

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Medicinsk Afdeling, Silkeborg  
Hospitalsenheden Midt**



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](mailto: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.....	89
	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:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	211
Afdelingens svarprocent:	53%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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



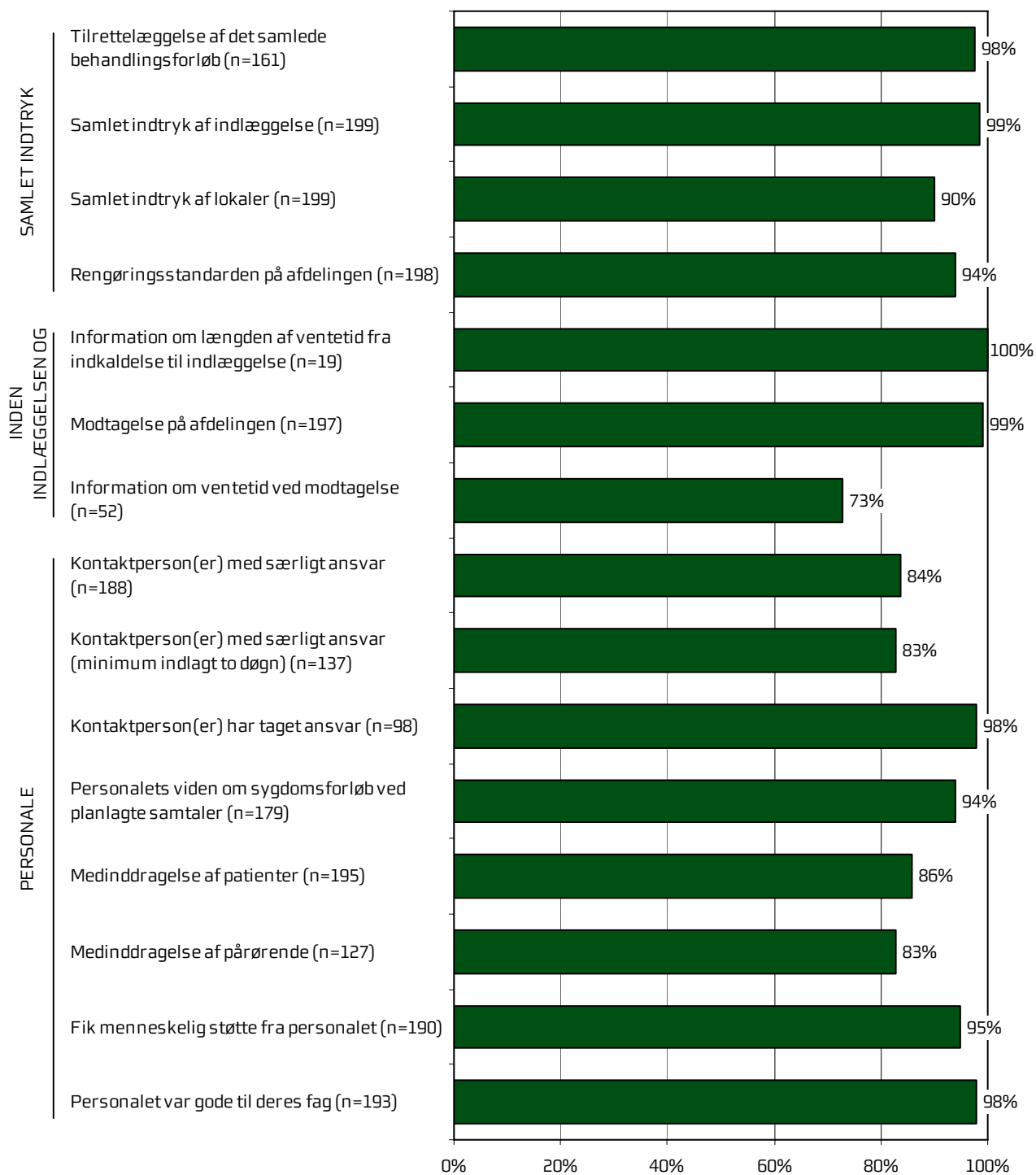


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

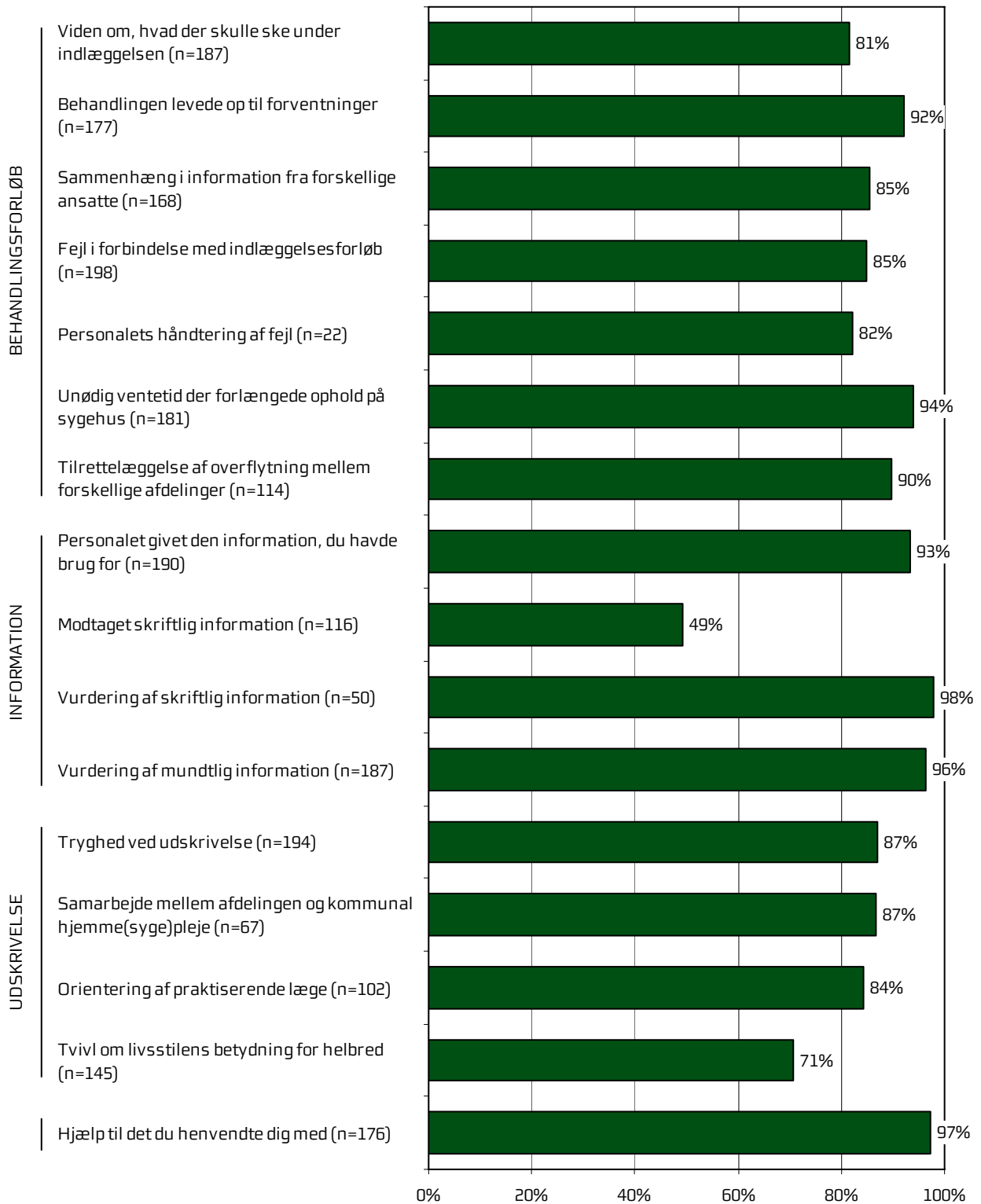
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

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

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

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

2010-tallet er for: Medicinsk Afdeling

2009-tallet er for: Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

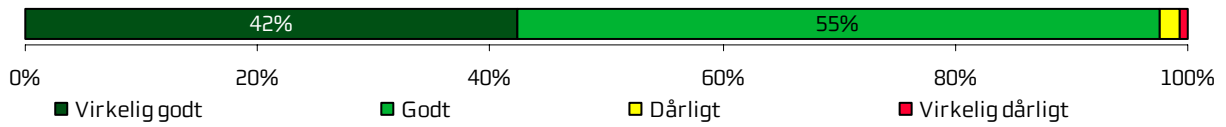
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

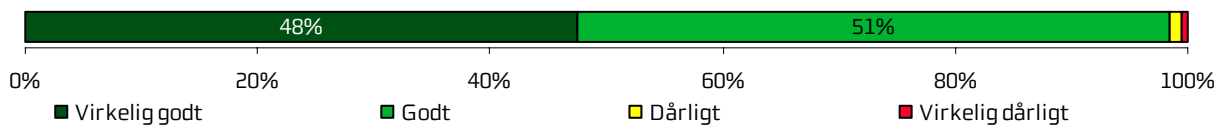
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

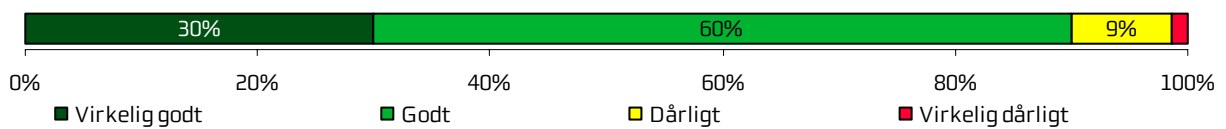
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=161)



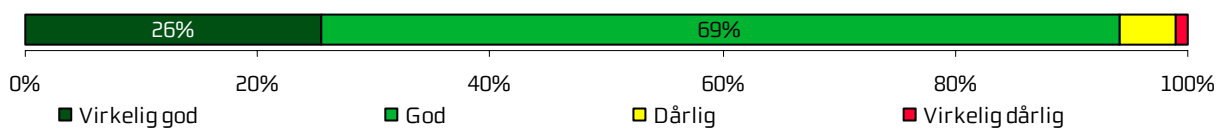
Samlet indtryk af indlæggelse (n=199)



Samlet indtryk af lokaler (n=199)



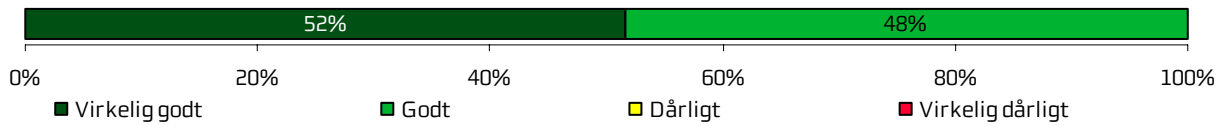
Rengøringsstandard på afdelingen (n=198)



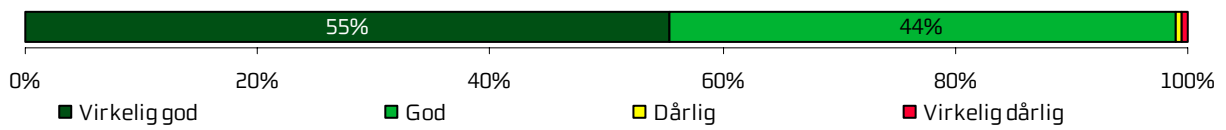
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	90 % *	88 % *	97 %	89 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	99 %	93 % *	91 % *	98 %	90 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	90 %	88 %	78 % *	97 % *	90 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	94 %	-	-	97 %	92 %	94 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

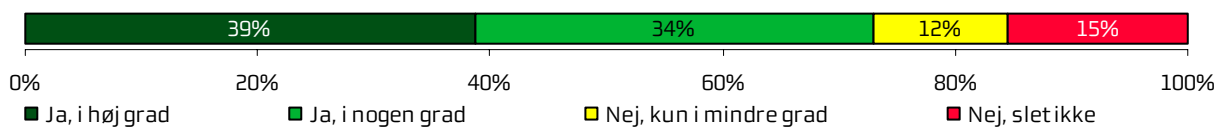
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=19)



Modtagelse på afdelingen (n=197)



Information om ventetid ved modtagelse (n=52)

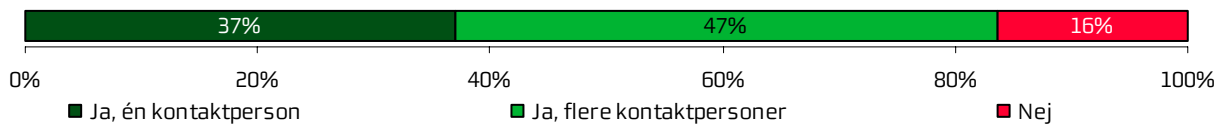




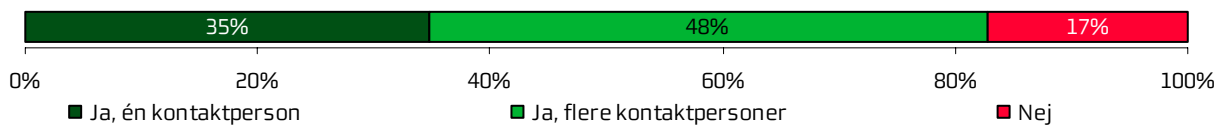
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	85 % *	-	100 % *	89 % *	96 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99 %	95 % *	94 % *	99 %	94 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	73 %	59 %	65 %	88 % *	68 %	73 %

## Personale

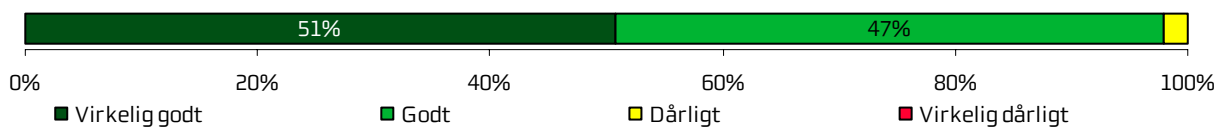
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=188)



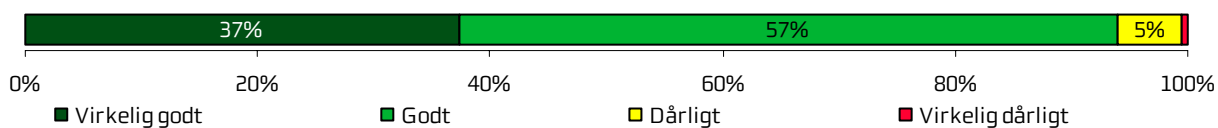
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=137)



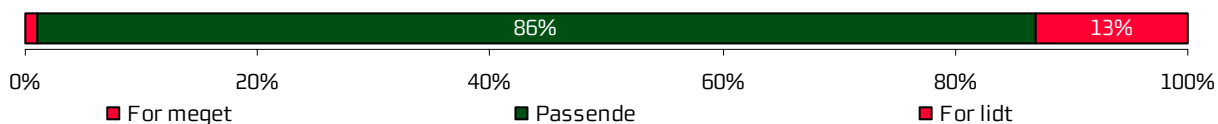
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=98)



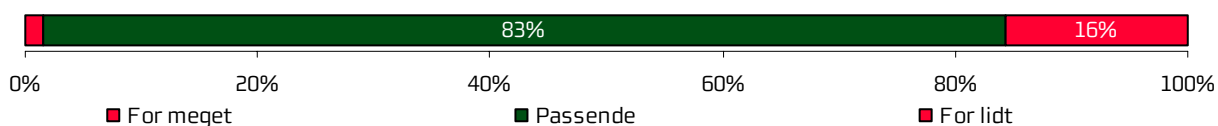
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=179)



Medinddragelse af patienter (n=195)



Medinddragelse af pårørende (n=127)



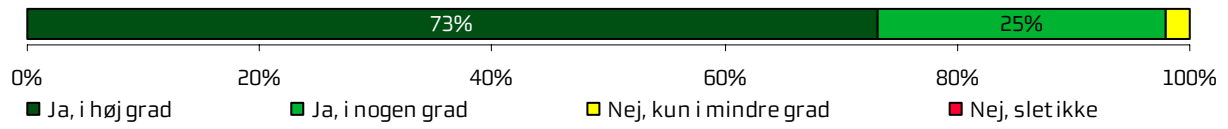
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=190)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	84 %	79 %	76 % *	88 %	78 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	83 %	74 %	-	86 %	75 %	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	-	-	100 %	94 %	97 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	89 %	86 % *	97 %	87 % *	90 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86 %	86 %	86 %	95 % *	85 %	88 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	83 %	82 %	78 %	91 % *	77 %	83 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	95 %	92 %	90 % *	97 %	87 % *	92 % *

## *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=193)

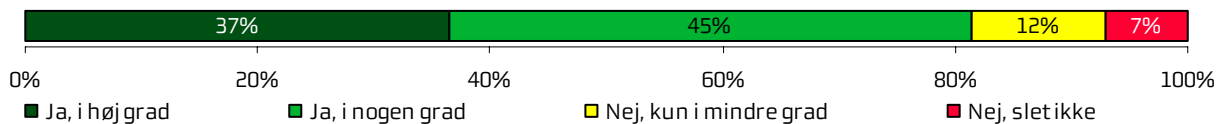


Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	96 %	94 % *	99 %	94 % *	97 % *

## Behandlingsforløb

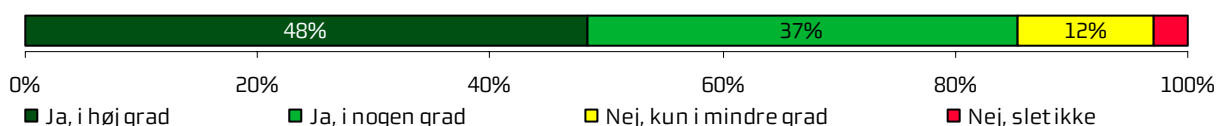
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=187)



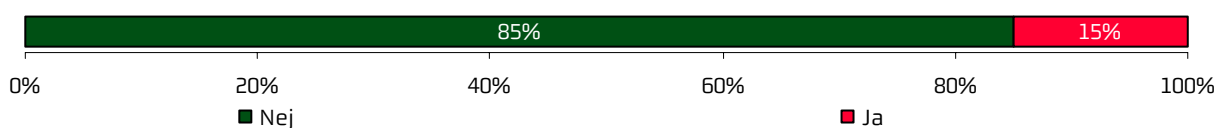
Behandlingen levede op til forventninger (n=177)



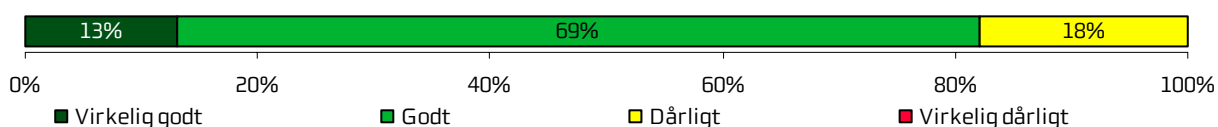
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=168)



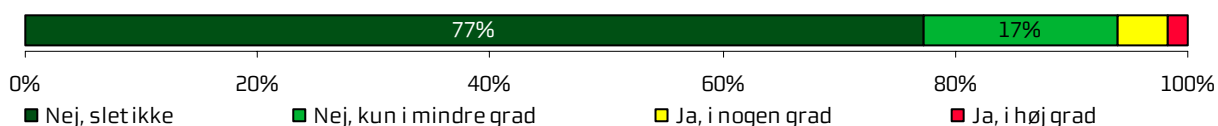
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=198)



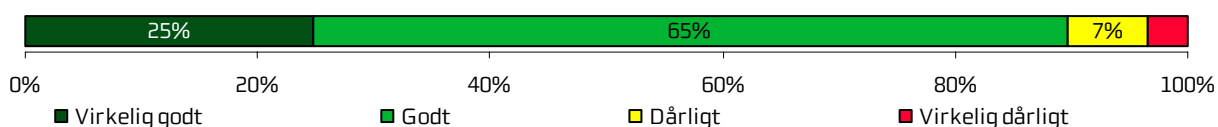
Personalets håndtering af fejl (n=22)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=181)



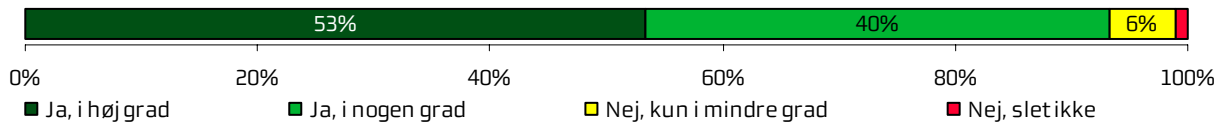
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=114)



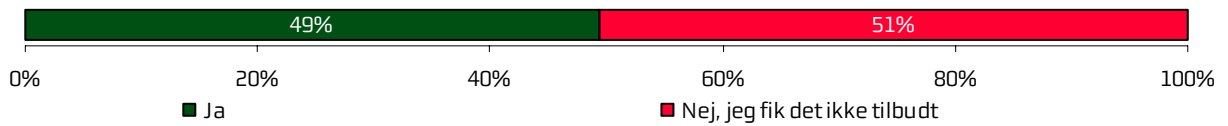
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	81 %	74 %	77 %	96 % *	75 %	85 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	88 %	88 % *	97 % *	85 % *	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	85 %	85 %	83 %	97 % *	86 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	85 %	86 %	-	90 %	84 %	87 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	82 %	37 % *	-	80 %	48 % *	68 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	94 %	84 % *	78 % *	93 %	79 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	90 %	89 %	-	96 % *	89 %	92 %

## Information

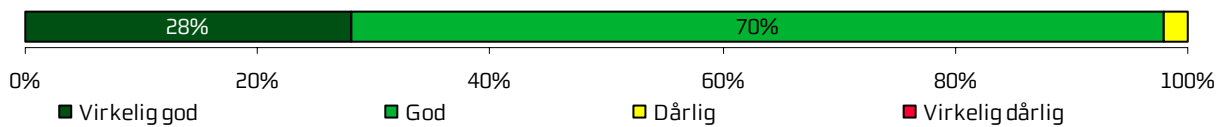
Personalet givet den information, du havde brug for (n=190)



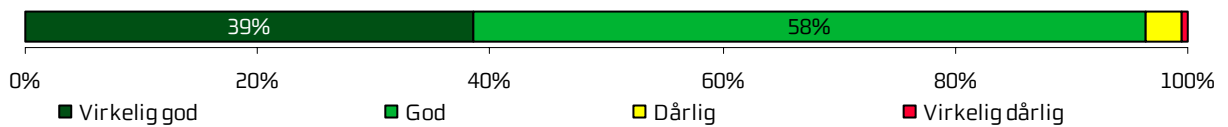
Modtaget skriftlig information (n=116)



Vurdering af skriftlig information (n=50)



Vurdering af mundtlig information (n=187)

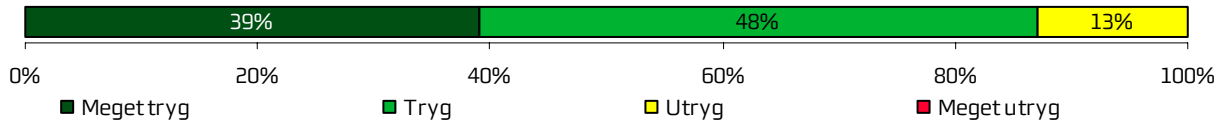




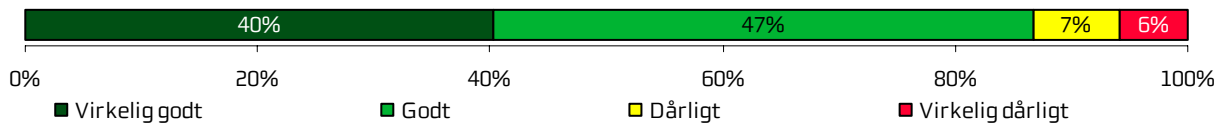
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	93 %	-	-	97 %	86 % *	90 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	49 %	55 %	-	92 % *	50 %	67 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98 %	95 %	96 %	99 %	95 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	96 %	90 % *	86 % *	97 %	90 % *	92 % *

## Udskrivelse

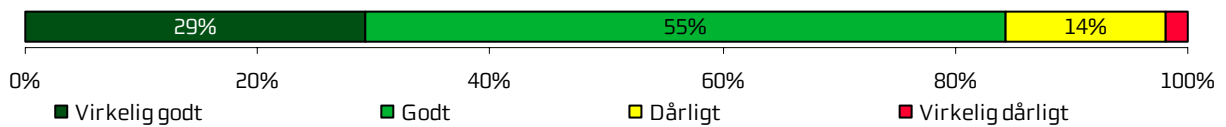
Tryghed ved udskrivelse (n=194)



Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=67)



Orientering af praktiserende læge (n=102)



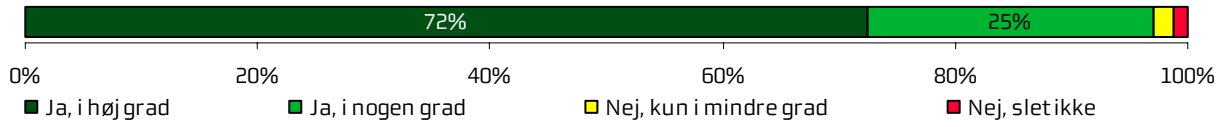
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=145)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	87 %	89 %	88 %	96 % *	84 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	87 %	82 %	93 %	97 % *	80 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	84 %	89 %	84 %	92 %	80 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71 %	75 %	70 %	82 % *	69 %	73 %

### Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=176)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	92 % *	93 % *	98 %	92 % *	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](http://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](http://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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

**Spørgeskema om indlæggelse på**  
 <<Linje1>>  
 <<Linje2>>  
 <<Linje3>>

**INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN**

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

Løbenr.: >>lobnr<<

**PERSONALE**

<b>6. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)</b>	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Gå til spørgsmål 8						
<b>7. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>	For meget		Passende	For lidt		
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>	For meget		Passende	For lidt		Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>



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

**BEHANDLINGSFORLØB**

13. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
14. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 19	
17. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
18. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
19. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
20. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke overflyttet <input type="checkbox"/>

<b>21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?</b>

**INFORMATION**

<b>22. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
<b>23. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b> (Sæt eventuelt flere kryds)		Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 25	Gå til spørgsmål 25
<b>24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
<b>25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?</b>					

**UDSKRIVELSE**

<b>27. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>28. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
<b>29. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
<b>30. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

18. november 2011

### Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 2. december 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken indlæggelse det handlede om, hvis de havde flere indlæggelser på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden indlæggelse og ved modtagelsen på afdelingen
- Personale
- Behandlingsforløb
- Information
- Udskrivelse
- Samlet indtryk

### **Validering af spørgeskema**

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2011.

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

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

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

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

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

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 8. august-30. oktober 2011 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelin-

gerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere indlæggelser i inklusionsperioden, er det den seneste indlæggelse, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 53 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2009 og 2010 hhv. 58 procent og 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

**Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven**

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	53%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	54%	52%
Kvinde	46%	49%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	1%	2%
20-39 år	4%	6%
40-59 år	21%	21%
60-79 år	53%	48%
80- år	20%	24%

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**

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

### 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:

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

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

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

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

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

**Kan resultaterne sammenlignes?**

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.



## **Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika**

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		211		100%
<b>Køn</b>				
Mand		113		54%
Kvinde		98		46%
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år		2		1%
20-39 år		9		4%
40-59 år		45		21%
60-79 år		112		53%
80- år		43		20%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		172		89%
Pårørende		22		11%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		196		98%
Ikke dansk		4		2%
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut		186		88%
Planlagt		25		12%
<b>Afsnitsnavn</b>				
Medicinsk afsnit M1		74		35%
Medicinsk afsnit M2		40		19%
Medicinsk afsnit M3		59		28%
Medicinsk Hotelafsnit HOTELM		15		7%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		23		11%

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

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	42	55	2	1	161	31
<b>Køn</b>						
Mand	43	54	2	1	91	14
Kvinde	42	57	1	0	70	17
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	23	77	0	0	9	0
40-59 år	37	60	0	3	35	8
60-79 år	45	53	2	0	84	16
80- år	47	50	3	0	32	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	44	54	1	1	137	25
Pårørende	44	50	6	0	16	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	43	55	2	1	155	30
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	40	58	1	1	140	28
Planlagt	57	39	5	0	21	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk afsnit M1	45	55	0	0	56	12
Medicinsk afsnit M2	49	49	3	0	37	1
Medicinsk afsnit M3	35	60	3	3	40	11
Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	38	62	0	0	13	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	53	7	0	15	5

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	48	51	1	0	199
<b>Køn</b>					
Mand	46	52	2	1	109
Kvinde	50	50	0	0	90
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	33	55	11	0	9
40-59 år	50	48	0	2	44
60-79 år	48	51	1	0	105
80- år	46	54	0	0	39
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	49	49	1	1	168
Pårørende	36	64	0	0	22
<b>Modersmål</b>					
Dansk	48	51	1	1	191
Ikke dansk	-	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	47	51	1	1	174
Planlagt	52	48	0	0	25
<b>Afsnitsnavn</b>					
Medicinsk afsnit M1	41	59	0	0	70
Medicinsk afsnit M2	49	49	3	0	39
Medicinsk afsnit M3	47	51	0	2	55
Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	60	40	0	0	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	35	5	0	20



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

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	60	9	1	199
<b>Køn</b>					
Mand	30	62	7	1	107
Kvinde	30	58	10	2	92
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	33	34	33	0	9
40-59 år	31	55	12	2	42
60-79 år	27	62	9	2	105
80- år	31	69	0	0	41
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	30	59	9	2	168
Pårørende	36	59	5	0	22
<b>Modersmål</b>					
Dansk	29	61	9	1	191
Ikke dansk	-	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	29	60	10	1	174
Planlagt	36	60	0	4	25
<b>Afsnitsnavn</b>					
Medicinsk afsnit M1	25	67	7	1	72
Medicinsk afsnit M2	29	63	8	0	38
Medicinsk afsnit M3	28	59	13	0	54
Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	73	20	7	0	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	60	5	10	20

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	26	69	5	1	198
<b>Køn</b>					
Mand	28	68	4	0	107
Kvinde	23	69	6	2	91
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	21	56	11	11	9
40-59 år	34	62	4	0	44
60-79 år	20	74	5	1	102
80- år	27	68	5	0	41
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	27	67	5	1	166
Pårørende	18	78	4	0	22
<b>Modersmål</b>					
Dansk	26	69	5	1	190
Ikke dansk	-	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	24	69	6	1	173
Planlagt	35	65	0	0	25
<b>Afsnitsnavn</b>					
Medicinsk afsnit M1	20	77	3	0	70
Medicinsk afsnit M2	24	71	3	3	38
Medicinsk afsnit M3	22	72	6	0	54
Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	80	13	7	0	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	62	14	5	21

**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	52	48	0	0	19	0	186
<b>Køn</b>							
Mand	36	64	0	0	8	0	103
Kvinde	63	37	0	0	11	0	83
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0	9
40-59 år	-	-	-	-	4	0	41
60-79 år	32	68	0	0	12	0	95
80- år	-	-	-	-	3	0	39
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	49	51	0	0	18	0	149
Pårørende	-	-	-	-	1	0	20
<b>Modersmål</b>							
Dansk	49	51	0	0	18	0	172
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	3
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	186
Planlagt	52	48	0	0	19	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
Medicinsk afsnit M1	0	100	0	0	6	0	65
Medicinsk afsnit M2	80	20	0	0	10	0	28
Medicinsk afsnit M3	-	-	-	-	1	0	57
Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	-	-	-	-	1	0	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	22

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	55	44	1	1	197
<b>Køn</b>					
Mand	57	42	1	1	106
Kvinde	54	46	0	0	91
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	33	67	0	0	9
40-59 år	56	39	2	2	43
60-79 år	59	41	0	0	104
80- år	51	49	0	0	39
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	56	43	0	1	168
Pårørende	55	45	0	0	20
<b>Modersmål</b>					
Dansk	55	44	1	1	190
Ikke dansk	-	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	53	45	1	1	172
Planlagt	68	32	0	0	25
<b>Afsnitsnavn</b>					
Medicinsk afsnit M1	56	44	0	0	70
Medicinsk afsnit M2	53	45	3	0	38
Medicinsk afsnit M3	57	42	0	2	53
Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	60	40	0	0	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	48	0	0	21

**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	39	34	12	15	52	15
<b>Køn</b>						
Mand	40	42	9	9	33	10
Kvinde	37	21	16	26	19	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	31	45	8	15	13	3
60-79 år	38	30	12	19	26	9
80- år	56	22	12	11	9	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	42	37	12	9	43	13
Pårørende	28	28	0	44	7	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	34	12	16	50	12
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	35	37	14	14	43	13
Planlagt	56	22	0	22	9	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk afsnit M1	41	35	18	6	17	3
Medicinsk afsnit M2	54	0	15	31	13	2
Medicinsk afsnit M3	31	46	0	23	13	4
Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	-	-	-	-	3	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	0	6	6

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	37	47	16	188
<b>Køn</b>				
Mand	34	49	17	107
Kvinde	41	43	16	81
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	11	89	0	9
40-59 år	37	40	23	43
60-79 år	40	47	14	100
80- år	38	41	21	34
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	35	50	15	158
Pårørende	50	25	25	20
<b>Modersmål</b>				
Dansk	37	49	14	180
Ikke dansk	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	35	47	18	166
Planlagt	55	41	5	22
<b>Afsnitsnavn</b>				
Medicinsk afsnit M1	45	42	13	62
Medicinsk afsnit M2	36	38	26	39
Medicinsk afsnit M3	40	52	8	52
Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	27	53	20	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	60	30	20

**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	35	48	17	137
<b>Køn</b>				
Mand	32	49	19	76
Kvinde	38	47	15	61
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	11	89	0	9
40-59 år	38	41	21	32
60-79 år	38	47	15	72
80- år	31	43	26	23
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	32	53	16	112
Pårørende	47	29	24	17
<b>Modersmål</b>				
Dansk	35	49	16	133
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	34	48	18	129
Planlagt	51	49	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>				
Medicinsk afsnit M1	50	41	9	34
Medicinsk afsnit M2	23	42	35	26
Medicinsk afsnit M3	42	51	7	45
Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	23	54	23	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	58	32	19

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	51	47	2	0	98	10
<b>Køn</b>						
Mand	60	39	2	0	55	4
Kvinde	39	58	2	0	43	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	50	37	13	0	8	1
40-59 år	59	36	5	0	22	3
60-79 år	52	48	0	0	53	4
80- år	28	72	0	0	14	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	45	2	0	81	9
Pårørende	27	73	0	0	11	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	50	48	2	0	97	10
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	51	47	2	0	92	9
Planlagt	50	50	0	0	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk afsnit M1	45	55	0	0	29	1
Medicinsk afsnit M2	40	47	13	0	15	1
Medicinsk afsnit M3	54	46	0	0	35	6
Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	60	40	0	0	10	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	9	2



**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	37	57	5	1	179	20
<b>Køn</b>						
Mand	38	57	4	1	100	9
Kvinde	37	56	8	0	79	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	45	55	0	0	9	0
40-59 år	43	52	2	2	40	3
60-79 år	41	54	5	0	92	12
80- år	22	67	11	0	36	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	41	53	5	1	152	15
Pårørende	18	70	12	0	17	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	56	6	1	172	19
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	36	57	6	1	157	18
Planlagt	45	50	5	0	22	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk afsnit M1	34	63	3	0	64	6
Medicinsk afsnit M2	46	46	9	0	35	3
Medicinsk afsnit M3	38	56	4	2	45	8
Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	40	60	0	0	15	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	55	15	0	20	3

**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	1	86	13	195
<b>Køn</b>				
Mand	2	87	12	109
Kvinde	0	85	15	86
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	0	89	11	9
40-59 år	2	80	18	43
60-79 år	1	86	13	103
80- år	0	92	8	38
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	86	14	166
Pårørende	0	85	15	20
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	86	13	187
Ikke dansk	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	1	86	13	171
Planlagt	0	83	17	24
<b>Afsnitsnavn</b>				
Medicinsk afsnit M1	0	94	6	68
Medicinsk afsnit M2	0	84	16	38
Medicinsk afsnit M3	2	83	15	52
Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	0	93	7	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	64	32	22

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

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	2	83	16	127	70
<b>Køn</b>					
Mand	1	85	14	73	35
Kvinde	2	80	18	54	35
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	3	6
40-59 år	0	87	13	22	22
60-79 år	1	81	17	69	35
80- år	3	84	13	31	7
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	2	83	15	103	64
Pårørende	0	78	22	18	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	2	83	16	120	69
Ikke dansk	-	-	-	3	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	2	85	14	115	59
Planlagt	0	67	33	12	11
<b>Afsnitsnavn</b>					
Medicinsk afsnit M1	0	89	11	44	23
Medicinsk afsnit M2	0	75	25	28	11
Medicinsk afsnit M3	3	85	12	33	21
Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	0	100	0	5	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	71	24	17	5

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	64	30	4	1	190	8
<b>Køn</b>						
Mand	67	30	2	1	102	4
Kvinde	62	30	7	1	88	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	67	33	0	0	9	0
40-59 år	64	28	5	2	42	2
60-79 år	64	30	6	0	100	4
80- år	65	32	0	3	37	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	30	5	1	161	7
Pårørende	55	40	0	5	20	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	31	4	1	184	8
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	65	30	4	1	167	6
Planlagt	61	35	5	0	23	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk afsnit M1	71	24	5	0	66	3
Medicinsk afsnit M2	56	42	0	3	36	2
Medicinsk afsnit M3	64	30	4	2	53	1
Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	71	29	0	0	14	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	33	14	0	21	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	73	25	2	0	193	6
<b>Køn</b>						
Mand	72	26	2	0	105	3
Kvinde	75	23	2	0	88	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	85	15	0	0	7	1
40-59 år	55	38	7	0	42	2
60-79 år	78	22	0	0	104	2
80- år	79	18	3	0	38	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	75	24	1	0	164	4
Pårørende	63	32	5	0	19	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	74	24	2	0	186	6
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	72	25	2	0	168	6
Planlagt	80	20	0	0	25	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk afsnit M1	74	25	1	0	69	1
Medicinsk afsnit M2	73	24	3	0	37	2
Medicinsk afsnit M3	81	19	0	0	52	2
Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	77	15	8	0	13	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	45	5	0	22	0

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	45	12	7	187	12
<b>Køn</b>						
Mand	34	49	11	6	100	8
Kvinde	39	40	12	8	87	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	25	63	12	0	8	1
40-59 år	31	55	9	5	43	1
60-79 år	43	38	13	6	98	7
80- år	31	44	11	14	36	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	41	45	11	3	158	10
Pårørende	10	45	10	35	20	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	37	45	11	7	181	12
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	31	49	13	7	163	11
Planlagt	75	17	4	4	24	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk afsnit M1	39	48	7	6	67	3
Medicinsk afsnit M2	49	29	14	9	35	4
Medicinsk afsnit M3	32	50	8	10	50	3
Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	47	40	7	7	15	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	55	35	0	20	2

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

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	37	5	3	177	20
<b>Køn</b>						
Mand	55	37	6	2	103	3
Kvinde	54	38	4	4	74	17
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	75	13	13	0	8	1
40-59 år	47	46	5	2	41	3
60-79 år	61	31	5	3	92	12
80- år	44	50	3	3	34	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	58	35	5	3	153	14
Pårørende	40	54	0	7	15	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	56	37	5	2	171	19
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	53	39	5	2	155	17
Planlagt	68	23	5	5	22	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk afsnit M1	59	39	2	0	59	8
Medicinsk afsnit M2	54	35	8	3	37	2
Medicinsk afsnit M3	47	43	6	4	47	7
Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	92	8	0	0	13	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	43	10	10	21	1

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	48	37	12	3	168	26
<b>Køn</b>						
Mand	51	37	10	2	92	15
Kvinde	45	37	14	4	76	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	25	75	0	0	8	1
40-59 år	41	31	23	5	39	4
60-79 år	52	36	11	1	90	12
80- år	52	38	3	7	29	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	39	12	1	146	18
Pårørende	54	26	7	13	15	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	49	36	12	3	163	24
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	46	40	12	3	144	25
Planlagt	62	21	12	4	24	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk afsnit M1	49	42	8	0	59	9
Medicinsk afsnit M2	57	29	9	6	35	4
Medicinsk afsnit M3	44	42	14	0	43	8
Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	54	23	23	0	13	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	33	17	17	18	3



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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	85	15	198
<b>Køn</b>			
Mand	86	14	107
Kvinde	84	16	91
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	-	-	2
20-39 år	100	0	9
40-59 år	71	29	44
60-79 år	86	14	106
80- år	95	5	37
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	85	15	167
Pårørende	81	19	21
<b>Modersmål</b>			
Dansk	86	14	191
Ikke dansk	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	85	15	173
Planlagt	88	12	25
<b>Afsnitsnavn</b>			
Medicinsk afsnit M1	90	10	68
Medicinsk afsnit M2	90	10	39
Medicinsk afsnit M3	78	22	54
Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	87	13	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	23	22

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	13	69	18	0	22	2
<b>Køn</b>						
Mand	17	56	27	0	11	2
Kvinde	9	82	9	0	11	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	32	46	22	0	9	1
60-79 år	0	82	18	0	11	1
80- år	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	15	64	21	0	19	2
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	15	69	16	0	19	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	14	66	20	0	20	2
Planlagt	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk afsnit M1	0	80	20	0	5	1
Medicinsk afsnit M2	-	-	-	-	4	0
Medicinsk afsnit M3	13	88	0	0	8	1
Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	-	-	-	-	2	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	77	17	4	2	181	10
<b>Køn</b>						
Mand	75	18	4	3	102	4
Kvinde	80	15	5	0	79	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	87	13	0	0	8	1
40-59 år	74	12	7	7	43	0
60-79 år	77	18	5	0	94	6
80- år	79	21	0	0	34	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	75	18	4	2	153	8
Pårørende	83	11	6	0	18	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	78	17	4	1	175	10
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	77	17	4	1	161	7
Planlagt	80	10	5	5	20	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk afsnit M1	73	21	5	2	62	4
Medicinsk afsnit M2	82	12	3	3	34	2
Medicinsk afsnit M3	80	16	2	2	50	2
Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	86	7	7	0	14	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	19	10	0	21	1

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	25	65	7	3	114	13	61
<b>Køn</b>							
Mand	23	70	6	1	69	5	32
Kvinde	27	58	9	6	45	8	29
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	0
20-39 år	14	86	0	0	7	0	2
40-59 år	24	69	3	3	29	4	10
60-79 år	25	58	11	5	60	4	34
80- år	32	68	0	0	16	5	15
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	28	62	7	3	97	9	52
Pårørende	10	79	11	0	10	3	8
<b>Modersmål</b>							
Dansk	26	65	6	4	110	12	60
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	1
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	22	67	7	4	104	11	50
Planlagt	50	40	10	0	10	2	11
<b>Afsnitsnavn</b>							
Medicinsk afsnit M1	30	67	3	0	30	2	34
Medicinsk afsnit M2	33	62	5	0	21	3	12
Medicinsk afsnit M3	21	68	5	5	38	5	8
Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	31	46	15	8	13	0	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	75	17	8	12	3	5

**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	53	40	6	1	190
<b>Køn</b>					
Mand	58	36	5	1	105
Kvinde	47	45	7	1	85
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	45	55	0	0	9
40-59 år	52	41	5	2	43
60-79 år	55	37	8	1	101
80- år	57	40	3	0	35
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	56	38	5	1	159
Pårørende	48	43	9	0	21
<b>Modersmål</b>					
Dansk	54	40	5	1	184
Ikke dansk	-	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	51	43	5	1	166
Planlagt	66	21	13	0	24
<b>Afsnitsnavn</b>					
Medicinsk afsnit M1	59	38	3	0	68
Medicinsk afsnit M2	54	38	8	0	39
Medicinsk afsnit M3	51	41	4	4	51
Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	53	40	7	0	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	47	18	0	17

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelse n	Ja, mens jeg var indlagt %	Ja til begge %	Nej, jeg fik ikke tilbudt det %	Antal n	Nej, jeg havde ikke behov for det n
Alle	8	38	4	51	116	53
<b>Køn</b>						
Mand	8	44	3	45	64	33
Kvinde	8	31	4	58	52	20
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	0	50	0	50	6	2
40-59 år	4	42	3	51	29	8
60-79 år	8	36	5	51	63	29
80- år	18	29	0	53	17	13
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	9	36	4	51	100	44
Pårørende	0	41	0	59	12	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	8	39	3	50	113	52
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	5	39	2	54	98	48
Planlagt	22	33	11	33	18	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk afsnit M1	8	43	5	45	40	21
Medicinsk afsnit M2	13	30	4	52	23	10
Medicinsk afsnit M3	7	39	4	50	28	16
Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	13	25	0	63	8	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	41	0	59	17	0

**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	28	70	2	0	50	4
<b>Køn</b>						
Mand	29	71	0	0	31	3
Kvinde	26	68	5	0	19	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	23	77	0	0	13	1
60-79 år	37	59	4	0	27	2
80- år	14	86	0	0	7	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	65	2	0	43	3
Pårørende	0	100	0	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	71	2	0	49	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	22	75	3	0	40	4
Planlagt	50	50	0	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk afsnit M1	26	68	5	0	19	2
Medicinsk afsnit M2	40	60	0	0	10	0
Medicinsk afsnit M3	27	73	0	0	11	2
Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	-	-	-	-	3	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	0	7	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	58	3	1	187
<b>Køn</b>					
Mand	40	57	3	0	102
Kvinde	36	59	3	1	85
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	33	67	0	0	9
40-59 år	41	53	5	0	39
60-79 år	40	57	3	1	101
80- år	33	64	3	0	36
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	55	4	1	159
Pårørende	16	84	0	0	19
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	58	3	1	182
Ikke dansk	-	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	35	60	4	1	162
Planlagt	60	40	0	0	25
<b>Afsnitsnavn</b>					
Medicinsk afsnit M1	38	61	2	0	66
Medicinsk afsnit M2	41	54	5	0	39
Medicinsk afsnit M3	43	53	2	2	49
Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	29	71	0	0	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	58	11	0	19



**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	39	48	13	0	194
<b>Køn</b>					
Mand	45	45	10	0	107
Kvinde	32	52	16	0	87
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	55	33	11	0	9
40-59 år	36	52	12	0	42
60-79 år	43	44	14	0	101
80- år	30	60	10	0	40
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	42	45	13	0	164
Pårørende	30	65	5	0	20
<b>Modersmål</b>					
Dansk	41	47	13	0	187
Ikke dansk	-	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	37	49	14	0	171
Planlagt	56	39	4	0	23
<b>Afsnitsnavn</b>					
Medicinsk afsnit M1	34	54	11	0	70
Medicinsk afsnit M2	53	42	5	0	38
Medicinsk afsnit M3	31	48	21	0	52
Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	67	27	7	0	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	53	16	0	19

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	40	47	7	6	67	15	108
<b>Køn</b>							
Mand	35	47	9	9	34	5	63
Kvinde	45	46	6	3	33	10	45
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	2
20-39 år	-	-	-	-	1	0	8
40-59 år	28	44	14	13	7	1	32
60-79 år	50	37	8	5	38	9	56
80- år	29	62	5	5	21	5	10
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	36	48	9	6	52	14	96
Pårørende	54	46	0	0	11	1	8
<b>Modersmål</b>							
Dansk	38	48	8	6	65	14	103
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	4
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	38	48	8	6	63	12	93
Planlagt	-	-	-	-	4	3	15
<b>Afsnitsnavn</b>							
Medicinsk afsnit M1	48	48	5	0	21	4	43
Medicinsk afsnit M2	31	54	8	8	13	3	19
Medicinsk afsnit M3	30	55	5	10	20	5	27
Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	-	-	-	-	0	1	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	23	15	8	13	2	6

**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	29	55	14	2	102	95
<b>Køn</b>						
Mand	31	56	13	0	52	55
Kvinde	28	54	14	4	50	40
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	4	5
40-59 år	5	65	25	5	20	21
60-79 år	38	53	9	0	53	53
80- år	33	51	13	4	24	15
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	53	15	2	87	80
Pårørende	22	67	11	0	9	11
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	53	14	2	96	93
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	27	55	15	2	91	83
Planlagt	45	55	0	0	11	12
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk afsnit M1	27	57	17	0	30	40
Medicinsk afsnit M2	25	50	25	0	20	17
Medicinsk afsnit M3	31	63	3	3	32	21
Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	43	43	0	14	7	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	46	23	0	13	9

**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	55	16	15	14	145	46
<b>Køn</b>						
Mand	54	22	12	12	83	21
Kvinde	55	8	19	18	62	25
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	3	6
40-59 år	66	13	9	13	32	7
60-79 år	51	18	14	18	81	21
80- år	59	15	18	8	27	12
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	54	17	14	15	124	40
Pårørende	62	0	30	8	13	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	53	17	16	15	140	44
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	56	16	15	13	127	42
Planlagt	45	17	17	22	18	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk afsnit M1	50	29	10	10	48	19
Medicinsk afsnit M2	55	17	17	10	29	9
Medicinsk afsnit M3	64	0	17	19	42	8
Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	63	13	13	13	8	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	17	22	22	18	4

**Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	72	25	2	1	176	7
<b>Køn</b>						
Mand	73	23	2	2	98	3
Kvinde	72	27	1	0	78	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	89	11	0	0	9	0
40-59 år	60	30	5	5	42	0
60-79 år	77	23	0	0	90	2
80- år	70	27	3	0	33	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	74	24	1	1	151	6
Pårørende	71	23	6	0	17	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	73	24	2	1	171	6
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	72	25	1	1	153	6
Planlagt	74	22	5	0	23	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Medicinsk afsnit M1	75	22	2	2	59	2
Medicinsk afsnit M2	70	27	3	0	37	2
Medicinsk afsnit M3	81	17	0	2	47	1
Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	73	27	0	0	15	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	50	6	0	18	2



## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

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





<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk afsnit M1</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Jeg blev indlagt akut.	Godt
6	Jeg har kun været indlagt i [kort tid]. Da jeg er overført fra andet hospital, hvor jeg var indlagt i [nogle uger], så jeg var godt tilfreds med Silkeborg.	Godt
10	Modtagelsen var venlig og professionel, og som patient følte man sig straks tryk i situationen.	Virkelig godt
13	Jeg blev indlagt akut tidligt om morgenen. Men virkelig godt.	Godt
14	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
15	Jeg kom med en ambulance og blev godt modtaget på afdelingen.	Virkelig godt
17	Var til kontrol hos egen læge. Blev der fra indlagt akut på sygehuset i Silkeborg.	Godt
23	Indlagt akut.	Godt
27	Jeg blev ambulantly indlagt efter [et anfald], og var der kun et døgn.	Virkelig godt
28	Jeg blev akut indlagt af vagtlægen.	Virkelig godt
29	Akut indlagt fra plejehjem.	Virkelig godt
30	Jeg blev indlagt akut med lægeambulance.	Virkelig godt
31	Indlagt gennem egen læge!	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk afsnit M2</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Akut indlagt. Overflyttet efter operation [].	Virkelig godt
3	Jeg blev syg og blev akut indlagt.	Dårligt
5	Åben indlæggelse.	Virkelig godt
9	Akut.	Virkelig godt
11	Alt i alt har jeg ingenting at klage over på Silkeborg Sygehus. Flinkt og dygtigt personale. Ingen ventetid.	Virkelig godt
12	Indlagt akut.	Godt
15	Det var en akut indlæggelse på baggrund af alarmerende [tal]. Det skete [om natten], og det undrer, at hjemmeplejen ikke blev informeret, før ambulancefolk pludselig stod i stuen!	Godt
16	Hvis vi skal tage [patientens] forløb i betragtning var året 2010 meget dårligt. Han blev hastende indkaldt i [efteråret], og ventede [flere] timer på en stol. [Patienten] var rigtig bange. MEN: Siden [foråret] er der sket en radikal ændring, i modtagelsen og information, til det bedste.	Virkelig godt
19	Jeg er en ældre dame [], så jeg husker ikke noget derfra, men jeg blev behandlet godt.	Intet svar
20	Jeg var først indkaldt til ét sygehus, men ved henvendelse på det sygehus blev jeg omvisiteret til Silkeborg, med kortere ventetid til vores gode sygehus her. TAK.	Virkelig godt
21	Jeg blev indlagt direkte fra praktiserende læge. Akut.	Godt
22	Indlagt akut [et par dage].	Godt



ID	Kommentarer - Medicinsk afsnit M3	Samlet indtryk
1	Jeg blev indlagt akut på en afdeling og fik en fin behandling, og kom på en anden afdeling, der fik jeg også en god behandling.	Virkelig godt
3	Jeg var i respirator, hvor man fik følelsen af, at man var den eneste på hele sygehuset, der betød noget. Og det var en skøn følelse. Jeg kom ud af respiratoren [efterår] og samme dag overført til M3 og blev udskrevet [få dage efter].	Godt
5	Indlagt på grund af KOL.	Godt
6	Akut indlæggelse.	Godt
8	Lægen, som kom om natten, fik mig indlagt [om natten] på Medicinsk Afdeling.	Virkelig godt
11	Jeg fik alt i alt en god behandling på Silkeborg Sygehus.	Virkelig godt
12	Jeg har åben indlæggelse.	Godt
13	Jeg blev overflyttet fra et hospital til et andet.	Godt
15	Indlagt akut.	Godt
16	Akut.	Godt
18	Ingen information, og jeg blev truet med urette! Jeg ved, hvad jeg selv kan.	Virkelig dårligt
19	Jeg var i første omgang indlagt på et sygehus og blev overflyttet til et andet på en åben indlæggelse. Jeg var på sygehuset [flere dage i kortere tid]. Så var i realiteten ikke indlagt, men kom kun for at få min penicillin.	Godt
20	Henvist af natlæge. Akut.	Godt
21	Akut indlæggelse.	Godt
24	Akut indlagt.	Godt
26	Kom fra [anden afdeling].	Godt
31	Blev indlagt akut med [lungesygdom] efter [flere] røntgenundersøgelser.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	Samlet indtryk
1	Var på patienthotellet.	Virkelig godt
6	Alt fungerede perfekt. Der var ingen ventetid. Jeg blev overført fra Medicinsk Afdeling og til hotellet i løbet af ca. 1 time.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Akut indlæggelse.	Intet svar
2	Indlagt bevidstløs.	Virkelig godt
3	Blev indlagt akut om natten.	Intet svar
8	Indlagt direkte fra skadestuen.	Virkelig godt
10	Indlagt akut med blodprop [] på Skejby Sygehus af egen læge.	Dårligt







**Medicinsk Afdeling, Silkeborg****Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk afsnit M1</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	To læger kom farende ind. Den ene læge NN hilser pænt på min mand og mig og præsenterer sig. Jeg skal stødes. Først derefter spørger de om navn og cpr-nummer. Jeg var den forkerte patient.	Virkelig god
2	Jeg er kommet her mange gange.	Virkelig god
8	Styr på alt. Virkelig serviceminded personale.	Virkelig god
17	Blev taget godt imod.	Virkelig god
26	Jeg følte kun tryghed og var virkelig glad for den indlevelse og omsorg, som blev vist mig, for jeg var nok ikke helt klar over, hvordan min sygdom var, og hvordan den ville udvikle sig.	Virkelig god
27	Jeg blev hurtigt undersøgt og var til observation derefter.	Intet svar
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk afsnit M2</b>	<b>Modtagelsen</b>
3	Personalet var rigtig flinke.	God
4	God.	Virkelig god
7	Den var upåklagelig.	Virkelig god
13	God og beroligende sygeplejerske ved forundersøgelse.	Virkelig god
15	Var stadig forvirret efter den pludselige indlæggelse.	God
16	2010: rigtig ringe. [] 2011: simpelthen perfekt.	Dårlig
21	Jeg fik en seng og så startede hele systemet. Det var jeg faktisk duperet over.	God
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk afsnit M3</b>	<b>Modtagelsen</b>
10	Sødt personale.	Intet svar
15	Flinke og rare mennesker.	God
16	Styr på det.	Virkelig god
18	De var meget uvenlige.	Virkelig dårlig
22	Jeg følte mig tryk, da jeg fik en god anvisning af, hvordan det hele fungerer i det praktiske på M3.	Virkelig god
30	Fra høj til lav, altid en knugende hånd. Højt humør, smil, altid en skulder.	Virkelig god
31	Jeg modtog en meget fin og professionel behandling af personalet. Et meget venligt og imødekommende miljø på M3.	Virkelig god
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk Hotelafsnit HOTELM</b>	<b>Modtagelsen</b>
3	Højt serviceniveau, varm velkomst, grundig introduktion til patienthotellet.	Virkelig god
4	Jeg kom med meningitis, men blev lagt ind på en firemandsstue. Det var frygteligt. Jeg kunne slet ikke tåle støj og lys, men det blev der ikke taget hensyn til. Derudover kunne det have været en bakteriel meningitis. Det var det heldigvis ikke. Kom i isolation efter [noget tid].	God
6	Virkelig venlig og imødekommende.	Virkelig god

	7	Superpositivt. Alt var klart, for eksempel navneskilt på værelsesdør. Frokost sat i køleskab.	Virkelig god
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Modtagelsen</b>
	2	Indlagt [].	Intet svar
	6	Akut indlæggelse.	God
	12	Jeg var ikke helt klar i hovedet, da jeg blev indlagt af vagtlæge.	God



**Medicinsk Afdeling, Silkeborg****Hvilke(n) fejl oplevede du?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk afsnit M1</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
7	Man skal ikke bede om smertestillende tabletter ved en forkert personale. Ventetid ekstremt lang. Dog et enkeltstående tilfælde i de fire dage.	Intet svar
12	Det var en gang jeg var på sygehus, og jeg havde for højt blodtryk, og jeg skulle hurtigst muligt til andet sygehus, men det tog to dage på Silkeborg Sygehus. Jeg ved ikke hvorfor?	Godt
15	Jeg skulle have været nede og blive røntgenfotograferet på grund af smerter i min ryg.	Intet svar
16	En prøve blev borte.	Godt
18	En morgen fik jeg at vide, at jeg skulle til scanning af [], og skulle derfor være fastende. Da vi nåede godt middag, fandt man ud af, at det havde man lige overset. Så kunne jeg få noget at spise og starte fastende næste dag. Jeg havde fået at vide, at jeg skal have [medicin] resten af mit liv. En aften fik jeg så ikke mine piller og spurgte efter dem, og fik at vide, at lægen havde slettet dem. Efter samtale mellem læge og sygeplejerske fik jeg dem igen.	Godt
22	Vedr. CT-scanning af [organ], her havde personalet ikke sat sig ind i, hvad der skulle gøres. Ved første undersøgelse kunne sygeplejersken ikke rigtig betjene en ny scanner.	Intet svar
25	1. Afdelingen var ikke informeret om, at jeg kom (fra andet sygehus). 2. Jeg havde indvilliget i at deltage i et forsøg/projekt på andet sygehus, der indebar, at jeg skulle få [et præparat], som jeg havde fået med. Vedkommende der tog imod mig sagde, at det ikke hjalp spor, hvilket man jo ikke kan vide før forsøget er slut. Jeg måtte gøre opmærksom på dette igen den følgende dag.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
32	Manglende dokumentation. Journal ikke ført.	Godt
33	Poser med penicillin blev glemt skiftet, gentagende gange. Måtte selv bede om skift. Men der var virkelig også travlt på stuen!	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk afsnit M2</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
6	Medicindoseringer.	Godt
13	Var fastende til en CT-scanning, der bliver aflyst. Ingen information til mine pårørende. De henvender sig selv og beder om samtale, hvor lægen er villig til at sende mig hjem på smertestillende uden diagnose. [En pårørende] forlanger en CT, der så viser noget så banalt som galdesten.	Godt
16	2010: Manglende kommunikation verbalt og digitalt imellem tre forskellige sygehuse. Rod i journalerne, surt personale ALLE steder. [] Da patienten fik konstateret [kræft], blev det væsentligt bedre med alt. DOG delvist, fordi vi forlangte kopier af journalerne og var insisterende omkring patientens behandlingsforløb. 2011: På afdelingen var ALLE rigtig gode, søde og hjælpsomme. Især NN, som er fantastisk!	Intet svar
17	Fik ingen medicin, før jeg kontaktede personalet. Fejl ved medicinvalg. Fik en andens medicin.	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk afsnit M3</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
2	Forkert dosis af [medicin] []. Fandt selv ud af det!	Intet svar
4	Manglende information til patient angående medicin, tidspunkt og hvor lang tid. Man skulle selv spørge ind.	Godt
10	Flere gange manglede der medicin i doseringsæsken. En sygeplejerske siger til en meget syg patient, der har svært ved at sluge medicin: "Ja, du skal jo ikke tage det for min skyld", og går uden at hjælpe.	Intet svar

	12	Glemte sondemad.	Godt
	13	Forkert medicinering.	Virkelig godt
	14	En dag forkert styrke på en tablet af min daglige medicin.	Godt
	18	De overhørte groft, alt hvad jeg sagde, om den rette [sygdoms]-tilpasning, og forgiftede mig med syrer, ufordøjeligt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	28	Vedrørende medicin: Jeg oplever hver gang, at der ikke er for godt styr på medicinen.	Godt
	31	Så vidt jeg husker ved indlæggelsen, skete der vist et lille kiks med, at jeg skulle have været til en scanning, hvor jeg kom ned med en dags forsinkelse. Men det var o.k. for mig.	Godt






**ID Kommentarer - Medicinsk Hotelafsnit HOTELM**

**Fejlhåndtering**

	2	Fejl [på medicinsk afdeling]]. Urene beholdere brugt til urinprøver. Forsinkede resultater.	Virkelig godt
	5	Blev glemt på en afdeling.	Dårligt



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

**Fejlhåndtering**

	3	En fejl i forbindelse med medicin, i forhold til, hvad lægen sagde. Eller også vidste de ikke, hvad jeg havde fået og måtte tilbage og undersøge. Eller jeg blev glemt nogle gange og måtte spørge til medicin.	Godt
	4	Medicineringsfejl.	Intet svar
	9	Fejlmedicinering ved vagtskifte! Undermedicinering på trods af det, som lægen havde ordineret ved stuegang! Jeg måtte selv kontakte lægen om fejlen, før den blev rettet! Da vedkommende efterfølgende fandt ud af, at jeg havde "sladret", blev han meget mere imødekomende, nærmest slesk over for mig. Har sikkert fået en rettesættelse af lægen!	Virkelig godt
	10	Indkaldt til forkert røntgenundersøgelse af rask [legemsdel]. Meget utilfreds med overflytning fra et sygehus til et andet midt i et igangværende behandlingsforløb. Mødte kun modstand for mine argumenter i samtale med arrogant og afvisende speciallæge NN.	Dårligt
	11	Blev uden information flyttet stue fire-fem gange. Så når jeg havde været ude at ryge, måtte jeg spørge om, hvor jeg var blevet flyttet hen.	Intet svar

**Medicinsk Afdeling, Silkeborg****Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Medicinsk afsnit M1	Samlet indtryk
7	Det er meget vanskeligt at forstå lægen. Jeg er ikke et sproggi og er hørehæmmet.[]	Intet svar
10	Professionelt og effektivt.	Virkelig godt
14	God og effektiv.	Virkelig godt
19	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinsk afsnit M2	Samlet indtryk
3	Behandlingen for sygdommen virkede professionel, men den generelle pleje var uacceptabel. Jeg kom ikke i bad eller fik børstet tænder de første par dage.	Dårligt
5	Hele personalet på afdelingen gjorde deres bedste for at udrede det, jeg skulle have lavet, og det, sygehuset fandt ud af under indlæggelsen.	Virkelig godt
7	Jeg er fuldt ud tilfreds ved min indlæggelse.	Virkelig godt
10	Venlige, humoristiske behandlere :-)	Virkelig godt
13	Det er ikke betryggende, at man er villig til hjemsendelse uden at have fået en diagnose.	Godt
16	NN er den, som var mest effektiv og kompetent. Selvom der er et godt samarbejde mellem to afdelinger.	Virkelig godt
21	Det var jo en akut infektion [], og det tackledes efter mit skøn professionelt [].	Godt
ID	Kommentarer - Medicinsk afsnit M3	Samlet indtryk
13	Jeg mødte min "kontaktperson" ved indlæggelsen, ellers ikke. I de fire dage jeg var indlagt, var der lige lovlig mange forskellige informationer og hovsa-opdagelser.	Godt
15	Jeg blev flyttet til patienthotellet, hvor der var en utroligt afslappende atmosfære. Der var tid til at berolige en og til en snak.	Godt
17	Det var rart, at jeg kom ind på et rum for mig selv, da jeg blev overflyttet, da personalet ikke syntes, jeg skulle "bydes" at ligge med en ældre dame med demens.	Virkelig godt
22	Jeg fik altid en fyldestgørende information om forløbet af de resultater, lægerne fandt frem til som følge af min sygdom.	Virkelig godt
23	Jeg har det da godt, og de har været rigtig gode til at fortælle mig om mit forløb.	Godt
ID	Kommentarer - Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	Samlet indtryk
1	Havde nok ikke været så tilfreds, hvis jeg ikke var kommet på patienthotellet.	Virkelig godt
3	Var indlagt to dage på en [afdeling] og blev derefter overflyttet til patienthotellet. Behandling og pleje var meget professionel og grundig på patienthotellet, mens behandlingen på anden afdeling var mere kaotisk.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
8	Ingen overflytninger, men undersøgelser forskellige steder, hvilket forløb fint.	Virkelig godt
9	Der var kun én ansat, som skulle have valgt et andet job. Han var direkte uforskammet, og "det er mig, der bestemmer"! Alle de andre var rigtig søde og imødekommende! Stor ros og tak til dem! Alt i alt en god oplevelse!	Godt

- |   |    |  |         |
|---|----|--|---------|
|  | 10 | Behandlingsforløbet for upraktisk.   | Dårligt |
|  | 11 | Blev meget overrasket, da jeg jævnligt havde kontakt med læge og sygehus. Diverse blodprøver minimum hver anden måned. | Godt    |

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk afsnit M1</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Kunne have ønsket en skriftlig information.	Godt
10	Informativt og professionelt.	Virkelig godt
20	Lægen, der udskrev mig, kunne ikke besvare mine spørgsmål.	Godt
28	Jeg udbad mig en medicinliste, så jeg kunne informere blodbanken om forløbet, så de kunne vurdere længden af min karantæne.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk afsnit M2</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	For hurtig udskrivelse.	Virkelig godt
5	Under indlæggelsen fik jeg den information, jeg havde brug for.	Virkelig godt
14	Ingen skriftlig epikrise, før jeg selv bad om epikrise, tilsendt egen læge.	Godt
17	Der var nogle misforståelser en gang imellem.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk afsnit M3</b>	<b>Samlet indtryk</b>
4	[Under:] Man skulle selv spørge ind til f.eks. blodprøver og røntgen.	Godt
12	Ægtefælle læste røntgensvar samt journaludskrift. (Flere indlæggelser).	Godt
13	For mange forskellige mundtlige informationer.	Godt
14	Jeg fik først skriftlig information ved udskrivelse.	Godt
18	Jeg hader nåle og tryk på halsen! Helt hensynsløst hele tiden (smerte).	Virkelig dårligt
23	Det var godt nok.	Godt
31	Mener ikke, at jeg modtog noget skriftligt. Alt foregik personligt og godt :-)	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk Hotelafsnit HOTELM</b>	<b>Samlet indtryk</b>
4	Det var svært at forstå lægerne. De taler for meget fagsprog.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Enkelte sygeplejersker kunne jeg spørge og fik svar. Fysioterapeuterne var virkelig gode.	Intet svar
8	Ja, under indlæggelsen.	Virkelig godt
10	Information fra lægeside ikke fyldestgørende. Ligesom forsikringen fra udskrivningslægen på det ene sygehus om en sikker og tryk behandling på det andet sygehus ikke blev indfriet. Informationerne fra sygeplejerskerne ok.	Dårligt



## Medicinsk Afdeling, Silkeborg

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Medicinsk afsnit M1	Samlet indtryk
7	Tilfreds med opfølgningen.	Intet svar
10	Der er gået for lang tid, inden egen læge blev informeret om undersøgelser og igangsat behandling fra sygehusets side. Jeg ved ikke, om egen læge har modtaget informationerne på nuværende tidspunkt.	Virkelig godt
13	Mange bliver udskrevet for tidligt og skal hjem og være alene og er måske bange.	Godt
19	Er stadig uafklaret. Afventer yderligere undersøgelser.	Virkelig godt
29	Jeg blev udskrevet til plejehjemmet [].	Virkelig godt
31	Stor taknemmelighed for modtagelse af yderst professionel behandling fra både plejepersonale og lægerne (til tider aner man et vist overmenneskeligt pres på disse personer).	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinsk afsnit M2	Samlet indtryk
1	Næsten akut udskrevet.	Virkelig godt
2	Det var dejligt at komme hjem og få sit middagshvil i fred. Det er der ikke på sygehuset. Når man endelig var faldet lidt hen, kom rengøringen, eller også blev man vækket af meget larvende fodtøj ude på gangen. Måske mest af kvindelige sekretærer i deres balsko. Det var ikke plejepersonalet, der havde fodlarmende sko på, slet ikke.	Godt
3	Jeg blev sendt hjem. Ville gerne have været mere med i vurderingen af, om det nu også var rettidigt.	Dårligt
16	Da patienten har en åben indlæggelse, er det ikke aktuelt. Men det er vigtigt at fortælle, at når han ringer, får han altid telefonisk hjælp, og når han møder op på M2, er han behandlet perfekt. Der ER IKKE NOGET, man kan kritisere. Alle er effektive og rare.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinsk afsnit M3	Samlet indtryk
15	Jeg blev udskrevet med antibiotika til 10 dage. Efter 20 dage var jeg igen på antibiotika.	Godt
23	Nej, det gik godt nok.	Godt
28	De havde ikke bestilt den medicin, som patienten skulle udskrives med, selvom de sagde, at det var gjort. Det har vi prøvet før ved udskrivning.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	Hvis ikke mine to [ pårørende] havde spurgt og spurgt angående, hvordan jeg havde det, og i det hele taget havde fulgt mig så tæt, været tilstede, hjulpet og fulgt op, havde det været endnu dårligere at have været indlagt.	Intet svar
10	Tilfredsstillende udskrivningsforløb i et tæt og godt samarbejde med sygehusets udskrivningsteam. Men ikke mindst hjemmeplejen [] fortjener stor ros og anerkendelse for en fagligt høj og omsorgsfuld pleje, bistået af dygtig og kompetent egen læge.	Dårligt










**Medicinsk Afdeling, Silkeborg**

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk afsnit M1</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Personalet på afdelingen har været fantastiske over for mig. De har gjort alt for at hjælpe mig. Også en stor tak til NN, der altid har hjulpet.	Virkelig godt
4	Jeg kommer ind [] i Silkeborg [], og jeg er aldrig blevet modtaget og taget hånd om så godt og hurtigt som her. Så tusind tak for det.	Virkelig godt
5	Blev godt behandlet. Var glad for at være der.	Godt
7	Byggerod på naboafdeling havde en del indflydelse.	Intet svar
9	Det var svært at sove sammen med tre andre, da jeg selv sover med []. Det larmede fra de andre, og jeg vågnede flere gange på grund af de andres snakken eller uro på stuen. En af patienterne havde besøg [sent] om aftenen, hvor vi burde sove.	Godt
10	Manglede en skriftligt oversigt med "dagens program" med spisetidspunkter, stuegang, blodprøvetagning, middagshvil osv. Jeg har aldrig været indlagt før, hvilket måske er årsag til de manglende oplysninger.	Virkelig godt
11	[] Patienten siger blot, at alt var godt.	Intet svar
13	Jeg mener, at der skulle vaskes bedre gulve. Ikke hver dag, men mere en gang om ugen, når der er pletter på gulvet flere steder.	Godt
19	Super søde og menneskelige sygeplejersker.	Virkelig godt
20	De [par] døgn, jeg var indlagt, blev der gjort rent på stuen to gange og OVERHOVEDET ikke på toilettet. Gulvet var fugtigt og med papir og plastikstykker de samme steder.	Godt
21	Brugte bleer bør fjernes fra toilet med det samme. De lå og stank længe.	Virkelig godt
24	Toilettet havde skimmelsvamp, kunne let fjernes.	Virkelig godt
28	Jeg blev indlagt med en akut infektion om aftenen, og jeg blev tilbudt mad, hvis jeg var sulten. Jeg fik også tilbudt f.eks. jordbærgrød. Det var rigtig fint, så føler man sig taget godt af. De gjorde også alt, for at jeg skulle føle mig godt tilpas. Det er jo sådan noget, man har brug for, når man er syg og dårlig. Men det fremmer i den grad helbredelsen.	Virkelig godt
29	Jeg blev behandlet virkelig godt, og blev hurtigt flyttet til en stue, hvor der var lift til at hæve mig.	Virkelig godt
31	Man føler, at alt menneskeligt muligt er gjort i forbindelse med indlæggelsen. En favnende ånd har præget opholdet. TAK.	Virkelig godt
33	Der var gennemgående travlt på afdelingen, så alt i alt gjorde alle en stor indsats.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk afsnit M2</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Jeg er meget godt tilfreds med min behandling på Silkeborg Sygehus. Den daglige pleje var meget omsorgsfuld fra alles side. Dog er der en person, jeg gerne vil takke, og det er læge NN. Det er en person, der ikke snakker så meget, men går lige på, nænsomt og ikke fordømmende, selvom personen selvfølgelig vidste besked om mit [misbrug]. Denne person skylder jeg meget, tak.	Godt
3	Der skal helt klart strammes op på den personlige pleje. Og når man bliver flyttet fra en afdeling til en anden, bør personalet være opmærksom på, om man kan have efterladt personlige ejendele, man skulle have haft med sig, i stedet for at smide dem ud! Men personalets professionelle kompetencer og deres venlighed var helt i top.	Dårligt

5	Satte patienten i centrum.	Virkelig godt
6	God fast rengørings-/servicepersonale, der er servicemindet. Dårlige toiletforhold, når man virkelig har det ringe. Kontaktpersonen burde melde klar ud om, hvad man så kan forvente. Det virker ofte som om, der er for mange involveret.	Godt
7	Personalet var søde og behjælpomme.	Virkelig godt
8	Jeg synes, at det var lidt træls at blive flyttet fra én afdeling til en afdeling uden radio, fjernsyn og opholdsstue.	Virkelig godt
10	Det trak fra vinduet: koldt! Blev flyttet fra en stue til en anden, som ikke var rengjort efter sidste patient: Brugt lommetørklæde på gulvet, tidligere patients blomster stadig i vindue. Det gav et lidt dårligt indtryk af hygiejnen.	Virkelig godt
13	For forvirrende med forskellige læger der, for fleres vedkommende, virkede for uerfarne. Specielt ved samtale med mine pårørende da sygeplejerske blandede sig meget og næsten tilsidesatte lægerne. Fordi man er [ældre], har man krav på maksimal behandling.	Godt
16	Toiletforhold :( M2's sygeplejersker skulle have en julegratiale samt en kæmpe gave. De er de rareste og mest hjælpsomme. Vi synes, at afdelingen er blevet til UG. Vi ved ikke, hvad, der er sket fra 2010 til [] 2011. Men det har hjulpet! Ros til personalet. Pas godt på dem :)	Virkelig godt
18	Alt for mange sygeplejersker og læger var involverede. Jeg skulle fortælle mit forløb til fem forskellige læger i løbet af to dage.	Godt
21	[Rengøringen] kan jeg ikke vurdere med det, jeg erfarede.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk afsnit M3</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg har selv været rengøringsassistent [], så jeg lægger altid mærke til rengøringen.	Virkelig godt
7	Ok.	Virkelig godt
8	Afdelingens personale var venlige og dygtige til at informere én om, hvad der foregik.	Virkelig godt
9	Afdelingen er fuldt ud bevidst om hygiejnens betydning!	Godt
10	Personalet kom altid og hilste på patienterne og pårørende i vagtskifte. Godt.	Godt
12	Intet opholdsrum. Fik enestue til sidst. Det var ok.	Godt
15	Jeg ville gerne have min nål i hånden taget ud på et kontor i stedet for midt på gangen, hvor patienter og pårørende gik rundt mellem hinanden.	Godt
16	Maden er ikke sygehusværdig, dårligt.	Godt
23	Det kunne godt blive bedre.	Godt
24	Opholdsstuen inddraget til computere.	Godt
25	Kunne godt have brugt en enestue, da det var svært at falde i søvn, da jeg lå på en firemandsstue.	Godt
26	Manglede opholdsstue.	Godt
27	Nye tider. Der er ikke styr på noget nogen steder. Total fiasko og dårlig behandling. Folk går med hovedet under armen. STRESS OVER ALT.	Intet svar
28	Jeg synes, at man bliver utryg ved, at man har flyttet personalestuen op til den første stue ved indgangen til afdelingen. Når personalet holder deres pauser, kan de ikke høre, hvis der sker noget på en stue i den anden ende. Der burde altid være et personalemedlem på gangen. Men ellers oplever jeg, at afdelingen fungerer rigtig godt, og at vi får en fin behandling, så bestemt stor ros til M3.	Godt
29	Der var overfyldt på stuerne.	Godt

## Bilag 5

ID	Kommentarer - Medicinsk Hotelafsnit HOTELM	Samlet indtryk
 3	Meget positiv oplevelse at være på Patienthotellet. Personalet virkede fagligt velfunderet, og der herskede en rar stemning og en høj grad af service.	Virkelig godt
 4	De var meget søde til at flytte mig til forskellige stuer, for at jeg kunne få så meget ro som muligt. Det var dejligt :-)	Godt
 6	Meget fin betjening.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 5	Jeg tænker tilbage på lægen NN med taknemmelighed. Det må han godt få at vide.	Virkelig godt
 7	Blev indlagt akut og var noget forvirret, blev mødt med rolig venlighed. Afdelingen blev overbelagt, gange og alle rum blev brugt, men personalet var meget professionelt og venligt.	Intet svar
 8	Meget betænksomme og omsorgsfulde, især sygeplejerske NN.	Virkelig godt
 9	Firemandsstuer uden tv, og "opholdsrummet" var ude på gangen, også uden tv.	Godt
 10	Dårligt stueklima for alvorligt syg []patient med behov for ro, hvile og omsorg. For mange forskellige patientgrupper anbragt på samme stue. Meget intense, belastende besøg dagen igennem, ikke ok. Fjernsyn bør kun være til rådighed for medpatienter i stærkt begrænset omfang. For langt imellem besøg af læger, stuegang! Efter udskrivelsen er min nærmeste familie [], blevet rost af uvildigt sundhedspersonale for deres [] og bekymring omkring min sygdomsbehandling.	Dårligt
 11	Uanset hvad de kalder den varme mad, smager det NÆSTEN ENS: Altså ikke til mere end en hue ud af fem.	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.<sup>2</sup> 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.

---

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