

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

Medicinsk afdeling

Hospitalsenheden Horsens

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling	76
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	95
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2012 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2012. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	209
Afdelingens svarprocent:	52%

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 tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning 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

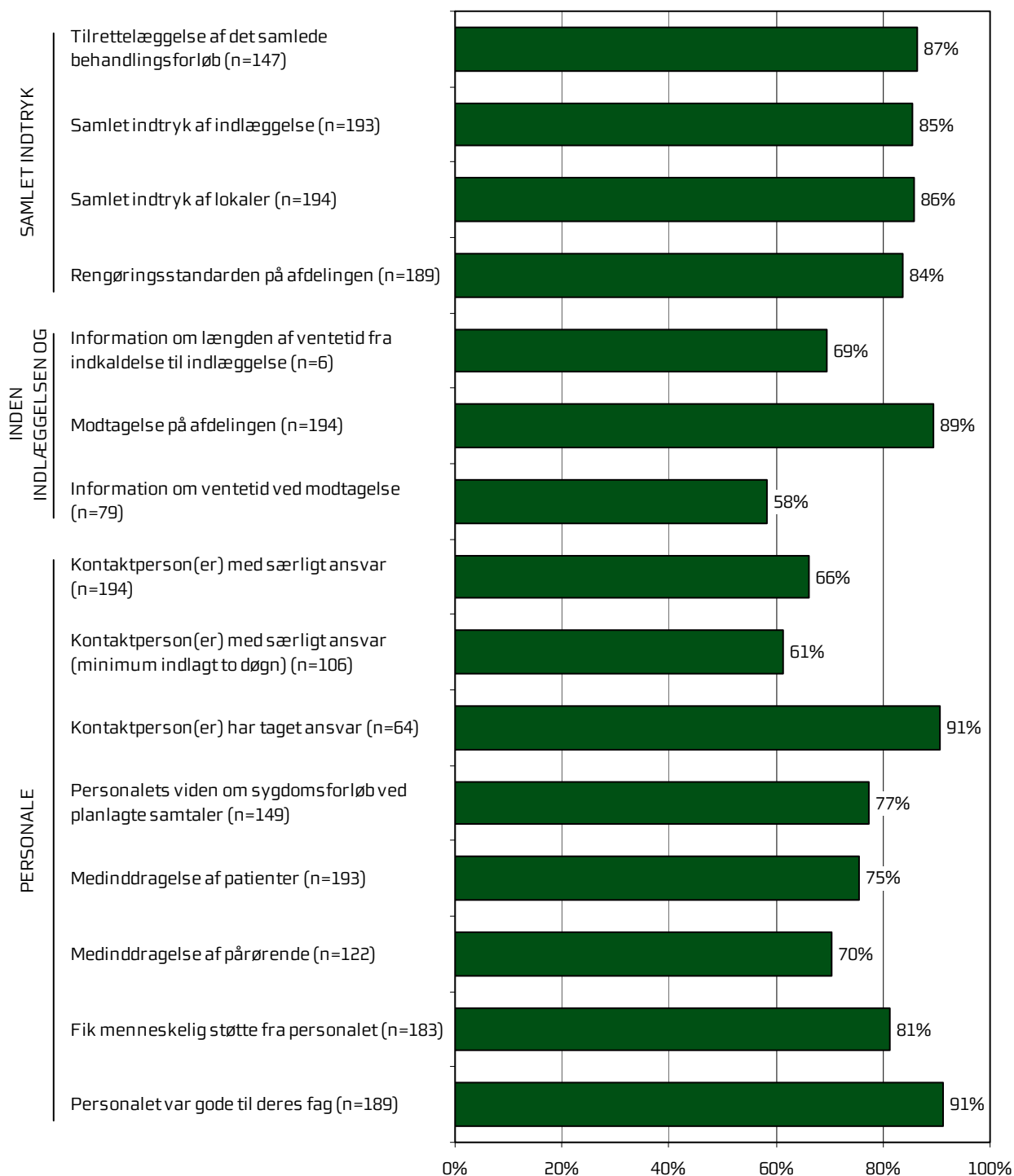
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

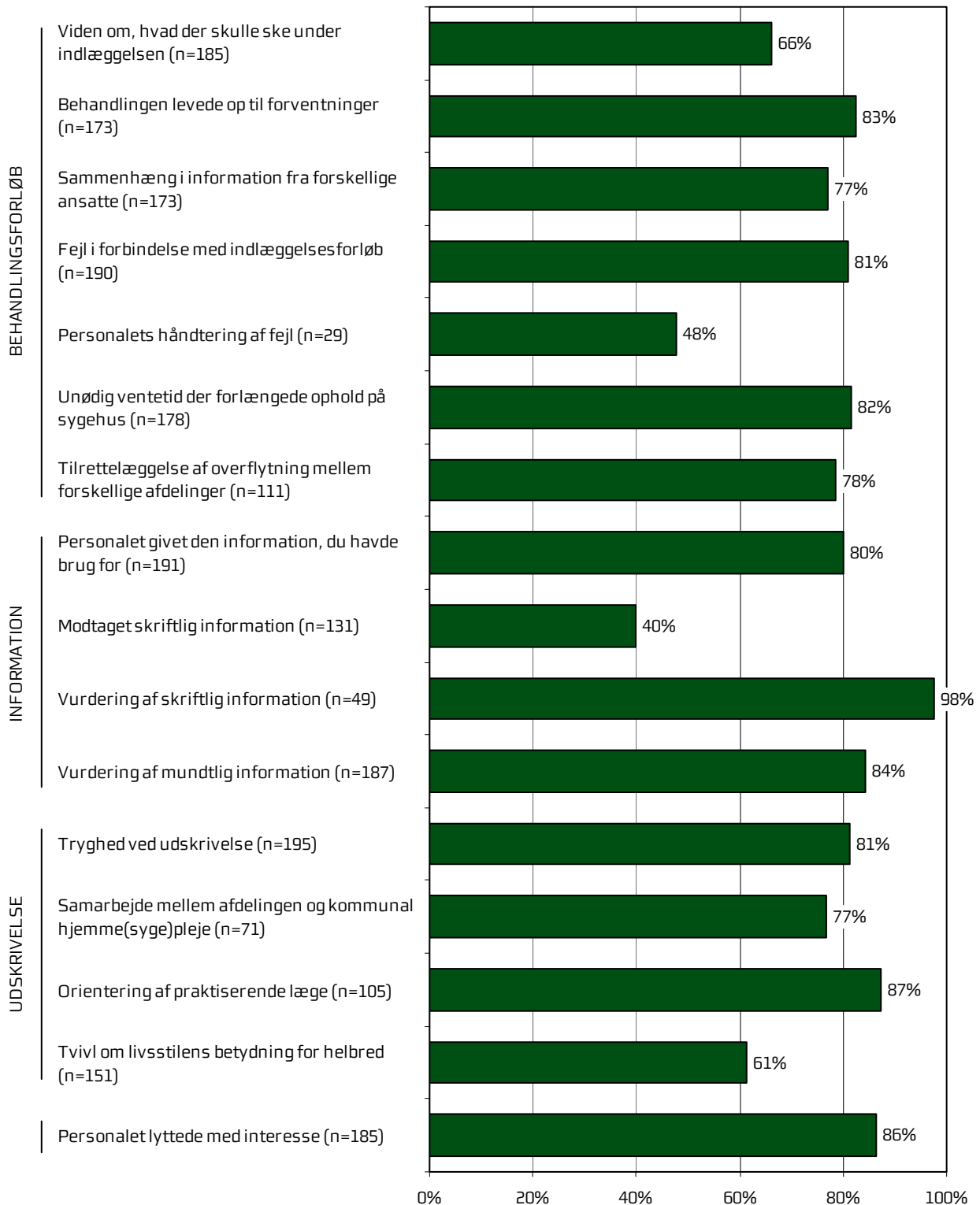
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Medicinsk Afdeling

2010-tallet er for: Medicinsk Afdeling

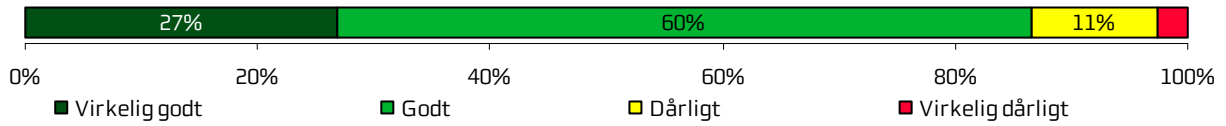
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

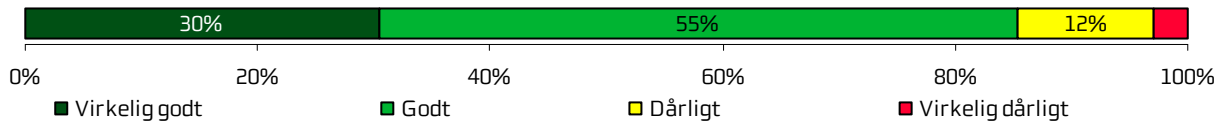
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

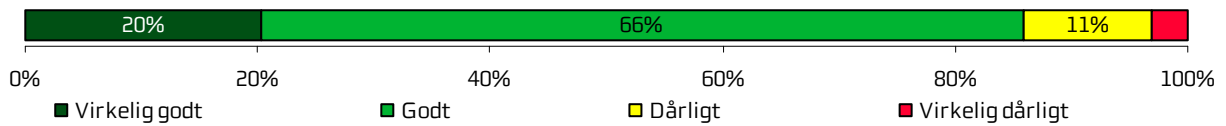
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=147)



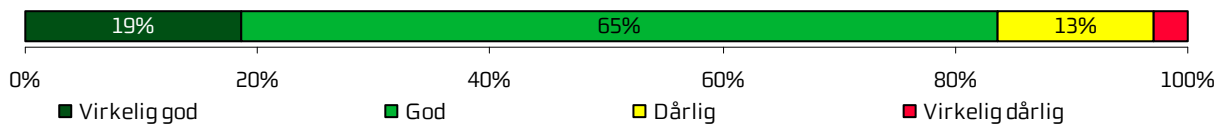
Samlet indtryk af indlæggelse (n=193)



Samlet indtryk af lokaler (n=194)



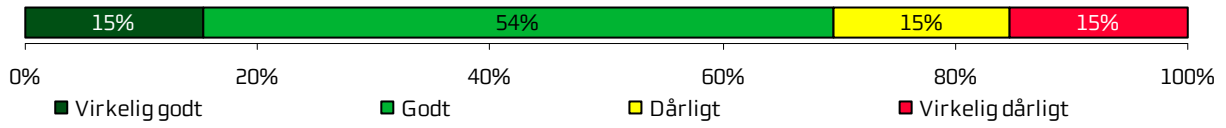
Rengøringsstandard på afdelingen (n=189)



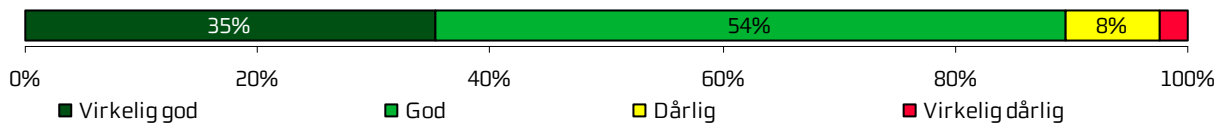
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	87 %	91 %	87 %	96 % *	85 %	91 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	85 %	90 %	89 %	97 % *	86 %	91 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	86 %	86 %	90 %	84 %	80 %	82 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	84 %	83 %	-	94 % *	80 %	85 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

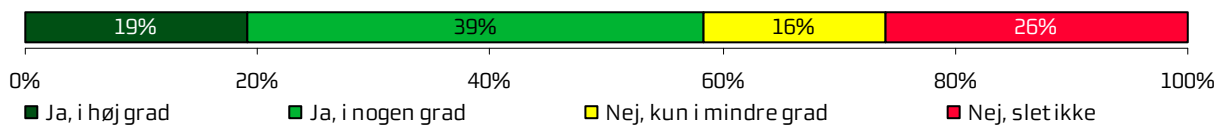
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=6)



Modtagelse på afdelingen (n=194)



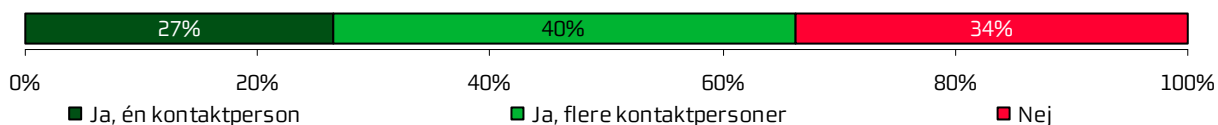
Information om ventetid ved modtagelse (n=79)



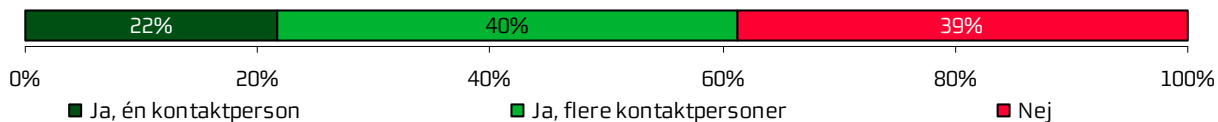
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	69 %	94 % *	84 %	100 % *	82 %	90 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	89 %	94 %	95 % *	99 % *	94 %	96 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	58 %	62 %	58 %	75 % *	44 %	62 % *

Personale

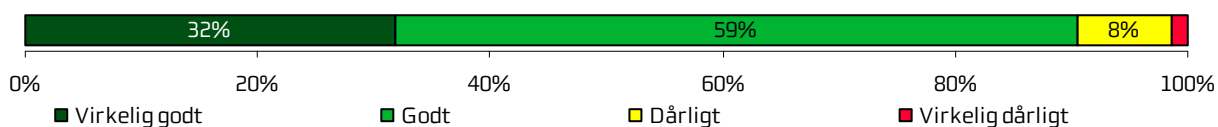
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=194)



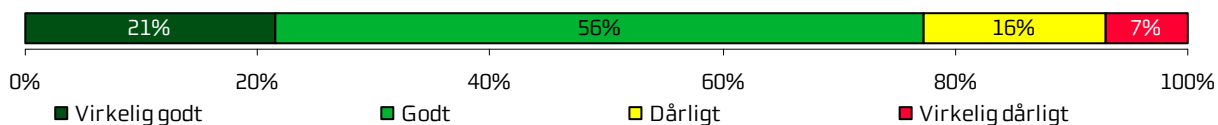
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=106)



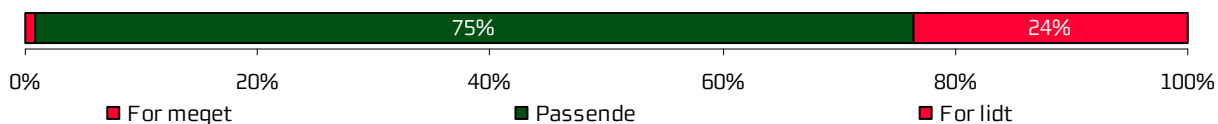
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=64)



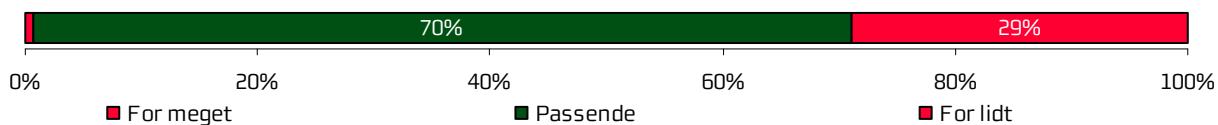
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=149)



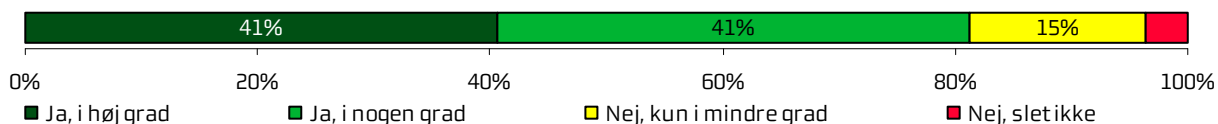
Medinddragelse af patienter (n=193)



Medinddragelse af pårørende (n=122)



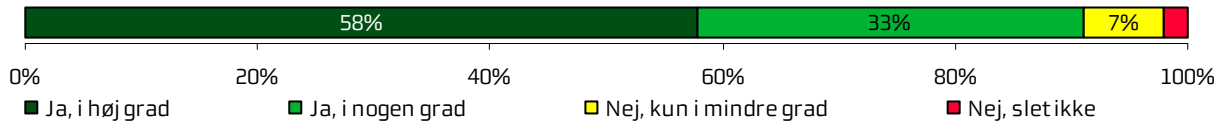
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=183)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	66 %	77 % *	72 %	93 % *	79 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	61 %	73 % *	69 %	93 % *	78 % *	85 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	91 %	96 %	-	99 % *	92 %	96 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	77 %	84 %	87 % *	97 % *	84 %	90 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	75 %	83 % *	81 %	97 % *	80 %	86 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	70 %	77 %	77 %	88 % *	77 %	82 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	81 %	87 %	87 %	94 % *	85 %	89 %

Personale (fortsat)

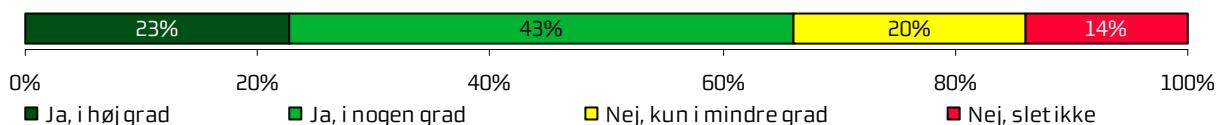
Personalet var gode til deres fag (n=189)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	91 %	93 %	92 %	98 % *	95 %	97 %

Behandlingsforløb

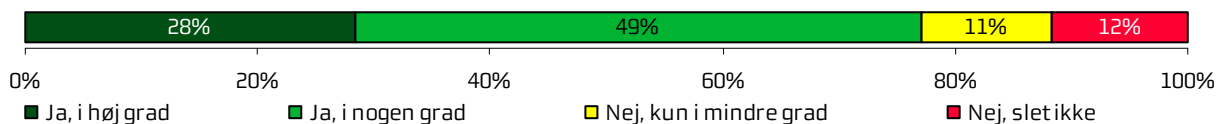
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=185)



Behandlingen levede op til forventninger (n=173)



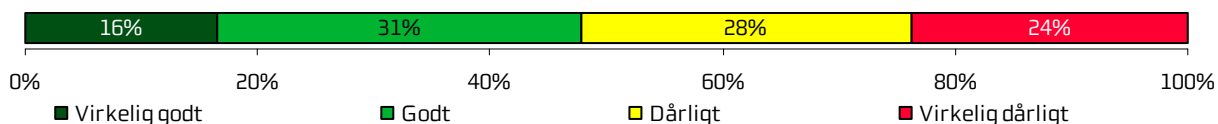
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=173)



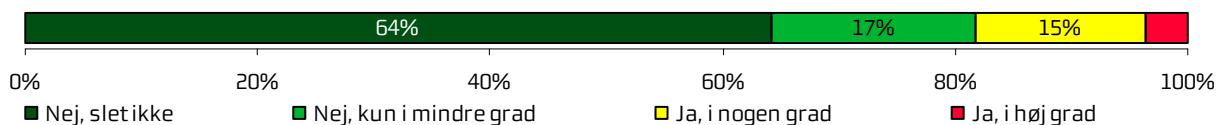
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=190)



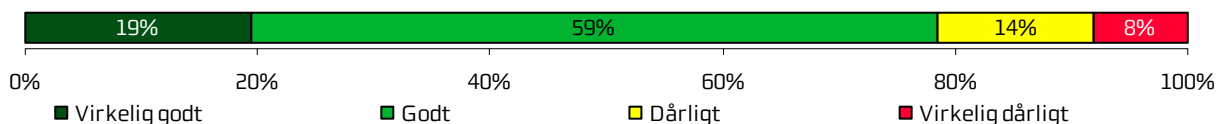
Personalets håndtering af fejl (n=29)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=178)



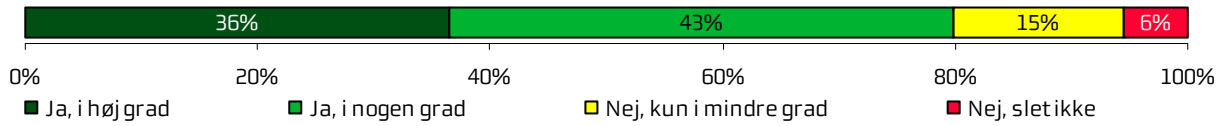
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=111)



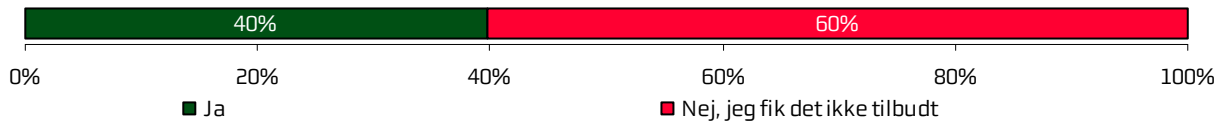
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	66 %	74 %	73 %	94 % *	78 % *	85 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	83 %	87 %	86 %	95 % *	83 %	89 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	77 %	86 % *	78 %	95 % *	81 %	88 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	81 %	84 %	78 %	93 % *	78 %	84 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	48 %	57 %	57 %	-	-	68 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	82 %	87 %	78 %	99 % *	75 %	83 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	78 %	87 %	86 %	95 % *	83 %	90 %

Information

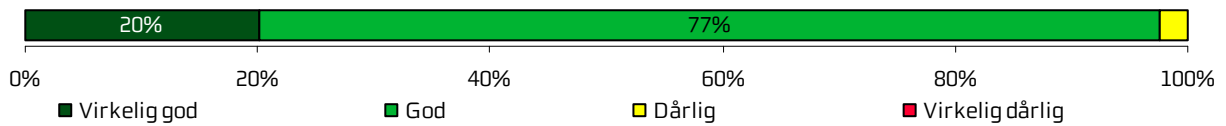
Personalet givet den information, du havde brug for (n=191)



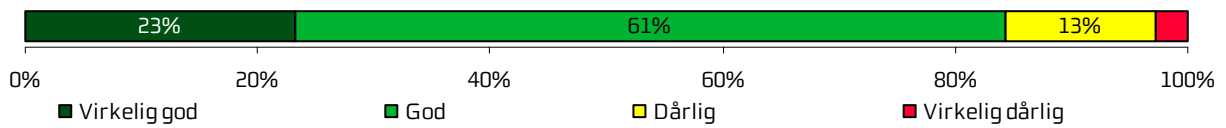
Modtaget skriftlig information (n=131)



Vurdering af skriftlig information (n=49)



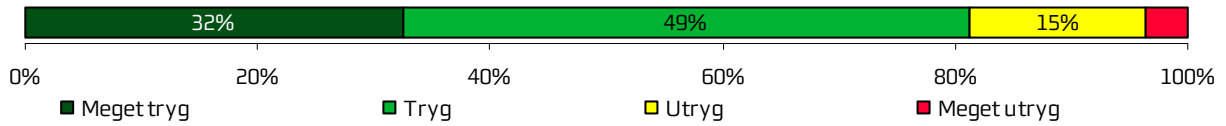
Vurdering af mundtlig information (n=187)



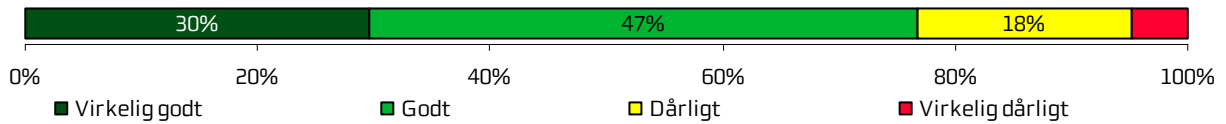
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	80 %	86 %	-	96 % *	85 %	89 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	40 %	50 %	43 %	86 % *	48 %	66 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98 %	96 %	96 %	99 %	89 %	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	84 %	90 %	86 %	99 % *	87 %	91 %

Udskrivelse

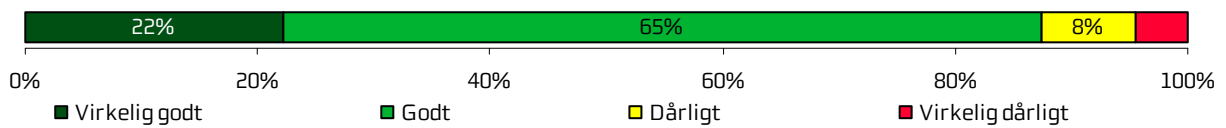
Tryghed ved udskrivelse (n=195)



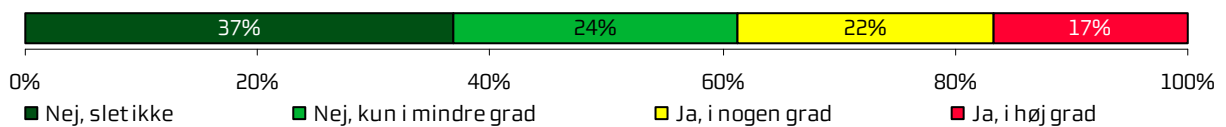
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=71)



Orientering af praktiserende læge (n=105)



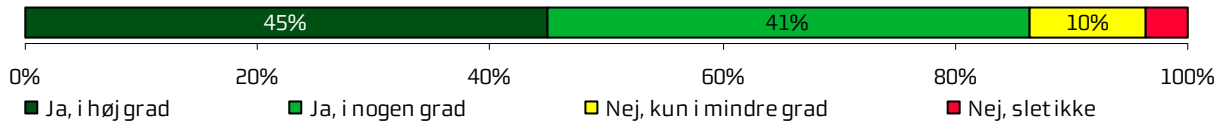
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=151)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	81 %	86 %	85 %	95 % *	79 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	77 %	87 %	73 %	79 %	73 %	77 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	87 %	87 %	84 %	96 %	72 %	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	61 %	70 %	75 % *	89 % *	68 %	75 %

Hospitalets eget spørgsmål

Personalet lyttede med interesse (n=185)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	86 %	90 %	88 %	97 % *	89 %	92 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

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

Løbenr.: >>lobnr<<

23. oktober 2012

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 2012**.

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 2012, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2013. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

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

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

1. Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?						
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?						
5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke	
	<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. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

BEHANDLINGSFORLØB

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

22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

28. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

31. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
32. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?					

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>løbnr<<

16. november 2012

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. 3. december 2012**. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

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 inklusiv kommentarfelt, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de indlagte patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelt samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfeltene 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 9. august-31. oktober 2012 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 afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 14.233 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.440 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 52 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 2010 og 2011 begge år på 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 59 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	52%	100%
Køn		
Mand	54%	53%
Kvinde	46%	47%
Aldersgruppe		
Under 20 år	1%	2%
20-39 år	3%	4%
40-59 år	18%	20%
60-79 år	51%	48%
80 år eller derover	27%	27%

I Region Midtjylland gælder det for indlagte patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Disse tendenser er generelle, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende personalet og det samlede indtryk.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for afdelingens resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan det således 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 2010 og 2011 samt 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 2012. 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 bedste og dårligste placerede afdeling
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	209		100%	
Køn				
Mand	112		54%	
Kvinde	97		46%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	2		1%	
20-39 år	6		3%	
40-59 år	38		18%	
60-79 år	106		51%	
80 år eller derover	57		27%	
Skema udfyldt af				
Patienten	164		85%	
Pårørende	29		15%	
Modersmål				
Dansk	196		98%	
Ikke dansk	4		2%	
Indlæggelsesform				
Akut	201		96%	
Planlagt	8		4%	
Afsnitsnavn				
Medicinsk neuroafsnit P6	36		17%	
Sengeafsnit P7	67		32%	
Sengeafsnit M2	93		44%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13		6%	

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	60	11	3	147	45
Køn						
Mand	28	65	4	3	87	19
Kvinde	26	52	20	2	60	26
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	2	3
40-59 år	21	62	14	3	29	8
60-79 år	30	53	14	3	75	22
80 år eller derover	25	70	2	2	39	12
Skema udfyldt af						
Patienten	27	60	11	2	118	35
Pårørende	37	52	10	0	19	8
Modersmål						
Dansk	26	61	11	3	139	45
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	27	58	11	3	140	45
Planlagt	16	84	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Medicinsk neuroafsnit P6	8	71	17	4	24	6
Sengeafsnit P7	25	63	10	2	51	13
Sengeafsnit M2	35	52	9	3	65	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	57	14	0	7	4

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	30	55	12	3	193
Køn					
Mand	36	54	7	3	105
Kvinde	24	56	17	3	88
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	36	18	32	14	6
40-59 år	23	59	13	5	37
60-79 år	29	55	14	2	98
80 år eller derover	37	58	4	2	50
Skema udfyldt af					
Patienten	30	55	12	2	158
Pårørende	43	41	12	4	24
Modersmål					
Dansk	30	56	12	3	185
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	30	55	12	3	185
Planlagt	38	50	12	0	8
Afsnitsnavn					
Medicinsk neuroafsnit P6	27	57	7	10	30
Sengeafsnit P7	33	51	14	2	63
Sengeafsnit M2	28	58	11	2	89
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	55	9	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	20	66	11	3	194
Køn					
Mand	25	65	8	2	105
Kvinde	15	66	14	4	89
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	0	82	18	0	6
40-59 år	16	73	5	6	36
60-79 år	22	61	15	2	100
80 år eller derover	22	67	8	4	50
Skema udfyldt af					
Patienten	19	68	10	3	159
Pårørende	28	51	21	0	24
Modersmål					
Dansk	18	67	11	3	186
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	21	65	12	3	186
Planlagt	15	74	0	12	8
Afsnitsnavn					
Medicinsk neuroafsnit P6	20	67	10	3	30
Sengeafsnit P7	24	65	8	3	62
Sengeafsnit M2	19	64	13	3	90
Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	75	17	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	19	65	13	3	189
Køn					
Mand	21	66	10	3	105
Kvinde	16	64	17	4	84
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	18	82	0	0	6
40-59 år	17	75	8	0	36
60-79 år	17	64	15	4	96
80 år eller derover	20	59	17	4	49
Skema udfyldt af					
Patienten	20	65	12	3	157
Pårørende	18	59	22	0	22
Modersmål					
Dansk	16	67	13	3	182
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	18	65	13	3	181
Planlagt	26	62	12	0	8
Afsnitsnavn					
Medicinsk neuroafsnit P6	25	64	7	4	28
Sengeafsnit P7	19	67	13	2	63
Sengeafsnit M2	17	65	14	5	88
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	60	30	0	10

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	15	54	15	15	6	0	201
Køn							
Mand	18	64	18	0	5	0	106
Kvinde	-	-	-	-	1	0	95
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0	6
40-59 år	-	-	-	-	2	0	36
60-79 år	-	-	-	-	2	0	104
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0	53
Skema udfyldt af							
Patienten	19	43	19	19	5	0	158
Pårørende	-	-	-	-	1	0	27
Modersmål							
Dansk	15	54	15	15	6	0	188
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	4
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	201
Planlagt	15	54	15	15	6	0	0
Afsnitsnavn							
Medicinsk neuroafsnit P6	-	-	-	-	0	0	34
Sengeafsnit P7	-	-	-	-	1	0	66
Sengeafsnit M2	-	-	-	-	4	0	89
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	12

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	54	8	2	194
Køn					
Mand	38	54	4	4	106
Kvinde	31	54	13	1	88
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	18	47	36	0	6
40-59 år	43	41	11	5	37
60-79 år	36	54	7	3	95
80 år eller derover	30	64	5	0	54
Skema udfyldt af					
Patienten	38	51	8	2	157
Pårørende	27	62	8	4	23
Modersmål					
Dansk	34	55	9	3	183
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	36	54	8	2	186
Planlagt	27	62	0	12	8
Afsnitsnavn					
Medicinsk neuroafsnit P6	23	61	13	3	31
Sengeafsnit P7	42	44	13	2	62
Sengeafsnit M2	38	56	3	3	90
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	91	0	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	19	39	16	26	79	14
Køn						
Mand	27	40	15	18	42	8
Kvinde	10	38	16	36	37	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	23	33	11	33	18	0
60-79 år	23	33	19	25	39	4
80 år eller derover	10	54	16	20	19	10
Skema udfyldt af						
Patienten	20	35	19	25	59	10
Pårørende	17	44	0	38	12	1
Modersmål						
Dansk	17	40	14	29	70	13
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	19	40	16	26	76	12
Planlagt	-	-	-	-	3	2
Afsnitsnavn						
Medicinsk neuroafsnit P6	0	42	25	33	12	3
Sengeafsnit P7	26	39	13	22	23	5
Sengeafsnit M2	24	38	8	30	37	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	43	43	14	7	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	27	40	34	194
Køn				
Mand	29	42	29	105
Kvinde	23	37	39	89
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	14	18	68	6
40-59 år	17	54	30	35
60-79 år	27	40	33	98
80 år eller derover	34	33	33	53
Skema udfyldt af				
Patienten	26	42	32	154
Pårørende	27	35	39	26
Modersmål				
Dansk	27	39	34	184
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	26	40	34	186
Planlagt	38	23	39	8
Afsnitsnavn				
Medicinsk neuroafsnit P6	28	34	38	29
Sengeafsnit P7	23	30	48	61
Sengeafsnit M2	29	51	21	91
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	38	31	13

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (Omfatter kun patienter, som har været indlagt mere end TO døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	22	40	39	106
Køn				
Mand	22	45	33	50
Kvinde	21	35	44	56
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	13	64	22	15
60-79 år	22	41	38	55
80 år eller derover	26	28	45	31
Skema udfyldt af				
Patienten	21	42	37	81
Pårørende	18	41	41	17
Modersmål				
Dansk	22	39	39	101
Ikke dansk	-	-	-	0
Indlæggelsesform				
Akut	20	40	39	104
Planlagt	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
Medicinsk neuroafsnit P6	32	32	36	22
Sengeafsnit P7	19	33	49	43
Sengeafsnit M2	16	58	26	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	40	30	10

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	32	59	8	1	64	2
Køn						
Mand	39	56	3	3	34	0
Kvinde	24	62	14	0	30	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	34	49	17	0	12	0
60-79 år	33	55	9	3	34	1
80 år eller derover	26	74	0	0	16	1
Skema udfyldt af						
Patienten	31	59	8	2	52	0
Pårørende	45	43	12	0	9	1
Modersmål						
Dansk	33	57	8	1	62	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	31	59	8	1	62	2
Planlagt	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Medicinsk neuroafsnit P6	8	85	8	0	13	1
Sengeafsnit P7	45	45	9	0	22	0
Sengeafsnit M2	36	55	5	5	22	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	71	14	0	7	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	56	16	7	149	42
Køn						
Mand	21	64	9	6	87	20
Kvinde	22	45	25	8	62	22
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	2	4
40-59 år	25	50	19	6	29	7
60-79 år	17	58	17	8	79	19
80 år eller derover	27	57	11	6	37	12
Skema udfyldt af						
Patienten	22	58	13	7	122	32
Pårørende	29	31	35	5	17	7
Modersmål						
Dansk	21	56	16	7	140	39
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	21	56	16	7	142	41
Planlagt	30	57	0	13	7	1
Afsnitsnavn						
Medicinsk neuroafsnit P6	17	52	22	9	23	6
Sengeafsnit P7	22	51	18	9	45	17
Sengeafsnit M2	23	61	12	4	74	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	57	14	14	7	5

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	75	24	193
Køn				
Mand	2	77	21	106
Kvinde	0	73	27	87
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	0	100	0	5
40-59 år	2	73	24	36
60-79 år	1	71	29	98
80 år eller derover	0	83	17	52
Skema udfyldt af				
Patienten	1	78	21	156
Pårørende	0	63	37	24
Modersmål				
Dansk	1	74	25	182
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	0	75	24	185
Planlagt	12	77	12	8
Afsnitsnavn				
Medicinsk neuroafsnit P6	0	80	20	30
Sengeafsnit P7	0	74	26	62
Sengeafsnit M2	2	76	21	89
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	70	29	122	74
Køn					
Mand	1	72	27	69	37
Kvinde	0	68	32	53	37
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	2	0
20-39 år	0	57	43	5	1
40-59 år	4	66	30	23	15
60-79 år	0	72	28	58	40
80 år eller derover	0	74	26	34	18
Skema udfyldt af					
Patienten	1	75	24	88	71
Pårørende	0	52	48	23	2
Modersmål					
Dansk	1	69	30	114	71
Ikke dansk	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform					
Akut	0	70	30	118	70
Planlagt	-	-	-	4	4
Afsnitsnavn					
Medicinsk neuroafsnit P6	0	70	30	20	10
Sengeafsnit P7	0	69	31	39	25
Sengeafsnit M2	2	71	27	56	34
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	71	29	7	5

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	41	41	15	4	183	15
Køn						
Mand	45	42	9	4	100	6
Kvinde	35	39	23	3	83	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	21	42	21	17	5	1
40-59 år	36	39	17	8	35	1
60-79 år	41	38	18	2	91	8
80 år eller derover	42	48	8	2	50	5
Skema udfyldt af						
Patienten	42	42	13	3	149	10
Pårørende	33	34	28	4	21	3
Modersmål						
Dansk	40	40	15	4	174	14
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	40	41	15	3	175	15
Planlagt	42	35	12	12	8	0
Afsnitsnavn						
Medicinsk neuroafsnit P6	48	30	19	4	27	5
Sengeafsnit P7	39	44	15	2	59	3
Sengeafsnit M2	43	36	15	6	86	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	73	9	0	11	1

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	33	7	2	189	11
Køn						
Mand	65	30	3	2	102	5
Kvinde	50	37	11	2	87	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	36	18	32	14	6	0
40-59 år	59	39	0	3	35	2
60-79 år	59	33	7	1	96	5
80 år eller derover	58	31	9	2	50	4
Skema udfyldt af						
Patienten	57	35	6	2	153	6
Pårørende	54	27	19	0	22	4
Modersmål						
Dansk	57	34	7	2	178	11
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	57	34	7	2	182	10
Planlagt	87	13	0	0	7	1
Afsnitsnavn						
Medicinsk neuroafsnit P6	55	31	7	7	29	2
Sengeafsnit P7	62	26	10	2	61	3
Sengeafsnit M2	58	38	2	1	86	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	46	15	0	13	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	23	43	20	14	185	14
Køn						
Mand	23	48	20	9	101	8
Kvinde	22	38	20	20	84	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	0	68	18	14	6	0
40-59 år	25	35	23	17	36	0
60-79 år	26	40	20	14	96	5
80 år eller derover	19	53	16	12	45	9
Skema udfyldt af						
Patienten	22	45	20	13	153	6
Pårørende	23	35	23	20	21	4
Modersmål						
Dansk	21	44	20	15	174	14
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	22	43	20	14	179	13
Planlagt	37	47	16	0	6	1
Afsnitsnavn						
Medicinsk neuroafsnit P6	21	46	18	14	28	3
Sengeafsnit P7	19	44	21	16	57	6
Sengeafsnit M2	28	42	20	10	90	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	40	20	30	10	2

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	46	36	8	9	173	23
Køn						
Mand	49	36	7	8	99	9
Kvinde	43	36	9	11	74	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	43	22	0	35	5	1
40-59 år	47	33	12	8	37	0
60-79 år	48	33	10	8	85	12
80 år eller derover	40	48	2	10	44	10
Skema udfyldt af						
Patienten	49	35	8	8	143	16
Pårørende	29	43	16	13	18	5
Modersmål						
Dansk	46	36	8	10	164	23
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	47	36	8	10	167	22
Planlagt	36	48	16	0	6	1
Afsnitsnavn						
Medicinsk neuroafsnit P6	36	36	11	18	28	3
Sengeafsnit P7	52	32	4	13	56	7
Sengeafsnit M2	49	38	8	5	79	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	50	30	0	10	3

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	49	11	12	173	23
Køn						
Mand	26	56	11	7	98	11
Kvinde	31	40	11	18	75	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	21	62	0	17	5	1
40-59 år	26	56	7	12	35	1
60-79 år	27	44	15	14	88	11
80 år eller derover	32	52	9	7	43	10
Skema udfyldt af						
Patienten	28	51	10	11	143	15
Pårørende	33	39	18	10	21	3
Modersmål						
Dansk	29	49	10	12	164	22
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	28	48	12	12	166	23
Planlagt	33	67	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Medicinsk neuroafsnit P6	26	56	7	11	27	5
Sengeafsnit P7	25	47	12	16	57	7
Sengeafsnit M2	34	44	11	10	79	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	70	10	0	10	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	81	19	190
Køn			
Mand	85	15	104
Kvinde	77	23	86
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	2
20-39 år	22	78	5
40-59 år	79	21	37
60-79 år	82	18	95
80 år eller derover	89	11	51
Skema udfyldt af			
Patienten	80	20	153
Pårørende	88	12	24
Modersmål			
Dansk	81	19	180
Ikke dansk	-	-	4
Indlæggelsesform			
Akut	81	19	183
Planlagt	87	13	7
Afsnitsnavn			
Medicinsk neuroafsnit P6	75	25	28
Sengeafsnit P7	82	18	62
Sengeafsnit M2	83	17	87
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	23	13

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	16	31	28	24	29	5
Køn						
Mand	24	35	20	20	15	1
Kvinde	8	27	37	28	14	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	23	27	39	12	8	0
60-79 år	7	30	41	23	13	4
80 år eller derover	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	19	33	24	24	25	4
Pårørende	-	-	-	-	2	1
Modersmål						
Dansk	16	31	28	24	29	5
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	14	32	29	24	28	5
Planlagt	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Medicinsk neuroafsnit P6	17	17	33	33	6	1
Sengeafsnit P7	11	33	33	22	9	2
Sengeafsnit M2	25	33	17	25	12	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

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	64	17	15	4	178	16
Køn						
Mand	61	20	16	2	99	7
Kvinde	68	14	13	6	79	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	17	21	62	0	5	1
40-59 år	54	16	24	6	36	1
60-79 år	70	17	10	4	88	10
80 år eller derover	66	20	12	2	47	4
Skema udfyldt af						
Patienten	65	20	13	2	144	13
Pårørende	64	9	17	10	23	2
Modersmål						
Dansk	65	18	14	4	170	16
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	63	18	15	4	171	15
Planlagt	87	0	13	0	7	1
Afsnitsnavn						
Medicinsk neuroafsnit P6	73	12	15	0	26	2
Sengeafsnit P7	67	17	13	3	60	5
Sengeafsnit M2	60	19	19	3	80	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	25	0	17	12	1

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	19	59	14	8	111	10	71
Køn							
Mand	19	63	12	6	65	3	38
Kvinde	19	54	16	11	46	7	33
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	2	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1	2
40-59 år	30	39	25	5	20	0	17
60-79 år	18	61	9	13	55	3	37
80 år eller derover	15	75	7	3	31	6	15
Skema udfyldt af							
Patienten	19	58	14	9	91	6	59
Pårørende	36	47	8	10	11	4	9
Modersmål							
Dansk	17	60	15	9	103	10	70
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	20	58	14	8	108	10	66
Planlagt	-	-	-	-	3	0	5
Afsnitsnavn							
Medicinsk neuroafsnit P6	29	62	10	0	21	2	7
Sengeafsnit P7	19	58	16	7	43	6	14
Sengeafsnit M2	20	53	15	13	40	1	47
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	86	0	14	7	1	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	36	43	15	6	191
Køn					
Mand	39	45	9	7	105
Kvinde	33	42	21	4	86
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	18	18	50	14	6
40-59 år	32	48	15	5	36
60-79 år	41	40	14	5	96
80 år eller derover	35	48	11	7	51
Skema udfyldt af					
Patienten	37	45	15	4	154
Pårørende	34	44	8	13	24
Modersmål					
Dansk	35	44	15	6	181
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	36	43	15	6	183
Planlagt	39	61	0	0	8
Afsnitsnavn					
Medicinsk neuroafsnit P6	30	50	13	7	30
Sengeafsnit P7	32	40	19	10	63
Sengeafsnit M2	45	41	11	2	88
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	70	10	0	10

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 (før/under)	Nej, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	9	30	1	60	131	46
Køn						
Mand	11	34	1	54	75	26
Kvinde	7	24	0	69	56	20
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	18	18	0	64	6	0
40-59 år	6	42	0	52	30	5
60-79 år	8	26	1	65	64	26
80 år eller derover	12	28	0	60	30	14
Skema udfyldt af						
Patienten	9	35	1	56	104	38
Pårørende	11	5	0	84	17	7
Modersmål						
Dansk	9	31	1	59	124	45
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	8	31	1	60	125	44
Planlagt	33	0	0	67	6	2
Afsnitsnavn						
Medicinsk neuroafsnit P6	11	11	0	79	19	5
Sengeafsnit P7	9	27	0	64	45	13
Sengeafsnit M2	10	40	2	48	60	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	29	0	71	7	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	20	77	2	0	49	0
Køn						
Mand	15	85	0	0	33	0
Kvinde	30	63	7	0	16	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	15	85	0	0	14	0
60-79 år	33	67	0	0	21	0
80 år eller derover	8	92	0	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	18	79	3	0	44	0
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	19	79	2	0	47	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	21	77	2	0	47	0
Planlagt	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Medicinsk neuroafsnit P6	-	-	-	-	3	0
Sengeafsnit P7	20	73	7	0	15	0
Sengeafsnit M2	24	76	0	0	29	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	23	61	13	3	187
Køn					
Mand	24	66	6	4	103
Kvinde	22	54	22	1	84
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	0	71	14	14	6
40-59 år	24	62	10	5	34
60-79 år	21	61	15	3	93
80 år eller derover	29	60	11	0	52
Skema udfyldt af					
Patienten	21	66	10	3	151
Pårørende	37	37	22	4	24
Modersmål					
Dansk	23	62	13	3	177
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	23	61	13	3	180
Planlagt	43	57	0	0	7
Afsnitsnavn					
Medicinsk neuroafsnit P6	24	52	21	3	29
Sengeafsnit P7	21	61	15	3	61
Sengeafsnit M2	26	63	9	2	86
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	73	9	0	11

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	32	49	15	4	195
Køn					
Mand	39	46	11	4	106
Kvinde	25	52	20	3	89
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	32	53	14	0	6
40-59 år	20	40	29	11	35
60-79 år	38	46	13	2	98
80 år eller derover	27	60	11	2	54
Skema udfyldt af					
Patienten	34	47	15	3	159
Pårørende	26	53	18	4	23
Modersmål					
Dansk	32	49	15	4	186
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	32	48	16	4	187
Planlagt	38	62	0	0	8
Afsnitsnavn					
Medicinsk neuroafsnit P6	33	37	27	3	30
Sengeafsnit P7	28	51	17	5	65
Sengeafsnit M2	36	51	10	3	90
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	50	10	0	10

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	30	47	18	5	71	21	98
Køn							
Mand	30	45	19	6	37	9	59
Kvinde	29	50	18	3	34	12	39
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	1
20-39 år	-	-	-	-	1	1	4
40-59 år	44	56	0	0	10	2	24
60-79 år	25	48	19	8	27	9	58
80 år eller derover	28	44	25	4	32	9	11
Skema udfyldt af							
Patienten	34	46	15	5	47	16	90
Pårørende	24	57	12	7	16	4	5
Modersmål							
Dansk	29	48	18	5	66	21	95
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	27	49	19	5	68	21	93
Planlagt	-	-	-	-	3	0	5
Afsnitsnavn							
Medicinsk neuroafsnit P6	33	53	13	0	15	4	11
Sengeafsnit P7	33	41	15	11	27	10	24
Sengeafsnit M2	29	52	19	0	21	5	62
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	50	38	0	8	2	1

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	22	65	8	5	105	92
Køn						
Mand	25	61	9	5	59	47
Kvinde	18	70	7	4	46	45
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	4	2
40-59 år	17	57	17	9	19	17
60-79 år	32	61	5	2	45	54
80 år eller derover	15	79	6	0	36	18
Skema udfyldt af						
Patienten	20	67	8	6	83	76
Pårørende	37	51	12	0	16	10
Modersmål						
Dansk	20	67	9	5	97	91
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	22	66	8	4	101	88
Planlagt	-	-	-	-	4	4
Afsnitsnavn						
Medicinsk neuroafsnit P6	19	69	6	6	16	13
Sengeafsnit P7	19	67	11	3	36	30
Sengeafsnit M2	30	59	4	7	46	44
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	86	14	0	7	5

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	37	24	22	17	151	38
Køn						
Mand	32	23	22	23	91	15
Kvinde	44	27	22	7	60	23
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	2	4
40-59 år	32	23	20	25	29	6
60-79 år	32	22	29	17	86	11
80 år eller derover	53	28	8	11	32	17
Skema udfyldt af						
Patienten	36	23	24	16	122	30
Pårørende	49	29	10	13	18	7
Modersmål						
Dansk	38	24	22	15	143	38
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	36	24	22	17	145	37
Planlagt	55	30	15	0	6	1
Afsnitsnavn						
Medicinsk neuroafsnit P6	45	20	35	0	20	9
Sengeafsnit P7	31	22	12	35	49	15
Sengeafsnit M2	43	26	24	7	72	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	30	40	10	10	1

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	45	41	10	4	185	16
Køn						
Mand	50	41	5	5	102	7
Kvinde	39	43	16	2	83	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	36	32	18	14	6	0
40-59 år	49	41	5	5	36	1
60-79 år	47	36	13	4	90	10
80 år eller derover	37	55	8	0	51	5
Skema udfyldt af						
Patienten	47	39	10	3	149	11
Pårørende	34	50	9	7	24	2
Modersmål						
Dansk	44	43	10	3	175	15
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	46	41	10	3	177	16
Planlagt	26	62	0	12	8	0
Afsnitsnavn						
Medicinsk neuroafsnit P6	43	43	10	3	30	2
Sengeafsnit P7	47	38	13	2	60	5
Sengeafsnit M2	45	42	7	6	83	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	50	8	0	12	1

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 37. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer




		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			13
Kommunikation og information			8
Kontaktperson			3
Kvalitet i behandling			10
Pleje			16
Relationer til personale			7
Ventetid			0

Medicinsk afdeling

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

ID	Kommentarer - Medicinsk neuroafsnit P6	Samlet indtryk
3	Akut.	Godt
8	Jeg kom fra andet sygehus.	Godt
9	Havde det dårligt alment, træt og kneb med vejrtrækning.	Virkelig godt
10	Akut.	Godt
11	Jeg er akut patient med åben indlæggelse.	Uoplyst
13	Kom akut ind. []	Virkelig godt
15	Akut indlæggelse.	Uoplyst
19	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig dårligt
20	Vi ventede i 12 timer i modtagelsen, før jeg blev flyttet til afsnit M2.	Godt
21	Indlagt akut fra egen læge. Ingen ventetid.	Godt
22	Den var god.	Uoplyst
24	Blev indlagt akut.	Godt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Samlet indtryk
1	Indlagt akut med ambulance.	Godt
3	Blev akut indlagt.	Uoplyst
5	Henvist til sygehuset af egen læge med rosea, som jeg havde haft [nogle dage]. Blev henvist til venteværelse, uden orientering.	Virkelig dårligt
6	Der var ikke enighed blandt læger om, hvad der skulle gøres. Fik at vide, at der var magtkamp blandt yngre og ældre læger. Ikke særlig professionelt, at fortælle det til patienten. Jeg synes, at det var dårligt. Da jeg kom, sagde de, at jeg kunne sætte mig ind og vente, så jeg fandt ud af at det var der folk sad, [og hvor] skadestuen var henne, og beklagede mig. For dårligt at man sidder der, når man skulle indlægges.	Dårligt
8	Venlig og kompetent.	Virkelig godt
13	Jeg kan stadig den dag i dag ikke forstå, at man skal fragtes fra [et hospital] til [et andet], når [et tredje hospital] er tættere på.	Godt
14	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
15	Kom ind via lægevagten.	Virkelig godt
16	Jeg blev indlagt akut.	Godt
17	Akut indlæggelse.	Godt
19	Blev indlagt af vagtlæge, sendt på anden afdeling og derfra til medicinsk afdeling.	Dårligt
20	Blev overflyttet fra et andet hospital.	Dårligt
22	Akut indlagt.	Godt

✎ 23	Akut indlagt.	Godt
✎ 24	Akut. Jeg blev overflyttet fra andet sygehus til Horsens Sygehus.	Virkelig godt
✎ 26	Indlæggelsen blev aftalt med anden afdeling dagen før indlæggelsen.	Virkelig godt
✎ 28	Indtrykket var for lidt personale []. Jeg havde vejrtrækningsproblemer. For mig virkede det ikke, som om man overhovedet interesserede sig for mig. Det drejede sig lige som mere om at få doseret en gang binyrebarkhormon og at få mig hjem igen. Dårlig organisering.	Dårligt
✎ 30	Bestemt ikke, sommeren er gået og om min indlæggelse på M2 har jeg ingen erindring. Har fået fortalt mange "sære" ting af mine sønner, da en urinvejsinfektion "tog min hjerne".	Uoplyst
✎ 34	Jeg blev akut indlagt med alt for højt blodtryk, som bevirkede, at jeg slet ikke kunne gå selv.	Godt
✎ 37	Lægen fik mig indlagt.	Godt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Samlet indtryk
✎ 1	Akut indlæggelse. Ufattelig lang ventetid.	Dårligt
✎ 2	Jeg blev overført fra et andet sygehus [i efteråret] efter en stor operation. Ankom [om eftermiddagen], og blev sat af på [en dårlig stue]. Intet natbord, og en lænestol, der var revnet i sædet. Rigtig ulækkert. Under al kritik. Der gik [flere] timer, inden jeg så en sygeplejerske.	Dårligt
✎ 8	Det var en akut indlæggelse.	Godt
✎ 9	Akut indlæggelse.	Uoplyst
✎ 10	Var på andet sygehus først.	Dårligt
✎ 11	Jeg blev ikke indkaldt, men blev indlagt efter besøg af lægevagten.	Virkelig godt
✎ 14	Hospitalet var overbelagt. Jeg blev kørt til andet sygehus. Efter observation [her] var jeg et par dage på Horsens Hospital.	Godt
✎ 16	Blev overflyttet fra andet sygehus.	Godt
✎ 17	Var ved min læge om formiddagen og var selv kørende til læge, men måtte ikke køre hjem igen. Blev sendt på sygehuset fra min læge.	Virkelig godt
✎ 18	Akutindlæggelse.	Virkelig godt
✎ 19	Blev akut indlagt med blå blink og udrykning. Ankom [om morgenen] til sygehus pga., at jeg dagen før havde fået smerter [flere steder i kroppen]. Ringede til vagtlægen næste dag, da jeg stadig havde smerter.	Godt
✎ 20	Kom fra andet hospital.	Virkelig godt
✎ 22	Det gik godt i starten. Både læge og en sygeplejerske kom. Men jeg kom ud i et "modtagerum" (uden vindue) og der blev jeg til næste dag, og kom herefter ud på gangen og ligge. Foran en indgang ind til "herrerne". Senere om aftenen, kom jeg ind på en stue, men blev dog dagen efter flyttet til en anden stue.	Dårligt
✎ 23	Jeg blev indlagt akut.	Godt
✎ 24	Blev indlagt akut.	Godt
✎ 25	Blev indlagt via en fysioterapeut i terapien.	Virkelig godt
✎ 31	Ringede 112 og ambulancen var hurtigt fremme! Jeg havde ingen vejrtrækning. Kunne ikke få luft. To rigtig effektive falckmænd arbejdede hurtigt (uden snak) med iltmasker og af sted til afsnittet på Horsens Regionshospital.	Virkelig godt
✎ 32	Jeg blev indlagt akut med ambulance fra egen læge.	Godt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 2	Akutindlæggelse.	Uoplyst
 3	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
 4	[I sommer] blev jeg om morgenen akut indlagt [] på akutafdelingen. Her lå fire personer med et gardin som skillerum. Jeg lå ved siden af en [medpatient] med forstoppelse. Der lugtede og stank forfærdeligt hele dagen. [Om eftermiddagen] kom jeg på en sengestue på en anden afdeling, for der var ikke plads på Medicinsk afdeling. Men der kom en læge hver dag fra afsnittet og orienterede mig om, hvad der skulle ske. Jeg blev på den anden afdeling, til jeg kom hjem [nogle dage senere], og der blev jeg passet godt, bl.a. af sygeplejerske NN. Jeg har siden, jeg kom hjem, talt med læge NN fra Medicinsk afdeling, da jeg havde nogle spørgsmål.	Uoplyst

Medicinsk afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Medicinsk neuroafsnit P6	Modtagelsen
6	Jeg kan ikke huske noget fra den dag.	Uoplyst
10	Koldt i modtagelsesværelset. Lidt lang ventetid.	God
11	De var klar til at modtage mig og klar med min medicin, som er livsnødvendig for mig. Så de skal have STOR tak fra mig på [afdelingen].	Virkelig god
12	Akutafdelingen virkede meget beskidt.	Dårlig
14	Jeg ventede nærmest halvanden time, før der var nogen, der henvendte sig.	Dårlig
19	Meget forvirrende.	Dårlig
20	Venligt personale.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Modtagelsen
3	Kan virkelig ikke huske noget om forløbet.	Uoplyst
5	Man vidste dårligt, at der var ringet i forvejen om mig. Så var der en masse mennesker i hvide kitler.	Virkelig dårlig
6	[Vedrørende forløbet inden indlæggelse]: Der var ikke enighed blandt lægerne om, hvad der skulle ske. Fik at vide, at der var magtkamp blandt yngre og ældre læger. Ikke særlig professionelt, at fortælle det til patienten. Jeg synes, det var dårligt. Da jeg kom, sagde de, jeg kunne sætte mig ind og vente. Så fandt jeg ud af, at det var der, folk sad i skadestuen. Var henne og beklage mig. For dårligt at man sidder der, når man skulle indlægges.	Dårlig
7	Der var ingen ventetid. Blev kørt ind på en stue med det samme. Der var en læge og sygeplejerske hos mig, indtil jeg blev kørt på afdelingen. Var mere syg, end jeg var klar over, [] [derfor kan jeg] ikke huske alt fra indlæggelsen.	Virkelig god
8	Godt gået.	Virkelig god
11	Jeg kom midt på aftenen akut på grund af, at jeg ved en fejltagelse havde taget min aftenmedicin to gange. Jeg blev hurtigt anvist en seng og fik elektroder på. Jeg havde ikke nogen spørgsmål, men følte mig tryk.	God
14	Jeg havde ikke stuegang den dag, jeg kom op på afdelingen. Jeg var presset ind på en tremandsstue som fjerdemand. Det var ikke sjovt.	Dårlig
15	Helt utroligt søde :-)	Virkelig god
18	Jeg fik god information om, hvad der skulle ske. Alle var søde, rare og kompetente.	Virkelig god
19	Fik fjerde seng på en tremandsstue. Ingen lampe, ingen kaldesnor, intet.	Dårlig
20	Da min datter spurgte, hvor jeg lå, kunne man ikke finde mig.	Dårlig
21	Personalet var søde ved mig. Men maden var ikke god.	God
27	Meget langsom.	Dårlig
28	Jeg formoder, at man har information om mine symptomer fra sygehusets læge i en anden by. Man spurgte ikke mig, om hvordan jeg følte det. Jeg skulle daglig have min []medicin, hvilket ofte blev glemt. Det virkede, som om at det kun drejede sig om at få mig ud. Min tilstand uændret.	God

✎ 31	Blev afleveret på en stue, og inden aften flyttet til anden stue. Frustrerende.	Uoplyst
✎ 33	Ankom fra anden afdeling og lå fire timer, uden der kom en sygeplejerske.	Dårlig
✎ 34	Søde sygeplejersker, søde fysioterapeuter, søde ergoterapeuter, som sørgede for, at jeg med det samme gik i gang med træning.	Virkelig god

ID Kommentarer - Sengeafsnit M2

Modtagelsen

✎ 1	God, men rodet.	God
✎ 2	Under al kritik.	Virkelig dårlig
✎ 5	Jeg har ikke noget at sige. Man blev mødt med et smil.	Virkelig god
✎ 9	Rodet. Den ene vidste ikke, hvad den anden gjorde.	Uoplyst
✎ 10	Desværre ingen seng før efter fem timer.	God
✎ 11	Ja, fint. Jeg blev budt velkommen.	Virkelig god
✎ 17	Virkelig god.	Virkelig god
✎ 22	[Vedrørende forløbet inden indlæggelsen]: Det gik godt i starten. Både læge og en sygeplejerske kom. Men jeg kom ind i et modtager rum (uden vindue), og der blev jeg til næste dag. Og kom herefter ud på gangen at ligge (foran en indgang til [herre toilettet]). Senere om aftenen kom jeg ind på en stue, men blev dog dagen efter flyttet til en anden stue. På fjerdedagen skulle jeg måske hjem. Jeg vidste ingenting. Men pludselig var min seng på stuen kørt væk (jeg sad i opholdsstuen). Heldigvis var mit sengebord der, så jeg kunne selv regne ud, at jeg nok kom hjem:) Det gjorde jeg så også bare meget sent på dagen. Havde det faktisk ret skidt.	Uoplyst
✎ 23	Havde det virkelig dårligt. Sad og ventede i ca. halvanden time, inden jeg fik en seng.	Virkelig dårlig
✎ 26	Røg under observation med det samme, men ingen "modtagelses"-ordre, ingen information, ingen spørgsmål til/om mig.	Virkelig dårlig
✎ 28	Lå ude på gangen i cirka 30 minutter med ondt i brystet og skal aldrig på det sygehus igen. Det er det værste sygehus af alle. (Hellere andet sygehus så).	Dårlig
✎ 31	Stor omsorg fra sygeplejerskerne!	God
✎ 32	Alle var meget søde og rare. Følte mig i trygge hænder.	Virkelig god
✎ 33	Jeg kom på afdelingen med det samme.	God

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Modtagelsen

✎ 1	Smertemedicin og [andet medicin] var ikke med fra anden afdeling. Det tog lang tid at fremskaffe den.	Uoplyst
✎ 2	Ved det ikke!	Uoplyst
✎ 4	Da jeg lå på Gynækologisk Afdeling, var der ikke noget at klage over.	God
✎ 5	Akut indlæggelse.	God

Medicinsk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?









ID	Kommentarer - Medicinsk neuroafsnit P6	Fejlhåndtering
1	Manglende forståelse for diagnosen. Derfor fejl og/eller mangelfuld behandling. For sen eller manglende kontakt til Onkologisk i anden by. Dehydrering af patient tre gange! Injektion givet forkert.	Virkelig dårligt
2	Forvirring omkring medicin.	Virkelig dårligt
4	Forkert temperaturmåling.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
7	Jeg blev ikke hørt. Jeg blev bare fyldt med piller.	Dårligt
10	Efter hjemkomst var jeg indkaldt til to afdelinger [i efteråret]. Ved den undersøgelse fik jeg en fordybning i [foden], som stadig gør ondt.	Uoplyst
15	For sen opdagelse af herpesvirus.	Uoplyst
18	Det ene drop var sat forkert, så væsken løb ud i vævet, og min arm blev [meget] større.	Virkelig godt
19	Jeg skulle til kikkertundersøgelse af tarmen. Men jeg blev kørt til operation for at få fjernet livmoderen. (Det synes jeg er en meget alvorlig fejl).	Dårligt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Fejlhåndtering
5	Seng var uden strøm. Kunne ikke reguleres. Ingen lys ved seng. Pladsforhold til at komme ud af sengen var for dårlig. Ingen håndklæder. Skulle i nogle tilfælde huske personalet på, at jeg skulle have medicin. Kunne ikke få den sædvanlige medicin.	Dårligt
11	Jeg lå og sov, da der pludseligt stod en sygeplejerske ved sengen og rykkede i mine bleer, som jeg havde på. Der var ingen forklaring på det.	Uoplyst
14	Angående medicin fik jeg for lidt i [flere] dage, indtil det blev opdaget, da jeg skulle hjem efter [flere] dages indlæggelse.	Virkelig godt
17	Glemte blodsukkerprøve. Fastede i to døgn før undersøgelse. For sent medicin.	Dårligt
20	Weekendpersonalet vidste ikke, hvordan man behandler en opereret syg.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
22	De sagde ikke det samme.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
25	Forkerte informationer ved faste.	Godt
28	Hvis det er en fejl at komme hjem med panikangst over ikke at kunne trække vejret. Jeg var meget frustreret, hvilket jeg gav udtryk for. Det resulterede i, at jeg fik en dag mere, hvor man [lavede yderligere undersøgelser] og konstaterede vand i lungerne. Da jeg ikke havde feber mere, skulle jeg ud. Jeg var nøjagtig lige syg ved udskrivelsen som før og var i realiteten ubehandlet.	Virkelig dårligt
29	Det kan jeg jo ikke vide med sikkerhed :-). Men ikke så vidt jeg ved.	Uoplyst
31	En læge fortalte mig, at jeg havde en [lidelse] og havde været [] på rejse, hvad jeg absolut ikke har været.	Dårligt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Fejlhåndtering
1	Medicinoptælling var forkert til trefjerdedele [patienter] på stuen!	Virkelig dårligt

3	Ingen alarmerende fejl, kun almene.	Godt
7	Mor fik ikke de piller og plaster, som hun havde fået med fra [sit] plejehjem.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
10	Fik tilbudt medicin, som jeg ikke kan tåle, flere gange.	Godt
12	Flere gange blev blodtrykket kun målt liggende, selvom et af mine problemer var så lavt blodtryk i flere situationer, bl.a. stående, at jeg faldt om (blackout).	Godt
13	Blev indlagt [om formiddagen]. Fik ikke det normale armbånd på med navn og cpr.nr. Jeg sagde det næste dag til dem. Altså 24 timer efter indlæggelsen og fik et på straks. Nok en alvorlig fejl da jeg gik med hjerteovervågning på.	Virkelig godt
19	Efter jeg er blevet undersøgt [] og får det svar [først på eftermiddagen], at jeg skal til andet sygehus for videre behandling. Men hvornår? Jeg føler, der opstår uenighed blandt de ansatte om, hvornår jeg skal videre til andet sygehus. Jeg syntes, der opstår nogen tumult, fordi de ikke kan få mig smertefri. De vælger at skrue op for smertebehandling [] for så at munde ud i at skyde [forflyttelsen] til dagen efter. Min hustru og datter er ankommet. De bliver bedt om at holde øje med mig, for jeg får besked om, at jeg ikke må falde i søvn. Min puls falder, fordi dosis er [forhøjet]. Hustru og datter syntes, det er ubehageligt. Derfor påtaler min hustru, at jeg er med i en ordning om at få den rette behandling uden unødigt ventetid. Efter den påtalelse går der kun 10 minutter, til []ambulancen er der. [Det er nu sidst på eftermiddagen]. På andet sygehus siger lægen, "det var på tide, jeg kom".	Dårligt
20	Lå sammen med en [ældre] dame, der ikke ville have døren lukket til gangen. Der var først ro klokken et om natten, da stuen lå lige over for køkkenet, og opvaskemaskinen kørte så længe.	Uoplyst
22	De kom "heldigvis" med den smertestillende medicin []. Selvom der udtrykkeligt står i mine papirer, og jeg også fortalte personalet derom, at jeg bliver frygtelig syg af dette stof.	Dårligt
23	Der var ingen, der rigtig vidste, hvad der skulle ske det første døgn, jeg var indlagt.	Virkelig godt
26	Dog er det vel en fejl, at jeg og de tre andre på samme stue var meget i vildrede om, hvad der skulle ske. Vi hjalp hinanden, men der var ingen, der havde fået en kontaktsygeplejerske, modtagelse eller nok information.	Uoplyst
28	De sagde noget, men gjorde noget andet. Der var mange læger, som var svære at forstå.	Virkelig dårligt
31	Behandling ved []infektion. [Stoffet] er sprøjtet ved siden af blodåren, vildt smertefuldt []. Må nu vente på scanning af mave, hjerte og lunge!	Godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Fejlhåndtering
1	At man ville give blodfortyndende medicin, som patienten ikke måtte få, da der så var risiko for blødning i hjernen.	Dårligt
2	Måske for meget antibiotika. Lægelig fejl. Afdelingen var nok for dårlig informeret. Jeg manglede, som så mange andre, fast stuegang af lægen, f.eks. mellem 10-11.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
7	Personalet behandlede mig for en blodprop, men den egentlige sygdom var [noget i lungerne].	Godt

Medicinsk afdeling



Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Medicinsk neuroafsnit P6	Samlet indtryk
1	Det virkede ikke som om, de ansatte på afdelingen samarbejdede omkring patient, diagnose og behandling.	Virkelig dårligt
9	Fik først penicillin fire gange dagligt. Det var for hårdt, så lagde de en kanyle ind i halsen, hvor det skulle gives i stedet, men den faldt ud. Ville ikke have den ind igen, da han synes, det var umenneskeligt. Gik tilbage til hånden.	Virkelig godt
10	Nej, men ved besøget [i efteråret] besøgte jeg min mand, som var indlagt på en anden afdeling. Han havde haft en hjerneblødning og under opholdet fået svær lungebetændelse. [Om formiddagen] sad han i et KOLDT værelse kun iført korte trusser og kort undertrøje, med bare fødder på det kolde gulv og med en morgenbakke med æggeskalsrester og kold kaffe. Han var iskold. Jeg gav ham lange underbukser, en pullover, sokker og sko på. Et tæppe over skuldrene og en dyne rundt om benene. At han stadig er i live er et under.	Godt
19	Dagen efter at jeg blev udskrevet, var jeg til kontrol på et andet sygehus, som så sender mig tilbage for at få blod []. Jeg ankom [om eftermiddagen], fik taget blodprøve [over to timer senere] og fik første portion blod [to timer efter det]. Da den første pose var færdig, skulle jeg lige vente lidt på den næste, men jeg ventede [seks timer mere]. Da var nattevagten kommet, og de kendte ikke til, at jeg var der eller skulle have blod. Jeg tog derfor hjem midt om natten.	Virkelig dårligt
20	Fra modtagelsen og op til afsnit M2 var overflytningen dårlig. Mine [pårørende] ville gerne have været informeret under forløbet, specielt fordi jeg er [mindreårig].	Godt
23	Unødig ventetid, men vel fordi scanner alidt var optaget.	Godt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Samlet indtryk
3	[] Jeg har ingen erindring om forløbet af indlæggelse osv. [].	Uoplyst
5	Eneste kontakt med sygeplejerske [var] når jeg skulle have drop. Så lægen den dag, jeg fik lov til at tage hjem.	Virkelig dårligt
8	Ingen klage. :-)	Virkelig godt
11	Jeg fik ikke noget at vide med hensyn til min behandling. Jeg havde håbet på at komme til at tale med en læge, fordi jeg igennem sommeren havde [hjertelidelse], og jeg mærker, at mit hjerte af og til slår "forkert".	Godt
15	Blev behandlet utrolig godt.	Virkelig godt
28	Ressourcespild: Ingen egentlig behandling.	Dårligt
31	Jeg har været inde på modtagelsen på gangen og en stue. På [en afdeling] overnattede jeg på en stue et døgn. Så på en anden stue, hvor der var indlagt to børn med familie. Oplevede ikke, der blev taget hensyn til mig. Det var på børnenes præmisser. Det er uanstændigt, at voksne skal ligge med børn.	Dårligt
34	Man var flinke til at informere min søn NN, som medvirkede til at udføre mine skift fra afdeling til afdeling. Horsens til et andet sygehus.	Godt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Samlet indtryk
2	[] God information fra andet sygehus.	Dårligt
6	Jeg er utrolig glad for mit lokale hospital. Jeg var ked af en enkelt samtale under forløbet, men har siden fået den talt igennem ved opfølgende konsultation.	Virkelig godt
9	[Afdelingen] er "Fredericia banegård".	Uoplyst

	10	Afdelingen manglede senge.	Dårligt
	13	Nej, bortset fra fejl med armbåndet, var alt godt.	Godt
	17	Nej. Var godt tilfreds med alt.	Virkelig godt
	19	Hvad er konsekvensen af dette? Konsekvensen kan jo være: At jeg i dag har nedsat pumpefunktion af hjertet (Henviser til pjecen "Hjertesvigt". Kan udvikles i løbet af timer). Jeg har angst for, hvis jeg skal få en ny blodprop, at lægerne igen ikke er mere ansvarlige for sygdomsforløbet. Desuden var det hårdt for min hustru og datter, at de måtte indblandes i behandlingen på den måde.	Godt
	22	Jeg er en rolig pige og har i mit arbejdsliv mærket på krop og sjæl at have stress. Jeg bliver meget påvirket af travle personer (personale), som suser af sted/glemmer osv. Jeg måtte give en ældre dame mad. PS. Jeg har dårligt hjerte.	Dårligt
	31	Ved hjerteinsufficiens giver det stor tryghed med kontrol i Hjerteklinikken, som er tilrettelagt!	Virkelig godt
	34	De gjorde virkelig et stort stykke arbejde hele vejen igennem. Særligt ved mit hjertestop.	Virkelig godt
	35	Nej. Lidt for hurtig hjemsendelse.	Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk



	2	Skulle nok have været overflyttet til andet sygehus. Der blev der virkelig sat behandling i gang!	Uoplyst
	4	[I sommer] var jeg til undersøgelse på et andet sygehus. Det var en frygtelig tur, når man har ondt, kvalme, svimmel og har opkast. Den tur kunne jeg godt have været foruden. Jeg synes, der er for meget flytten/køren rundt med patienter fra det ene sygehus til det andet.	Uoplyst

Medicinsk afdeling

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


ID	Kommentarer - Medicinsk neuroafsnit P6	Samlet indtryk
7	De har for travlt.	Dårligt
11	Ved indlæggelsen fik jeg en besked med hensyn til min medicin, som var forkert. Men nu har jeg en meget speciel sygdom, som jeg har styr på, og som jeg ikke kan regne med, at der er ret mange som kender. Derfor er jeg undervist i dette i Aarhus.	Uoplyst
20	For lidt information i modtagelsen. For lidt information til mine forældre.	Godt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Samlet indtryk
2	Overflyttet fra [andet sygehus]. Kun indlagt [få] dage.	Uoplyst
5	Kommunikation og orientering.	Virkelig dårligt
11	Jeg kan ikke huske den information, fordi jeg var meget træt.	Godt
14	Dagvagt og nattevagt var ikke altid enige om hvilken/hvor meget medicin, jeg skulle have. Nogle dage var det et sug morgen og aften, andre dage var det to sug morgen og aften, eller omvendt. Men lægerne troede, at jeg fik det samme hver dag. Så de blev meget overraskede over, at jeg ikke havde fået det samme hver dag/hele tiden.	Virkelig godt
17	Forskellig udtalelse af mange læger (for mange).	Godt
19	Fik ingen skriftlig information.	Dårligt
28	På eget initiativ fra sygehusets side var der en læge, som ville tage hjemmehjælpen op med [kommunen], hvilket ikke var sket og aldrig skete. Jeg har siden selv ordnet det.	Dårligt
29	Jeg har ikke hørt noget som helst efter, at jeg blev udskrevet.	Godt
31	Alt for mange forskellige læger. Seks styk i alt og to næsten uforståelige.	Dårligt
34	Jeg havde min søn NN som "mellemand", og det fungerede så godt.	Godt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Samlet indtryk
5	Alt var bare i orden.	Godt
6	Personalet er venligt, tager sig tid til at informere og taler, så man kan forstå det.	Virkelig godt
9	Usammenhængende!	Uoplyst
10	Gode genoptræningstilbud og kursusdag.	Dårligt
12	Der var flere læger og sygeplejersker inde over min behandling, og ikke alle havde sat sig ind i min sag, så sygdomsforløbet skulle fortælles alt for mange gange. Det var jeg ikke i stand til, så jeg var meget afhængig af min datter.	Godt
14	Jeg er gangbesværet, vand i benene. Tilsyneladende blev problemet overset. Jeg får behandling hjemme.	Godt
22	Ingen information efter indlæggelse, men jeg går til "eftersyn" ca. hvert år. Kan godt vente med information indtil da. Ellers har jeg min egen læge.	Dårligt
26	Der var som sagt ingen information under/efter. Jeg er en rutineret hjertepatient, men information om hvad undersøgelserne viste/ikke viste, manglede jeg.	Virkelig dårligt
29	Specielt en læge var svær at kommunikere med. Svarede ikke fyldestgørende. Trak på skuldre-	Godt

ne.

- | | | |
|---|---|---------------|
|  | 30 Akut indlæggelse. | Godt |
|  | 31 Stor varm omsorg ved min udskrivelse, virkelig fin orientering om medicin, opdateret medicinliste! | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

- | | | |
|---|--|---------|
|  | 2 Jeg måtte flere gange spørge, hvad der skete, og hvad der skulle ske. Måtte bede om en lægelig vurdering/snak om status. | Uoplyst |
|---|--|---------|

Medicinsk afdeling

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Medicinsk neuroafsnit P6	Samlet indtryk
1	Svarene dækker indlæggelse på P6 to gange. Sidste forløb på anden afdeling var HELT OK.	Virkelig dårligt
5	Blev overflyttet fra andet sygehus [en eftermiddag] og udskrevet [nogle dage senere] og overflyttet til rehabilitering på [institution]. Generelt var jeg godt tilfreds med opholdet på hospitalet og god kontakt med personalet og nød min enestue.	Godt
7	Jeg skal holde med at ryge.	Dårligt
10	Min mands udskrivelse var under al kritik. Han kunne hverken stå, gå eller tale klart. Så dagen efter, efter [flere] vagtlægebesøg, blev han indlagt på andet sygehus. Horsens sygehus havde også sendt en andens patientsag med min mand hjem.	Godt
15	Når en patient sendes hjem med taxa, bedes man sige til dem, at de bør følge patienten helt ind i hjemmet.	Uoplyst
23	De sagde, de kloge, at de kendte til mit fænomen, men de kunne ikke hjælpe mig med at finde balancen. Men det går bedre, nu kan jeg passe [mit arbejde], og selv bliver jeg passet godt [af pårørende].	Godt
	ID Kommentarer - Sengeafsnit P7	Samlet indtryk
4	Når man kommer hjem, får man at vide, at det ikke er sygehusets afgørelse, der gælder, men kun kommunens, og det er under al kritik.	Godt
5	Dårlig.	Virkelig dårligt
8	Kompetent!	Virkelig godt
9	Sygeplejerske, som var min kontaktperson, som jeg kom til at hilse på halvandet døgn, før jeg blev udskrevet, synes jeg, skulle holde op med at ryge. Har så ikke røget siden, så nu kan man jo sige, at man hverken ryger eller drikker. Men man kan da godt mærke, at man har fået det meget bedre, efter at man har lagt røgen på hylden.	Virkelig godt
11	Jeg var træt og forvirret. Jeg havde håbet på at få en aftale, så jeg ville gå derfra med en indkaldelse til en samtale med en læge.	Godt
14	Jeg var i tvivl, om jeg måtte dyrke motion den første måned.	Virkelig godt
28	Min bevidsthed er ikke nok. Hvis man ikke får luft i lungerne, bider det sig selv i halen, da motion er udelukket. Alkohol er ikke på tale. Drikker sjældent alkohol. Ryger, men vil stoppe.	Dårligt
32	Manglende kommunikation mellem hjemmepleje og hospital. Ingen trøje og jakke på ved udskrivelse, der blev sagt at [patienten] skulle ud i en varm bil. Ingen hjemmepleje ved hjemkomsten som lovet. Ingen sygeplejerske [om eftermiddagen] som lovet, til at dosere medicin. Hjemmeplejen og hospitalet har ikke haft kontakt.	Uoplyst
34	Jeg mener, at der bliver taget hånd om "os gamle" i god og fornuftig grad.	Godt
35	Perfekt.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - Sengeafsnit M2	Samlet indtryk
2	Jeg er blevet tilbudt rehabilitering, og den er jeg glad for.	Dårligt
6	Min utryghed skyldes, at jeg dårligt tåler den medicin, jeg har brug for. Men den opfølgende konsultation har fjernet denne utryghed. Der er planlagt fortsat forløb, hvilket gør, at jeg ikke føler mig utryg.	Virkelig godt

✎ 9	Den sygeplejerske, der udskrev mig, var ok!	Uoplyst
✎ 20	Bad selv om at komme hjem på grund af natteuroen.	Virkelig godt
✎ 22	Jeg har ikke fået information, men har været på andet center.	Dårligt
✎ 26	Jeg blev udskrevet uden afklaring, og uden klar forståelse om hvad så nu. Min kone var meget, meget bekymret, for jeg havde knap ilt til at gå 200 meter. Den KAG jeg blev udskrevet til, var ikke beskrevet for mig, ej heller ventetiden. Det fik min kone heldigvis afklaret med et andet sygehus' hjælp.	Virkelig dårligt
✎ 31	Sygeplejersken orienterer optimalt. Det kunne også være et ønske at tale med lægen!	Virkelig godt
✎ 34	Er stoppet med at ryge, drikker ikke til dagligt, kun [nogle] øl i weekenden.	Virkelig godt
✎ 35	Lidt for hurtig.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 2	Går stadig til mange kontroller på [sygehuset] og er overflyttet til andet sygehus. Godt tilfreds med dette!	Uoplyst
✎ 5	Tager en snaps på fastende hjerte :-).	Godt

Medicinsk afdeling

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

ID	Kommentarer - Medicinsk neuroafsnit P6	Samlet indtryk
1	P6 kan gøre ALT bedre. P6 har et ledelsesproblem. Lægerne samarbejder ikke, er vores indtryk. For mange med for ringe faglighed. [Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
2	Mere information om behandlingen. Talte hen over hovedet. [Kommunikation og information]	Virkelig dårligt
7	Meget, meget god mad og søde mennesker. [Pleje, Relationer til personale]	Dårligt
14	Der skete meget på få dage. Akut indlæggelse, et døgn på et andet afsnit, før to og et halvt døgn på P6. I betragtning af al den koordinering, der var behov for, må det vist være ok. [Kvalitet i behandling]	Godt
16	Ros til et flinkt og hjælpsomt personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
17	NN er [et ældre menneske] og med begrænset hukommelse. Behandlingen virkede.	Godt
19	Information mellem personalet er meget dårlig. Jeg var indlagt i [ca. to uger] og talte med SYV forskellige læger, der alle skulle have den samme forklaring (spild af tid). De sluttede med at sige, at jeg nok skulle have været indlagt på andet sygehus []. Den sjette læge fik sendt mig til undersøgelse. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
23	Kom når der blev kaldt. [Pleje]	Godt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Samlet indtryk
1	Der kom en døende patient på min stue. Han var så dårlig (rallede meget højt). Personalet rendte ved ham hele tiden og sugede ham. Et par gange var der op til tre personer ad gangen, og det store loftslys var tændt. Jeg fik kun knap tre timers søvn i alt. En sådan patient skal have enestue. Så må man rykke rundt, så det kan lade sig gøre. Da jeg beklagede mig over dette forløb, kunne de kun tilbyde mig en sovetablet, som jeg ikke ville have. Jeg har aldrig taget sådan en. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
5	Det var en tosengsstue, med mig som overbelægning, men den ene seng sov der ingen i. Vedkommende var i dagbehandling. Det er ikke et sygehus, hvor man føler sig velkommen.	Virkelig dårligt
6	Min oplevelse er, at man ikke ved, hvad den anden gør. Man føler ikke, at personalet samarbejder godt nok. Skulle selv huske dem på, at man skulle have drop sat i. Den ene troede, at den anden gjorde det. Og så videre. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
8	Personalet gjorde deres yderste, selvom der var overbelægning og reduceret mandskab. Det svage punkt var toiletterne/bad. Oftest nusset og affaldsstativer, som ikke blev tømt dagligt. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
9	Synes at personalet var utroligt. De er bare gode. Meget god pleje. Men angående kontaktperson synes jeg godt, det kunne være bedre. Synes ikke det var i orden, at man først kom til at snakke med kontaktperson fire dage inde i et indlæggelsesforløb. [Kontaktperson, Pleje]	Virkelig godt
10	Jeg nød mit ophold på afdelingen. Alle var søde og hjælpsomme, og jeg følte mig tryk både med sygeplejersker og læger. En stor tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt

12	Mange roser til et dejligt personale på P7.	Godt
14	Jeg lå på en tremandsstue som fjerdemanden. Ikke optimalt. Jeg følte mig lidt i vejen (men personalet gjorde, hvad de kunne for mig), så det gik godt. Men det var godt, at det kun var en uge, jeg var indlagt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
17	Ikke så mange forskellige læger per patient. [Kontaktperson]	Godt
20	Afdelingen kunne være bedre til at samarbejde. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
28	Lytte til patienten og ikke kun fokusere på, at han skal ud hurtigst muligt, uanset hvad han måtte ønske. Man lyttede ikke og kørte sit eget løb. Jeg havde aldrig den samme læge. Plejepersonalet gjorde hvad de kunne, men for få. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Dårligt
30	Infektion har jeg stadigvæk, men jeg er igen klar i hovedet og godkendt af speciallæge.	Uoplyst
32	Bedre kommunikation mellem patient og hospital. Bedre kommunikation mellem hjemmepleje og hospital. [Kommunikation og information]	Uoplyst
33	Jeg ved, der er mangel på sengepladser, men det var meget deprimerende at blive sat hen på en ikke-eksisterende sengeplads. Manglende lys og snor til at tilkalde personale, og meget generende at ligge opad en dør til toilet/bad. [Fysiske rammer]	Godt
34	Jeg har svært ved at forstå den "moderne" form for rengøring. Måske mangler man forståelse for, hvad der sker, når der gøres rent, og hvorfor man gør rent. [Fysiske rammer]	Godt
36	Vi var for mange på stuen. Havde ikke en rigtig sengeplads. Manglede så jeg kunne ringe efter hjælp. Måtte bede de andre på stuen om at ringe for mig. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Samlet indtryk
1	Fjern blodigt vat, kanyler osv. efter brug ved sengene. Undskyld fejl, uanset hvem der har begået dem. Anlæg et holistisk menneskesyn. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Dårligt
2	Svært.	Dårligt
3	Indlagt for udredning [].	Godt
4	Savner information om ændring af medicin, da jeg blev udskrevet. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
6	Det var utrolig godt, at jeg fik en speciel madras, så min ryg ikke blev yderligere belastet af, at jeg var sengeliggende []. [Pleje]	Virkelig godt
8	Jeg synes, at det var en fin ting, at der var sang fredag morgen. En lille stund hvor tankerne kunne være væk fra sygdom.	Godt
9	- [Vedr. det samlede behandlingsforløb:] Det føltes som om, at der ikke var nogen tilrettelæggelse. - [Vedr. samlet indtryk:] Meget forskellig, efter hvem der var på vagt. - [Vedr. lokaler:] Når man blev flyttet en del rundt, kan jeg ikke sige noget om det. - [Vedr. rengøring:] Overfladisk.	Uoplyst

✎ 10	Personalet har alt for travlt! De glemmer patienten, de lige har spurgt efter ønsker, nok pga. travlhed. [Pleje]	Dårligt
✎ 11	[] Jeg har heldigvis ikke haft ret meget brug for sygehus i min tid, men jeg må da lige sige, at jeg blev meget glad for den behandling, jeg har fået ved min indlæggelse og en fantastisk god mad. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 13	Synes at maden er god, og der er drikkevarer, kaffe osv. hele tiden. Det er dejligt. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 15	Jeg blev overflyttet fra [andet sygehus] til Horsens, og var der på hjerteafdelingen i [få dage]. Havde fået [en hjerteoperation]. Jeg var godt tilfreds med de [få] dage på Horsens Sygehus.	Virkelig godt
✎ 19	Særlig godt: Træning på hjertehold, som jeg er i gang med.	Godt
✎ 20	Lægge patienter i nogenlunde samme alder sammen.	Virkelig godt
✎ 21	Der skulle være faste besøgstider. Der skulle være mere hjælp til de dårligste patienter såsom sengeredning. Kontrol med, hvor meget vand patienterne drikker. Rent vand til blomsterbuketter. Meget bedre rengøring. Personalet er søde og flinke, men de er alt for få, især om natten, hvor jeg har oplevet en patient ligge bevidstløs på gangen temmelig længe efter megen kimen. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
✎ 22	Så godt, at man skal sprutte af inden maden. Måske mere information til patienter om håndhygiejne og generelt hygiejne. [Kommunikation og information]	Dårligt
✎ 25	Oplevede stor empati og tid fra hele personalet (trods deres travlhed). [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 26	Afdelingen kunne gøre så meget bedre. Vær til stede i det, I gør! Basal sygepleje: Snak/lyt med patienterne. Det var en klar oplevelse for alle på stuen, at personalet brugte tid sammen og på kontoret. Ingen fik nok information. Heldigvis kunne de erfarne patienter hjælpe de mindre erfarne. Ikke godt nok. [Kommunikation og information, Pleje]	Virkelig dårligt
✎ 27	Bedre hovedpude ønskeligt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 28	Tjek deres hjerteudstyr, om det virker. Det gjorde det ikke for mig. Jeg havde svært ved at forstå alle lægerne. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Virkelig dårligt
✎ 31	Evt. mere orientering! Dejligt, når moglevagsygeplejersken kom med smil, og til middag: når vi blev OPFORDRET til at gå i opholdsrummet og SPISE SAMMEN med andre patienter. Stor ros til køkkenet. Rigtig lækker mad! [Pleje]	Virkelig godt
✎ 32	Det var lidt svært lige at vide, hvordan det fungerede omkring mad. Måske skulle nogen lige stikke hovedet ind på stuen og sige, at nu kan der hentes mad. Jeg er glad for, at jeg blev sendt hjem med penicillinbehandling. Det var en rigtig beslutning af lægen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
✎ 33	Jeg synes godt om sang en morgen, mens jeg var indlagt. Der var sang på gangen og på stuen. Og jeg synes også, at maden var god. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 34	Afdelingen tog hensyn, da jeg fik nedtur i forbindelse med [mine problemer med hjerte m.v.]. Flinke til at finde enestue eller tomandsstue. [Pleje]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 1 Læse journalen ordentligt og informere hinanden på forskellige vagthold.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | Dårligt |
| ✎ | 2 Godt personale, der havde en god hjælpende omgangstone. Godt arbejdsklima. Manglende skift/redning af seng, rengøring af sengebord m.v.
[Fysiske rammer, Relationer til personale] | Uoplyst |
| ✎ | 3 Mor var kun indlagt fire dage med heftig blærebetændelse. Men en super oplevelse for en pårørende.
[Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| ✎ | 5 Toilet i stykker/trang plads!
[Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ | 6 De sidste to dage synes jeg, jeg blev behandlet dårligt af sygeplejerskerne. Jeg skulle på toilet, og jeg skulle selv gå derned sammen med to sygeplejersker. Jeg var meget træt og kunne næsten ikke holde balancen, men jeg fik ingen hjælp. Bagefter havde jeg det meget dårligt lang tid efter.
[Pleje] | 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 afdeling². 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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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.

