11%
Afsnitsnavn				
Akutfdelingen		18		7%
D1 sengeafsnit Brædstrup		17		6%
Medicinsk neuroafsnit P6		44		16%
Sengeafsnit M2		87		32%
Sengeafsnit P7		72		27%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		31		12%

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	29	61	7	3	210	32
Køn						
Mand	29	63	4	4	106	14
Kvinde	29	60	10	1	104	18
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	21	79	0	0	10	1
40-59 år	36	54	4	6	50	9
60-79 år	30	60	9	1	110	15
80- år	23	68	6	3	38	7
Skema udfyldt af						
Patienten	31	63	6	1	179	25
Pårørende	13	60	20	7	16	5
Modersmål						
Dansk	27	63	7	2	197	31
Ikke dansk	58	42	0	0	10	0
Indlæggelsesform						
Akut	31	61	6	2	186	28
Planlagt	16	65	9	9	24	4
Afsnitsnavn						
Akutfdelingen	25	75	0	0	12	2
D1 sengeafsnit Brædstrup	33	58	8	0	12	2
Medicinsk neuroafsnit P6	35	61	0	3	31	5
Sengeafsnit M2	36	60	4	0	67	13
Sengeafsnit P7	21	59	13	7	61	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	67	7	0	27	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	55	7	4	247
Køn					
Mand	37	54	5	4	122
Kvinde	33	55	8	3	125
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	18	82	0	0	11
40-59 år	38	48	5	9	60
60-79 år	33	58	7	2	125
80- år	39	50	9	2	49
Skema udfyldt af					
Patienten	38	53	6	3	206
Pårørende	14	72	9	5	22
Modersmål					
Dansk	34	55	7	4	233
Ikke dansk	58	42	0	0	10
Indlæggelsesform					
Akut	36	55	6	3	219
Planlagt	24	56	8	12	28
Afsnitsnavn					
Akutaafdelingen	29	57	7	7	14
D1 sengeafsnit Brædstrup	47	47	7	0	15
Medicinsk neuroafsnit P6	44	49	3	5	39
Sengeafsnit M2	35	55	7	2	83
Sengeafsnit P7	30	55	9	6	67
Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	62	3	0	29

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	27	60	10	4	249
Køn					
Mand	28	54	13	4	122
Kvinde	25	65	7	3	127
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	46	36	18	0	11
40-59 år	24	53	16	7	58
60-79 år	24	65	9	2	129
80- år	33	59	2	6	49
Skema udfyldt af					
Patienten	28	57	11	3	208
Pårørende	15	80	4	0	23
Modersmål					
Dansk	26	61	10	4	235
Ikke dansk	48	32	20	0	10
Indlæggelsesform					
Akut	26	60	10	4	222
Planlagt	27	57	12	4	27
Afsnitsnavn					
Akutaafdelingen	7	71	14	7	14
D1 sengeafsnit Brædstrup	44	50	6	0	16
Medicinsk neuroafsnit P6	23	63	13	3	40
Sengeafsnit M2	19	63	12	6	84
Sengeafsnit P7	37	54	6	3	67
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	57	11	0	28

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	15	68	14	3	249
Køn					
Mand	20	62	16	2	122
Kvinde	10	74	13	3	127
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	21	69	10	0	10
40-59 år	19	60	16	5	59
60-79 år	10	72	17	2	129
80- år	21	69	9	2	49
Skema udfyldt af					
Patienten	17	66	15	2	207
Pårørende	8	78	14	0	23
Modersmål					
Dansk	14	70	14	2	235
Ikke dansk	43	35	22	0	10
Indlæggelsesform					
Akut	15	69	14	2	221
Planlagt	14	62	20	4	28
Afsnitsnavn					
Akutaafdelingen	23	54	15	8	13
D1 sengeafsnit Brædstrup	19	75	6	0	16
Medicinsk neuroafsnit P6	18	60	20	3	40
Sengeafsnit M2	11	70	17	2	83
Sengeafsnit P7	14	70	13	3	69
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	75	4	0	28

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	28	65	6	0	17	0	240
Køn							
Mand	30	70	0	0	6	0	116
Kvinde	28	63	9	0	11	0	124
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	2
20-39 år	-	-	-	-	1	0	10
40-59 år	45	55	0	0	5	0	51
60-79 år	29	71	0	0	9	0	121
80- år	-	-	-	-	2	0	56
Skema udfyldt af							
Patienten	30	63	7	0	16	0	192
Pårørende	-	-	-	-	1	0	23
Modersmål							
Dansk	28	65	6	0	17	0	221
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	10
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	240
Planlagt	28	65	6	0	17	0	0
Afsnitsnavn							
Akutfdelingen	-	-	-	-	0	0	18
D1 sengeafsnit Brædstrup	-	-	-	-	2	0	11
Medicinsk neuroafsnit P6	-	-	-	-	1	0	41
Sengeafsnit M2	-	-	-	-	2	0	82
Sengeafsnit P7	27	64	9	0	11	0	59
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	29

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	53	4	2	257
Køn					
Mand	39	54	5	2	122
Kvinde	43	52	4	1	135
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	37	63	0	0	11
40-59 år	41	52	5	2	59
60-79 år	42	52	5	1	134
80- år	42	53	2	2	51
Skema udfyldt af					
Patienten	42	53	4	1	214
Pårørende	29	61	10	0	22
Modersmål					
Dansk	41	53	4	2	241
Ikke dansk	47	53	0	0	10
Indlæggelsesform					
Akut	42	53	4	1	229
Planlagt	36	48	12	4	28
Afsnitsnavn					
Akutaafdelingen	50	50	0	0	14
D1 sengeafsnit Brædstrup	50	50	0	0	16
Medicinsk neuroafsnit P6	40	55	5	0	42
Sengeafsnit M2	47	47	5	2	86
Sengeafsnit P7	38	55	6	1	69
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	63	3	3	30

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	22	40	20	19	81	22
Køn						
Mand	29	32	17	22	42	7
Kvinde	15	48	22	15	39	15
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	2
40-59 år	35	39	17	9	23	5
60-79 år	18	40	21	21	39	9
80- år	14	36	24	26	15	6
Skema udfyldt af						
Patienten	24	41	16	19	70	15
Pårørende	14	30	44	12	7	4
Modersmål						
Dansk	17	42	21	20	75	22
Ikke dansk	83	17	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	23	36	22	18	72	20
Planlagt	12	66	0	22	9	2
Afsnitsnavn						
Akutfdelingen	-	-	-	-	3	3
D1 sengeafsnit Brædstrup	-	-	-	-	3	0
Medicinsk neuroafsnit P6	15	46	23	15	13	3
Sengeafsnit M2	32	29	29	11	28	6
Sengeafsnit P7	13	54	13	21	24	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	20	10	30	10	2

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	34	43	23	245
Køn				
Mand	39	41	20	118
Kvinde	29	44	26	127
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	10	63	27	11
40-59 år	39	39	22	58
60-79 år	33	41	26	128
80-år	37	46	17	46
Skema udfyldt af				
Patienten	34	44	23	207
Pårørende	32	46	22	20
Modersmål				
Dansk	33	43	24	231
Ikke dansk	43	57	0	10
Indlæggelsesform				
Akut	34	43	23	219
Planlagt	38	39	24	26
Afsnitsnavn				
Akutfdelingen	40	47	13	15
D1 sengeafsnit Brædstrup	31	44	25	16
Medicinsk neuroafsnit P6	41	49	10	39
Sengeafsnit M2	36	46	18	83
Sengeafsnit P7	27	37	35	62
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	37	33	30

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	31	42	27	140
Køn				
Mand	35	43	22	74
Kvinde	28	41	32	66
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	15	56	29	7
40-59 år	40	37	23	31
60-79 år	31	37	32	73
80- år	27	56	17	28
Skema udfyldt af				
Patienten	31	43	26	112
Pårørende	34	38	28	16
Modersmål				
Dansk	29	42	28	131
Ikke dansk	47	53	0	7
Indlæggelsesform				
Akut	31	42	27	127
Planlagt	36	39	25	13
Afsnitsnavn				
Akutfdelingen	-	-	-	0
D1 sengeafsnit Brædstrup	31	44	25	16
Medicinsk neuroafsnit P6	35	58	8	26
Sengeafsnit M2	34	45	21	29
Sengeafsnit P7	28	33	39	46
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	39	30	23

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	33	62	3	1	96	5
Køn						
Mand	31	63	4	2	55	3
Kvinde	36	61	3	0	41	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	41	59	0	0	5	0
40-59 år	31	61	4	4	24	0
60-79 år	30	67	3	0	44	4
80- år	43	53	4	0	22	1
Skema udfyldt af						
Patienten	32	63	3	1	77	3
Pårørende	21	79	0	0	10	2
Modersmål						
Dansk	32	63	4	1	87	5
Ikke dansk	40	60	0	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	35	60	3	1	87	4
Planlagt	13	87	0	0	9	1
Afsnitsnavn						
Akutfdelingen	-	-	-	-	0	0
D1 sengeafsnit Brædstrup	70	30	0	0	10	2
Medicinsk neuroafsnit P6	35	65	0	0	23	0
Sengeafsnit M2	48	48	5	0	21	1
Sengeafsnit P7	19	73	4	4	26	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	69	6	0	16	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	26	58	13	3	202	44
Køn						
Mand	28	57	13	2	103	18
Kvinde	24	59	13	4	99	26
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	24	39	37	0	8	3
40-59 år	25	57	14	4	49	10
60-79 år	27	59	11	3	101	24
80- år	26	60	14	0	42	7
Skema udfyldt af						
Patienten	26	58	12	3	166	40
Pårørende	10	64	25	0	19	4
Modersmål						
Dansk	24	59	14	3	188	44
Ikke dansk	58	31	11	0	10	0
Indlæggelsesform						
Akut	27	57	12	3	177	42
Planlagt	15	62	18	4	25	2
Afsnitsnavn						
Akutfdelingen	40	40	10	10	10	4
D1 sengeafsnit Brædstrup	50	29	21	0	14	1
Medicinsk neuroafsnit P6	24	65	12	0	34	5
Sengeafsnit M2	27	59	10	4	71	12
Sengeafsnit P7	18	59	18	4	49	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	54	13	0	24	4

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	0	83	17	246
Køn				
Mand	0	86	14	118
Kvinde	0	81	19	128
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	0	90	10	11
40-59 år	0	83	17	58
60-79 år	0	85	15	125
80- år	0	78	22	50
Skema udfyldt af				
Patienten	0	85	15	208
Pårørende	0	68	32	20
Modersmål				
Dansk	0	82	18	232
Ikke dansk	0	100	0	10
Indlæggelsesform				
Akut	0	84	16	220
Planlagt	0	79	21	26
Afsnitsnavn				
Akutfdelingen	0	93	7	15
D1 sengeafsnit Brædstrup	0	93	7	15
Medicinsk neuroafsnit P6	0	92	8	39
Sengeafsnit M2	0	81	19	84
Sengeafsnit P7	0	74	26	66
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	93	7	27

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	1	77	22	159	88
Køn					
Mand	1	80	19	75	43
Kvinde	1	74	24	84	45
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	2	0
20-39 år	20	80	0	5	6
40-59 år	0	72	28	30	29
60-79 år	1	78	21	82	42
80- år	0	80	20	40	11
Skema udfyldt af					
Patienten	2	78	20	125	83
Pårørende	0	64	36	18	4
Modersmål					
Dansk	1	75	23	147	87
Ikke dansk	0	100	0	9	1
Indlæggelsesform					
Akut	1	78	21	141	79
Planlagt	7	68	26	18	9
Afsnitsnavn					
Akutfdelingen	0	78	22	9	6
D1 sengeafsnit Brædstrup	0	93	7	14	1
Medicinsk neuroafsnit P6	3	75	22	32	7
Sengeafsnit M2	0	79	21	43	41
Sengeafsnit P7	2	71	27	45	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	88	13	16	10

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	55	32	8	5	235	14
Køn						
Mand	55	33	9	4	117	2
Kvinde	55	31	7	6	118	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	40	41	19	0	10	1
40-59 år	52	36	5	7	57	1
60-79 år	60	30	7	4	119	10
80- år	51	30	15	4	47	2
Skema udfyldt af						
Patienten	58	30	8	5	198	11
Pårørende	24	59	11	6	19	2
Modersmål						
Dansk	54	32	9	5	221	14
Ikke dansk	58	42	0	0	10	0
Indlæggelsesform						
Akut	56	31	8	4	208	14
Planlagt	44	35	12	8	27	0
Afsnitsnavn						
Akutfdelingen	54	23	8	15	13	1
D1 sengeafsnit Brædstrup	63	25	13	0	16	0
Medicinsk neuroafsnit P6	54	36	8	3	39	0
Sengeafsnit M2	59	27	7	7	82	2
Sengeafsnit P7	50	38	9	3	58	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	33	11	0	27	1

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	65	28	4	3	238	12
Køn						
Mand	62	32	4	2	115	3
Kvinde	68	24	5	3	123	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	63	37	0	0	11	0
40-59 år	65	24	7	4	56	2
60-79 år	61	32	4	3	124	4
80- år	77	21	2	0	45	6
Skema udfyldt af						
Patienten	66	27	5	2	202	7
Pårørende	44	45	5	6	20	2
Modersmål						
Dansk	65	28	5	3	224	12
Ikke dansk	68	32	0	0	10	0
Indlæggelsesform						
Akut	66	27	4	2	212	11
Planlagt	51	40	4	4	26	1
Afsnitsnavn						
Akutfdelingen	79	14	0	7	14	1
D1 sengeafsnit Brædstrup	63	25	0	13	16	0
Medicinsk neuroafsnit P6	62	28	8	3	39	0
Sengeafsnit M2	66	29	5	0	79	5
Sengeafsnit P7	59	33	3	5	64	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	19	4	0	26	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	37	37	17	9	239	10
Køn						
Mand	40	35	16	8	115	5
Kvinde	34	38	18	9	124	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	28	35	37	0	11	0
40-59 år	34	45	9	12	59	0
60-79 år	41	35	18	6	121	6
80- år	37	27	22	14	46	4
Skema udfyldt af						
Patienten	40	37	14	8	203	7
Pårørende	10	37	42	11	20	2
Modersmål						
Dansk	36	37	18	9	226	10
Ikke dansk	64	25	11	0	10	0
Indlæggelsesform						
Akut	37	36	19	8	212	10
Planlagt	36	42	5	16	27	0
Afsnitsnavn						
Akutfdelingen	47	40	7	7	15	0
D1 sengeafsnit Brædstrup	21	50	29	0	14	2
Medicinsk neuroafsnit P6	34	37	18	11	38	1
Sengeafsnit M2	46	33	14	7	81	2
Sengeafsnit P7	33	35	17	14	63	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	46	29	0	28	0

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	51	36	6	6	229	20
Køn						
Mand	55	34	4	6	108	10
Kvinde	48	38	9	6	121	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	10	81	10	0	11	0
40-59 år	50	39	2	10	53	5
60-79 år	60	28	8	3	117	12
80- år	43	39	7	11	46	3
Skema udfyldt af						
Patienten	55	33	5	7	195	16
Pårørende	24	54	16	6	19	3
Modersmål						
Dansk	51	36	7	7	216	20
Ikke dansk	58	42	0	0	10	0
Indlæggelsesform						
Akut	54	34	6	6	204	18
Planlagt	29	53	9	9	25	2
Afsnitsnavn						
Akutfdelingen	47	47	0	7	15	0
D1 sengeafsnit Brædstrup	50	43	0	7	14	2
Medicinsk neuroafsnit P6	41	51	3	5	37	3
Sengeafsnit M2	63	26	4	8	78	5
Sengeafsnit P7	43	36	14	7	58	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	37	7	0	27	0

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	44	42	9	5	227	23
Køn						
Mand	44	42	7	7	112	8
Kvinde	44	41	10	4	115	15
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	39	51	10	0	10	1
40-59 år	42	44	7	7	56	3
60-79 år	48	39	9	5	116	13
80- år	40	44	10	6	43	6
Skema udfyldt af						
Patienten	48	39	8	5	191	19
Pårørende	17	59	19	5	21	1
Modersmål						
Dansk	43	42	9	6	214	23
Ikke dansk	69	20	11	0	10	0
Indlæggelsesform						
Akut	45	41	9	4	202	21
Planlagt	31	50	5	14	25	2
Afsnitsnavn						
Akutfdelingen	54	38	8	0	13	2
D1 sengeafsnit Brædstrup	67	25	0	8	12	4
Medicinsk neuroafsnit P6	54	38	3	5	37	3
Sengeafsnit M2	47	38	9	6	77	6
Sengeafsnit P7	28	54	11	7	61	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	33	15	0	27	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	84	16	248
Køn			
Mand	87	13	120
Kvinde	81	19	128
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	2
20-39 år	90	10	11
40-59 år	80	20	57
60-79 år	85	15	128
80- år	85	15	50
Skema udfyldt af			
Patienten	85	15	209
Pårørende	70	30	21
Modersmål			
Dansk	84	16	235
Ikke dansk	100	0	10
Indlæggelsesform			
Akut	85	15	222
Planlagt	79	21	26
Afsnitsnavn			
Akutfdelingen	87	13	15
D1 sengeafsnit Brædstrup	93	7	15
Medicinsk neuroafsnit P6	89	11	38
Sengeafsnit M2	83	17	84
Sengeafsnit P7	76	24	67
Øvrige/ikke placeret på afsnit	97	3	29

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	19	38	32	11	27	6
Køn						
Mand	9	43	39	9	12	2
Kvinde	26	34	27	13	15	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	43	28	14	15	7	3
60-79 år	17	26	48	9	12	2
80- år	0	67	33	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	24	39	22	14	21	5
Pårørende	0	41	59	0	5	1
Modersmål						
Dansk	19	38	32	11	27	6
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	13	43	30	14	22	6
Planlagt	40	19	41	0	5	0
Afsnitsnavn						
Akutfdelingen	-	-	-	-	1	1
D1 sengeafsnit Brædstrup	-	-	-	-	1	0
Medicinsk neuroafsnit P6	-	-	-	-	3	0
Sengeafsnit M2	38	38	25	0	8	4
Sengeafsnit P7	7	43	36	14	14	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	66	22	9	4	215	17
Køn						
Mand	65	24	7	4	107	7
Kvinde	67	19	10	4	108	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	44	45	0	12	9	1
40-59 år	60	21	15	4	49	5
60-79 år	67	24	7	3	114	9
80- år	73	13	10	5	41	2
Skema udfyldt af						
Patienten	67	21	8	4	185	11
Pårørende	45	31	19	4	20	2
Modersmål						
Dansk	65	22	9	4	205	15
Ikke dansk	73	13	14	0	8	1
Indlæggelsesform						
Akut	65	21	9	4	194	15
Planlagt	69	26	5	0	21	2
Afsnitsnavn						
Akutfdelingen	71	14	7	7	14	1
D1 sengeafsnit Brædstrup	92	0	8	0	12	1
Medicinsk neuroafsnit P6	67	24	9	0	33	1
Sengeafsnit M2	68	23	6	4	71	5
Sengeafsnit P7	62	21	12	5	58	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	26	11	4	27	0

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	22	65	10	2	127	16	93
Køn							
Mand	21	72	6	2	64	8	42
Kvinde	23	59	15	3	63	8	51
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	1
20-39 år	24	76	0	0	8	0	2
40-59 år	26	54	16	4	26	4	24
60-79 år	22	69	6	2	73	5	47
80- år	15	63	22	0	19	7	19
Skema udfyldt af							
Patienten	23	67	8	2	109	12	80
Pårørende	19	50	31	0	11	3	7
Modersmål							
Dansk	21	65	11	2	119	16	89
Ikke dansk	46	54	0	0	6	0	3
Indlæggelsesform							
Akut	20	67	11	2	112	14	84
Planlagt	40	52	8	0	15	2	9
Afsnitsnavn							
Akutfdelingen	0	100	0	0	6	0	9
D1 sengeafsnit Brædstrup	36	45	9	9	11	0	2
Medicinsk neuroafsnit P6	5	90	5	0	21	6	9
Sengeafsnit M2	24	69	7	0	29	4	45
Sengeafsnit P7	25	53	18	5	40	4	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	55	10	0	20	2	6

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	46	40	10	3	237
Køn					
Mand	44	45	9	3	115
Kvinde	48	36	12	3	122
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	46	54	0	0	11
40-59 år	47	38	9	5	58
60-79 år	47	40	10	3	123
80- år	45	38	17	0	43
Skema udfyldt af					
Patienten	50	38	9	3	198
Pårørende	21	60	14	5	22
Modersmål					
Dansk	45	40	11	3	224
Ikke dansk	58	42	0	0	10
Indlæggelsesform					
Akut	46	40	11	2	212
Planlagt	43	43	5	9	25
Afsnitsnavn					
Akutaafdelingen	57	36	0	7	14
D1 sengeafsnit Brædstrup	50	44	6	0	16
Medicinsk neuroafsnit P6	46	44	10	0	39
Sengeafsnit M2	53	32	10	4	77
Sengeafsnit P7	36	45	14	5	64
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	48	7	0	27

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 indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja til begge	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	5	43	3	50	156	67
Køn						
Mand	7	44	4	45	81	30
Kvinde	3	41	1	55	75	37
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	0	48	0	52	8	3
40-59 år	10	47	0	43	42	15
60-79 år	1	40	5	53	82	32
80- år	9	43	0	48	23	16
Skema udfyldt af						
Patienten	5	44	3	49	133	54
Pårørende	8	42	0	50	14	6
Modersmål						
Dansk	4	44	3	49	148	62
Ikke dansk	15	22	0	63	7	3
Indlæggelsesform						
Akut	4	43	2	51	136	63
Planlagt	12	41	6	42	20	4
Afsnitsnavn						
Akutafdelingen	-	-	-	-	4	9
D1 sengeafsnit Brædstrup	0	58	0	42	12	3
Medicinsk neuroafsnit P6	4	28	0	68	25	11
Sengeafsnit M2	8	58	0	35	52	20
Sengeafsnit P7	5	33	5	57	42	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	48	5	48	21	6

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	23	73	4	0	75	1
Køn						
Mand	25	73	2	0	45	0
Kvinde	20	73	7	0	30	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	17	78	4	0	23	0
60-79 år	29	68	3	0	37	1
80- år	24	66	10	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	23	72	5	0	66	1
Pårørende	18	82	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	22	73	4	0	72	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	25	71	3	0	63	1
Planlagt	10	81	9	0	12	0
Afsnitsnavn						
Akutfdelingen	-	-	-	-	1	0
D1 sengeafsnit Brædstrup	17	83	0	0	6	0
Medicinsk neuroafsnit P6	25	75	0	0	8	0
Sengeafsnit M2	21	70	9	0	33	0
Sengeafsnit P7	28	72	0	0	18	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	78	0	0	9	1

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	31	59	7	3	234
Køn					
Mand	31	63	5	1	114
Kvinde	32	55	9	4	120
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	10	78	0	12	9
40-59 år	37	57	2	4	57
60-79 år	31	57	10	2	121
80- år	30	61	9	0	45
Skema udfyldt af					
Patienten	33	59	5	3	199
Pårørende	19	52	24	5	22
Modersmål					
Dansk	31	59	8	3	222
Ikke dansk	42	58	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	31	60	7	2	208
Planlagt	33	50	9	9	26
Afsnitsnavn					
Akutaafdelingen	29	57	7	7	14
D1 sengeafsnit Brædstrup	38	54	8	0	13
Medicinsk neuroafsnit P6	34	61	5	0	38
Sengeafsnit M2	38	56	5	1	79
Sengeafsnit P7	19	63	11	6	63
Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	56	7	0	27

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	11	4	247
Køn					
Mand	37	49	11	4	117
Kvinde	32	54	11	3	130
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	47	53	0	0	11
40-59 år	38	50	7	5	58
60-79 år	32	51	14	3	127
80- år	30	56	11	3	49
Skema udfyldt af					
Patienten	35	51	11	3	210
Pårørende	31	50	10	10	20
Modersmål					
Dansk	33	52	11	4	234
Ikke dansk	47	53	0	0	10
Indlæggelsesform					
Akut	34	51	12	3	221
Planlagt	35	58	2	6	26
Afsnitsnavn					
Akutafdelingen	60	40	0	0	15
D1 sengeafsnit Brædstrup	15	54	23	8	13
Medicinsk neuroafsnit P6	39	50	11	0	38
Sengeafsnit M2	36	51	8	5	83
Sengeafsnit P7	26	54	16	4	69
Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	55	7	3	29

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	29	58	11	2	92	10	136
Køn							
Mand	38	48	10	4	45	1	69
Kvinde	20	68	12	0	47	9	67
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	1
20-39 år	-	-	-	-	4	0	7
40-59 år	19	61	10	10	11	1	45
60-79 år	29	56	14	1	42	6	73
80- år	28	63	9	0	34	3	10
Skema udfyldt af							
Patienten	30	59	8	2	68	8	125
Pårørende	28	49	23	0	14	1	5
Modersmål							
Dansk	27	59	12	2	82	10	133
Ikke dansk	45	55	0	0	8	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	30	57	12	2	84	9	120
Planlagt	18	82	0	0	8	1	16
Afsnitsnavn							
Akutfdelingen	-	-	-	-	2	1	10
D1 sengeafsnit Brædstrup	15	77	0	8	13	0	1
Medicinsk neuroafsnit P6	20	73	7	0	15	2	20
Sengeafsnit M2	47	47	5	0	19	3	56
Sengeafsnit P7	24	52	21	3	29	2	37
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	57	7	0	14	2	12

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	21	66	8	4	134	111
Køn						
Mand	30	61	5	5	67	53
Kvinde	12	72	12	4	67	58
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	30	58	0	13	7	4
40-59 år	14	72	3	11	29	30
60-79 år	22	63	14	2	67	60
80- år	21	73	4	3	30	16
Skema udfyldt af						
Patienten	24	64	7	5	110	97
Pårørende	7	69	24	0	13	8
Modersmål						
Dansk	18	67	9	5	121	111
Ikke dansk	57	43	0	0	10	0
Indlæggelsesform						
Akut	21	66	8	5	122	97
Planlagt	20	70	10	0	12	14
Afsnitsnavn						
Akutfdelingen	17	67	0	17	6	8
D1 sengeafsnit Brædstrup	33	67	0	0	6	7
Medicinsk neuroafsnit P6	17	65	13	4	23	15
Sengeafsnit M2	22	67	7	4	45	38
Sengeafsnit P7	23	66	9	3	35	33
Øvrige/ikke placeret på afsnit	16	68	11	5	19	10

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	54	16	17	13	192	47
Køn						
Mand	60	13	15	12	100	16
Kvinde	46	20	20	13	92	31
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	24	38	25	13	8	3
40-59 år	69	16	6	8	49	9
60-79 år	50	11	22	16	100	21
80- år	44	27	20	9	33	14
Skema udfyldt af						
Patienten	53	16	17	14	164	39
Pårørende	56	12	32	0	16	5
Modersmål						
Dansk	53	17	17	13	181	46
Ikke dansk	52	11	26	11	10	0
Indlæggelsesform						
Akut	52	18	18	12	171	43
Planlagt	64	6	15	16	21	4
Afsnitsnavn						
Akutfdelingen	63	0	13	25	8	7
D1 sengeafsnit Brædstrup	73	9	18	0	11	3
Medicinsk neuroafsnit P6	52	16	23	10	31	5
Sengeafsnit M2	62	9	14	15	66	15
Sengeafsnit P7	55	22	12	10	49	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	30	33	15	27	1

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	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	29	7	3	215	11
Køn						
Mand	62	30	6	3	106	3
Kvinde	59	29	9	4	109	8
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	46	44	10	0	11	0
40-59 år	57	33	6	4	53	1
60-79 år	65	26	8	1	107	8
80- år	56	32	8	5	42	2
Skema udfyldt af						
Patienten	61	29	7	3	186	6
Pårørende	41	27	24	8	14	3
Modersmål						
Dansk	59	30	8	3	202	11
Ikke dansk	68	32	0	0	10	0
Indlæggelsesform						
Akut	63	28	6	3	189	11
Planlagt	35	44	17	4	26	0
Afsnitsnavn						
Akutfdelingen	57	29	0	14	14	0
D1 sengeafsnit Brædstrup	62	31	0	8	13	1
Medicinsk neuroafsnit P6	60	40	0	0	30	1
Sengeafsnit M2	68	20	11	1	75	3
Sengeafsnit P7	49	36	10	5	59	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	29	4	0	24	0

Bilag 5: Kommentarsamling





























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

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
















Medicinsk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Akutafdelingen	Samlet indtryk
7	På alle måder var alt i orden. Venlighed, hjælpsomhed, alle oplysninger givet af et smilende og friskt personale, der gav mig indtryk af, at de kun var der for min skyld. De gjorde mig rask på kort tid. Efter gammel karakterskala: 13-tal.	Intet svar
ID Kommentarer - D1 sengeafsnit Brødstrup		
4	Akut indlagt.	Intet svar
7	Forflytning fra andet sygehus. I Horsens følte jeg mig utryk og forladt.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Medicinsk neuroafsnit P6		
1	Jeg blev indlagt af min læge og skulle møde i modtagelsen i skadestuen. Min læge havde haft kontakt til skadestue, trods det, var der ikke plads til mig, og jeg blev henvist til et venteværelse, der var fyldt op, og folk stod og sad på gulvet på gangen. Jeg var nødt til at sidde på gulvet med 40 grader i feber og mavesmerter :(Virkelig godt
2	Blev akut indlagt. Var indlagt i [nogle timer]. Derefter til nogle undersøgelser, fik meget god behandling.	Intet svar
5	Blev indlagt af læge, straks.	Virkelig godt
7	Dårlig.	Godt
12	Akut indlagt på grund af mistanke om blodprop []!	Virkelig godt
15	Jeg ([pårørende]) ville gerne have været informeret om, at jeg kunne have fået et parkeringsbevis til parkeringspladsen.	Godt
16	Indlagt akut gennem andet sygehus.	Virkelig godt
20	Blev indlagt direkte fra egen læge.	Virkelig godt
21	Jeg blev indlagt akut.	Godt
22	Jeg mener, at informationen var passende i forhold til, at der var tvivl omkring, om jeg skulle på én bestemt afdeling eller et sygehus.	Godt
24	Blev indlagt ved tilkaldelse af lægevagten. Dette forløb var godt.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Sengeafsnit M2		
1	Jeg har under hele forløbet haft en tryk og god fornemmelse. Personalet havde styr på, hvad de gjorde.	Virkelig godt
4	Kom fra andet sygehus. Jeg var ikke ventet, men blev godt modtaget. Aftenvagten i Horsens havde glemt at give besked til dagvagten. Der var ringet fra det andet sygehus.	Godt
7	Jeg gik til læge [først på efteråret] på grund af, at jeg blev hurtigt forpustet og var svimmel og besvimelede et par gange. Lægen undersøgte mig og sendte mig på hospitalet med det samme, og jeg kom op på afdelingen med det samme.	Virkelig godt
11	Jeg blev indlagt via vagtlæge.	Virkelig godt
13	Alle indlæggelser på M2 har været akutte og uden forberedelse.	Virkelig godt
14	Det var en akut indlæggelse, men alt omkring mig fungerede perfekt.	Godt

	15	Blev indlagt akut via egen læge.	Godt
	16	Hasteindlagt.	Virkelig godt
	17	Jeg blev indlagt akut.	Godt
	18	Indlagt på ét hospital, overført til et andet.	Godt
	19	Jeg blev overført fra andet sygehus.	Godt
	20	Blev indkaldt med det samme via skadestuen.	Godt
	22	Akut indlæggelse.	Godt
	23	Jeg blev akut indlagt en lørdag aften.	Virkelig godt
	24	Blev ikke indkaldt. Kom ind med blå blink. Blodprop.	Virkelig godt
	25	Jeg blev hurtigt kørt til hospitalet med ambulance, og alt gik herefter meget hurtig., En super behandling.	Virkelig godt
	28	Akut indlagt.	Intet svar
	29	Jeg kom fra et sygehus og til Skejby Sygehus, hvor jeg havde fået en super professionel og menneskelig behandling. Jeg er virkelig imponeret af Skejby Sygehus. Jeg fik en pacemaker monteret og var der i [flere] dage. Hvorefter jeg blev kørt til det første sygehus.	Godt
	30	Blev akut indlagt direkte fra egen læge.	Godt
	31	Blev indlagt med ambulanceudrykning. Ambulancen kom ca. fem minutter efter vagtlægesamtalen.	Godt
	34	Jeg blev indkaldt til [om morgenen] og fik at vide, at der ikke skete noget før omkring middag, da der var lægekongference [på dette tidspunkt hver uge] (hvorfor så indkalde på dette tidspunkt?). Jeg ventede til [dagen efter], før der var plads.	Godt
	35	Akut indlæggelse.	Godt
	38	Akut.	Godt
	42	Indlagt akut.	Virkelig godt
	44	Der var svar på alt, man spurgte om, og det var beroligende.	Virkelig godt
	45	Jeg blev akut indlagt fra egen læge.	Godt
	48	Jeg blev indlagt efter opkald til 112 [].	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Samlet indtryk
	3	Det er for dårligt, at der går to uger fra kikkertundersøgelsen viser alvorlig [tilstand] til, der påbegyndes behandling.	Godt
	4	Ved modtagelsen gik man straks i gang med undersøgelse og behandling.	Godt
	6	Jeg fik indkaldelsesbrev dagen før, jeg skulle indlægges. Uheldigt, når der skal planlægges transport.	Godt
	10	Det var akut.	Dårligt
	11	Ankom fra andet sygehus.	Dårligt
	18	Akut indlæggelse.	Dårligt
	19	Fra jeg blev udredt ved indlæggelsen, til lægen fik ordineret penicillin, og jeg fik det, gik der [flere] timer, hvor jeg fik det meget værre.	Godt

Bilag 5















	20	Jeg var hos min egen læge, som ringede til sygehuset vedrørende indlæggelse.	Godt
	21	Jeg fik en akut indkaldelse fra min egen læge.	Virkelig godt
	22	Akut indlagt.	Virkelig godt
	23	Jeg synes, det er for dårligt, at der ikke blev bestilt []tolk til mig.	Godt
	25	Jeg blev indlagt akut.	Dårligt
	27	Min mor blev indlagt akut med mistanke om lungeødem efter hurtigt at være stabiliseret af den praktiserende læge. Og da jeg [pårørende] kom til akutafdelingen, blev jeg ignoreret af personen i informationen. Hun var i gang med at skrive på sin PC, og ud fra hendes lyde at skønne ville den ikke, som hun ville. Efter et stykke tid kom heldigvis de Falck-folk, der havde afleveret min mor forbi, og kunne fortælle plejehjemmets sygeplejerske, der var fulgt efter ambulancen, og undertegnede, hvor min mor var. Da min mor senere kom op på en observationsafdeling, blev der stillet et glas vand på sengebordet, men min mor var slet ikke i stand til hverken at rejse sig eller række ud efter glasset, så jeg sørgede selv for, at hun i løbet af dagen fik noget at drikke []. I løbet af dagen kom laboranterne for at tage blodprøver. Da de havde taget [] blodprøver, opdagede de, at min mor da vist havde feber. De bad personalet tage temperaturen, og da hun havde feber, måtte de starte forfra. Der var ingen mulighed for, at min mor kunne komme på toilettet. På plejehjemmet benytter min mor et tårn, når hun skal over på en bækkensol (da hun ikke er mobil), men det kendte man ikke til her. Hun kunne få et bækket, hvad hun ikke kan bruge [], eller også kunne hun tisse i en ble, hvad hun under ingen omstændigheder vil. Altså måtte hun holde sig. Efter EKG og røntgen af lungerne fortalte en læge, at min mor havde lungebetændelse, og da jeg kunne oplyse, at hun uafbrudt den sidste måned havde været i behandling med [medicin] (hvad også kunne ses ud fra den medsendte medicinliste), besluttede lægen, at hun skulle have penicillin intravenøst. Lægen ordinerede også en [anden pille]. [Om aftenen] blev min mor overflyttet til sengeafsnittet, hvor jeg informerede sygeplejersken om [den aktuelle tilstand] []. Sygeplejersken lovede at tage sig af dette. Næste morgen blev jeg ringet op af afdelingen, der oplyste, at min mor var blevet flyttet til en anden afdeling i løbet af natten. Det var en fejl, at hun var kommet på den første afdeling.	Intet svar
	28	Jeg blev akut indlagt.	Godt
	29	Blev indlagt akut.	Godt
ID		Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1	Indlagt akut.	Godt
	7	Personalet havde meget at se til, men fik en god behandling.	Godt
	8	Blev indlagt direkte efter konsultation hos egen læge.	Virkelig godt
	9	Ingen ventetid. Blev AKUT indlagt.	Virkelig godt
	11	[Indlæggelsen] kom pludseligt, han var kun indlagt et døgn med efterfølgende flere undersøgelser de følgende dage.	Godt
	12	Ang. modtagelsen. Jeg erindrer af gode grunde ikke meget fra starten af indlæggelsen, men jeg husker tydeligt, at jeg på et tidspunkt var vågen og blev ladt alene. Jeg var sikker på, at jeg skulle dø. Jeg tryglede lægen om ikke at lade mig alene og rykkede hårdt i hans hånd, men han gik. Det var så ubehagelig en oplevelse at have med i bagagen, oveni alt det andet. Jeg er meget utilfreds med at blive spurgt om, der må gives besked til min arbejdsplads omkring grunden til min indlæggelse, på et tidspunkt i forløbet, hvor jeg slet ikke var klar nok til at kunne overskue konsekvensen af denne afgørelse. Det er jeg meget meget ked af og må nu leve med, at min arbejdsgiver kender til ting, som slet ikke skulle have været fortalt. Det er meget meget ubehageligt! Udover ovenstående: Så fik jeg en ok behandling på den intensive afdeling.	Intet svar
	13	Blev sendt direkte fra lægen til indlæggelse med lungebetændelse, som penicillin ikke havde virket på efter halvanden uge. Fik at vide, jeg blot skulle vente lidt, men sad i venteværelset en time, det var hårdt, da jeg havde det temmelig skidt!	Godt

Medicinsk Afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Akutafdelingen	Modtagelsen
1	En smule forvirrende.	God
4	Efter aftale med et andet sygehus, skulle man i Horsens viderebehandle en lungebetændelse [].	God
6	Det husker jeg ikke, var nærmest bevidstløs.	Intet svar
ID	Kommentarer - D1 sengeafsnit Brædstrup	Modtagelsen
4	Lå [i flere timer] med en blodprop []. Der var ingen læge, blev vi (pårørende) oplyst om, der havde speciale her!	God
5	Venlig, imødekommende, oplysende.	Virkelig god
7	Livlig og varm.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Medicinsk neuroafsnit P6	Modtagelsen
3	Kom [kort] før vagtskifte []. Ingen informationer.	Dårlig
4	Et godt og rart personale, der tog godt hånd om mig.	Virkelig god
6	Det var dejligt at komme direkte på afdelingen. Sidste gang lå jeg [flere] døgn i modtagelsen.	Virkelig god
21	Husker det ikke, jeg var vist bevidstløs.	Intet svar
24	Modtagelsen var også virkelig god, også set fra pårørende.	Virkelig god
25	Jeg kom akut ind med Falck.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Modtagelsen
1	Meget fin, venlig og oplysende på alle områder.	Virkelig god
2	Jeg synes, at det var forjaget.	Virkelig dårlig
8	Der var stor omsorg og hjælpsomhed. Der var ingen ventetid, og alt fungerede meget professionelt.	Virkelig god
11	God modtagelse.	Virkelig god
13	Jeg er altid blevet modtaget med omsorg og omhyggelige forklaringer på, hvad der skulle ske umiddelbart.	Virkelig god
15	Det var vel, hvad der kan forventes på en hjerteafdelingen.	God
22	Forvirret.	Intet svar
23	Informerende og meget tryk og omsorgsfuld modtagelse.	Virkelig god
27	Min indlæggelse var akut.	Virkelig god
38	Uro pga. tidspunkt: kort før middag.	Dårlig
44	Perfekt.	Virkelig god
50	Man mærkede tydeligt, at der var hektisk aktivitet, men alle var flinke.	God

Bilag 5

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Modtagelsen
 2	Det gik stærkt, flere afdelinger.	God
 4	På P7 fik jeg ilt og drop med [medikament].	Virkelig god
 6	Fantastisk sygeplejerske, der sørgede for, at jeg kunne nå at tale med diverse læger indenfor det tidsrum, der var bestilt tolk. Hun havde desværre fri dagen efter, hvor undersøgelsen fandt sted.	Virkelig god
 7	Virkelig dårligt sygehus.	Dårlig
 11	Var ok.	God
 12	De var ikke klar over, at jeg havde en aftale [om morgenen] dernede.	Dårlig
 18	Jeg fik tildelt en plads [omkring middag] med løfte om nærmere information inden for en times tid. Da jeg lagde mig til at sove [sent om aftenen], havde jeg endnu ingen information fået.	Dårlig
 21	Jeg var [flere] dage på anden afdeling. Derefter var jeg [halvanden uge på] P7.	Virkelig god
 27	Jeg blev ringet op af en fysioterapeut, der lige havde talt med patienten. Der var lige nogle ting i løbet af samtalen, hun lige ville have tjekket. Da jeg klagede over, at man ikke havde et tårn, fortalte hun, at det havde man da så sandelig. Hun oplyste også, at en sygeplejerske havde fortalt hende, at patienten skulle have penicillin i pilleform, men da jeg forholdt hende min samtale med lægen, samt at min mor havde fået penicillin i pilleform den sidste måned, uden det havde hjulpet, sørgede hun for at give de relevante personer besked, således at patienten fortsatte med penicillin. Utrolig dejligt at vide, at her var en person, der både udviste initiativ og var velinformeret.	Virkelig god
 28	Det gik, som det skulle, fint.	God
 34	Langsom.	Dårlig
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
 6	Fra jeg kom op på afdelingen, og til jeg så en sygeplejerske, gik der ca. to og en halv time. (Jeg ringede selv efter en).	Dårlig
 8	Kan ikke "sætte en finger" på noget. Professionelt og venligt personale.	Virkelig god
 13	Der var travlhed og dermed ventetid!	God
 14	Jeg blev indlagt akut fra egen læge. Blev meget godt modtaget. Alle var meget søde og effektive. Der gik ikke lang tid, fra jeg ankom, til personalet tog sig af mig.	Virkelig god


Medicinsk Afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?


ID	Kommentarer - Akutafdelingen	Fejlhåndtering
2	Lægen, der behandlede mig, var direkte grov over for mig. Han havde ikke sat sig ordentligt ind i min journal, hvilket resulterede i, at han kom med beskyldninger om, at jeg løj, og ikke tog hensyn til, at jeg havde en depression. Først da mine forældre kom og konfronterede ham med det, ville han indse, at man ikke skal tale så nedladende til en patient. Dog ville han ikke helt erkende fejlen, men forsøgte i stedet at lægge det over på mig og sagde, at han havde sagt det med et glimt i øjet.	Virkelig dårligt
6	Der blev lovet mad og drikke, som jeg aldrig fik. Diskussion med tre læger vedrørende udskrivning.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID Kommentarer - D1 sengeafsnit Brødstrup		Fejlhåndtering
2	Dårligt, fordi jeg som pårørende skulle genfortælle sygdomsforløbet alt for mange gange. Kunne personalet ikke læse sygejournalen og så spørge, hvis noget skulle uddybes?	Intet svar
6	Man burde have bedt om blod.	Dårligt
8	Under første indlæggelse i [vinteren 2011] kom der en læge ind til min mor. Han så ud som om, han var et helt andet sted i sine tanker end Horsens Sygehus. Så på min mor og spurgte, om hun var [en specifik mandlig patient]. På det tidspunkt var min mor ikke selv i stand til at gøre rede for, hvem hun var. Så jeg var da glad for, at jeg/vi var der. Da vi på min mors vegne svarede nej på hans spørgsmål, så han bare på hende, vendte sig om og gik ud? Mærkelig oplevelse.	Intet svar
ID Kommentarer - Medicinsk neuroafsnit P6		Fejlhåndtering
3	Kan ikke vurdere sammenhængen mellem ansatte, idet jeg stort set kun talte med læge NN. Fejl? Ville have været rart med personalekontakt, når man fik den mulige diagnose "blodprop i hjernen".	Intet svar
7	Dårlig kommunikation.	Dårligt
8	Blev udskrevet uden nødvendig medicin.	Godt
10	Blev overflyttet til et andet hospital. Efter et døgn dér, blev jeg tilbageflyttet til det første hospital. I forbindelse med tilbageflytningen var der problemer med kommunikationen fra det andet hospital. Personalet på det første hospital "klagede" over for mig, at de havde svært ved at få oplysninger fra det andet hospital.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Sengeafsnit M2		Fejlhåndtering
4	Blev flyttet en aften []. Sengen skubbet ind, ikke sat til el. Vendt modsat, så jeg knapt kunne komme op. Ingen klokkesnor sat til sengen. Døren var lukket, jeg kunne ikke lukke den op.	Intet svar
20	Der var en, der ikke kunne finde ud af at lægge drop/tage blodprøve.	Dårligt
22	Forkert medicindosering to gange.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
32	Fik konstateret dårligt hjerte, men blev behandlet for lungebetændelse.	Virkelig godt
33	Forveksling af patientens historie, lægen talte til mig i forhold til en anden patients historie.	Dårligt
40	Jeg skulle skynde mig at aflevere en urinprøve straks, den stod der stadig fem timer senere, da jeg tog hjem.	Intet svar
45	Jeg fik besked på, at jeg skulle faste, af den læge, der tilså mig på indlæggelsesdagen, før jeg næste dag skulle have [behandling]. Den læge, der kom på dag to, havde ikke samme mening. Han sagde, at [behandlingen] ikke ville hjælpe i mit tilfælde []. På tredjedagen blev jeg udskre-	Virkelig godt

	vet efter samtale med læge NN og medicinsk behandling [].	
49	Indskrivning foregik først ved udskrivningen.	Godt
ID Kommentarer - Sengeafsnit P7		
1	Fik en [] tand slået ud ved en maveundersøgelse, og nu to måneder efter er jeg stadig uden [] tand på grund af patientforsikringen.	Godt
8	Udskrivning var pludselig og uden information eller planlægning.	Dårligt
9	Betændelse i sår.	Godt
11	Jeg følte, at en fra personalet blev meget vred på mig over, at jeg ikke selv kunne gå på toiletet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
14	Fik at vide, jeg skulle behandles i 14 dage, men blev sendt hjem efter en uge, men blev ugen efter indlagt på et andet sygehus. De kunne ikke forstå den behandling, og det kan jeg heller ikke.	Virkelig dårligt
16	Skulle faste, men skulle ikke under narkose.	Virkelig godt
17	Blev først indlagt på ét sygehus []. Får så at vide, at patienten skal overflyttes til et andet sygehus. Lidt senere får vi at vide, at det blev et tredje sygehus. Får så besked om, at det bliver et fjerde sygehus. Hvad sker der her? Indlagt [hen over weekenden], så på det fjerde sygehus [i nogle dage]. I alt [flere] dage under al kritik!	Intet svar
18	Jeg blev indlagt med [alvorlig sygdom] og skulle have penicillin intravenøst [flere gange med adskillige timers mellemrum], hvilket jeg fik på akutafdeling. På P7 måtte jeg flere gange spørge om medicin. Meget uregelmæssig med givning. Kunne svinge op til tre timer. Drop blev ikke fjernet. To nætter lå jeg med drop hele natten. Der var ingen klokke ved min seng.	Intet svar
23	Min praktiserende læge indkaldte mig til [en operation], men jeg fejlede noget helt andet.	Godt
24	Først efter fire dage blev der foretaget røntgen af [kropsdel], med [flere] brækkede [knogler].	Godt
27	Da jeg kom næste dag, skulle patienten på toilettet. Jeg fortalte så, at de skulle bruge et tårn til at forflytte patienten over på en bækkenstol. Jeg fik det svar, at en sådan havde de ikke. Jeg refererede så til min samtale med fysioterapeuten, og efter et stykke tid fandt de så ud af, at det havde de alligevel, og hvor den stod. En dag havde patienten spildt et helt glas vand ned over sig, så både bukser og trøje skulle skiftes. Jeg bad om og fik udleveret rent tøj. Da hun lige efter skulle på toilettet, fik jeg at vide, at det havde de først tid til, når maden var delt rundt, forståeligt, men der kom ikke nogen senere. Patienten døsede så hen, men vågnede op, da der kom en personale med medicin. Hun hjalp så, sammen med mig, patienten op på tårnet, således at hun stod over for patienten, og jeg måtte så tage bukserne samt bleen af (det har jeg ikke noget imod). Da patienten var færdig på toilettet, ringede jeg, men efter temmelig lang tid var der ikke sket noget. Da patienten klagede over smerter [] af at sidde så længe på bækkenstolen, tømte jeg bækkenet, tørrede patienten, gav hende tørt tøj på, og kørte hende ind på stuen. I det samme kom en personale for at spørge om kaffe, og jeg fik hende til at hjælpe mig med at få patienten over på tårnet. Igen således at jeg måtte give hende ble på (hvad der tog sin tid) og ordne hendes tøj. Den personale, der havde lovet at komme, når maden var delt rundt, dukkede aldrig op. Patienten fortalte en dag, at hun havde været oppe at flyve. Det var, fordi personalet den dag ikke vidste, hvordan de skulle bruge tårnet. Jeg var der hver dag (jeg bor [i omegnen]) for at sikre mig, at patienten i hvert fald fik et hovedmåltid om dagen. Hun er begyndende dement, og har ind imellem svært ved at spise selv, en skorpe på et stykke franskbrød er helt umuligt at bide over, og hver anden gang er der ikke noget på gafflen, når den føres ind i munden. Når hun mener, det er for stor en anstrengelse at spise, siger hun, at hun ikke er sulten, og så får hun jo i sagens natur ikke noget at spise. Hun lå på en tomandsstue, og heldigvis sørgede hendes medpatient (der var oppegående) for at hjælpe hende, når jeg ikke var der. Patienten fik [sår], og da man ikke brugte salven [blussede sygdommen op igen], da hun [blev udskrevet], hvilket man ikke var helt tilfreds med der. Det skal retfærdigvis tilføjes, at der også var mange utrolig empatiske personaler, der gjorde et stort stykke arbejde for at gøre opholdet så smertefrit som muligt for patienten. Jeg forsøgte at være der til stuegang, men da man jo af gode grunde ikke kunne oplyse, hvornår den fandt sted, var jeg der [om formiddagen]. På andre sygehuse er der stuegang i perioden [om formiddagen], men ak i Horsens var der stuegang [tidligere]. Det havde været rart at vide. Da plejehjemmet havde fortalt, at pati-	Godt

enten ikke kunne sprede benene uden det gjorde ondt, []og da hun også var faldet en gang efter operation [], spurgte jeg en sygeplejerske, om det var muligt, at man tog et røntgenbillede[]. Hun meldte senere tilbage, at det mente man ikke, der var grund til.

 28 Forkert diagnose 2 gange

Dårligt

 33 Forkert medicinering.

Dårligt

Medicinsk Afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Akutafdelingen	Samlet indtryk
5	Har været indlagt før, denne gang kun et døgn i akutafdelingen. En fantastisk positiv oplevelse.	Intet svar
ID	Kommentarer - D1 sengeafsnit Brædstrup	Samlet indtryk
4	Personalet - flinke, velvillige, imødekomende. Ingen kommunikation af viden mellem fagpersonerne, alle spurgte om det samme. Umuligt at få en læge i tale som pårørende. Fik til sidst en [] læge, der var sendt i byen. Det betød, at det var svært at stille spørgsmål og få svar.	Intet svar
6	At skulle have piller i stedet for drop var surt show.	Dårligt
7	Jeg vil gerne have haft mere terapi. Fysio- og ergoterapi.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinsk neuroafsnit P6	Samlet indtryk
1	Det tog lang tid for undersøgelser på skadestuen, så man kunne finde ud af, hvorfor jeg var syg - og til hvilken afdeling, jeg skulle overflyttes til.	Virkelig godt
3	Var ked af, at der i den sparsomme personalekontakt blev lagt alt for stor vægt på min profession [inden for sundhedsvæsenet] og for lidt på min rolle som patient.	Virkelig dårligt
12	Var der kun ca. ét døgn.	Virkelig godt
22	Der var meget ventetid fra Akutmodtagelsen til P6 (48 timer), men det var pga. tvivl omkring et andet sygehus. Mener dog, der var FOR meget ventetid, fra jeg kom tilbage fra det ene sygehus til det andet. Kom [om formiddagen] og fik først lægesamtale om videre forløb [længe efter].	Godt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Samlet indtryk
1	Nej, jeg oplevede en professionel behandling hele vejen igennem.	Virkelig godt
2	Godt tilfreds.	Godt
4	Jeg har været indlagt [flere gange]. [Sidste gang] var der unødigt ventetid [].	Godt
5	Det er bare træls, at man får infektion, der forlænger opholdet.	Godt
8	Jeg kom til at vente på en scanning, hvilket forlængede mit ophold med et halvt døgn. Ud over dette var jeg meget tilfreds.	Virkelig godt
15	Før akut indlæggelse havde jeg ventet seks uger på tid til scanning på andet sygehus!	Godt
28	Følte jeg ikke blev taget alvorlig, da jeg den sidste nat havde voldsomme, akutte smerter. Og var derfor utryg ved hjemsendelse den følgende dag (bor alene).	Intet svar
29	Ved indlæggelsen [i efteråret] på Akutmodtagelsen, Horsens har jeg aldrig oplevet noget lignende. Flinker læger og sygemedhjælpere, yderst hurtige og professionelle. En virkelig super indsats fra akutholdets side. Jeg er meget glad og tilfreds med forløbet. Efter endt undersøgelse blev jeg overflyttet til Skejby.	Godt
31	En akut indlæggelse, der forløb udmærket.	Godt
37	Jeg blev indlagt med [anden sygdom] på hjerteafdelingen. [] Akut indlagt. Har været indlagt for hjertet i Horsens og har været godt tilfreds.	Intet svar
44	Alt kørte som det skulle.	Virkelig godt

✎ 47	Der gik en uge, fra jeg blev udskrevet, til jeg fik besked på videre behandling på et andet sygehus.	Godt
ID Kommentarer - Sengeafsnit P7		Samlet indtryk
✎ 1	Jeg blev behandlet for [flere lidelser]. At jeg så [] fik en [tand] slået ud, kunne jeg godt være foruden. Det påvirker mig i den grad, at jeg ikke lige har så forfærdelig meget godt at sige om mit ophold. Er der ingen tandklinik på sygehuset?	Intet svar
✎ 11	Jeg blev behandlet med meget streng mine af et par sygeplejersker.	Dårligt
✎ 13	Blev kørt til P7 [sent om aftenen]. Her skulle jeg modtage antibiotika [cirka ved midnat]. Det blev glemt. Jeg gjorde opmærksom på det [nogle timer senere], men skulle så vente til [tidlig morgen], hvilket måske forlængede mit ophold.	Godt
✎ 18	Sidste dag blev jeg flyttet til en ny stue, da medpatient, som havde været hjemme i weekenden, var flyttet mens hun var væk, hvilket hun var meget utilfreds med, hvorfor hun blev flyttet tilbage og jeg ud samme dag. Over middag blev jeg igen indstillet til flytning på grund af pladsmangel. Enten hjem eller anden afdeling. Jeg endte med at blive udskrevet, da infektionstal var væsentlig forbedrede.	Dårligt
✎ 27	Alt i alt forløb indlæggelsen udmærket, da jeg jo var der hver dag. Når jeg har skrevet ovenstående "roman" skal det opfattes som konstruktiv kritik, idet jeg håber på, at "svipserne" kan blive lidt bedre. Især under hensyntagen til de ældre patienter, der ikke har nogle pårørende til at følge op på tingene.	Intet svar
✎ 28	Jeg følte ikke, at jeg blev hørt og der blev talt hen over hovedet på mig, og man sikrede sig ikke, at informationerne blev forstået.	Godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
✎ 1	Akut indlæggelse med maveinfektion. Kompetente læger i modtagelsen. Efter besluttet behandlingsforløb, lå jeg i modtagelsen med tre andre. Jeg klarede toiletbesøg alene. Afføring løb ned af benene, spredt ud over gulvet på toilettet. Blev af personalet tørret væk med servietter. Herefter kunne andre patienter benytte toilettet. Set i lyset af, at jeg kom i isolation senere, var dette hovedrystende.	Godt
✎ 5	Havde lungebetændelse, fik den behandling jeg skulle have. Derefter hjemsendt.	Godt
✎ 8	Følte mig helt tryk og i gode hænder.	Virkelig godt
✎ 10	Vores beboer har været indlagt tre gange i løbet af den sidste halvanden måned. Samme symptomer hver gang. Det undrer os, at hun hver gang er blevet sendt hjem efter kort tids, kun medicinsk, behandling.	Godt

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

ID	Kommentarer - Akutafdelingen	Samlet indtryk
6	Blev indlagt akut pga. overdosis, derfor er ikke alle spørgsmål besvaret.	Dårligt
ID	Kommentarer - D1 sengeafsnit Brædstrup	Samlet indtryk
4	GOD information på BRÆDSTRUP. Brædstrup var en meget positiv oplevelse for min mor og os som pårørende.	Intet svar
6	De lytter ikke til en! Og de ved intet om en. Jo, hvis nogen tidligere har skrevet dårligt om en. Ok, dette gælder ikke de rutinerede piger!	Dårligt
7	Det, som var meget vigtigt, blev der snakket med min [pårørende] om, fordi jeg var dårlig til at huske.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinsk neuroafsnit P6	Samlet indtryk
16	Var kun indlagt [ca. et døgn].	Virkelig godt
20	Informationen er kun for ét døgn, da jeg kun var der i et døgn.	Virkelig godt
22	Fin og god information mht. blodprøvetagning mv.	Godt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Samlet indtryk
4	Fik medicinseddel med hjem og bad om journalen.	Godt
6	Jeg er meget godt tilfreds med behandlingen efter indlæggelsen. Fin orientering og dygtige sygeplejersker samt læger.	Dårligt
10	Jeg fik ingenting. Havde heller ikke brug for det. Har prøvet det før.	Virkelig godt
11	Meget venligt og ansvarsfuldt personale.	Virkelig godt
25	Da jeg blev udskrevet, fik jeg en kontaktperson, som der kunne ringes til, hvis der opstod spørgsmål vedr. sygdom og indlæggelsen, hvilket der ikke blev brug for, men er en stor tryghed.	Virkelig godt
35	Min egen læge har først netop modtaget information, efter at hun har måttet rykke for den.	Godt
39	Første gang efter en hel del indlæggelser mødte jeg et træt og presset personale (til stor undring).	Intet svar
41	Personalet har meget travlt.	Godt
44	De kom med alle de informationer, man havde brug for. Og spurgte man om noget andet, fik man også svar med det samme.	Virkelig godt
47	Ved udskrivelse fra det ene sygehus fik jeg besked på, at jeg var rask. [Nogle dage] senere modtog jeg brev om undersøgelse på et andet sygehus [].	Godt
50	Alle var flinke og, tror jeg, gjorde deres bedste.	Godt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Samlet indtryk
1	Egentlig ikke, for jeg fik jo ikke mange informationer, udover piller med hjem, lovning om, at sygehusets forsikring ville betale tandlægen for ny tand. Men igen igen, nu [et par] måneder efter sidder jeg her og mangler en [tand]. [].	Intet svar
6	Fordi man er døv, og der ikke lige er en tolk til rådighed, synes jeg, det er frækt, at læ-	Godt

	ge/sygeplejersker henvender sig til pårørende i stedet for patienten.	
✎ 8	Der blev kun givet information efter hjemsendelse.	Dårligt
✎ 10	Under indlæggelsen vedrørende afføringsprøve, fik jeg IKKE at vide, at der ikke måtte komme urin i denne. Så efter tre gange med urin, kunne jeg starte forfra igen.	Dårligt
✎ 11	Jeg fik ingen information.	Dårligt
✎ 14	Der bliver sagt nogle ting den ene dag ved stuegang, og næste dag er det en helt anden, hvor læge NN beklager meget, hvad der er sagt i går, og derefter udskriver mig.	Godt
✎ 18	Kontakt kun på min foranledning. Jeg fornemmede meget få personaler på gangen . Lange mødeforløb på kontoret.	Dårligt
✎ 25	Nyt personale hele tiden.	Dårligt
✎ 26	Dygtigt personale, som har alt for travlt. Synd for dem.	Virkelig godt
✎ 28	Man sikrede sig ikke, at jeg forstod, hvad der skulle ske Og informationerne blev givet på en måde, så man skulle have forhåndskendskab for at forstå, hvad der blev ment.	Godt
✎ 30	Jeg var kun indlagt i [et par] døgn.	Godt
✎ 32	Jeg fik ikke skriftlig information.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 4	Pludselig modtagelse.	Virkelig godt
✎ 10	Forskellige læger gav forskellige beskeder/informationer. Ind imellem læger, der var svære at forstå. Vi havde svært ved at finde ud af, hvad der skulle ske.	Godt
✎ 15	Opfølgning på sygdomsgrad/styrkelse efter indlæggelse savnes.	Virkelig godt

Medicinsk Afdeling

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Akutafdelingen	Samlet indtryk	
3	Ingen kommunikation ved vagtskifte [eftermiddag]. Måtte vente [til flere timer senere], inden en læge tilbød at udskrive mig, efter forgæves henvendelser til en plejer for at få resultat af [en prøve], der var klar [om eftermiddagen]. Plejeren mente ikke, at hun kunne gå andre i bedene.	Godt	
9	Jeg fik at vide af den læge, som havde undersøgt mig den sidste dag af min indlæggelse, at jeg inden for [nogle dage] skulle kontakte mig egen læge for at sikre, at jeg var helt rask. Men da jeg kommer til min egen læge, har hun ikke modtaget nogle papirer fra sygehuset, hverken om hvad jeg har været indlagt for eller hvilken medicin, jeg har fået.	Godt	
	ID	Kommentarer - D1 sengeafsnit Brædstrup	Samlet indtryk
2	Blev ikke udskrevet, men overflyttet til andet sygehus.	Godt	
6	Jeg kunne knap gå! Og dårlig hjælp er jeg hellere foruden! Jeg har klaget herom. I dag må plejerne ikke noget. Så hvad skal vi med dem? Hjemmeplejen er en parodi!	Dårligt	
7	Jeg kom derefter til andet sygehus i seks uger. Jeg var utrolig glad for det.	Virkelig godt	
	ID	Kommentarer - Medicinsk neuroafsnit P6	Samlet indtryk
3	Efter indlæggelse aftales telefonisk undersøgelsessvar. Dog opdagede afdelingen, at lægen havde ferie, efter [nogle] dage med daglig kontakt for at få svar.	Virkelig dårligt	
8	Manglede en afsluttende samtale med ansvarlig læge.	Godt	
14	Jeg synes ikke om, at jeg skulle vente i opholdsstuen til [om aftenen], inden jeg blev udskrevet.	Intet svar	
18	Rygning.	Godt	
21	Det varede længe, før hjemmehjælpen kom til hjælp (ikke da jeg havde mest brug for dem).	Godt	
22	Det er svært at vurdere, hvor meget motion jeg skal dyrke, og hvor meget f.eks. grøntsager påvirker.	Godt	
24	Fik tilbud om genoptræning [], som jeg er i gang med.	Virkelig godt	
26	Nul rygning, nul alkohol.	Dårligt	
	ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Samlet indtryk
3	Jeg har forsøgt at holde mig løbende orienteret om den gavnlige livsstil i forbindelse med mine sygdomme.	Godt	
4	Lang ventetid på cykeltest. Lykkedes først efter fjerde dato. Ventetid på træning.	Godt	
14	Kunne have været bedre. [Omkring middag] bad man om min seng ved akut mangel på pladser, hvilket var ok. Tog ophold i dagligstuen og blev først udskrevet [om aftenen] uden nogen forklaring og efter min egen forespørgsel!	Godt	
18	Ryger ikke mere.	Godt	
28	Der var ikke som lovet givet besked til [apoteket] om medicinen. Måtte ringe til lægevagten.	Intet svar	
29	Langsommelig, overladt til mig selv, fra [om morgenen] til udskrivelsen [om eftermiddagen]. Jeg følte, at afdelingen ikke havde den fornødne kapacitet. Her mener jeg, der manglede personale.	Godt	

- | | | |
|------|--|------------------|
| ✎ 31 | På grund af travlhed trak udskrivelsen ud. Det betød mindre for mig, men det var nok ikke rationelt. Jeg kunne være udskrevet [om morgenen], og blev det [om eftermiddagen]. | Godt |
| ✎ 40 | Jeg har været indlagt mange gange og været glad for det, men denne gang kunne jeg rigtig mærke, at personalet havde for travlt, men var i øvrigt venlige nok. Især min kontaktsygeplejerske skal have ros. | Dårligt |
| ✎ 44 | Var glad for den behandling, jeg fik på M2, og jeg følte, at de var der for én, både som person og patient. | Virkelig godt |
| ✎ 46 | Ja, de skulle have undersøgt pacemakeren. | Virkelig dårligt |

ID Kommentarer - Sengeafsnit P7

Samlet indtryk

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 1 | Jeg blev sendt hjem med en recept på piller, og kunne så ellers passe mig selv. | Intet svar |
| ✎ 21 | Da diagnosen forelå, burde min [pårørende] være til stede ved samtalen []. | Virkelig godt |

Medicinsk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Akutafdelingen	Samlet indtryk
1	Da jeg skulle på toilet med kvalme, lå der et bækken/en kolbe med urin. Men ellers godt.	Godt
3	Bedre til at give besked videre ved vagtskifte. Var årsag til unødigt ventetid [i over fire timer].	Godt
4	NB: Horsens Sygehus var under ombygning. Derfor er der p.t. alt for lidt plads til både patient og personale på akut/medicinsk afdeling til de nødvendige behandlinger/lægesamtaler med videre.	Godt
8	[] Jeg fik forhøjet feber og ringede [om morgenen] til det ene sygehus, som [om eftermiddagen] fik aftalt, at jeg skulle til akutafdeling] på andet sygehus. [] Jeg henvendte mig i informationen, og jeg blev henvist til skadestuen, hvor jeg [] ventede og ventede. [] Jeg blev kaldt ind til lægen, der kunne oplyse, at [informationen havde informeret forkert]. Lægen gav sig tid til at følge mig til rette afdeling. Efter kort ventetid her kom en sygeplejerske [og satte drop]. Hun var direkte dårlig til denne manøvre, idet hun brugte [flere] forsøg [], og den ene gang stak hun direkte gennem åren, hvilket jeg havde minde om i lang tid efter. [Til sidst] fik jeg sat drop. Oplevelsen er ikke særlig behagelig []. [] På et tidspunkt blev det besluttet, at jeg skulle indlægges []. Jeg var meget taknemmelig for, at det blev på enestue, idet jeg havde en skræk for at blive smittet, [hvilket] kunne forringe mit i forvejen ringe immunforsvar. I løbet af min indlæggelse [] oplevede jeg flere gange, at personalet [glemte at tage temperatur]. Det var [] en lidt underlig oplevelse. På et tidspunkt [om formiddagen] kom en kvindelig læge ind og snakkede med mig, og herunder blev hun kaldt på telefonen. Hun oplyste mig, at hun kom igen lige om et øjeblik. Hun kom igen [om eftermiddagen]. Jeg troede faktisk, at også hun havde glemte mig, men da hun kom tilbage, oplyste hun, at hun var kaldt til noget, som krævede hendes tilstedeværelse []. Jeg blev udskrevet [om aftenen]. Personalet var da venlige, men jeg står tilbage med en underlig fornemmelse af forløbet.	Intet svar
ID Kommentarer - D1 sengeafsnit Brædstrup		
3	Information om, hvornår der skulle trænes. [].	Virkelig godt
4	Meget venligt personale. Inddrag patient og pårørende i god tid, før beslutningen føres ud i livet. Adgang til samtale med LÆGEN. KOORDINER jeres viden mellem faggrupperne.	Intet svar
5	Den eneste fejl var, at mit tøj manglede og ikke kunne findes efterfølgende.	Virkelig godt
6	Stor seng, stort tøj. Bør være en selvfølge, når man ankommer, og de ved, hvor man skal ligge! Jeg skulle have [medicin]. Og det startede godt i Horsens. Inden to timer havde jeg skiftet seng tre gange. I Brædstrup fik jeg en anden, som også blev skiftet? Man knækkede af nålen og kunne ikke lægge en ny. Modtagelsen blev forvirrende! Men jeg fik eneværelse! Men O.K. Kontaktpersoner er en gang opreklameret pjat. De var hjernedøde omkring mine skavanker! Når jeg sagde, "Det kan jeg ikke!", så blev de sure. Hvad jeg mente? [] Det fandt de ud af, da jeg sagde "Stop!". De anede ikke, hvem jeg var! Ikke nogen forberedelser her. De sagde noget, jeg lod dem dumme sig. Den menneskelige støtte, om personalet lyttede med interesse og om personalet var gode til deres fag, her var det elendigt. Der blev ikke sat ny nål, så min mave stod for tur. Helt spoleret. Personalet tog heller ikke hånd om fejlen! Den unødige ventetid er en parodi! Overflytningen mellem afdelinger skulle bare gå hu hej. Den skriftlige information lig nul. Fik jeg nogen mundtlig information? Jeg tiggede og bad, da jeg var tryk ved at skulle hjem. Alt var en parodi. Første dag, så var det slut med samarbejdet mellem sygehus og den kommunale hjemmepleje.	Dårligt
6	De kan ikke gøre noget! Det er landsdækkende. Hele systemet er råddent. Og de jager med én! Trods mine [gangproblemer] - som blev forværret! Takket deres uduelige dumhed!	Dårligt
7	Personalet var utrolig søde og tålmodige.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Medicinsk neuroafsnit P6		
8	Virkelig rart og kompetent personale. Det virkede som om, at de godt kunne lide deres arbejde.	Godt






















✎ 9	Personalet var søde og smilende, og jeg havde ingen fornemmelse af stress. Tværtimod.	Virkelig godt
✎ 11	Især toilettet var meget dårligt rengjort.	Intet svar
✎ 13	Alt i alt var jeg rigtig godt tilfreds, bortset fra for meget uro fra andre patienter om natten.	Virkelig godt
✎ 16	Jeg var indlagt akut, men der var ikke mulighed for, at min [pårørende] kunne købe mad, hverken i kiosken eller på afdelingen. Vi bor [langt] væk, så min [pårørende] blev dårlig af sult.	Virkelig godt
✎ 17	Patienten fik en blodprop i hjernen og [] blev indlagt på det første sygehus, og her fik hun den bedste behandling, hun kunne få. Senere blev hun overført til andet sygehus, hvor [] hun også fik den bedste behandling, der kunne gives. Der kunne hun jo heller ikke blive ved med at være, så der skulle findes en plads på et plejehjem.	Intet svar
✎ 19	God behandling, god mad.	Godt
✎ 23	Man burde køre folk ind på toilet på toiletstol i stedet for at sætte skærme op.	Godt
✎ 25	Kunne godt levendegøre væggene med interessant kunst, så der var noget spændende at se på og samtale om. Er selv udøvende kunstner og kunne tænke, at en udstilling kunne være stimulerende for psyken [].	Virkelig godt

ID Kommentarer - Sengeafsnit M2

Samlet indtryk

✎ 1	Jeg vil gerne sige tak til alle på afdelingen. Ophold var meget positiv for mig personligt, og der manglede intet. For mig [] var opholdet overraskende positivt.	Virkelig godt
✎ 2	Jeg er godt tilfreds.	Godt
✎ 3	Bedre betræk på de "betrækløse" dyner mv. Bedre rengøring.	Godt
✎ 3	RENGØRINGEN VAR MANGELFULD! Endvidere bør den nye idé med "betrækløse" dyner m.v. følges op af bedre og mere glatte overflader på nye dyner. Ellers ok.	Godt
✎ 4	Meget "rod" på badeværelset. Det var ikke nemt at komme i bad.	Godt
✎ 7	Jeg synes, personalet var virkelig flinke.	Virkelig godt
✎ 9	Personalet gør sit bedste. Flinke og rare. Tak.	Godt
✎ 12	Tak for alt.	Intet svar
✎ 13	Personalet er uhyre omsorgsfulde og venlige, og de fortjener nogle bedre fysiske rammer til deres arbejde. De har virkelig dårlige lokaleforhold, men de forstår at arbejde, så det ikke går ud over patienterne.	Virkelig godt
✎ 15	Det er frustrerende at flytte stue fire gange på tre dage! Det giver ikke helt den ro, der kan være nødvendig.	Godt
✎ 17	Malerier på væggene da de bare vægge er kedelige og en større håndvask på toilettet.	Godt
✎ 19	Jeg synes, at rengøringen godt må blive lidt bedre.	Godt
✎ 21	Dårlig seng.	Godt
✎ 23	Jeg er lægerne NN dybt taknemmelig over, at de henviste mig til et andet sygehus, selvom man på første sygehus ikke fandt faretruende symptomer. På andet sygehus blev [behandling udført], inden [avorlig komplikation] indtraf.	Virkelig godt
✎ 24	Den dag jeg blev indlagt, var det med blå blink. Da jeg kom på afdelingen, fik jeg en meget fin behandling. Der var en læge NN. Han var bare alle tiders. Mens han sørgede for mig, gav han samtidig min pårørende besked. Det var for dem en rigtig god oplevelse. Også personalet på anden afdeling var meget professionelle. De gav en virkelig god behandling. Stor ROS til alle.	Virkelig godt
✎ 26	Den generelle nedslidning pga. mangel på økonomiske midler. Men hellere det end dårligt eller	Virkelig godt

Bilag 5

	lidt personale.	
	29 Jeg tror, at personalet gør det godt for de patienter, der har behov. Jeg var der vel kun for at blive observeret i et døgn.	Godt
	32 Det ville være bedre, hvis journalen var med rundt til stuegang.	Virkelig godt
	36 Jeg har været indlagt for [flere] forskellige ting på [flere] forskellige afdelinger og har været glad for at være der hver gang.	Virkelig godt
	43 Alt var helt perfekt :-)	Virkelig godt
	44 Fortsæt den måde, de er overfor patienterne på, på denne afdeling, for man kan være bange, og der er de virkelig gode til at berolige en og forklare, hvad der sker. Så et stort tak til M2 Medicinsk Afdeling på Hospitalet Horsens.	Virkelig godt
	46 Gamle mænd deler wc og bad med damerne. Mændene overtisser wc og gulv. Det stank og var ubrugeligt.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Samlet indtryk
	5 Trods det, at jeg var indlagt til afrusning, følte jeg ikke, at jeg fik nedværdigende behandling på noget tidspunkt. Jeg var heldig at blive indlagt en fredag, så jeg fik fred til mandag, inden jeg skulle hjem.	Virkelig godt
	7 Virkelig dårligt sygehus.	Virkelig dårligt
	8 Min mor blev flyttet fra en afdeling til en anden og tilbage igen. Herefter var man på den første afdeling ikke orienteret/interessert om/i, hvad der var undersøgt, planlagt eller besluttet på den anden afdeling mellem patienten, pårørende og afdeling. Der blev på den første afdeling udvist en arrogant og ensidig holdning til patient og pårørende... Holdningen på den anden afdeling var langt mere konstruktiv.	Dårligt
	10 Tingene virker for tilfældige om dagen. Som om information vedr. patienten går tabt mellem skift/sygeplejersker. Nat/aftenhold virkede betydeligt mere kompetente og havde styr på sagerne.	Dårligt
	11 Det var meget svært at komme på toilettet. Der manglede et toiletrum.	Dårligt
	12 Deres vandhaner starter selv om natten. Øv, øv, de er automatiske. Det er forstyrrende for søvnen, når patienten ved siden af rører på sig.	Godt
	15 Personalets venlighed og omsorg var en god og positiv oplevelse.	Virkelig godt
	16 Til kryds og bolle, et stort UG til afdelingen.	Virkelig godt
	19 Jeg er [yngre] og lå sammen med to døende [ældre patienter]. DET VAR IKKE SÅ OPMUN- TRENDE. Jeg lå på en tremandsstue, hvor der så kom en fjerdemand ind, så jeg måtte flyttes over i hjørnet. Det var noget bøvl.	Godt
	25 Jeg manglede en kontaktperson.	Dårligt
	26 Jeg lå på en firesengsstue med et toilet. Jeg havde diarré, og det var ikke rart, når vi var fire, hvoraf nogle var temmelig dårlige. Med hensyn til rengøring så det ud til, de to mænd kun skulle have tiden til at gå. Der var ikke gjort rent i krogene, det er trods alt et sygehus.	Virkelig godt
	27 [] Hatten af for afdelingens [terapeut].	Intet svar
	28 Personalet som helhed gjorde det helt fint, men ved stuegangene blev der talt hen over hovedet på mig.	Godt
	31 Vi var tre på en tomandsstue.	Godt
	33 Har indtryk af, at der herskede stor forvirring og mangel på styring af funktionerne. I alt en meget dårlig oplevelse.	Virkelig dårligt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 1	Jeg fik al den hjælp, jeg havde brug for. Alle var søde og venlige, også selvom de havde nok at se til.	Godt
✎ 2	Min [forælder] mangler svar på sin indlæggelse og årsag dertil, og føler sig som forsøgsperson!	Intet svar
✎ 3	Havde afdelingen mere personale, var der nok mere tid til den enkelte patient. De virker meget presset.	Godt
✎ 5	Alt i alt var det ok.	Godt
✎ 8	Rent menneskeligt og professionelt oplevede jeg et meget dygtigt personale.	Virkelig godt
✎ 13	Flinke personaler hele vejen igennem. Blev f.eks. tilbudt at komme på en anden stue og sove, da medpatienten hostede og "larmede" rigtig meget :)	Godt
✎ 14	Alle på afdelingen var meget søde og hjælpsomme. Med hensyn til rengøring/hygijne, så var jeg indlagt på stue med to patienter, der havde maveproblemer. Det kunne tydelig ses på toilettet. Det kunne personalet godt have været mere opmærksomme på. Det skal siges, at jeg selv tørrede toilettet af og altså ikke sagde noget til personalet.	Virkelig godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der 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.