

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Medicinsk Afdeling, Viborg
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

© 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.....	93
	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:	415
Besvarelser fra afdelingens patienter:	234
Afdelingens svarprocent:	56%

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

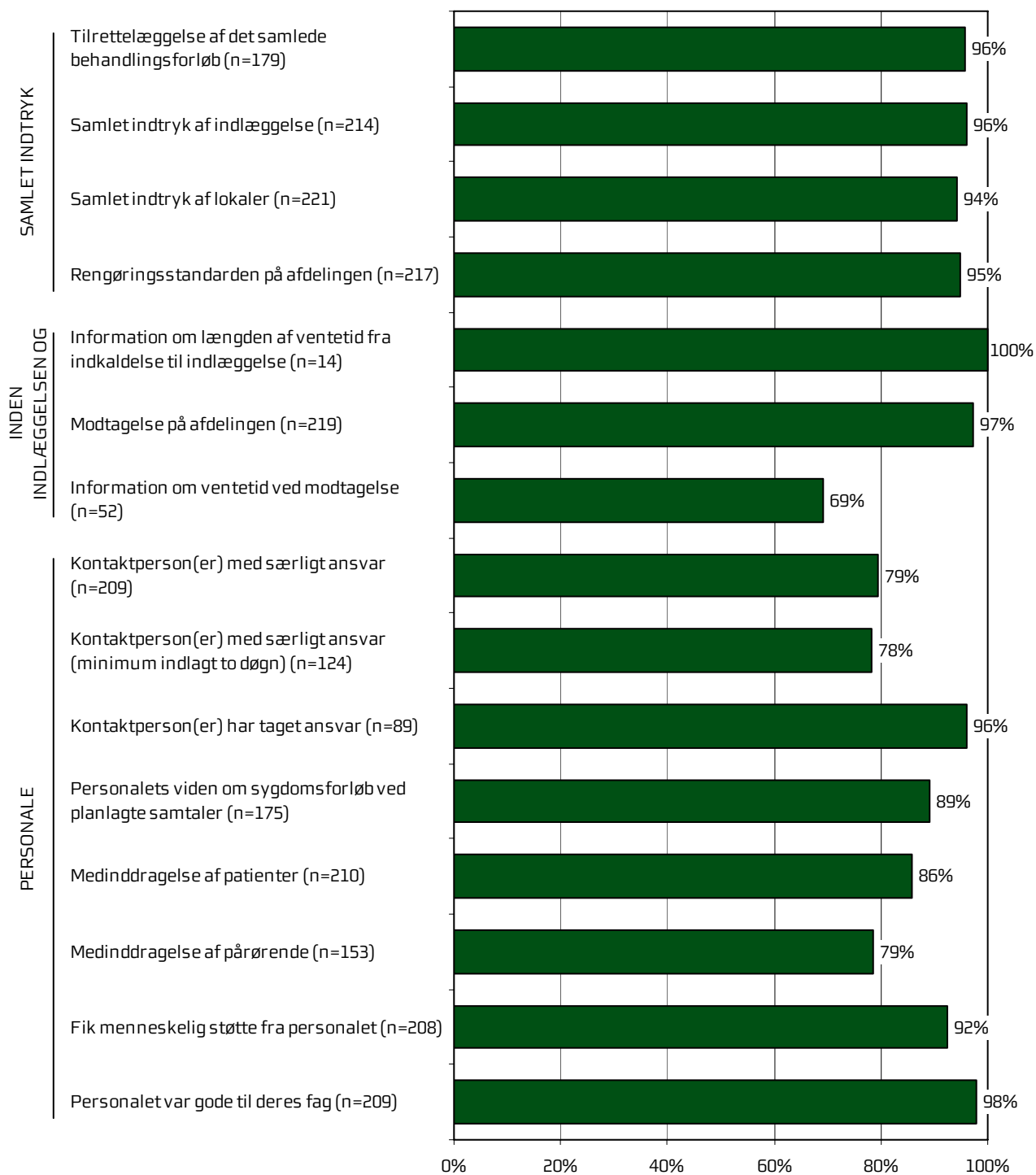
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

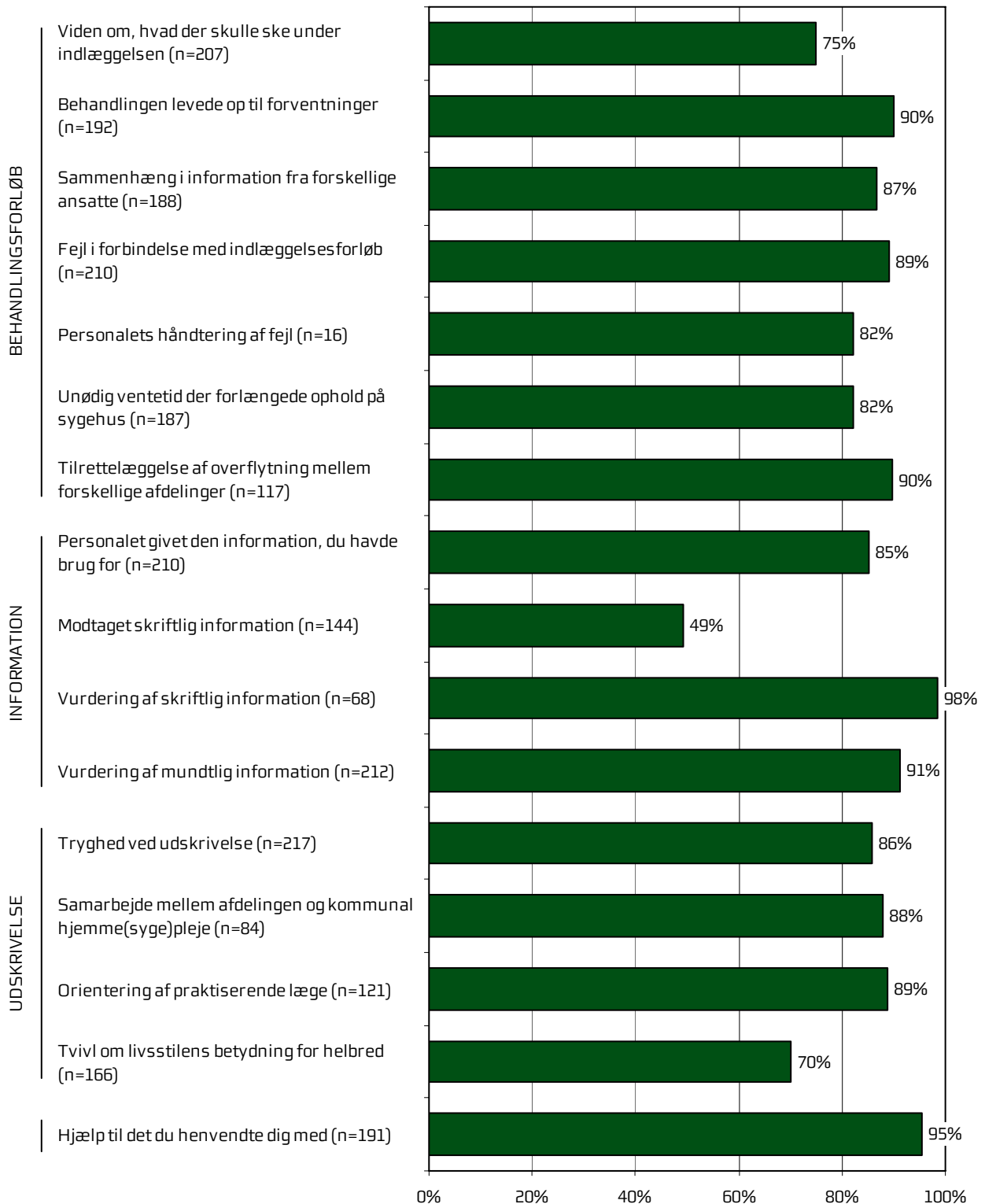
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

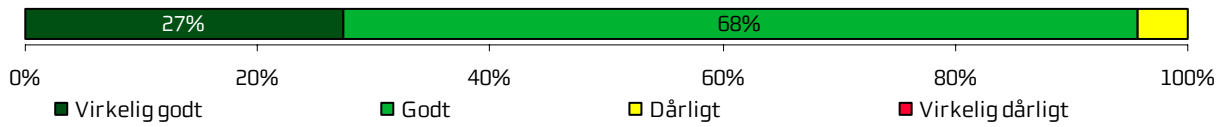
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

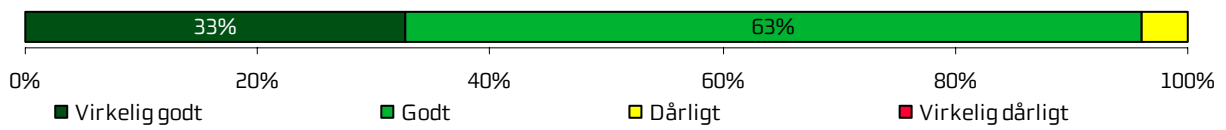
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

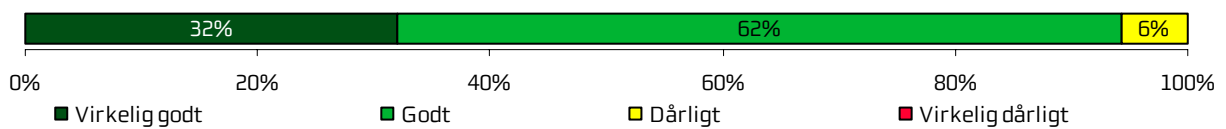
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=179)



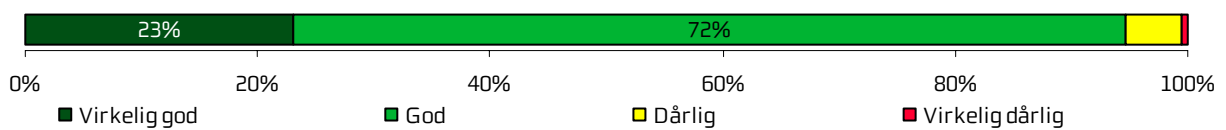
Samlet indtryk af indlæggelse (n=214)



Samlet indtryk af lokaler (n=221)



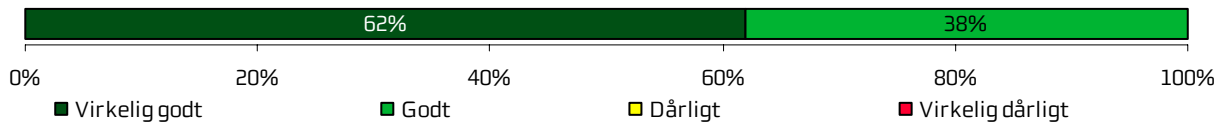
Rengøringsstandard på afdelingen (n=217)



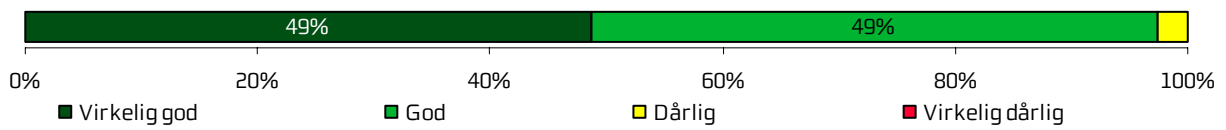
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	92 %	94 %	98 %	89 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	96 %	93 %	95 %	98 %	90 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	94 %	89 %	90 % *	97 %	90 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	95 %	-	-	97 %	92 %	94 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

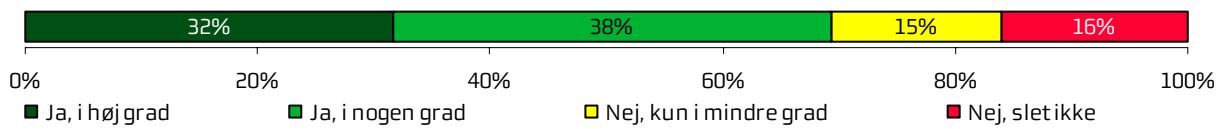
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=14)



Modtagelse på afdelingen (n=219)



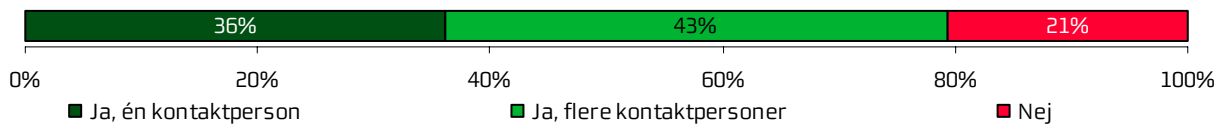
Information om ventetid ved modtagelse (n=52)



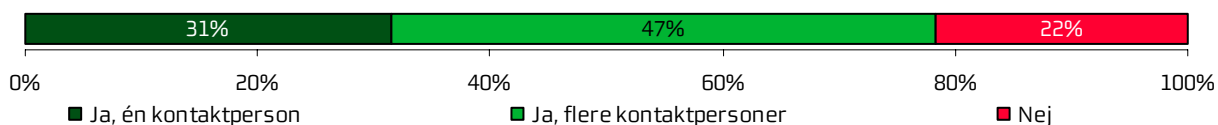
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	94 %	-	99 % *	89 % *	96 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	97 %	98 %	99 %	94 %	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	69 %	74 %	67 %	88 % *	68 %	74 %

Personale

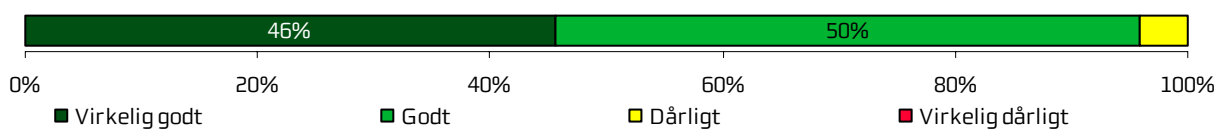
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=209)



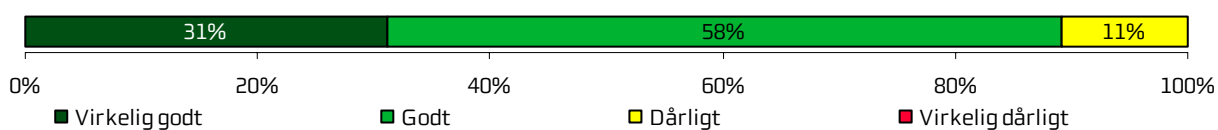
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=124)



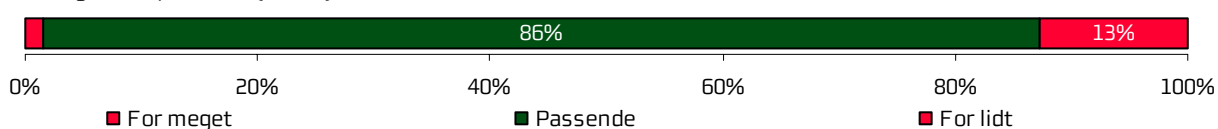
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=89)



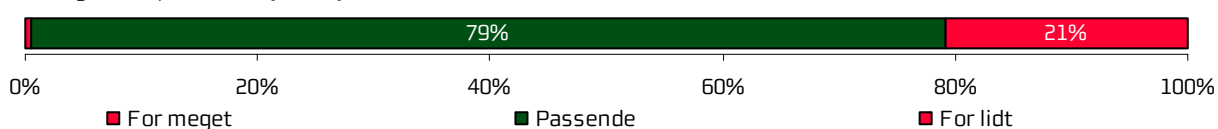
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=175)



Medinddragelse af patienter (n=210)



Medinddragelse af pårørende (n=153)



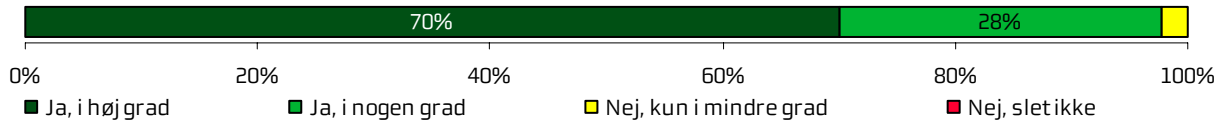
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=208)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	79 %	78 %	80 %	88 % *	78 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	78 %	74 %	-	85 %	75 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	-	-	100 % *	94 %	97 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89 %	89 %	90 %	97 % *	87 %	91 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86 %	86 %	85 %	95 % *	85 %	88 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	79 %	85 %	81 %	91 % *	79 %	84 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	92 %	92 %	91 %	97 % *	87 % *	92 % *

Personale (fortsat)

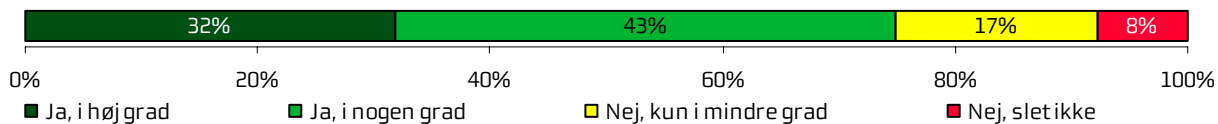
Personalet var gode til deres fag (n=209)



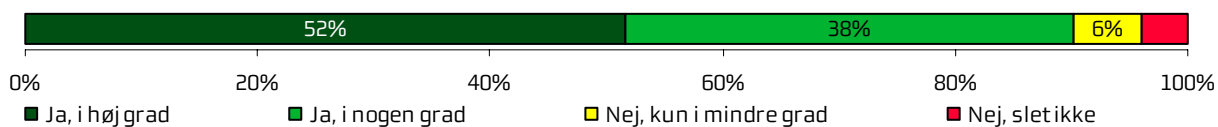
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	95 %	98 %	99 %	94 % *	96 % *

Behandlingsforløb

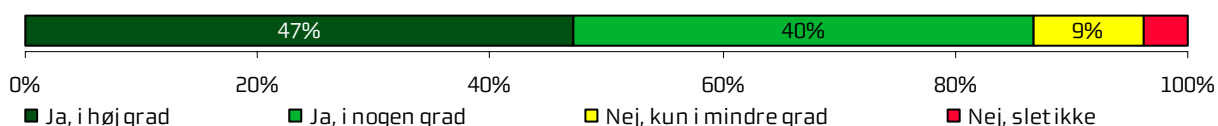
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=207)



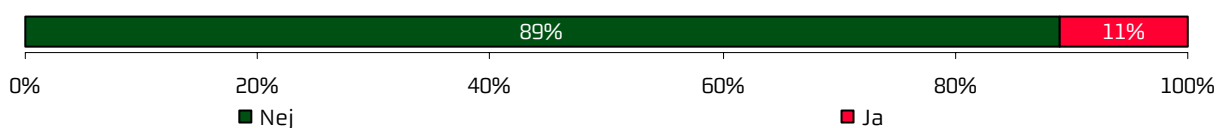
Behandlingen levede op til forventninger (n=192)



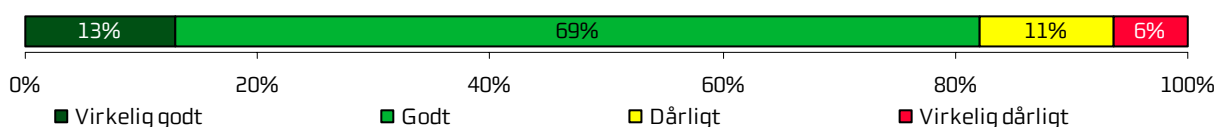
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=188)



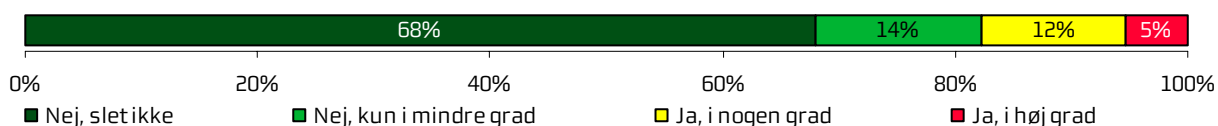
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=210)



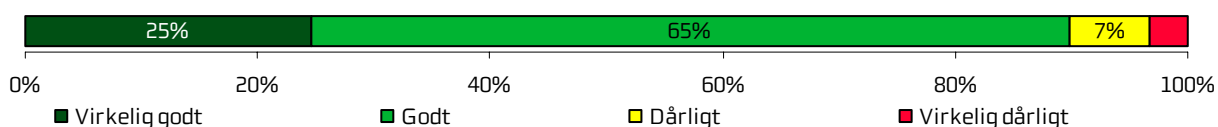
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=187)



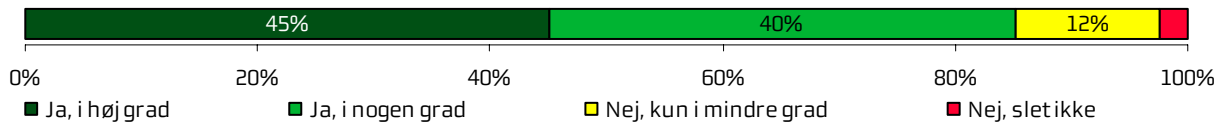
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=117)



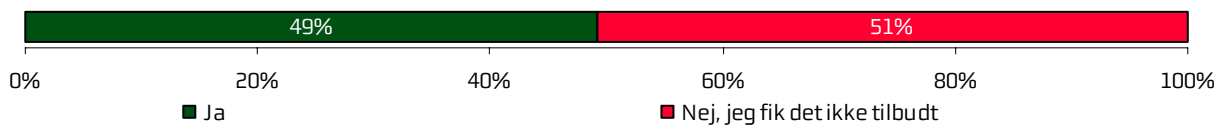
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	75 %	78 %	76 %	96 % *	78 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	87 %	87 %	97 % *	85 % *	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	87 %	85 %	88 %	97 % *	85 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	89 %	89 %	-	91 %	84 %	86 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	82 %	75 %	-	79 %	48 % *	65 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	82 %	83 %	89 % *	94 % *	79 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	90 %	91 %	-	96 % *	88 %	92 %

Information

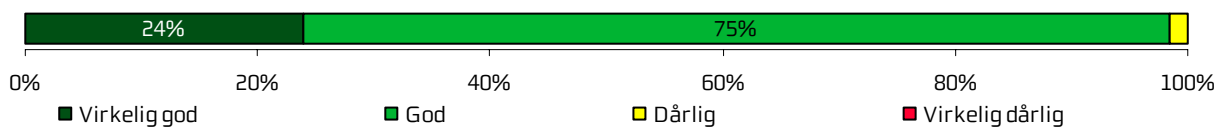
Personalet givet den information, du havde brug for (n=210)



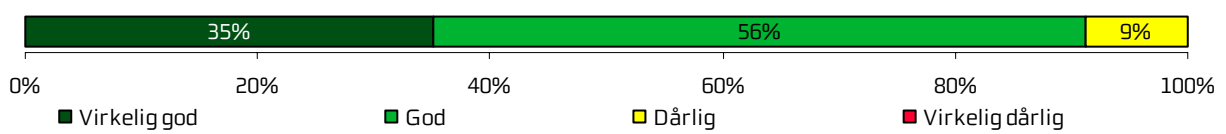
Modtaget skriftlig information (n=144)



Vurdering af skriftlig information (n=68)



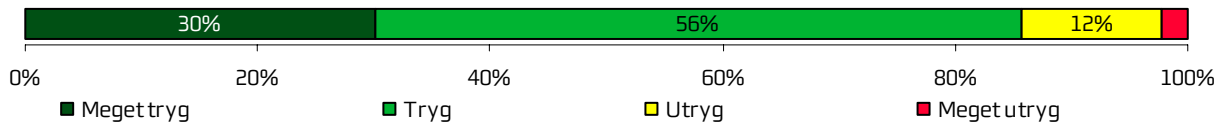
Vurdering af mundtlig information (n=212)



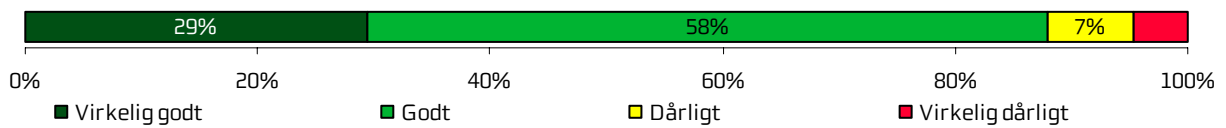
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	85 %	-	-	97 % *	89 %	92 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	49 %	44 %	-	92 % *	50 %	71 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98 %	99 %	97 %	99 %	95 %	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	91 %	90 %	92 %	97 % *	90 %	93 %

Udskrivelse

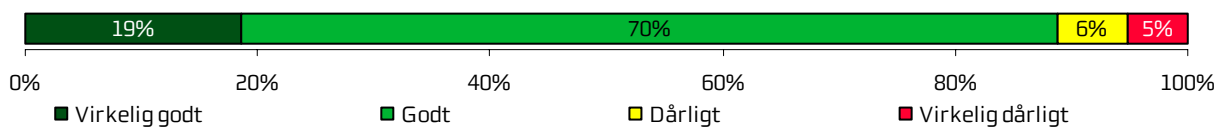
Tryghed ved udskrivelse (n=217)



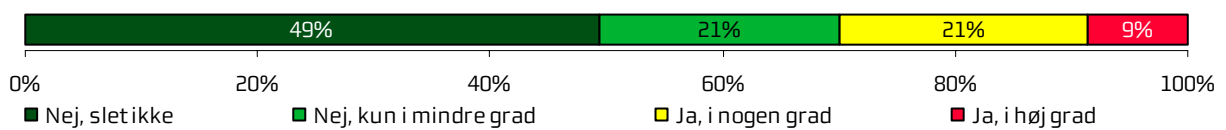
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=84)



Orientering af praktiserende læge (n=121)



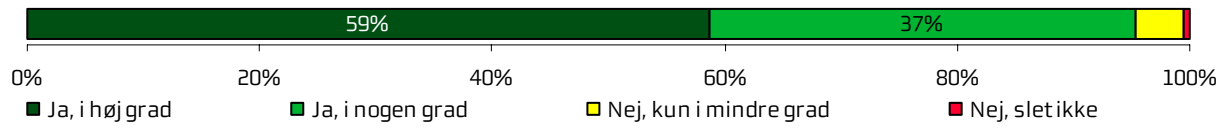
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=166)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	86 %	85 %	84 %	96 % *	84 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	88 %	89 %	86 %	97 % *	80 %	88 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	89 %	87 %	89 %	92 %	80 %	87 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	70 %	66 %	71 %	82 % *	68 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=191)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	95 %	93 %	95 %	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, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2011, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

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

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

18. november 2011

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 56 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	56%	100%
Køn		
Mand	57%	52%
Kvinde	43%	48%
Aldersgruppe		
0-19 år	1%	1%
20-39 år	4%	6%
40-59 år	18%	20%
60-79 år	48%	46%
80- år	28%	26%

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

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

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

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens indlagte patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2011. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	234		100%	
Køn				
Mand	133		57%	
Kvinde	101		43%	
Aldersgruppe				
0-19 år	3		1%	
20-39 år	10		4%	
40-59 år	43		18%	
60-79 år	113		48%	
80- år	65		28%	
Skema udfyldt af				
Patienten	178		86%	
Pårørende	29		14%	
Modersmål				
Dansk	220		98%	
Ikke dansk	4		2%	
Indlæggelsesform				
Akut	210		90%	
Planlagt	24		10%	
Afsnitsnavn				
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	126		54%	
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	12		5%	
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	12		5%	
M13-2 Lungesygdomme	11		5%	
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	61		26%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	12		5%	

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	27	68	4	0	179	33
Køn						
Mand	29	67	5	0	106	17
Kvinde	26	71	4	0	73	16
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	30	60	10	0	10	0
40-59 år	23	69	7	0	39	2
60-79 år	32	64	4	0	81	19
80- år	25	74	2	0	46	12
Skema udfyldt af						
Patienten	28	68	4	0	144	26
Pårørende	23	74	3	0	23	4
Modersmål						
Dansk	28	68	4	0	175	32
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	26	70	4	0	156	33
Planlagt	37	59	5	0	23	0
Afsnitsnavn						
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	30	67	3	0	94	18
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	20	80	0	0	10	1
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	20	60	20	0	10	2
M13-2 Lungesygdomme	30	70	0	0	10	0
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	30	63	7	0	46	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	9	2

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	33	63	4	0	214
Køn					
Mand	35	61	4	0	123
Kvinde	30	67	4	0	91
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	60	40	0	0	10
40-59 år	24	72	4	0	42
60-79 år	37	59	4	0	102
80- år	28	67	5	0	57
Skema udfyldt af					
Patienten	34	62	3	0	171
Pårørende	32	61	7	0	26
Modersmål					
Dansk	33	63	4	0	209
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	32	64	4	0	190
Planlagt	42	58	0	0	24
Afsnitsnavn					
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	33	62	5	0	113
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	36	64	0	0	11
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	25	50	25	0	12
M13-2 Lungesygdomme	64	36	0	0	11
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	32	68	0	0	56
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	82	0	0	11

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	32	62	6	0	221
Køn					
Mand	31	63	6	0	127
Kvinde	33	61	6	0	94
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	50	50	0	0	10
40-59 år	26	60	14	0	43
60-79 år	35	60	5	0	108
80- år	30	68	2	0	57
Skema udfyldt af					
Patienten	34	60	6	0	177
Pårørende	23	73	4	0	27
Modersmål					
Dansk	32	62	6	0	216
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	32	63	5	0	197
Planlagt	32	60	8	0	24
Afsnitsnavn					
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	28	67	5	0	116
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	10	80	10	0	10
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	0	92	8	0	12
M13-2 Lungesygdomme	55	27	18	0	11
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	47	48	5	0	60
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	12

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	23	72	5	0	217
Køn					
Mand	25	71	4	0	124
Kvinde	20	73	6	1	93
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	40	60	0	0	10
40-59 år	17	79	4	0	42
60-79 år	23	68	7	1	106
80- år	25	73	2	0	56
Skema udfyldt af					
Patienten	23	71	5	1	175
Pårørende	17	79	4	0	25
Modersmål					
Dansk	23	71	5	0	212
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	23	72	5	0	193
Planlagt	25	67	3	4	24
Afsnitsnavn					
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	25	71	4	0	114
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	9	91	0	0	11
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	8	75	17	0	12
M13-2 Lungesygdomme	27	64	9	0	11
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	28	67	5	0	57
Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	83	0	8	12

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	62	38	0	0	14	0	210
Køn							
Mand	68	32	0	0	11	0	115
Kvinde	-	-	-	-	3	0	95
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0	10
40-59 år	-	-	-	-	1	0	40
60-79 år	65	35	0	0	10	0	96
80-år	-	-	-	-	3	0	61
Skema udfyldt af							
Patienten	58	42	0	0	13	0	156
Pårørende	-	-	-	-	1	0	28
Modersmål							
Dansk	62	38	0	0	14	0	196
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	4
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	210
Planlagt	62	38	0	0	14	0	0
Afsnitsnavn							
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	-	-	-	-	1	0	125
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	-	-	-	-	2	0	8
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	-	-	-	-	2	0	9
M13-2 Lungesygdomme	-	-	-	-	3	0	6
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	80	20	0	0	5	0	51
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	11

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	49	49	3	0	219
Køn					
Mand	49	49	2	0	129
Kvinde	48	48	3	0	90
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	44	56	0	0	9
40-59 år	37	62	2	0	41
60-79 år	54	43	4	0	108
80- år	52	47	1	0	58
Skema udfyldt af					
Patienten	50	47	3	0	174
Pårørende	49	51	0	0	27
Modersmål					
Dansk	49	49	3	0	212
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	46	51	3	0	195
Planlagt	69	31	0	0	24
Afsnitsnavn					
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	47	50	3	0	115
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	64	36	0	0	11
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	45	36	18	0	11
M13-2 Lungesygdomme	91	9	0	0	11
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	45	55	0	0	60
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	45	9	0	11

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	38	15	16	52	18
Køn						
Mand	28	37	15	20	37	5
Kvinde	40	40	13	7	15	13
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	33	50	17	0	6	1
40-59 år	51	36	0	13	8	3
60-79 år	27	32	18	23	27	6
80- år	21	51	18	10	10	8
Skema udfyldt af						
Patienten	34	39	15	12	43	14
Pårørende	-	-	-	-	4	2
Modersmål						
Dansk	32	38	14	16	51	18
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	32	37	15	16	44	16
Planlagt	27	44	14	15	8	2
Afsnitsnavn						
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	31	38	10	21	29	11
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	-	-	-	-	2	2
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	-	-	-	-	4	1
M13-2 Lungesygdomme	-	-	-	-	2	0
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	47	27	20	7	15	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1

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	36	43	21	209
Køn				
Mand	36	43	21	121
Kvinde	36	43	20	88
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	50	40	10	10
40-59 år	29	64	7	42
60-79 år	33	42	25	100
80- år	45	31	24	54
Skema udfyldt af				
Patienten	36	44	20	163
Pårørende	30	45	25	28
Modersmål				
Dansk	36	43	21	204
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	33	45	22	186
Planlagt	62	29	8	23
Afsnitsnavn				
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	35	39	26	107
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	78	22	0	9
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	33	33	33	12
M13-2 Lungesygdomme	40	60	0	10
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	36	51	14	59
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	58	25	12

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	31	47	22	124
Køn				
Mand	26	50	24	68
Kvinde	38	43	19	56
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	71	29	0	7
40-59 år	26	67	8	27
60-79 år	31	45	24	57
80- år	29	37	34	32
Skema udfyldt af				
Patienten	32	47	21	92
Pårørende	13	56	31	16
Modersmål				
Dansk	32	46	22	119
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	30	48	22	112
Planlagt	50	35	15	12
Afsnitsnavn				
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	34	41	25	64
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	-	-	-	4
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	20	40	40	10
M13-2 Lungesygdomme	60	40	0	5
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	23	63	13	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	55	27	11

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	46	50	4	0	89	5
Køn						
Mand	51	45	4	0	48	2
Kvinde	39	56	4	0	41	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	57	43	0	0	7	0
40-59 år	32	56	12	0	22	2
60-79 år	56	41	3	0	38	3
80- år	39	61	0	0	21	0
Skema udfyldt af						
Patienten	49	47	4	0	66	4
Pårørende	38	55	7	0	11	0
Modersmål						
Dansk	46	50	4	0	85	5
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	45	51	3	0	79	5
Planlagt	47	43	10	0	10	0
Afsnitsnavn						
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	49	47	4	0	45	2
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	-	-	-	-	4	0
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	33	33	33	0	6	0
M13-2 Lungesygdomme	-	-	-	-	4	0
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	39	61	0	0	23	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	0	7	1

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	31	58	11	0	175	39
Køn						
Mand	32	59	9	0	102	21
Kvinde	30	56	13	0	73	18
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	50	40	10	0	10	0
40-59 år	23	58	19	0	35	6
60-79 år	30	60	9	0	85	19
80- år	36	57	7	0	42	14
Skema udfyldt af						
Patienten	29	59	12	0	139	31
Pårørende	38	54	8	0	22	5
Modersmål						
Dansk	31	58	11	0	170	39
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	31	58	11	0	153	37
Planlagt	31	59	10	0	22	2
Afsnitsnavn						
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	36	51	13	0	86	24
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	30	60	10	0	10	1
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	38	25	38	0	8	4
M13-2 Lungesygdomme	40	60	0	0	10	1
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	29	67	4	0	49	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	83	17	0	12	0

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	210
Køn				
Mand	3	88	9	119
Kvinde	0	83	17	91
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	0	90	10	10
40-59 år	0	89	11	42
60-79 år	3	84	12	99
80- år	0	84	16	56
Skema udfyldt af				
Patienten	2	85	13	167
Pårørende	0	85	15	26
Modersmål				
Dansk	2	86	13	205
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	1	85	14	188
Planlagt	5	90	5	22
Afsnitsnavn				
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	2	84	15	110
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	0	100	0	9
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	0	75	25	12
M13-2 Lungesygdomme	0	100	0	10
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	2	91	7	57
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	67	33	12

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	79	21	153	62
Køn					
Mand	1	83	17	97	28
Kvinde	0	72	28	56	34
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	3	0
20-39 år	0	83	17	6	4
40-59 år	0	71	29	28	13
60-79 år	1	75	23	69	34
80- år	0	85	15	47	11
Skema udfyldt af					
Patienten	1	76	23	113	58
Pårørende	0	88	12	24	3
Modersmål					
Dansk	1	78	21	147	62
Ikke dansk	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform					
Akut	0	79	21	135	57
Planlagt	4	77	18	18	5
Afsnitsnavn					
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	0	78	23	80	31
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	0	88	13	8	3
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	10	60	30	10	2
M13-2 Lungesygdomme	0	88	13	8	3
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	0	86	14	37	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	60	40	10	2

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	57	36	7	1	208	11
Køn						
Mand	56	38	5	1	119	7
Kvinde	57	33	8	1	89	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	70	30	0	0	10	0
40-59 år	41	54	4	0	41	1
60-79 år	60	28	10	2	97	8
80- år	62	35	3	0	57	2
Skema udfyldt af						
Patienten	54	39	7	1	165	9
Pårørende	64	33	3	0	27	1
Modersmål						
Dansk	56	36	7	1	202	11
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	55	37	7	1	185	11
Planlagt	67	28	5	0	23	0
Afsnitsnavn						
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	55	36	9	0	109	7
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	50	50	0	0	10	1
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	45	27	27	0	11	1
M13-2 Lungesygdomme	91	9	0	0	11	0
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	58	38	2	2	55	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	33	0	8	12	0

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	70	28	2	0	209	11
Køn						
Mand	72	26	2	0	120	6
Kvinde	68	29	3	0	89	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	70	30	0	0	10	0
40-59 år	48	50	2	0	42	0
60-79 år	76	21	3	0	102	5
80- år	77	21	1	0	52	6
Skema udfyldt af						
Patienten	69	29	2	0	168	8
Pårørende	78	18	3	0	25	2
Modersmål						
Dansk	71	27	2	0	203	11
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	69	28	2	0	185	11
Planlagt	77	23	0	0	24	0
Afsnitsnavn						
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	69	29	3	0	108	8
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	82	18	0	0	11	0
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	58	25	17	0	12	0
M13-2 Lungesygdomme	100	0	0	0	11	0
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	75	25	0	0	55	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	58	0	0	12	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	32	43	17	8	207	12
Køn						
Mand	31	44	21	4	122	6
Kvinde	33	42	12	13	85	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	20	70	10	0	10	0
40-59 år	30	46	19	5	41	2
60-79 år	41	39	16	5	98	7
80- år	20	42	22	16	55	3
Skema udfyldt af						
Patienten	33	43	17	6	167	8
Pårørende	27	28	26	19	26	2
Modersmål						
Dansk	32	44	17	8	202	11
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	31	42	18	9	184	12
Planlagt	43	47	10	0	23	0
Afsnitsnavn						
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	31	38	22	9	106	8
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	55	27	18	0	11	0
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	20	40	20	20	10	2
M13-2 Lungesygdomme	50	40	10	0	10	1
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	31	55	7	7	58	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	50	33	0	12	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	52	38	6	4	192	23
Køn						
Mand	56	36	6	3	111	13
Kvinde	46	42	6	6	81	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	70	30	0	0	10	0
40-59 år	35	59	3	3	37	5
60-79 år	53	34	9	4	96	8
80- år	55	34	4	6	47	9
Skema udfyldt af						
Patienten	51	41	4	3	154	18
Pårørende	47	27	18	8	22	4
Modersmål						
Dansk	52	38	6	4	186	23
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	51	39	6	4	171	21
Planlagt	54	35	5	5	21	2
Afsnitsnavn						
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	50	38	6	6	102	10
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	75	25	0	0	8	3
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	44	33	0	22	9	3
M13-2 Lungesygdomme	55	45	0	0	11	0
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	55	39	6	0	51	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	45	18	0	11	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	47	40	9	4	188	27
Køn						
Mand	50	36	10	4	112	13
Kvinde	43	44	9	4	76	14
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	60	40	0	0	10	0
40-59 år	42	40	12	5	38	4
60-79 år	47	41	10	2	93	10
80- år	49	35	9	7	45	12
Skema udfyldt af						
Patienten	46	40	9	5	152	19
Pårørende	54	38	9	0	21	6
Modersmål						
Dansk	48	39	10	3	182	27
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	45	41	10	4	169	23
Planlagt	65	29	0	6	19	4
Afsnitsnavn						
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	42	43	9	6	98	15
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	78	22	0	0	9	2
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	33	33	33	0	9	3
M13-2 Lungesygdomme	50	50	0	0	10	1
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	59	29	10	2	51	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	73	9	0	11	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	89	11	210
Køn			
Mand	89	11	123
Kvinde	89	11	87
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	3
20-39 år	100	0	9
40-59 år	82	18	43
60-79 år	90	10	103
80- år	90	10	52
Skema udfyldt af			
Patienten	90	10	166
Pårørende	86	14	27
Modersmål			
Dansk	89	11	205
Ikke dansk	-	-	3
Indlæggelsesform			
Akut	88	12	189
Planlagt	95	5	21
Afsnitsnavn			
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	85	15	109
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	100	0	11
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	83	17	12
M13-2 Lungesygdomme	100	0	9
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	95	5	58
Øvrige/ikke placeret på afsnit	82	18	11

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	11	6	16	3
Køn						
Mand	0	85	15	0	7	2
Kvinde	23	57	9	11	9	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	0	88	12	0	7	1
60-79 år	14	71	0	14	7	1
80- år	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	0	78	14	8	13	3
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	13	69	11	6	16	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	14	67	12	7	15	3
Planlagt	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	18	64	9	9	11	2
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	-	-	-	-	0	0
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	-	-	-	-	2	0
M13-2 Lungesygdomme	-	-	-	-	0	0
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	-	-	-	-	2	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	68	14	12	5	187	18
Køn						
Mand	67	14	12	6	113	7
Kvinde	69	14	12	4	74	11
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	67	11	11	11	9	0
40-59 år	58	8	17	16	36	5
60-79 år	74	16	10	1	89	10
80- år	66	18	12	4	50	3
Skema udfyldt af						
Patienten	67	14	14	5	149	16
Pårørende	70	17	4	9	23	1
Modersmål						
Dansk	68	15	12	5	184	15
Ikke dansk	-	-	-	-	1	3
Indlæggelsesform						
Akut	68	14	12	6	164	18
Planlagt	69	16	15	0	23	0
Afsnitsnavn						
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	66	15	12	7	99	8
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	70	10	20	0	10	1
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	58	17	17	8	12	0
M13-2 Lungesygdomme	70	20	10	0	10	1
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	76	11	9	4	46	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	20	20	0	10	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	25	65	7	3	117	11	82
Køn							
Mand	27	58	10	5	73	7	44
Kvinde	21	77	2	0	44	4	38
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	1
20-39 år	17	83	0	0	6	0	4
40-59 år	18	59	18	5	22	2	17
60-79 år	30	61	5	5	60	4	40
80- år	22	75	4	0	28	5	20
Skema udfyldt af							
Patienten	25	64	8	3	91	8	70
Pårørende	13	87	0	0	15	1	9
Modersmål							
Dansk	23	67	6	3	113	10	81
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	1
Indlæggelsesform							
Akut	24	66	7	3	101	10	76
Planlagt	27	59	7	7	16	1	6
Afsnitsnavn							
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	23	65	9	3	65	7	39
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	-	-	-	-	4	0	7
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	0	100	0	0	5	1	6
M13-2 Lungesygdomme	50	33	0	17	6	1	4
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	28	66	3	3	29	2	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	63	13	0	8	0	3

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	45	40	12	2	210
Køn					
Mand	49	38	11	2	121
Kvinde	40	43	15	3	89
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	60	30	10	0	10
40-59 år	38	46	16	0	42
60-79 år	48	36	10	5	100
80- år	42	43	14	0	55
Skema udfyldt af					
Patienten	46	40	12	2	167
Pårørende	44	43	14	0	26
Modersmål					
Dansk	46	40	12	2	206
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	45	41	12	3	187
Planlagt	49	33	18	0	23
Afsnitsnavn					
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	40	45	13	3	112
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	60	30	10	0	10
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	25	33	33	8	12
M13-2 Lungesygdomme	50	30	20	0	10
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	56	35	7	2	55
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	45	18	0	11

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja til begge	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	32	3	51	144	55
Køn						
Mand	14	37	3	45	83	32
Kvinde	15	26	2	58	61	23
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	17	17	0	67	6	4
40-59 år	3	49	0	48	31	10
60-79 år	18	30	6	46	65	26
80-år	18	25	0	57	40	14
Skema udfyldt af						
Patienten	18	33	3	46	113	46
Pårørende	5	36	0	59	20	4
Modersmål						
Dansk	15	32	2	51	140	55
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	13	33	1	53	129	49
Planlagt	25	29	15	31	15	6
Afsnitsnavn						
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	12	36	0	52	73	31
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	25	25	13	38	8	3
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	14	14	0	71	7	5
M13-2 Lungesygdomme	29	29	14	29	7	2
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	16	33	5	47	43	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	17	0	83	6	3

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	24	75	2	0	68	3
Køn						
Mand	24	76	0	0	44	1
Kvinde	23	73	4	0	24	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	7	86	7	0	15	1
60-79 år	29	71	0	0	35	0
80- år	20	80	0	0	15	2
Skema udfyldt af						
Patienten	24	74	2	0	59	2
Pårørende	30	70	0	0	7	1
Modersmål						
Dansk	23	75	2	0	67	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	23	75	2	0	58	3
Planlagt	27	73	0	0	10	0
Afsnitsnavn						
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	18	79	3	0	33	2
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	20	80	0	0	5	0
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	-	-	-	-	2	0
M13-2 Lungesygdomme	60	40	0	0	5	0
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	27	73	0	0	22	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	35	56	9	0	212
Køn					
Mand	38	54	8	0	120
Kvinde	32	59	9	0	92
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	50	50	0	0	10
40-59 år	31	57	12	0	41
60-79 år	35	57	8	0	101
80- år	35	55	10	0	57
Skema udfyldt af					
Patienten	33	58	9	0	171
Pårørende	44	48	7	0	25
Modersmål					
Dansk	36	56	8	0	207
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	34	56	10	0	188
Planlagt	45	55	0	0	24
Afsnitsnavn					
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	36	54	10	0	110
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	18	82	0	0	11
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	36	27	36	0	11
M13-2 Lungesygdomme	45	55	0	0	11
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	35	60	5	0	57
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	58	8	0	12

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	30	56	12	2	217
Køn					
Mand	34	53	11	2	123
Kvinde	25	59	14	2	94
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	60	30	10	0	10
40-59 år	24	64	12	0	42
60-79 år	29	57	11	3	103
80- år	31	51	15	3	59
Skema udfyldt af					
Patienten	27	61	9	2	172
Pårørende	44	32	22	3	28
Modersmål					
Dansk	30	55	12	2	212
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	29	57	12	2	193
Planlagt	36	47	13	5	24
Afsnitsnavn					
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	31	52	16	2	114
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	36	55	0	9	11
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	25	58	8	8	12
M13-2 Lungesygdomme	27	64	0	9	11
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	30	60	11	0	57
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	67	8	0	12

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	29	58	7	5	84	12	114
Køn							
Mand	37	54	6	2	48	8	66
Kvinde	19	64	9	8	36	4	48
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	3
20-39 år	-	-	-	-	1	0	9
40-59 år	32	56	12	0	9	2	30
60-79 år	21	69	9	0	35	5	58
80-år	34	51	5	10	39	5	14
Skema udfyldt af							
Patienten	30	60	10	0	52	10	105
Pårørende	30	52	5	14	21	2	4
Modersmål							
Dansk	29	59	7	5	83	10	112
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1	2
Indlæggelsesform							
Akut	29	58	8	5	77	11	99
Planlagt	39	61	0	0	7	1	15
Afsnitsnavn							
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	33	51	10	6	49	7	55
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	20	80	0	0	5	1	5
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	29	57	0	14	7	0	5
M13-2 Lungesygdomme	40	60	0	0	5	0	6
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	23	69	8	0	13	3	39
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5	1	4

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	19	70	6	5	121	95
Køn						
Mand	23	67	8	3	68	54
Kvinde	13	75	4	8	53	41
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	3
20-39 år	-	-	-	-	4	6
40-59 år	13	61	17	9	24	18
60-79 år	20	73	5	2	58	47
80- år	20	72	0	9	35	21
Skema udfyldt af						
Patienten	17	71	7	5	98	76
Pårørende	21	72	0	7	15	11
Modersmål						
Dansk	19	71	5	5	118	93
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	17	72	6	5	105	87
Planlagt	29	57	7	8	16	8
Afsnitsnavn						
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	18	68	9	5	65	47
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	-	-	-	-	4	7
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	29	71	0	0	7	5
M13-2 Lungesygdomme	33	67	0	0	6	5
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	17	73	3	7	30	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	89	0	0	9	3

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	49	21	21	9	166	47
Køn						
Mand	48	25	21	7	103	20
Kvinde	52	14	22	12	63	27
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	33	22	44	0	9	1
40-59 år	56	19	22	3	37	6
60-79 år	46	26	21	7	81	22
80- år	55	13	16	16	38	16
Skema udfyldt af						
Patienten	44	24	23	9	132	40
Pårørende	63	15	16	6	19	6
Modersmål						
Dansk	48	21	22	9	163	45
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
Indlæggelsesform						
Akut	48	20	22	10	147	43
Planlagt	60	23	17	0	19	4
Afsnitsnavn						
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	49	17	27	7	83	26
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	40	10	20	30	10	1
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	75	25	0	0	8	4
M13-2 Lungesygdomme	25	38	25	13	8	2
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	46	27	19	8	48	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	0	0	9	3

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	59	37	4	1	191	10
Køn						
Mand	57	39	4	0	107	8
Kvinde	60	34	4	1	84	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	78	22	0	0	9	1
40-59 år	54	44	2	0	37	4
60-79 år	62	33	5	0	91	1
80- år	53	41	4	2	51	4
Skema udfyldt af						
Patienten	60	36	3	1	154	7
Pårørende	53	42	5	0	21	2
Modersmål						
Dansk	59	37	4	1	186	10
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	58	37	5	1	169	10
Planlagt	68	32	0	0	22	0
Afsnitsnavn						
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	57	38	5	0	105	2
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	70	30	0	0	10	0
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	50	25	25	0	8	2
M13-2 Lungesygdomme	60	40	0	0	10	0
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	60	38	0	2	50	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	25	13	0	8	0

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Medicinsk Afdeling, Viborg








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

ID	Kommentarer - A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	Samlet indtryk
2	Var ikke indlagt.	Intet svar
7	Jeg blev kørt i taxa til sygehuset. Jeg kunne ikke gå ordentligt.	Virkelig godt
11	Da det blev besluttet, at jeg skulle indlægges, gik det hurtigt, men det tog lidt tid, inden mine egne læger blev klar over, hvor syg jeg var.	Virkelig godt
13	Der var ikke nogen ventetid.	Virkelig godt
14	Jeg blev indlagt akut.	Godt
16	Jeg altid har været yderst tilfreds med at være på Viborg Sygehus. Alt er tilfredsstillende.	Intet svar
17	Jeg blev indlagt akut og var uklar. Derfor husker jeg ikke indlæggelsen.	Intet svar
18	Jeg havde ingen kontakt til afdelingen, før jeg fik indkaldelsen. Som altid en måneds ventetid. Jeg ringede og spurgte, om undersøgelsen kunne fremskyndes, men desværre nej. Hende, jeg talte med, var venlig og imødekommende.	Godt
20	Travlhed.	Dårligt
22	Akut.	Godt
24	Semiakut indlæggelse. Blodtransfusion.	Godt
28	Akut indlæggelse ved natlæge [].	Godt
29	Blev akut indlagt.	Godt
31	Jeg var afkræftet, så jeg husker ikke så meget. Fra jeg vågnede, til jeg skulle til læge, besvime-de jeg [flere] gange, fik jeg at vide af min kæreste. [Jeg tabte mig meget over en kortere perio-de].	Virkelig godt
32	Jeg blev indlagt akut efter hjerteanfald.	Dårligt
33	Blev akut indlagt på lungeafdeling og lagt i respirator.	Virkelig godt
35	Blev akut indlagt direkte fra konsultation hos egen læge.	Virkelig godt
37	Blev akut indlagt.	Virkelig godt
39	Jeg blev indlagt på afdelingen efter besøg hos vagtlægen, derfor var ventetiden ikke særlig lang.	Godt
41	Det varede lidt længe, inden jeg kom ind til vagtlægen, selvom jeg fortalte, hvad der var galt. Da jeg kom ind, gik det meget stærkt med indsprøjtninger og at blive kørt op.	Virkelig godt
42	Skulle have en operation, men man opdagede, at jeg havde [en anden lidelse].	Godt
43	Jeg var hos læge [i sommer] og blev "beordret" direkte til Akut Afdeling A24, hvilket jeg naturligvis efterkom.	Godt
44	Jeg var hos egen læge, som sendte mig af sted med mistanke om en blodprop [].	Dårligt
47	Blev indlagt akut af vagtlægen.	Virkelig godt
50	Jeg blev akut indlagt, så der var ingen ventetid.	Godt
50	Jeg blev akut indlagt og derfor ikke indkaldt.	Godt

✎	52	Jeg ringede til lægevagten, da jeg havde problemer med vejrtrækningen, tog på skadestuen og blev indlagt.	Virkelig godt
✎	53	Hasteindlagt.	Godt
✎	58	Blev akut indlagt.	Godt
✎	60	Blev indlagt akut.	Godt
	ID	Kommentarer - M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	Samlet indtryk
✎	1	Åben indlæggelse.	Virkelig godt
✎	2	Akut.	Godt
	ID	Kommentarer - M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	Samlet indtryk
✎	1	Indlagt akut.	Virkelig godt
✎	2	Har en god aftale med Nyreambulatoriet om at blive indkaldt "akut", når smerterne er uudholdelige.	Dårligt
✎	3	Jeg blev hasteindlagt på Ortopædkirurgisk Afdeling. Jeg blev ikke hjemsendt fra Ortopædkirurgisk Afdeling, men overflyttet til anden afdeling.	Godt
✎	6	Har åben indlæggelse. Jeg bliver hurtigt ukontaktbar og høj feber. Min kone kontakter afdelingen.	Godt
✎	7	Blev indlagt akut.	Dårligt
	ID	Kommentarer - M13-2 Lungesygdomme	Samlet indtryk
✎	1	Blev overflyttet fra [anden afdeling].	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	Samlet indtryk
✎	1	Overflyttet fra andet sygehus.	Godt
✎	3	Blev indlagt akut.	Godt
✎	4	Indlagt akut.	Godt
✎	5	Jeg havde ingen ventetid. Kom direkte fra et andet sygehus.	Virkelig godt
✎	6	Jeg blev indlagt akut med hjerteproblemer.	Godt
✎	7	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
✎	9	OK.	Godt
✎	11	Akut indlagt.	Intet svar
✎	13	Akut indlagt via egen læge.	Virkelig godt
✎	14	Manglende information fra vagtlægen til mig og afdelingen.	Virkelig godt
✎	15	Akut.	Godt
✎	17	Blev overflyttet fra et andet sygehus [].	Godt
✎	18	Akut indlæggelse med glat, hurtigt forløb!	Virkelig godt
✎	25	Akut indlagt.	Godt
✎	26	[En pårørende] kørte mig til Viborg, da ambulancen var i udrykning. Jeg blev modtaget i stu-	Godt

Bilag 5

en/ambulant og straks henvist [] til undersøgelse og herefter flyttet [].





	27	Hver gang jeg bliver indlagt, bliver der taget fat på at få mig smertestillet så hurtigt, det er muligt.	Godt
	29	Det bemærkes, at jeg blev overflyttet fra anden afdeling.	Virkelig godt
	30	Blev overflyttet fra andet sygehus til observation i [nogle døgn].	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	4	Akut.	Godt
	5	Blev akut indlagt.	Virkelig godt
	6	Jeg blev indlagt fra anden afdeling.	Godt
	7	Blev akut indlagt.	Godt

Medicinsk Afdeling, Viborg

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	Modtagelsen
8	Kom til sygehuset med Falck. Udtrykning.	Virkelig god
11	Ikke andet end det var en flot modtagelse. De kom flere gange og sagde, at de var kede af, at jeg skulle være på gangen, og de håbede at der snart skete noget.	Virkelig god
13	Venlig, ingen ventetid, hurtig undersøgelse, god information.	Virkelig god
14	Der var ingen ventetid.	God
16	At være indlagt på Viborg Sygehus, alt er tilfredsstillende.	Intet svar
18	På afdelingen vidste de ikke, jeg kom, men sagde, de nok skulle finde ud af det.	Dårlig
28	Noget forvirret.	God
31	Sygeplejerskerne var suveræne, men ikke alle læger.	Intet svar
34	Den var god.	God
35	Følte mig helt tryk. Blev straks taget hånd om af omsorgsfuldt og kompetent personale.	Virkelig god
39	Alle tog godt imod mig både læger og plejepersonale.	God
41	Kan ikke huske ret meget. Det var [en hverdagsaften]. Vågnede først op [to dage efter om eftermiddagen].	Virkelig god
43	Alle var søde og venlige.	Virkelig god
47	Jeg var ret dårlig, da jeg blev indlagt, men så vidt jeg husker, blev jeg modtaget ganske udmærket.	Virkelig god
50	Havde en god fornemmelse af, at der var styr på det hele.	Virkelig god
58	Kan ikke huske noget fra indlæggelsen.	Intet svar
ID	Kommentarer - M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	Modtagelsen
2	Meget forvirrende, da afdelingen lige var midt i flytteri på grund af flytning [].	Dårlig
3	Husker ikke meget (morfindøs).	God
4	Jeg kan ikke huske, jeg blev indlagt.	Intet svar
5	Indlagt en eftermiddag. Ingen lægetilsyn før [dagen efter om] formiddagen.	Dårlig
6	Når man kontakter afdelingen via telefon, ved de ikke meget om patientens situation. Det er en ny afdeling, der er blevet lagt sammen med den gamle. Der er dog noget af det gamle personale på den nye afdeling, og hurra for det.	God
ID	Kommentarer - M13-2 Lungesygdomme	Modtagelsen
1	Meget venligt personale som jeg følte mig tryk ved.	Virkelig god
ID	Kommentarer - M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	Modtagelsen
10	Der gik lang tid, inden der kom en læge, som kunne starte behandlingen, selvom det var en akut indlæggelse.	God

Bilag 5


	18	Nej! Venligt, informativt. Alt OK!	Virkelig god
	22	Følte mig rigtig godt modtaget. Følte der var tæk på det, og at jeg var den "eneste" patient på afdelingen. Stor ros til sygeplejerskerne!	Virkelig god
	26	Venlig og god information.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Modtagelsen
	5	God modtagelse, da jeg kom nede fra akutmodtagelsen.	Intet svar

Medicinsk Afdeling, Viborg

Hvilke(n) fejl oplevede du?


ID	Kommentarer - A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	Fejlhåndtering
1	Jeg blev indlagt på én afdeling. Lå der [et par døgn], hvor de ikke rigtig vidste, hvad de skulle gøre ved mig eller kunne [] mig. Så kom jeg på en anden afdeling - det var en fejl. Da jeg endelig kom i MR-scanner, finder de ud af, [hvad mit problem er]. Er så [nogle uger] på en tredje afdeling, hvor behandlingen var god.	Godt
3	Det står i papirerne, at jeg ikke tåler penicillin. Jeg fik Imdrax, og hele kroppen blev angrebet (ikke ansigtet) [med afskalning og følsomhed til følge].	Intet svar
12	Vi fik en medicinseddel, hvor der stod, at han skulle have [en vis dosis medicin]. Han blev så syg og fik feber. Ringede til sygehuset. Han skulle kun have haft [en meget mindre dosis]. Én skriver sedlen, en anden bestiller noget andet på apoteket.	Intet svar
14	Jeg blev ikke behandlet. Kun undersøgt og medicineret.	Intet svar
15	Jeg fik diarré (tynd mave). Og jeg blev udskrevet i løbet af en halv time UDEN PAPIRERNE. Jeg fik et plastkrør med, der skulle gøres i, og gå til min egen læge. Heldigvis for det. Det klarede de for mig. Hvem skulle ellers svare på den?	Virkelig dårligt
21	Jeg ville gerne have talt med kirurgen inden operationen.	Intet svar
27	Personalet tog sig ikke af vejrtrækningsproblemer i flere dage. Mangel på [det korrekte udstyr]. Det fjerde passede. Det blev sat i efter overførsel til andet sygehus [].	Godt
31	Den første eller anden nat vågner jeg ved, at de er ved at panikke angående mit drop, og jeg kunne ikke finde snoren, da den var uden for min rækkevidde.	Intet svar
32	Jeg blev fejlmedicineret i tre dage, to fejltyper.	Godt
44	Vi ventede en evighed første dag, inden der kom en læge. Jeg kunne ikke blive scannet den første dag, og skulle møde [om morgenen] næste dag. Vi sad og ventede til [om eftermiddagen] og fik at vide, scanningen måske ikke kunne blive. Min kone gik ned på billediagnostisk afdeling for at høre, om det blev til noget. Så kom jeg ned i løbet af en halv time. Lægen, vi talte med den første dag, mente, man ikke kunne bestille tid. Det fandt vi ud af senere godt kunne lade sig gøre.	Intet svar
45	Der gik [flere dage inden lidelse blev konstateret]. Det medførte overflytning til andet hospital, hvor man fandt problemet. Det var formodning om blodprop [], der medførte overflytningen. På det andet hospital fik de styr på problemet, [] hvilket jeg er meget taknemlig for, at de hurtigt fandt ud af.	Virkelig godt
54	Forkert medicin. Glemte medicin.	Godt
55	Ikke deciderede fejl, men jeg skulle selv bede om at få min medicin. Jeg fik ikke vand til at skylle den ned med, og den person, jeg bad om det, så jeg aldrig mere. Jeg kunne ikke stå eller gå og bad om hjælp til at komme i brusebad. Hjælpen jeg fik, bestod i, at en plejeperson flyttede en badeskammel ind på baderummet, snavsetøjskurv og andre ting, der stod under bruseren, måtte jeg selv fjerne, og jeg fik ingen hjælp til selve badet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
56	Lidt tilfældigt om de fik givet antibiotika i drop. Vidste ikke om en anden kom og gjorde det/troede en anden var ved det. Ikke en stor fejl, men det virkede ikke som om, de snakkede sammen om, hvem der gjorde hvad.	Intet svar
59	Fik morfin, selvom jeg havde sagt, at jeg ikke kunne tåle det.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	Fejlhåndtering
2	For lidt og for dårlig information lægerne imellem. Når man kommer ind via akutafdelingen, forventer man IKKE 48 timer eller mere, før der bliver gjort noget. Læger NN, som skal [udføre	Dårligt

bestemte operationer], er IKKE dygtige nok.

- | | | |
|--|--|-------------|
| <p> 6</p> | <p>Har [plaster], der skal skiftes to gange ugentligt. Det bliver kun gjort når jeg ([pårørende]) siger det, selvom det står på medicinlisten. Patienten har ALTID egen medicin med. Det samme gælder ofte hans [andre vigtige hjælpemidler], der ikke bliver bestilt ved fysioterapeut.</p> | <p>Godt</p> |
|--|--|-------------|




ID Kommentarer - M13-2 Lungesygdomme

Fejlhåndtering


- | | | |
|--|--|-------------------|
| <p> 3</p> | <p>Jeg var indlagt med hjerneblødning. Det vidste jeg ikke noget om.</p> | <p>Intet svar</p> |
|--|--|-------------------|

ID Kommentarer - M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit

Fejlhåndtering



- | | | |
|---|--|---|
| <p> 3</p> | <p>Jeg fik ikke medicin en morgen.</p> | <p>Godt</p> |
| <p> 11</p> | <p>Jeg lå kun nogle få dage på den ene afdeling. Blev derefter overført til en anden afdeling.</p> | <p>Intet svar</p> |
| <p> 16</p> | <p>Blev misinformeret med hensyn til psykologhjælp. Synes det er under al kritik, at man skal igennem sin egen læge, for at få psykologbehandling, når man stadig er tilknyttet sygehuset. Ventetiden bliver alt for lang. Burde være mulighed for at blive tilknyttet en psykolog allerede ved første eftersamtale.</p> | <p>Personalet kendte ikke til fejlen(e)</p> |

- | | | |
|---|-------------------------|-------------|
| <p> 25</p> | <p>Forkert medicin.</p> | <p>Godt</p> |
|---|-------------------------|-------------|

- | | | |
|---|--|-------------------|
| <p> 28</p> | <p>Under indlæggelse måtte vi bede om/insistere på samtaler.</p> | <p>Intet svar</p> |
|---|--|-------------------|

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Fejlhåndtering

- | | | |
|--|--|-------------------|
| <p> 2</p> | <p>Det var i [legemsdel] blodproppen var. I starten mente de, det var i [anden legemsdel].</p> | <p>Godt</p> |
| <p> 3</p> | <p>Der blev ikke [stillet en diagnose] før efter 14 dages indlæggelse, hvilket forårsagede [ekstrem svækkelse]. Der var behov for sondemad en periode. De pårørende havde påtalt over for plejepersonalet, at patienten havde problemer med munden []. Der var efter hospitalsophold brug for plejeophold på ældrecenter, pga. svækkelsen, i [flere uger].</p> | <p>Intet svar</p> |









Medicinsk Afdeling, Viborg

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	Samlet indtryk
13	Jeg blev indlagt på hospitalet, hvilket i høj grad gav ro og var en god oplevelse. Samtidig var min medicinske behandling i top, og jeg kunne henvende mig der hele døgnet.	Virkelig godt
15	Meget dårligt personale.	Godt
18	Desværre blev der intet behandlingsforløb, da der ikke blev fundet en grund til mine []smerter.	Godt
19	Fastede alt for mange timer i et døgn.	Godt
29	Blev for tidligt udskrevet, blev indlagt igen samme dag.	Godt
31	De sidste tre læger, inden jeg kom på afdelingen, var bare suveræne. De gav mig håb, mod og kampgejst igen, og de gav mig en indre ro.	Virkelig godt
32	Der var tilsyneladende ikke sammenhæng mellem forskellige undersøgelser, og [der var] manglende samtaler/briefing i lægeregi, hvilket i øvrigt blev bekræftet af en læge NN på en anden afdeling.	Dårligt
44	Jeg synes, det er under al kritik at lade patienter sidde i dagevis og vente, når det ikke er nødvendigt. For da jeg på et senere tidspunkt skulle scannes, var der bestilt tid.	Dårligt
47	Mit sygdomsforløb var lidt atypisk, bl.a. pga. mistanke om mere end én diagnose. Så de første dage var ikke så rare, fordi jeg næsten ikke kunne overskue, at der måske var mere end én ting i vejen. Men det var jo ikke personalets skyld. De gjorde det rigtig godt. Jeg føler, at man undersøgte alt for at finde ud af, hvad jeg fejlede.	Virkelig godt
50	Synes det er belastende, når man får at vide, man har en alvorlig, livstruende sygdom, at man så slet ikke bliver underrettet om samtalen, og får tilbud om at få en pårørende med til samtalen, som man kan støtte sig til bagefter. Især når det er en læge som er svært at forstå.	Godt
55	[Sent om aftenen] blev en [] mand bragt ind på min stue, hvor vi i forvejen lå tre. Han medbragte [flere] besøgende, og de underholdt sig muntert i ca. en time, uden nogen fra personalet bad dem om at forlade stuen, så vi andre kunne få ro.	Godt
57	Jeg blev flyttet i et vagtskifte. Derfor gik der noget tid, inden jeg blev mødt af min sygeplejerske.	Godt
ID	Kommentarer - M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	Samlet indtryk
2	Når medicinsk behandling er forsøgt inden indlæggelsen uden resultat [], forventer jeg IKKE det samme "resultat" på afdelingen. Der skal flere og dygtigere læger til, før jeg er tryk. Samarbejdet mellem de to afdelinger kan KUN blive bedre.	Dårligt
3	Det virkede lidt rodet og ustruktureret det hele.	Godt
5	Jeg var indlagt i [flere dage], og blev flyttet mellem fire forskellige stuer.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - M13-2 Lungesygdomme	Samlet indtryk
1	Dårligt planlagt overflytning fra Kir.afd. til Med.afd. Positiv pleje og behandlingsforløb på Med.afd.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	Samlet indtryk
1	Jeg blev sendt hjem dagen efter og sat i behandling af akutteamet, og det har fungeret godt. Det har ca. kørt en måned.	Godt
10	Jeg kom ind på afdelingen [om eftermiddagen], men blev først startet op i behandling [sent om	Godt

Bilag 5

aftenen], hvilket forlængede min indlæggelse med et døgn.

	13	Overflyttet til et sygehus og derfra til et andet sygehus til observation et døgn.	Virkelig godt
	14	Jeg fik lov til at tage hjem på min fødselsdag, og komme igen [dagen efter om morgenen].	Virkelig godt
	16	Der skulle kun have været fire uger til første lægesamtale efter indlæggelsen, men der gik desværre otte uger, og det er ikke ok.	Godt
	18	Jeg synes måske, at man har en lidt rigid unuanceret "indsovningsmedicin"-politik i betragtning af de tilbudte sengetyper og underlag. Sov stort set ikke under indlæggelsen. Kraftig medicinkrævende hovedpine siden udskrivelsen. Bruger ingen sovemedicin i det daglige. Al respekt for tilbageholdenhed, men alligevel.	Virkelig godt
	23	Jeg ventede på transport til et sygehus fra et andet. Her ventede jeg længe. Det var blevet sen aften, så slutteligt blev det aftalt med personalet, at jeg kunne vente til næste dag.	Godt
	26	Indlagt [i sommer] og udskrevet [godt en halv måned senere]. Behandlingen kunne først foretages efter fjernelse af [et andet problem].	Godt
	28	Efterlyser en mere individualiseret behandling, hvor man ikke automatisk udskrives efter x antal dage, uanset næsten hvordan man har det. Har medført genindlæggelser! Samarbejdet mellem specialerne har forlænget indlæggelsesforløb og medført genindlæggelse.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	1	Blev flyttet fra én afdeling til en anden afdeling om aftenen og sendt hjem dagen efter.	Godt


Medicinsk Afdeling, Viborg

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

ID	Kommentarer - A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	Samlet indtryk
10	Jeg havde ikke indtryk af, at de havde styr på forløbet, for eksempel billeder fra røntgen.	Godt
14	Har ikke fået stillet en diagnose.	Godt
18	Jeg har kun fået information gennem lægen, jeg var tilknyttet. Det har været på afdelingen eller telefonisk. Han har beklaget meget, at han ikke kan hjælpe mig.	Godt
25	Jeg fik at vide, at jeg fik prøveresultater af min egen læge efterfølgende, men har aldrig fået dem (formentlig min egen læges forglemmelse).	Virkelig godt
28	Fik ikke skriftlig information.	Godt
31	Generelt må I godt snakke højere til mig, da jeg er hørehæmmet. Ellers var I smaddersøde, og I havde hjertet med jer.	Virkelig godt
32	Afdelingen opfordrede mig til at kontakte egen læge om videre behandling af en følgesygdom af mit anfald. Denne læge udtalte sin undren over det fremsendte materiale, og kaldte det mangelfuldt. Han tilsidesatte det, og gennemførte en ny række undersøgelser.	Dårligt
47	Skriftlig information: Jeg har efter udskrivelse kun modtaget brev om indkaldelse til kontrol.	Virkelig godt
50	[Den skriftlige information var] dårlig, fordi der i papirerne står det, de ved indlæggelsen troede, jeg fejlede, men ikke den sygdom, jeg fejlede, og som jeg blev behandlet for. [Med hensyn til den mundtlige information] forklarede kontaktpersonen ét, og det øvrige personale gjorde noget andet. Lægen var lidt svær at forstå.	Godt
50	Under indlæggelsen var personalet ikke enige om vurderingen af lægesamtaler m.m. På udskrivningspapirerne står der, hvad for en sygdom, som de i starten troede, jeg havde, men ikke den de fandt ud af, at jeg havde, og som jeg blev behandlet for, men den rigtige var dog sendt til egen læge.	Godt
ID Kommentarer - M13-1 Nyre- og infektionssygdomme		Samlet indtryk
2	Jeg forventer, at når man bliver lovet, noget skal ske inden for 24 timer, skal det holde stik. Det skete ikke, og man bliver mere og mere frustreret over situationen. Efter indlæggelsen har både jeg og min praktiserende læge rykket for svar på [behandling], men INTET svar. IKKE GODT NOK.	Dårligt
6	Jeg oplever ofte som hustru, at når jeg spørger om noget, så ved de det ikke, de er måske lige mødt. De undersøger ikke sagen. Min mand er indlagt på nuværende tidspunkt (det er han ofte, ikke noget nyt i det). Det et tredje dag, hvor jeg igen vil høre, hvad der er galt med ham. Måske kan jeg få svar. [Min mand kan ikke selv modtage svar].	Godt
8	Personalet var i en periode meget stressede pga. nedskæringer på afdelingen. Det var RIGTIG synd for dem. Man fik indtrykket af, at de gik med dårlig samvittighed over ikke at slå til i forhold til de indlagte patienter.	Godt
ID Kommentarer - M13-2 Lungesygdomme		Samlet indtryk
1	Dygtige sygeplejersker gav grundig information om den medicinske behandling, der blev ordineret af lægerne.	Virkelig godt
ID Kommentarer - M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit		Samlet indtryk
2	Der kunne ikke findes nogen årsag til indlæggelsen. De fandt noget andet, der ikke er afsluttet endnu.	Godt
20	Den første læge NN, jeg talte med omkring medicin og behandling, var meget kort og kontant,	Godt

Bilag 5

og sagde, at jeg ikke kunne gøre noget selv for at få det bedre. Senere talte jeg med en ældre og erfaren læge, som jeg følte mig tryk ved, og han havde indlevelse og forståelse for min situation.


 24 Jeg fik en meget god uddybning af min sygdom og en reel behandling af de forskellige læger og sygeplejersker. Virkelig godt


 26 God behandling hele perioden. Godt

 28 Mangler information om medicinbivirkninger og pårørendesamtaler! Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

 5 Kun positive kommentarer under og efter indlæggelse. Virkelig godt


 6 Jeg kan ikke selv læse på grund af øjensygdom, men min søn har taget sig af det. Godt

Medicinsk Afdeling, Viborg

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?


ID	Kommentarer - A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	Samlet indtryk
31	NN gjorde mig så tryk og informerede mig så godt, at jeg med ro i sindet kunne tage hjem. Og den sygeplejerske, der var med til at udskrive mig var også bare superduper. Hende takker jeg mange gange.	Virkelig godt
32	Pga. en dårlig planlægning, og derved frustration hos personalet, der ikke kunne overse overbelægning, lod jeg mig udskrive [om natten]. Skulle formodentlig have været udskrevet dagen efter. Men fik ingen afsluttende samtale med en læge.	Dårligt
34	For lang ventetid.	Virkelig godt
41	Lægen har ikke fået materiale om min indlæggelse.	Virkelig godt
50	Utryk, fordi de først ville sende mig hjem med feber og ingen medicin. Efter protest fra mig fik jeg den samtale med læge NN, som jeg var blevet lovet af kontaktpersonen. Jeg skulle derefter blive dag mere og være på medicin yderligere [nogle] dage. Hjem uden feber. Men fik kommentarer fra personalet, om det var godt at få lov at blive en dag mere.	Godt
50	Hvis jeg ikke havde protesteret, var jeg blevet sendt hjem med feber og uden behandling. Fik dog en sygeplejerske til at forstå mig, og fik en lægesamtale inden udskrivelse, som min kontaktperson i øvrigt havde lovet mig. Mens andre på hjemsendelsesdagen pludselig ikke mente var nødvendig.	Godt
ID Kommentarer - M13-1 Nyre- og infektionssygdomme		Samlet indtryk
2	Det ville have været rart, hvis den sygeplejerske der havde fulgt mig, også var der, når jeg blev udskrevet. Men hende, som skrev de papirer, havde jeg ikke mødt før! IKKE godt nok.	Dårligt
7	[] Blev indlagt med lungebetændelse og talte meget usammenhængende. [Tre dage senere] vil personalet udskrive vores mor [to dage efter], selvom hun stadig har lungebetændelse og er omtåget. Taler med sygehuset om aftenen, som beder os om at tale med læge NN næste dag. Tager til andet sygehus om morgenen [næste dag] og får en samtale med læge NN inden stuegang. Han beroliger os med, at hun ikke bliver udskrevet, før hun er rask nok til at komme hjem. [Dagen efter] tilser en anden læge NN vores mor et kort sekund og udskriver hende til trods for, at hun stadig er meget syg og afkræftet. Hun bliver sat i en taxa uden et farvel fra personalet. Uden information til taxavognmanden om, hvor han skal køre hende hen og uden overtøj på. Hendes jakke har de lagt i en pose. Vi møder vores mor ved hendes bopæl, uden overtøj, frysende, kold, stærkt forvirret og meget utryk. Vores mor er kommet på aflastning på det lokale plejehjem [], da hun er meget afkræftet, træt, utryk og ude af stand til at klare sig selv.	Dårligt
ID Kommentarer - M13-2 Lungesygdomme		Samlet indtryk
1	Savnede udskrivningssamtale med læge. Der var ikke overensstemmelse mellem medicinrecept og medicinliste.	Virkelig godt
ID Kommentarer - M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit		Samlet indtryk
10	Jeg ventede til [om eftermiddagen] på udskrivelse, hvor det var rent spild af tid og plads på hospitalet og spild af en halv arbejdsdag for mit vedkommende. Logistikken bør forbedres, derved kan der spares en masse ressourcer.	Godt
11	Blev udskrevet fra en anden afdeling.	Intet svar
13	Blev ikke udskrevet fra Viborg.	Virkelig godt
28	Det har specielt været utrygt for min familie, når jeg er blevet udskrevet, og vi har været usikre på, hvem vi skulle kontakte, når jeg har fået det dårligt hurtigt efter. Det har haft stor betydning, at jeg nu har tilbud om åben indlæggelse.	Godt

Bilag 5

 29 Måske havde det været en fordel, at jeg havde haft et par dages ekstra indlæggelse. Det har taget mig ca. to måneder at komme ovenpå igen. Nu går det godt igen, og jeg har fået seponeret en del af medicinen! Virkelig godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk





















 3 Medicinkortet var ikke medsendt/overleveret til plejecenteret. Igangværende [kur] var heller ikke med fra hospital til plejecenter. Godt

Medicinsk Afdeling, Viborg

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

ID	Kommentarer - A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	Samlet indtryk
4	Det eneste, der manglede, var bæger til vand, når man skulle børste tænder på badeværelset.	Godt
5	Fantastisk med fjernsyn! Det gjorde indlæggelsen lidt mindre kedelig ;-)	Virkelig godt
6	Ved ankomsten blev jeg venligt modtaget og undersøgt af en læge og hans medfølgende aspirant. Bagefter kom en sygeplejerske og tilbød mig en kop kaffe med et par kiks. Og så var det slut med omsorgen på det sygehus. Senere blev jeg flyttet til en anden firesengsstue, og der blev sat forskellige apparater på mig, [] så lægerne kunne foretage undersøgelser []. Hen på aftenen kom en sygeplejerske og gav mig en indsprøjtning i maven. På min forespørgsel fik jeg at vide, at det var noget ved hjertet, man ville undersøge. Næste formiddag havde jeg så ventet at høre, hvad resultat der var kommet ud af undersøgelserne. Det var der imidlertid ingen, der ulejlige sig med, men ved middagstid fik jeg at vide, jeg skulle ned til røntgenundersøgelse []. Da jeg var oppegående, syntes jeg, at jeg godt selv kunne hente min middagsmad, men på en meget uvenlig måde fik jeg besked om, at patienterne ikke selv måtte tage af fadene. Under aftenstuegang [] havde ingen åbenbart tid til at underrette mig om min tilstand. [Senere på aftenen] forlangte jeg at komme til at tale med en læge. Nu måtte nogen kunne sige mig, hvad der foregik. Der kom så også en med den besked, at jeg ville få nærmere oplysninger næste morgen, da man ikke var blevet færdig med at se på røntgenbillederne. Jeg bad så om en sovepille, men det ignorerede den pågældende læge, dog fik jeg en plejer til at komme med en. Hen på formiddagen næste dag kom så en læge og fortalte ingenting, men at der var noget, der skulle gøres, men det kunne gøres ambulantly. Resultatet blev, at jeg tog hjem og kontaktede det lokale lægehus []. Lægehuset har modtaget en intetsigende rapport om min tilstand og meddelt, at jeg var underrettet, hvilket jeg absolut ikke er. Der står heller ikke noget om nogen ambulantly behandling, så nu undersøger lægerne her de samme ting, som er foretaget i Viborg. Under hele mit ophold på Viborg Sygehus følte jeg mig meget dårligt behandlet. En ting er i hvert fald sikkert, AT OM JEG FALDER OM PÅ GADEN I VIBORG, SKAL JEG IKKE INDLÆGGES DER.	Intet svar
9	Jeg kan sige, at alt var godt.	Intet svar
10	Personalet tog sig rigtig godt af mig. Super.	Godt
14	Personalet var utroligt søde og hjælpsomme.	Godt
17	Efter et par uger var jeg indkaldt til samtale. Der var intet nyt. Jeg kunne måske have talt med min egen læge, så havde jeg sparet benzin til [mange] kilometer. Det er meget svært at finde en parkeringsplads.	Intet svar
19	Manglede variation i den bløde kost! Blød kost på grund af synkebesvær.	Godt
21	Gode til at servicere.	Godt
23	[] Jeg kan sige, at jeg var meget tilfreds med modtagelse og ophold. Alle var venlige og kompetente, så jeg har bestemt kun gode ting at sige.	Intet svar
26	Fik en rigtig god behandling, følte virkelig de ansatte var menneskelige. Alle ansatte var utroligt søde og hjælpsomme. En rigtig god afdeling, når man nu skulle på sygehuset.	Virkelig godt
30	Jeg var glad for, at der blev fundet ud af, hvad jeg fejlede, og at det ikke var hovedet, det var galt med.	Godt
30	Der blev gjort meget for at finde ud af, [hvilken legemsdel, det drejede sig om].	Godt
31	I må gerne skrue ned for nattebelysningen eller sluk det helt.	Virkelig godt
35	Jeg bemærkede, at personalet var meget omsorgsfuldt og havde øje for, når nogen havde særligt behov for støtte, såvel fagligt som menneskeligt. Godt med stuegang i enerum med læge og sygeplejerske fremfor på stuen.	Virkelig godt

Bilag 5

	36	Problematisk med flere patienter på én stue, når en dårlig besked bliver givet. Jeg oplevede, at en patient på min stue fik en negativ besked samtidig med, at andre havde højrøstede gæster på besøg, og andre talte i mobiltelefon. Alle har ret til at få dårlige beskeder i enerum.	Godt
	38	Mangelfuldt tv på stuer.	Godt
	40	God omsorg og pleje af et meget venligt personale.	Virkelig godt
	43	Jeg var kun indlagt i tre dage, men i den korte tid fik jeg indtryk af, at det var det helt rigtige personale på netop den afdeling. Altid med godt humør og dejlige oplivende smil.	Godt
	45	Hjælp til toiletbesøg og opfølgning under toiletbesøget (nat).	Godt
	46	Hjælpe en ud af sengen og på toilettet, når man har fået en ny skulder.	Godt
	47	Da jeg blev indlagt akut, var der ikke noget planlagt forløb FØR, men [tilrettelæggelsen af forløbet] under og efter er jeg godt tilfreds med. Jeg var meget forundret over, at sengetøjet ikke blev skiftet i de fem dage, jeg var indlagt, og at snavsetøjskurven, som var åben, stod inde på stuen, blev tømt hver anden dag.	Virkelig godt
	48	I nogle tilfælde svært at kommunikere! Forståelsesvanskeligheder er et problem i mange tilfælde.	Godt
	49	Alle gjorde alting særlig godt! Som patient oplever man slet ikke, hvor hårdt et arbejde de har, for de beklagede sig aldrig, men var kedede af fyringer.	Virkelig godt
	50	På afdelingen synes jeg, der manglede en opholdsstue eller et sted, hvor man kunne tale privat med sine pårørende. Især når man lå på en firesengs stue og havde pådraget sig en livstruende sygdom. På stuen manglede et TV. Der var af og til meget uro på stuen om natten, da stuen åbenbart også blev brugt som akut modtagerstue.	Godt
	50	Jeg syntes, der mangler en opholdstue, så man kan få ro til at snakke med sine pårørende, især når man er på en firesengs stue. Der var af og til meget uro på stuen om natten, pga. der kom akutte patienter ind på stuen, og dermed en masse rend af personale.	Godt
	51	Afdelingen er gode til at komme, når vi kalder, når vi er sengeliggende. Ingen sure miner. Meget søde og professionelle personaler, både læger, sygeplejersker og rengøringspersonale.	Virkelig godt
	54	Fem på én stue er for mange. [For patienter], hvor det er besværligt at komme ud fra stuen, ville det være dejligt med et TV, helst et til hver seng, men i det mindste et på stuen.	Godt
	55	Jeg tror, afdelingen gør, hvad den kan med de forhåndenværende ressourcer, men rengøringen er for dårlig.	Godt
	58	Der var meget trangt på stuen, når der kom en ekstra seng ind. Tre på en tosenstue er for meget.	Godt
ID	Kommentarer - M12- Blod- og mave-tarmsygdomme		Samlet indtryk
	3	Aldrig sure miner, hvilket var dejligt.	Godt
ID	Kommentarer - M13-1 Nyre- og infektionssygdomme		Samlet indtryk
	2	Sygeplejersker/sygehjælpere og sosu'er er rigtig søde og rigtig dygtige, men det halter med lægerne! Jeg har ventet siden [starten af efteråret] på besked om [lidelse], men jeg får INTET svar. Det er ganske enkelt IKKE GODT NOK!	Dårligt
	3	Imødekommende personale.	Godt
	8	Jeg har været omgivet af et godt personale, som altid var rede til at hjælpe, om nødvendigt.	Godt
ID	Kommentarer - M13-2 Lungesygdomme		Samlet indtryk
	1	Sammen med min ægtefælle savnede jeg en indlæggelsessamtale indeholdende en behandlingsplan. Jeg fik altid her og nu-svar på mine spørgsmål af det yderst kompetente og venlige plejepersonale. Jeg fik ikke følelsen af, at være et nummer!	Virkelig godt

✎	2 Personalet har for travlt. ALTID.	Godt
ID Kommentarer - M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit		Samlet indtryk
✎	3 Det er første gang, jeg har været indlagt. Det overraskede mig meget, at jeg skulle have mit tøj med til anden afdeling og tilbage. Ville gerne have været informeret om det dagen før i stedet for [sent] om aftenen, inden jeg skulle af sted om morgenen. Kunne have kommet af med noget af mit tøj.	Godt
✎	4 Jeg kunne ønske mig en "gammeldags" stuegang, hvor man talte med en læge.	Godt
✎	6 Toilet og baderum sammen, for lidt plads. Vanskeligt at bruge bruseren på grund af pladsmangel. Rengøringen var helt i orden i rummet.	Godt
✎	8 Jeg havde kun en overnatning, og jeg var fuldt ud tilfreds.	Godt
✎	10 Personalet er kompetent, og der er en god stemning i deres tilgang til patienterne.	Godt
✎	12 Har været tilfreds med hele sygehusbesøget.	Virkelig godt
✎	16 Selve afdelingen var alt for varm. Rengøringen kunne godt være bedre. Som hjertepatient burde maden også være derefter. Især fordi mange af patienterne skal lave en kostomlægning.	Godt
✎	18 Efter orlov kom jeg ind i et ultralydtrum i den ene ende af afdelingen. Lyset tændes ved sensorer. Man står så op og slukker. Senere ved bevægelse tænder det igen. Jeg var nok ikke kommet til at sove alligevel, så jeg gjorde ikke mere ved det, men denne stuetildeling er ikke nogen god løsning ved overbelægning og travlhed for folk, som skal til [hjerteundersøgelse]. Det hjalp så om morgenen, da natsygeplejersken kom ind med kaffe på sengen, smil, venlighed og information. Hun blev lidt ked af det, havde ovre fra vagtstuen holdt øje med vinduet, som var mørkt (men gardinet var rullet ned). Hun var bestemt ikke den eneste venlige og imødekomende sygeplejerske i afdelingen.	Virkelig godt
✎	19 Jeg syntes ikke, det var godt at skulle ligge i sengen i mit eget tøj. Det er vist ny politik, men det er jeg ikke enig i. Ellers var alt andet vældig godt.	Virkelig godt
✎	21 Jeg fik en MEGET fin behandling de gange, jeg har ligget på Hjerтеаfsnit 27, Viborg Sygehus.	Virkelig godt
✎	22 Var indlagt i fire døgn. Der blev ikke gjort særlig rent. Bl.a. natbordet blev ikke tørret af, og gulvene blev nærmest kun fejlet og ikke ind i hjørnerne. Dørhåndtag ej heller, for ikke at nævne vinduer. Derudover var det en meget positiv oplevelse, når man ser bort fra rengøringen.	Virkelig godt
✎	23 Indeklimaet var dårligt. Det var meget lummert, og det var ikke særlig let at skaffe frisk luft.	Godt
✎	25 Maden var meget dårlig.	Godt
✎	28 Pårørendekontakt - Tilbud om en lægesamtale. Det har haft stor betydning, at jeg nu ved, hvem jeg skal kontakte/at jeg har en åben indlæggelse. Forløbet inden, jeg er kommet hertil, har været turbulent med akutte indlæggelser og stor bekymring for min familie. Min ægtefælle har ikke altid følt sig forstået, og ofte har vi måttet insistere på lægesamtale før udskrivelse. Læge NN har ved samtale udvist forståelse og imødekommenhed for vores situation. Det betyder meget!	Godt
✎	29 Afdelingen sørgede for, at jeg kom i gang igen. At jeg fik tilført tilstrækkeligt med væske. Sørgede for, at jeg fik noget at spise, da min appetit var minimal. Så der blev "kræset" for en. Afdelingen sørgede for god medicinering og for, at man kunne få en god nattesøvn. Tak for det hele!	Virkelig godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
✎	5 Synes, afdelingen var god og positiv at være indlagt på.	Virkelig godt
✎	7 Bruge lidt mere tid hos patienter, når de er meget dårlige.	Godt

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

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

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

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kategoriseret på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

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