

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

MEA

Aarhus Universitetshospital

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	81
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	97
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2013 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	189
Afdelingens svarprocent:	47%

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

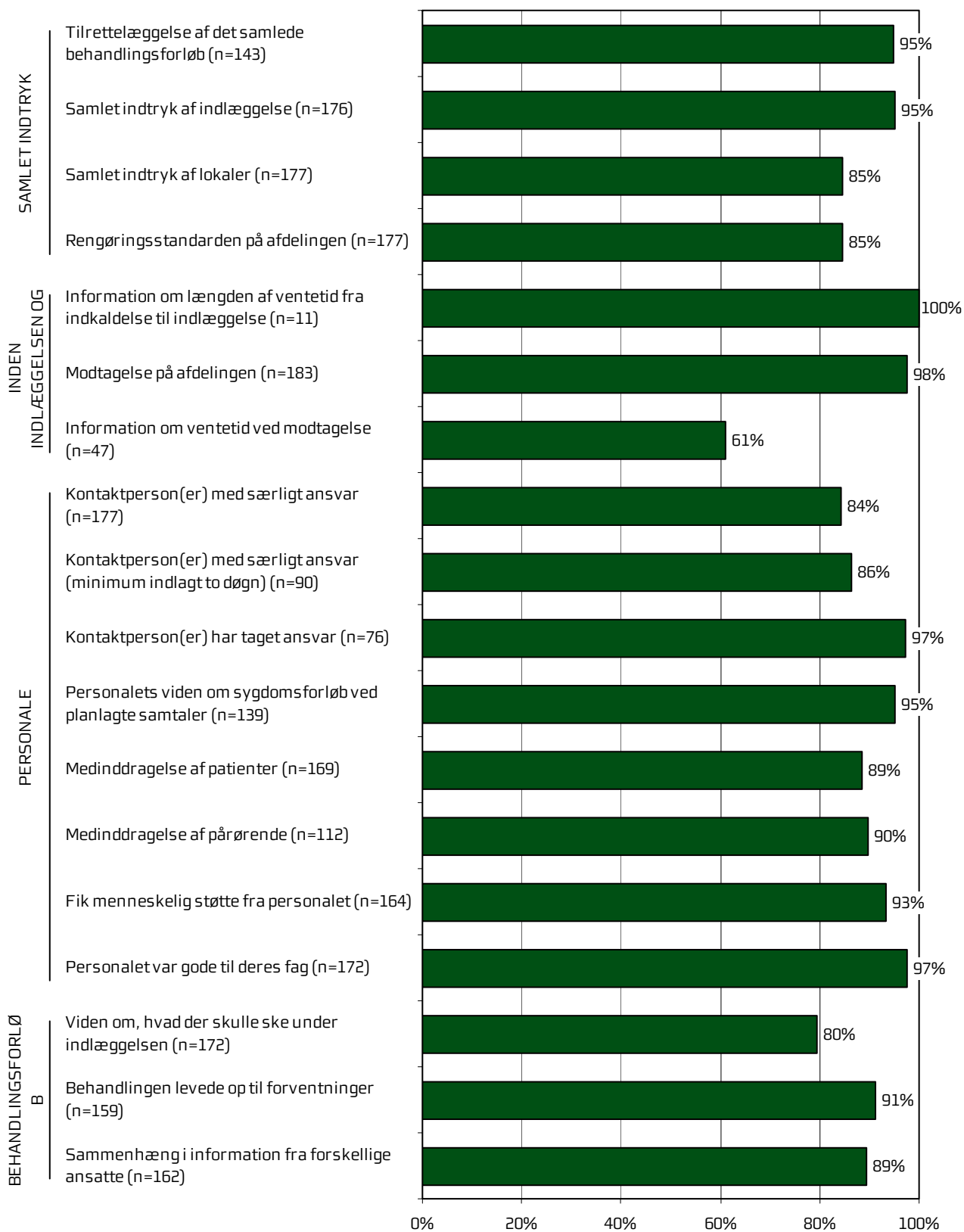
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

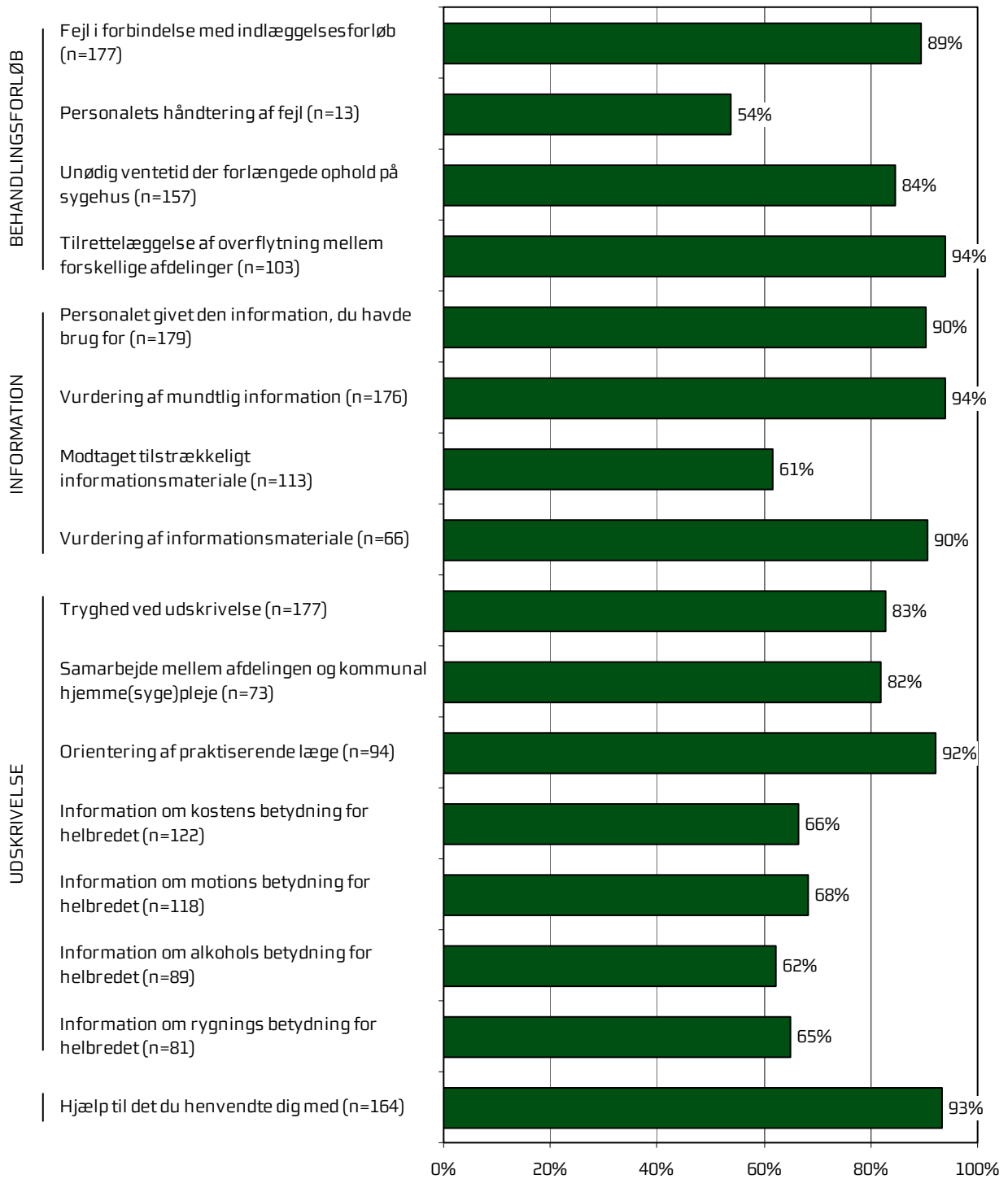
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: MEA

2011-tallet er for: Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA

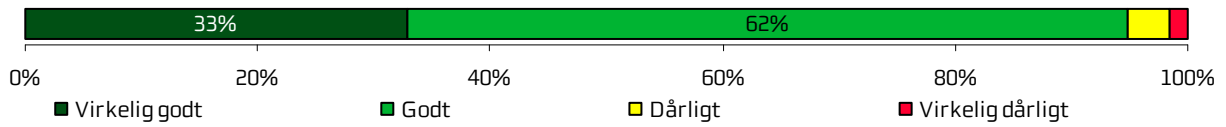
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

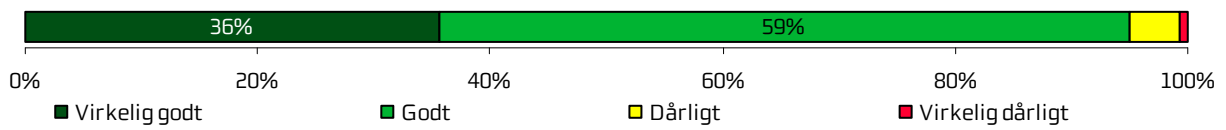
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

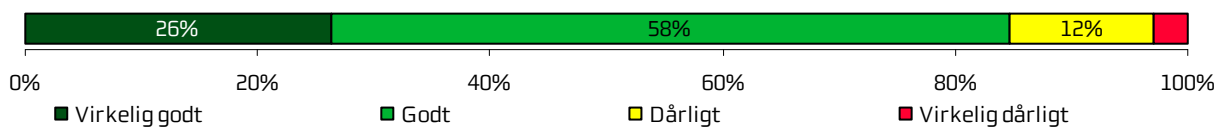
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=143)



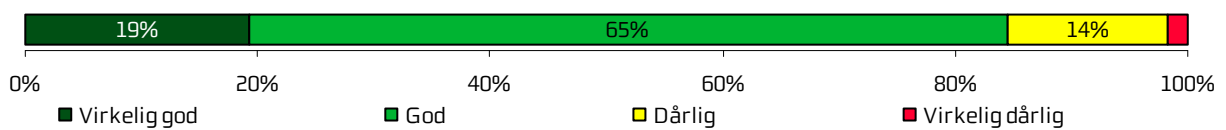
Samlet indtryk af indlæggelse (n=176)



Samlet indtryk af lokaler (n=177)



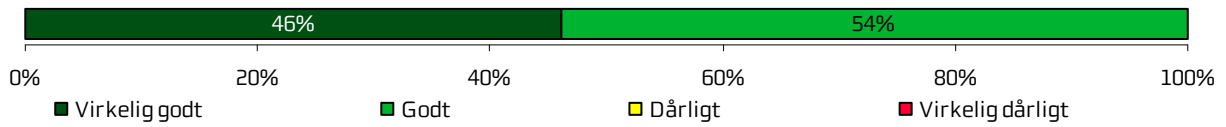
Rengøringsstandard på afdelingen (n=177)



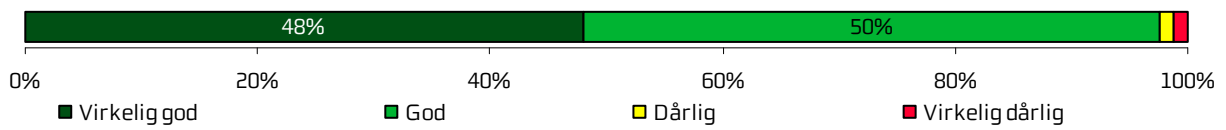
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	94 %	94 %	99 % *	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95 %	96 %	94 %	99 % *	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	85 %	85 %	85 %	97 % *	75 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	85 %	90 %	85 %	97 % *	85 %	92 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

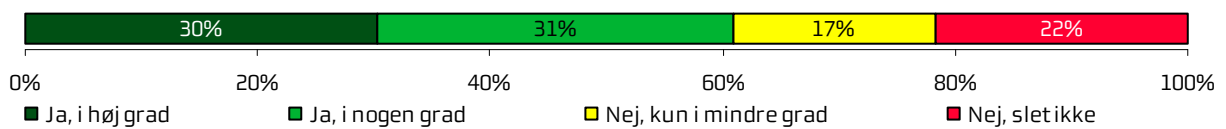
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=11)



Modtagelse på afdelingen (n=183)



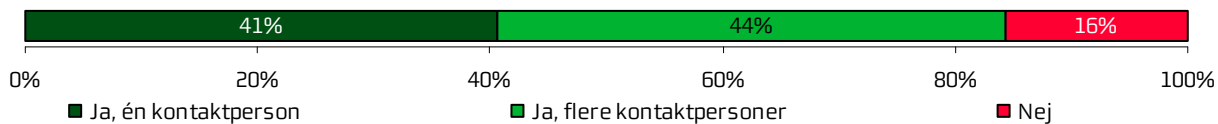
Information om ventetid ved modtagelse (n=47)



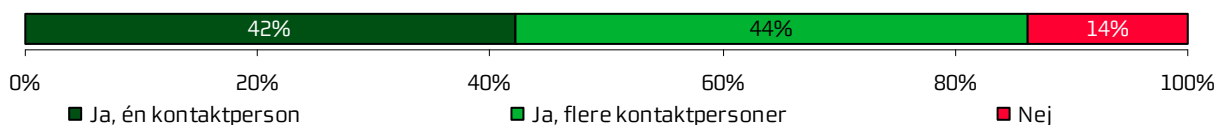
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	100 %	100 %	100 %	84 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	99 %	98 %	99 %	92 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	61 %	77 %	73 %	85 % *	54 %	75 %

Personale

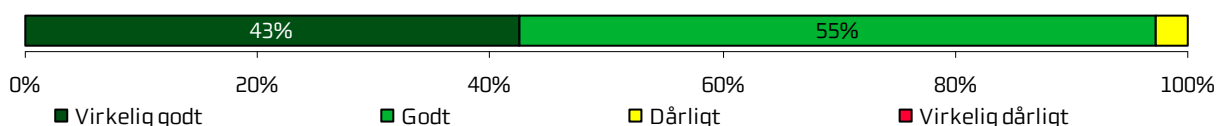
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=177)



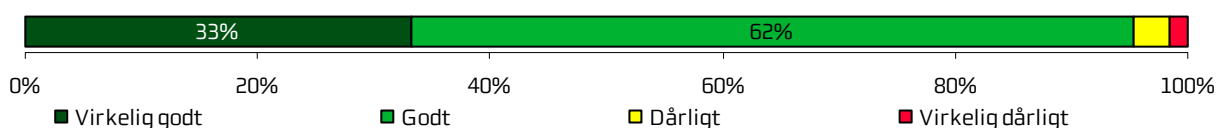
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=90)



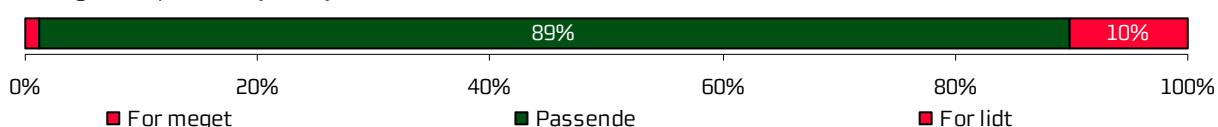
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=76)



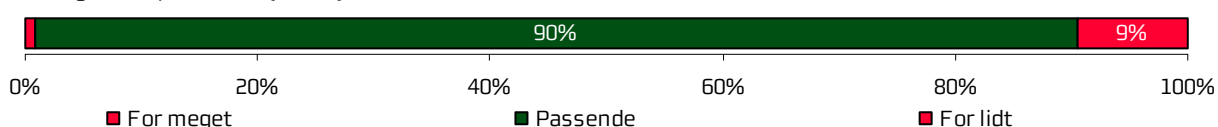
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=139)



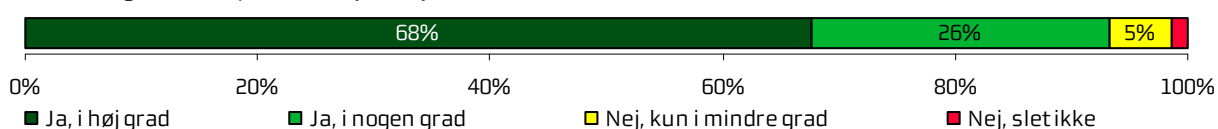
Medinddragelse af patienter (n=169)



Medinddragelse af pårørende (n=112)



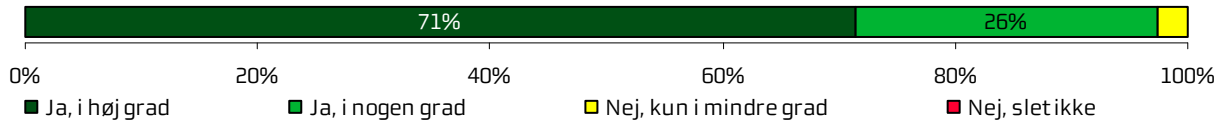
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=164)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	84 %	83 %	80 %	95 % *	71 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	86 %	83 %	81 %	95 % *	68 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	97 %	99 %	100 % *	95 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	94 %	91 %	99 %	88 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89 %	88 %	88 %	96 % *	85 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	79 % *	83 %	95 %	80 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	93 %	94 %	91 %	98 % *	88 % *	94 % *

Personale (fortsat)

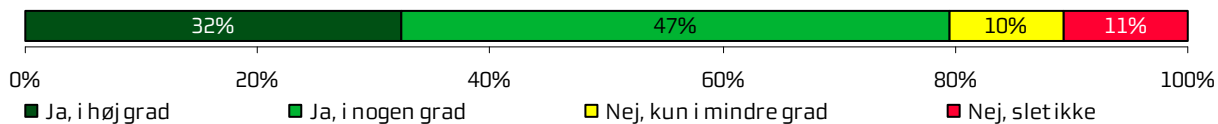
Personalet var gode til deres fag (n=172)



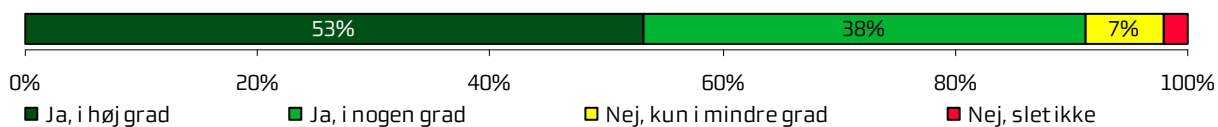
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	98 %	99 %	100 % *	94 %	97 % *

Behandlingsforløb

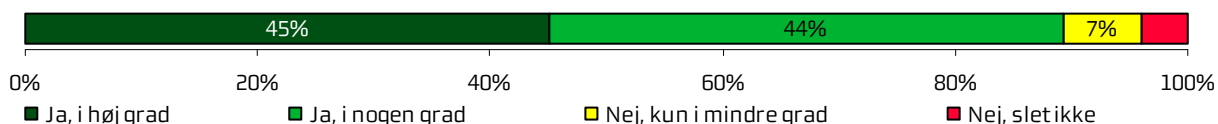
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=172)



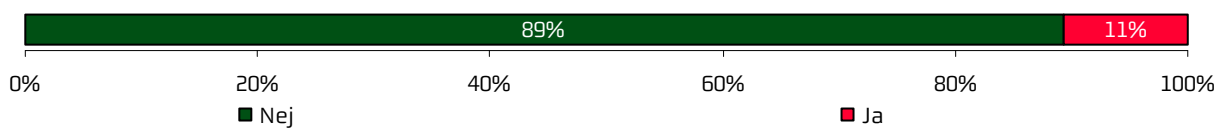
Behandlingen levede op til forventninger (n=159)



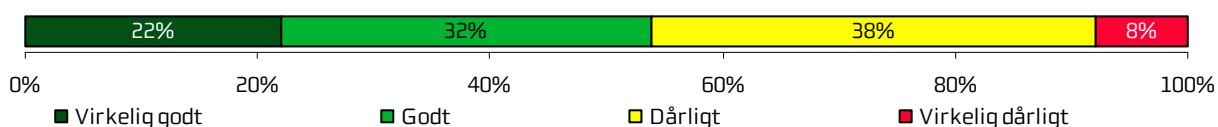
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=162)



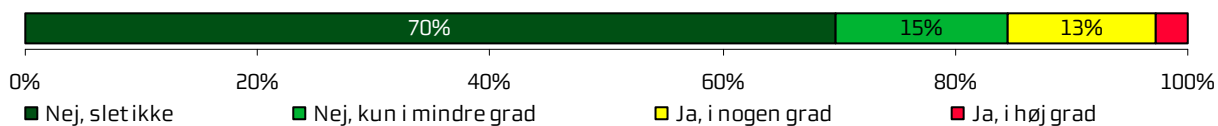
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=177)



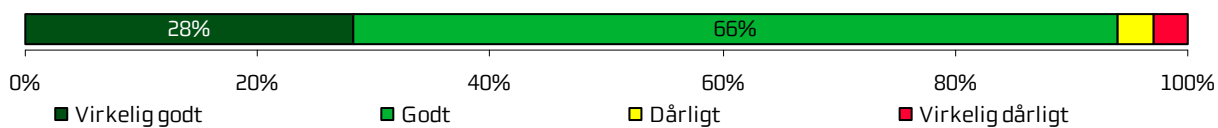
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=157)



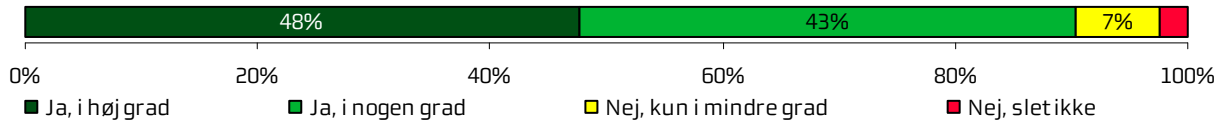
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=103)



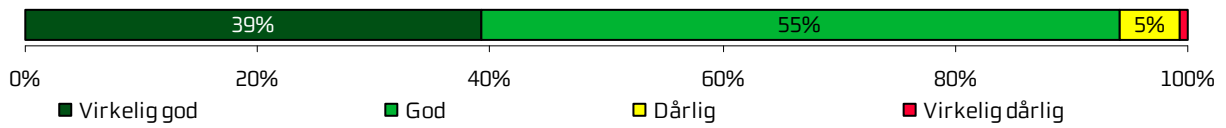
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	80 %	80 %	79 %	98 % *	76 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	90 %	91 %	98 % *	85 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	89 %	91 %	88 %	97 % *	83 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	89 %	89 %	91 %	95 % *	81 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	54 %	65 %	70 %	88 % *	61 %	74 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	84 %	88 %	89 %	95 % *	74 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	94 %	90 %	93 %	100 % *	88 %	94 % *

Information

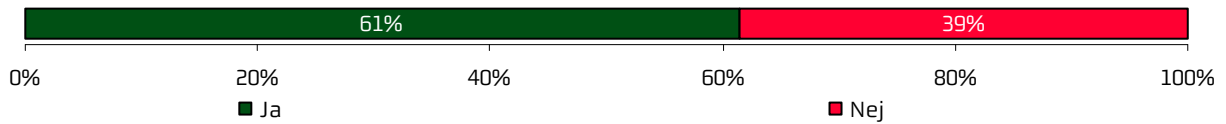
Personalet givet den information, du havde brug for (n=179)



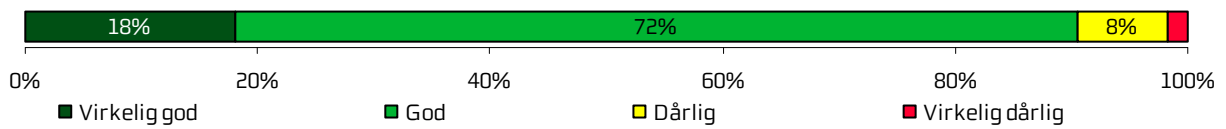
Vurdering af mundtlig information (n=176)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=113)



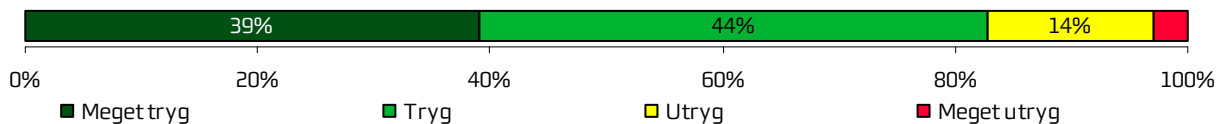
Vurdering af informationsmateriale (n=66)



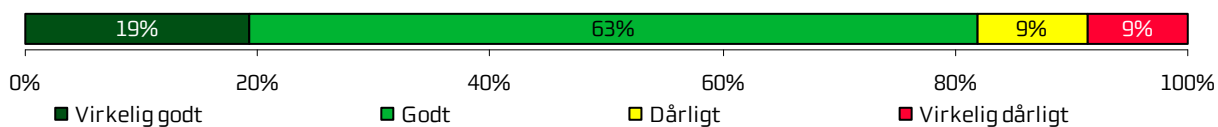
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	90 %	92 %	90 %	99 % *	87 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	94 %	92 %	94 %	99 % *	89 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	61 %	-	-	90 % *	69 %	81 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	90 %	-	-	99 % *	85 %	93 %

Udskrivelse

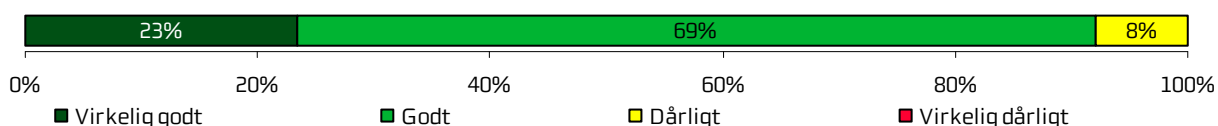
Tryghed ved udskrivelse (n=177)



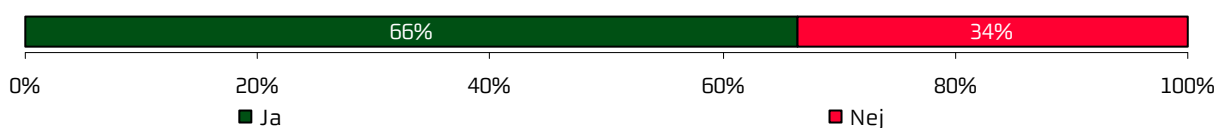
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=73)



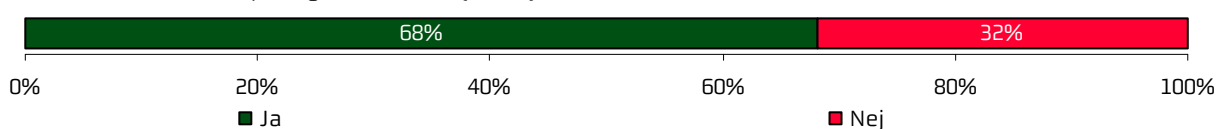
Orientering af praktiserende læge (n=94)



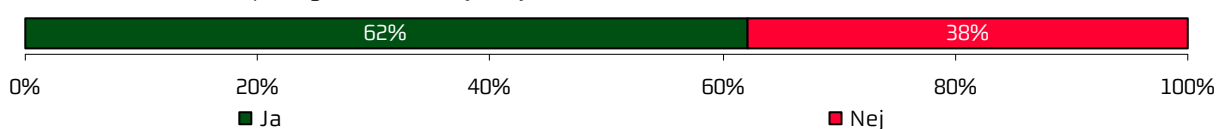
Information om kostens betydning for helbredet (n=122)



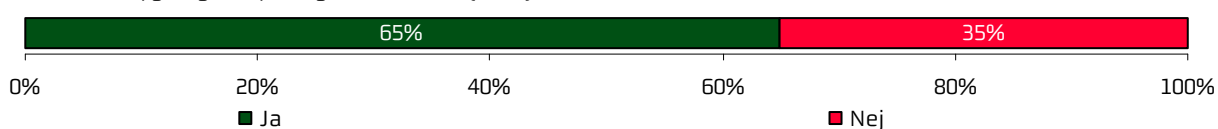
Information om motions betydning for helbredet (n=118)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=89)



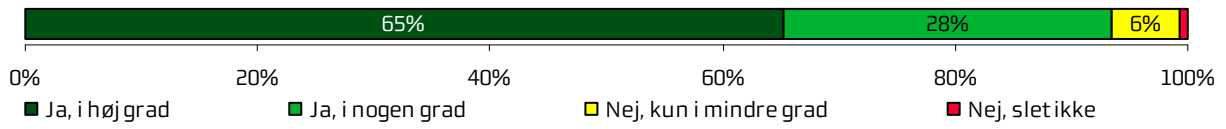
Information om rygningens betydning for helbredet (n=81)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	83 %	86 %	85 %	96 % *	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	82 %	87 %	85 %	95 % *	80 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	92 %	99 % *	91 %	95 %	74 % *	88 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	66 %	-	-	88 % *	56 %	70 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	68 %	-	-	88 % *	62 %	74 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	62 %	-	-	82 % *	45 % *	66 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	65 %	-	-	88 % *	47 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=164)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	93 %	94 %	95 %	99 % *	94 %	96 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om indlæggelse på

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

LØBENR:

PERSONALE

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

INFORMATION

22. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
23. 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"/>	
24. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 26	
25. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

LØBENR.: _____

UDSKRIVELSE

27. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
28. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepjele/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
29. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
30. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra afdelingen om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja	Nej	Ikke aktuelt for mig		
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

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. >>svardato<<**.

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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2013, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

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. >>svar2dato<<**. 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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
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 kommentarfelder, 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 kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 14.365 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.439 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 47 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 2011 62 procent og i 2012 59 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 59 procent og 57 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	47%	100%
Køn		
Mand	44%	45%
Kvinde	56%	55%
Aldersgruppe		
Under 20 år	0%	2%
20-39 år	7%	8%
40-59 år	23%	21%
60-79 år	45%	42%
80 år eller derover	25%	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. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Udskrivelse". 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. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Information", og spørgsmålet omkring hvorvidt at afdelingen har orienteret patientens praktiserende læge omkring behandlingsforløbet under temaet "Udskrivelse".

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 2011 og 2012 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 2013. 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	189		100%	
Køn				
Mand	83		44%	
Kvinde	106		56%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	0		0%	
20-39 år	13		7%	
40-59 år	43		23%	
60-79 år	85		45%	
80 år eller derover	48		25%	
Skema udfyldt af				
Patienten	153		85%	
Pårørende	28		15%	
Modersmål				
Dansk	175		94%	
Ikke dansk	11		6%	
Indlæggelsesform				
Akut	174		92%	
Planlagt	15		8%	
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65		34%	
MVA, THG	62		33%	
MEA 2, THG	11		6%	
MEA 1, NBG	51		27%	

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	33	62	4	2	143	31
Køn						
Mand	38	55	3	3	70	8
Kvinde	28	68	4	0	73	23
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	34	66	0	0	13	0
40-59 år	32	56	6	6	35	5
60-79 år	36	61	3	0	65	15
80 år eller derover	28	69	4	0	30	11
Skema udfyldt af						
Patienten	35	61	3	1	118	24
Pårørende	23	68	5	5	23	4
Modersmål						
Dansk	33	62	4	2	132	31
Ikke dansk	37	63	0	0	11	0
Indlæggelsesform						
Akut	31	63	4	2	131	29
Planlagt	52	48	0	0	12	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	54	4	4	50	9
MVA, THG	36	62	2	0	47	12
MEA 2, THG	20	80	0	0	10	1
MEA 1, NBG	25	69	6	0	36	9

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	36	59	4	1	176
Køn					
Mand	37	58	4	1	79
Kvinde	35	61	5	0	97
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	39	61	0	0	13
40-59 år	30	59	8	3	41
60-79 år	38	59	3	0	80
80 år eller derover	36	59	5	0	42
Skema udfyldt af					
Patienten	39	58	4	0	145
Pårørende	25	67	4	4	27
Modersmål					
Dansk	36	58	5	1	165
Ikke dansk	27	73	0	0	11
Indlæggelsesform					
Akut	34	61	5	1	162
Planlagt	59	41	0	0	14
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	54	8	2	61
MVA, THG	36	64	0	0	58
MEA 2, THG	45	55	0	0	11
MEA 1, NBG	33	63	4	0	46

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	26	58	12	3	177
Køn					
Mand	25	66	5	4	80
Kvinde	27	52	19	2	97
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	24	70	7	0	13
40-59 år	20	55	19	5	41
60-79 år	28	63	7	2	82
80 år eller derover	30	49	18	3	41
Skema udfyldt af					
Patienten	30	56	13	1	146
Pårørende	7	78	3	12	26
Modersmål					
Dansk	26	57	13	3	166
Ikke dansk	27	73	0	0	11
Indlæggelsesform					
Akut	25	61	11	3	162
Planlagt	41	32	26	0	15
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	59	5	5	59
MVA, THG	15	63	20	2	60
MEA 2, THG	18	64	18	0	11
MEA 1, NBG	34	51	13	2	47

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	14	2	177
Køn					
Mand	19	71	9	1	82
Kvinde	20	60	18	2	95
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	35	57	7	0	12
40-59 år	24	61	14	0	43
60-79 år	16	69	13	2	83
80 år eller derover	16	64	17	3	39
Skema udfyldt af					
Patienten	22	64	14	1	150
Pårørende	8	76	12	4	24
Modersmål					
Dansk	19	65	15	2	166
Ikke dansk	27	73	0	0	11
Indlæggelsesform					
Akut	17	67	14	2	162
Planlagt	46	40	15	0	15
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	64	15	2	61
MVA, THG	14	75	10	2	59
MEA 2, THG	36	45	18	0	11
MEA 1, NBG	22	61	15	2	46

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	46	54	0	0	11	0	174
Køn							
Mand	-	-	-	-	4	0	78
Kvinde	42	58	0	0	7	0	96
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	12
40-59 år	61	39	0	0	5	0	38
60-79 år	33	67	0	0	6	0	77
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	47
Skema udfyldt af							
Patienten	50	50	0	0	10	0	140
Pårørende	-	-	-	-	0	0	28
Modersmål							
Dansk	46	54	0	0	11	0	160
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	11
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	174
Planlagt	46	54	0	0	11	0	0
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0	63
MVA, THG	-	-	-	-	0	0	62
MEA 2, THG	40	60	0	0	5	0	4
MEA 1, NBG	-	-	-	-	4	0	45

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	48	50	1	1	183
Køn					
Mand	47	49	1	3	82
Kvinde	49	50	1	0	101
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	50	50	0	0	12
40-59 år	50	45	3	3	43
60-79 år	46	52	1	0	84
80 år eller derover	49	48	0	2	44
Skema udfyldt af					
Patienten	51	48	1	0	151
Pårørende	45	47	0	8	26
Modersmål					
Dansk	48	49	1	1	171
Ikke dansk	52	48	0	0	11
Indlæggelsesform					
Akut	47	50	1	1	168
Planlagt	56	44	0	0	15
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	44	3	2	62
MVA, THG	52	48	0	0	62
MEA 2, THG	36	64	0	0	11
MEA 1, NBG	42	56	0	2	48

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	30	31	17	22	47	13
Køn						
Mand	26	38	17	18	23	5
Kvinde	35	23	18	25	24	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	28	42	14	16	13	1
60-79 år	18	28	24	29	21	7
80 år eller derover	56	12	12	20	9	5
Skema udfyldt af						
Patienten	34	27	16	23	39	11
Pårørende	14	56	15	15	7	1
Modersmål						
Dansk	33	26	17	24	43	13
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	28	30	20	22	41	12
Planlagt	46	36	0	18	6	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	32	26	32	19	3
MVA, THG	43	21	14	21	14	6
MEA 2, THG	-	-	-	-	2	1
MEA 1, NBG	42	42	8	8	12	3

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	41	44	16	177
Køn				
Mand	40	49	11	80
Kvinde	41	39	20	97
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	30	54	15	13
40-59 år	35	49	16	43
60-79 år	41	46	13	82
80 år eller derover	49	29	22	39
Skema udfyldt af				
Patienten	39	48	13	144
Pårørende	59	15	26	27
Modersmål				
Dansk	42	42	16	165
Ikke dansk	26	64	10	11
Indlæggelsesform				
Akut	41	42	17	162
Planlagt	38	62	0	15
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	42	22	60
MVA, THG	40	48	12	58
MEA 2, THG	45	55	0	11
MEA 1, NBG	46	40	15	48

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	42	44	14	90
Køn				
Mand	40	51	9	45
Kvinde	45	37	18	45
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	38	62	0	8
40-59 år	36	47	17	19
60-79 år	42	49	9	45
80 år eller derover	51	22	28	18
Skema udfyldt af				
Patienten	41	50	9	70
Pårørende	52	18	30	17
Modersmål				
Dansk	44	42	14	82
Ikke dansk	25	62	13	8
Indlæggelsesform				
Akut	42	43	15	81
Planlagt	43	57	0	9
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	43	17	35
MVA, THG	43	50	7	14
MEA 2, THG	40	60	0	5
MEA 1, NBG	44	42	14	36

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	43	55	3	0	76	2
Køn						
Mand	42	55	3	0	39	2
Kvinde	43	54	3	0	37	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	35	65	0	0	8	0
40-59 år	44	50	6	0	16	0
60-79 år	36	64	0	0	40	1
80 år eller derover	68	24	9	0	12	1
Skema udfyldt af						
Patienten	45	53	2	0	63	1
Pårørende	36	64	0	0	11	1
Modersmål						
Dansk	46	51	3	0	69	2
Ikke dansk	12	88	0	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	39	58	3	0	67	2
Planlagt	67	33	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	55	0	0	29	0
MVA, THG	67	33	0	0	12	1
MEA 2, THG	60	40	0	0	5	0
MEA 1, NBG	30	63	7	0	30	1

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	62	3	2	139	36
Køn						
Mand	38	56	3	3	67	13
Kvinde	29	68	3	0	72	23
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	47	53	0	0	11	2
40-59 år	23	71	0	6	38	3
60-79 år	29	66	5	0	65	19
80 år eller derover	54	42	4	0	25	12
Skema udfyldt af						
Patienten	33	65	2	1	120	24
Pårørende	41	47	6	6	17	10
Modersmål						
Dansk	33	62	3	2	128	35
Ikke dansk	36	64	0	0	10	1
Indlæggelsesform						
Akut	33	62	3	2	127	34
Planlagt	35	65	0	0	12	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	56	6	4	48	11
MVA, THG	33	67	0	0	46	14
MEA 2, THG	25	75	0	0	8	2
MEA 1, NBG	35	62	3	0	37	9

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	89	10	169
Køn				
Mand	2	87	11	79
Kvinde	0	90	10	90
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	0	100	0	13
40-59 år	2	85	13	42
60-79 år	1	91	8	80
80 år eller derover	0	84	16	34
Skema udfyldt af				
Patienten	1	93	7	142
Pårørende	4	73	22	24
Modersmål				
Dansk	0	90	10	158
Ikke dansk	17	73	10	11
Indlæggelsesform				
Akut	1	88	11	155
Planlagt	0	100	0	14
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	2	82	16	56
MVA, THG	2	97	2	58
MEA 2, THG	0	100	0	10
MEA 1, NBG	0	87	13	45

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	90	9	112	67
Køn					
Mand	0	90	10	54	27
Kvinde	2	89	9	58	40
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	0	0
20-39 år	0	100	0	6	7
40-59 år	0	90	10	21	22
60-79 år	0	88	12	55	29
80 år eller derover	3	90	7	30	9
Skema udfyldt af					
Patienten	1	94	5	85	63
Pårørende	0	82	18	24	2
Modersmål					
Dansk	1	90	9	104	63
Ikke dansk	0	100	0	7	4
Indlæggelsesform					
Akut	1	90	10	109	55
Planlagt	-	-	-	3	12
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	88	13	40	21
MVA, THG	3	97	0	38	22
MEA 2, THG	0	80	20	5	6
MEA 1, NBG	0	86	14	29	18

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	68	26	5	1	164	17
Køn						
Mand	65	31	3	1	75	7
Kvinde	70	21	7	1	89	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	70	30	0	0	13	0
40-59 år	55	38	3	3	36	6
60-79 år	70	22	7	1	78	5
80 år eller derover	74	20	6	0	37	6
Skema udfyldt af						
Patienten	71	24	5	1	135	13
Pårørende	53	38	4	4	24	3
Modersmål						
Dansk	69	24	6	1	152	17
Ikke dansk	44	56	0	0	11	0
Indlæggelsesform						
Akut	67	26	6	1	150	16
Planlagt	78	22	0	0	14	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	23	11	4	57	5
MVA, THG	77	23	0	0	56	4
MEA 2, THG	70	30	0	0	10	1
MEA 1, NBG	63	32	5	0	41	7

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	71	26	3	0	172	9
Køn						
Mand	72	24	4	0	78	4
Kvinde	71	28	1	0	94	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	63	37	0	0	13	0
40-59 år	58	39	3	0	43	0
60-79 år	76	20	4	0	77	5
80 år eller derover	80	20	0	0	39	4
Skema udfyldt af						
Patienten	72	26	2	0	142	6
Pårørende	71	25	4	0	24	3
Modersmål						
Dansk	72	25	3	0	160	9
Ikke dansk	54	46	0	0	11	0
Indlæggelsesform						
Akut	72	26	2	0	158	8
Planlagt	61	31	8	0	14	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	26	7	0	61	2
MVA, THG	81	19	0	0	57	3
MEA 2, THG	80	20	0	0	10	1
MEA 1, NBG	66	34	0	0	44	3

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	47	10	11	172	12
Køn						
Mand	37	42	12	10	81	2
Kvinde	28	52	8	11	91	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	54	22	15	8	13	0
40-59 år	30	48	13	9	42	1
60-79 år	36	51	7	6	78	7
80 år eller derover	20	47	11	22	39	4
Skema udfyldt af						
Patienten	35	49	9	7	141	10
Pårørende	20	38	11	31	26	1
Modersmål						
Dansk	33	47	10	11	160	12
Ikke dansk	29	52	10	9	11	0
Indlæggelsesform						
Akut	28	50	11	12	157	12
Planlagt	83	17	0	0	15	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	37	13	15	60	4
MVA, THG	35	53	5	7	55	5
MEA 2, THG	45	45	0	9	11	0
MEA 1, NBG	24	57	11	9	46	3

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	53	38	7	2	159	23
Køn						
Mand	53	35	9	3	78	5
Kvinde	53	41	4	1	81	18
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	50	41	0	9	12	1
40-59 år	43	44	11	3	41	2
60-79 år	59	35	6	0	70	15
80 år eller derover	55	36	6	3	36	5
Skema udfyldt af						
Patienten	55	39	7	0	131	19
Pårørende	46	33	8	13	24	2
Modersmål						
Dansk	54	39	6	1	147	23
Ikke dansk	42	29	19	9	11	0
Indlæggelsesform						
Akut	51	39	7	2	146	21
Planlagt	80	20	0	0	13	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	30	11	2	54	8
MVA, THG	57	41	2	0	54	7
MEA 2, THG	55	45	0	0	11	0
MEA 1, NBG	43	45	8	5	40	8

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	45	44	7	4	162	18
Køn						
Mand	55	34	7	4	77	5
Kvinde	36	54	6	4	85	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	61	39	0	0	13	0
40-59 år	36	49	12	3	42	1
60-79 år	52	39	6	3	72	11
80 år eller derover	35	52	3	9	35	6
Skema udfyldt af						
Patienten	47	45	6	2	137	12
Pårørende	41	40	5	14	22	4
Modersmål						
Dansk	46	44	6	4	151	18
Ikke dansk	37	44	19	0	11	0
Indlæggelsesform						
Akut	45	44	6	4	149	16
Planlagt	41	50	9	0	13	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	38	11	5	56	5
MVA, THG	51	49	0	0	55	5
MEA 2, THG	20	70	10	0	10	1
MEA 1, NBG	41	44	7	7	41	7

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	89	11	177
Køn			
Mand	88	12	78
Kvinde	91	9	99
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	0
20-39 år	93	7	13
40-59 år	85	15	40
60-79 år	86	14	85
80 år eller derover	100	0	39
Skema udfyldt af			
Patienten	89	11	146
Pårørende	91	9	25
Modersmål			
Dansk	89	11	165
Ikke dansk	100	0	11
Indlæggelsesform			
Akut	91	9	163
Planlagt	70	30	14
Afsnitsnavn			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	84	16	62
MVA, THG	95	5	60
MEA 2, THG	90	10	10
MEA 1, NBG	91	9	45

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	22	32	38	8	13	3
Køn						
Mand	27	29	30	15	7	2
Kvinde	17	35	48	0	6	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	21	21	38	21	5	0
60-79 år	14	43	43	0	7	3
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	26	38	36	0	11	3
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	22	32	38	8	13	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	17	37	37	9	11	2
Planlagt	-	-	-	-	2	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	33	44	11	9	1
MVA, THG	-	-	-	-	1	1
MEA 2, THG	-	-	-	-	1	0
MEA 1, NBG	-	-	-	-	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	70	15	13	3	157	17
Køn						
Mand	64	17	17	2	70	9
Kvinde	74	13	9	4	87	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	74	9	16	0	12	1
40-59 år	60	21	13	5	37	3
60-79 år	72	14	13	1	73	8
80 år eller derover	74	12	11	3	35	5
Skema udfyldt af						
Patienten	69	16	12	2	131	13
Pårørende	77	5	13	5	22	4
Modersmål						
Dansk	69	15	13	3	146	17
Ikke dansk	73	10	17	0	11	0
Indlæggelsesform						
Akut	69	15	13	3	144	15
Planlagt	78	14	9	0	13	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	16	16	6	51	5
MVA, THG	73	11	14	2	56	5
MEA 2, THG	73	27	0	0	11	0
MEA 1, NBG	74	15	10	0	39	7

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	28	66	3	3	103	12	60
Køn							
Mand	31	61	4	4	51	5	24
Kvinde	26	71	2	2	52	7	36
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	39	61	0	0	8	0	5
40-59 år	18	69	5	9	23	0	17
60-79 år	35	60	4	0	47	8	27
80 år eller derover	20	75	0	4	25	4	11
Skema udfyldt af							
Patienten	28	69	3	1	80	10	56
Pårørende	29	56	5	10	21	1	3
Modersmål							
Dansk	27	66	4	3	92	12	60
Ikke dansk	38	62	0	0	11	0	0
Indlæggelsesform							
Akut	28	66	3	3	100	11	49
Planlagt	-	-	-	-	3	1	11
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	57	8	3	37	7	15
MVA, THG	28	69	0	3	29	0	31
MEA 2, THG	29	71	0	0	7	1	3
MEA 1, NBG	23	73	0	3	30	4	11

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	48	43	7	2	179
Køn					
Mand	51	41	7	1	80
Kvinde	45	44	8	3	99
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	52	39	9	0	13
40-59 år	40	47	10	3	42
60-79 år	52	40	5	3	83
80 år eller derover	44	45	8	3	41
Skema udfyldt af					
Patienten	50	42	7	1	148
Pårørende	38	41	12	8	26
Modersmål					
Dansk	47	43	7	3	168
Ikke dansk	52	38	9	0	11
Indlæggelsesform					
Akut	46	44	8	3	164
Planlagt	68	32	0	0	15
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	40	12	5	60
MVA, THG	54	44	2	0	61
MEA 2, THG	45	55	0	0	11
MEA 1, NBG	47	43	9	2	47

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	55	5	1	176
Køn					
Mand	45	48	5	1	78
Kvinde	35	60	5	0	98
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	61	39	0	0	13
40-59 år	38	55	5	3	42
60-79 år	38	56	6	0	81
80 år eller derover	37	57	6	0	40
Skema udfyldt af					
Patienten	41	55	5	0	146
Pårørende	39	52	4	4	25
Modersmål					
Dansk	39	55	6	1	165
Ikke dansk	44	56	0	0	11
Indlæggelsesform					
Akut	37	57	5	1	162
Planlagt	61	33	6	0	14
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	59	7	2	59
MVA, THG	47	52	2	0	60
MEA 2, THG	40	50	10	0	10
MEA 1, NBG	40	53	6	0	47

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	61	39	113	58
Køn				
Mand	65	35	53	26
Kvinde	58	42	60	32
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	50	50	6	7
40-59 år	60	40	26	16
60-79 år	64	36	53	26
80 år eller derover	61	39	28	9
Skema udfyldt af				
Patienten	67	33	95	47
Pårørende	35	65	17	8
Modersmål				
Dansk	63	37	106	54
Ikke dansk	41	59	7	4
Indlæggelsesform				
Akut	58	42	104	55
Planlagt	100	0	9	3
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	42	15
MVA, THG	64	36	33	27
MEA 2, THG	86	14	7	2
MEA 1, NBG	58	42	31	14

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	18	72	8	2	66	30
Køn						
Mand	24	68	9	0	37	7
Kvinde	10	79	7	4	29	23
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	2
40-59 år	15	85	0	0	15	8
60-79 år	14	69	14	3	36	10
80 år eller derover	33	67	0	0	12	10
Skema udfyldt af						
Patienten	19	72	7	2	59	24
Pårørende	12	73	15	0	7	6
Modersmål						
Dansk	19	70	8	2	62	29
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	14	76	9	2	58	30
Planlagt	51	49	0	0	8	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	74	11	4	27	10
MVA, THG	17	78	6	0	18	8
MEA 2, THG	20	80	0	0	5	0
MEA 1, NBG	31	63	6	0	16	12

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	44	14	3	177
Køn					
Mand	39	48	12	1	81
Kvinde	39	40	17	4	96
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	0
20-39 år	46	31	24	0	13
40-59 år	50	34	14	2	40
60-79 år	36	48	11	4	82
80 år eller derover	32	47	18	3	42
Skema udfyldt af					
Patienten	44	42	12	3	147
Pårørende	20	56	24	0	25
Modersmål					
Dansk	39	44	14	3	167
Ikke dansk	36	43	21	0	10
Indlæggelsesform					
Akut	36	46	15	3	162
Planlagt	75	19	6	0	15
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	46	12	3	59
MVA, THG	38	52	8	2	60
MEA 2, THG	36	36	27	0	11
MEA 1, NBG	40	34	21	4	47

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
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	63	9	9	73	7
Køn						
Mand	16	71	6	7	31	2
Kvinde	22	56	12	10	42	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	16	69	0	16	7	1
60-79 år	18	66	13	4	30	3
80 år eller derover	18	60	9	13	33	3
Skema udfyldt af						
Patienten	30	62	4	4	48	6
Pårørende	0	66	19	16	20	1
Modersmål						
Dansk	18	63	10	9	68	7
Ikke dansk	35	65	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	19	62	10	9	69	7
Planlagt	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	12	8	25	1
MVA, THG	23	64	9	5	22	2
MEA 2, THG	-	-	-	-	4	1
MEA 1, NBG	18	64	5	14	22	3

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	23	69	8	0	94	86
Køn						
Mand	26	64	10	0	45	37
Kvinde	21	73	6	0	49	49
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	9
40-59 år	17	83	0	0	20	23
60-79 år	23	66	11	0	48	34
80 år eller derover	30	65	5	0	22	20
Skema udfyldt af						
Patienten	27	68	4	0	77	72
Pårørende	7	72	21	0	15	11
Modersmål						
Dansk	24	68	8	0	89	80
Ikke dansk	17	83	0	0	5	6
Indlæggelsesform						
Akut	24	69	7	0	88	77
Planlagt	18	67	15	0	6	9
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	60	14	0	35	26
MVA, THG	23	77	0	0	30	30
MEA 2, THG	20	60	20	0	5	6
MEA 1, NBG	21	75	4	0	24	24

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	66	34	122	52
Køn				
Mand	62	38	57	22
Kvinde	70	30	65	30
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	4	9
40-59 år	71	29	22	20
60-79 år	65	35	62	18
80 år eller derover	65	35	34	5
Skema udfyldt af				
Patienten	72	28	95	49
Pårørende	47	53	24	2
Modersmål				
Dansk	68	32	114	49
Ikke dansk	49	51	8	3
Indlæggelsesform				
Akut	65	35	116	43
Planlagt	100	0	6	9
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	36	44	14
MVA, THG	78	22	36	24
MEA 2, THG	75	25	8	3
MEA 1, NBG	59	41	34	11

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	68	32	118	51
Køn				
Mand	68	32	52	25
Kvinde	68	32	66	26
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	73	27	7	6
40-59 år	68	32	20	21
60-79 år	68	32	58	19
80 år eller derover	67	33	33	5
Skema udfyldt af				
Patienten	72	28	94	46
Pårørende	54	46	22	3
Modersmål				
Dansk	69	31	111	48
Ikke dansk	56	44	7	3
Indlæggelsesform				
Akut	67	33	112	42
Planlagt	86	14	6	9
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	43	14
MVA, THG	79	21	39	19
MEA 2, THG	40	60	5	6
MEA 1, NBG	61	39	31	12

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	62	38	89	81
Køn				
Mand	71	29	46	33
Kvinde	53	47	43	48
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	4	9
40-59 år	71	29	15	28
60-79 år	60	40	51	25
80 år eller derover	57	43	19	19
Skema udfyldt af				
Patienten	67	33	68	73
Pårørende	50	50	20	5
Modersmål				
Dansk	62	38	84	76
Ikke dansk	58	42	5	5
Indlæggelsesform				
Akut	61	39	82	73
Planlagt	75	25	7	8
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	42	31	24
MVA, THG	78	22	27	32
MEA 2, THG	50	50	6	5
MEA 1, NBG	56	44	25	20

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	65	35	81	88
Køn				
Mand	72	28	41	36
Kvinde	57	43	40	52
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	0
20-39 år	82	18	5	8
40-59 år	77	23	14	27
60-79 år	62	38	45	32
80 år eller derover	58	42	17	21
Skema udfyldt af				
Patienten	71	29	63	77
Pårørende	46	54	17	8
Modersmål				
Dansk	64	36	77	82
Ikke dansk	-	-	4	6
Indlæggelsesform				
Akut	63	37	74	80
Planlagt	88	12	7	8
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	36	28	27
MVA, THG	76	24	25	33
MEA 2, THG	60	40	5	6
MEA 1, NBG	57	43	23	22

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	28	6	1	164	10
Køn						
Mand	59	33	6	1	75	4
Kvinde	70	24	6	0	89	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	78	22	0	0	13	0
40-59 år	50	39	8	3	41	0
60-79 år	70	23	7	0	72	8
80 år eller derover	68	29	3	0	38	2
Skema udfyldt af						
Patienten	67	27	6	0	134	10
Pårørende	63	28	4	4	25	0
Modersmål						
Dansk	66	28	6	1	153	10
Ikke dansk	52	38	10	0	11	0
Indlæggelsesform						
Akut	65	28	6	1	150	10
Planlagt	64	30	6	0	14	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	20	14	2	59	1
MVA, THG	78	22	0	0	49	6
MEA 2, THG	64	27	9	0	11	0
MEA 1, NBG	56	44	0	0	45	3

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 41. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer



		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		12
Kommunikation og information		3
Kontaktperson		1
Kvalitet i behandling		6
Pleje		13
Relationer til personale		11
Ventetid		1

MEA

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Der var ikke lige ventetid på.	Virkelig godt
2	Besvarelsen gælder tiden [nogle dage i november]. Indlæggelsen er indres ikke grundet feber [i oktober].	Godt
3	Direkte fra egen læge.	Godt
7	Akut via egen læge.	Dårligt
8	Jeg blev indkaldt akut via egen læge. Jeg var indlagt ca. to døgn. En "overnatning". Indlagt fredag formiddag, udskrevet lørdag aften.	Virkelig godt
9	Indlagt via vagtlæge.	Virkelig godt
11	Havde åndedrætsbesvær i [flere dage] og ringede [flere gange] til min daværende læge, der så sendte en ambulance.	Virkelig godt
12	To gange vagtlæge! Skulle være indlagt ved første besøg af vagtlæge.	Virkelig godt
13	Øre-næse-hals-afdelingen: Jeg var meget træt og udmattet, og da jeg bad om at hvile mig, fik jeg straks en seng, imens jeg ventede på lægen.	Godt
14	Jeg kom ind akut via vagtlægen. Fin information og overflytning med Falck.	Godt
16	Blev henvist af egen læge til afrusning.	Dårligt
20	Jeg blev hentet af ambulancen.	Godt
21	<input type="checkbox"/> Mine oplevelser fra hospitalet står uklare for mig.	Uoplyst
22	Plejepersonalet <input type="checkbox"/> havde forberedt alle informationer omkring min tilstand samt medsendt det, jeg har behov for. De havde lavet en fuld beskrivelse med alle detaljer.	Virkelig dårligt
27	Jeg blev hurtigt indlagt på grund af, at jeg pludselig blev syg.	Virkelig godt
31	Indlagt akut via 112. <input type="checkbox"/> .	Uoplyst
32	Akut efter lægens ordre.	Virkelig godt
34	Indlagt direkte fra min egen læge.	Dårligt
37	Jeg blev indlagt efter telefonisk henvendelse til læge NN. Kørte selv til hospitalet og havde en meget kort ventetid.	Virkelig godt
38	Kort ventetid. Kunne vælge mellem flere datoer. Dejligt.	Virkelig godt
ID Kommentarer - MVA, THG		Samlet indtryk
2	Skulle til kontrol. De beholdt mig straks.	Virkelig godt
3	Blev indlagt akut.	Godt
4	Havde afleveret urinprøve hos læge om morgenen, og blev beordret ind på afdelingen få timer senere. Har fået diabetes.	Godt
6	Jeg blev rigtig godt modtaget.	Virkelig godt
7	Blev taget imod med det samme af en smilende sygeplejerske.	Virkelig godt








8	Jeg blev henvist af min læge og indlagt samme dag.	Godt
9	Kom akut [].	Virkelig godt
10	Fantastisk modtagelse og grundig undersøgelse. Efter en time var jeg tjekket igennem og grundigt undersøgt.	Virkelig godt
11	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
14	Jeg blev indlagt på Akutafdelingen.	Godt
16	Jeg blev indlagt efter et opkald til 112.	Godt
18	Akut indlæggelse [om aftenen]. Ambulancefolk effektive.	Uoplyst
20	Jeg følte, jeg blev grundigt undersøgt og følte mig godt behandlet.	Godt
22	Blev indlagt gennem natlæge.	Godt
23	Havde gennemlevet et smertehelvede i [flere uger] grundet betændelsestilstand i lænden og var i en ret sølle tilstand, da jeg blev indlagt til observation. Jeg var indlagt et døgn!	Virkelig godt
24	Akut indlagt.	Virkelig godt
26	Nej, de havde fået at vide, at jeg kom.	Godt
27	Jeg var forberedt på lang ventetid, for der så travlt ud.	Godt
30	Blev sendt på afdeling af egen læge "akut" og anden gang via vagtlæge.	Virkelig godt
ID Kommentarer - MEA 2, THG		Samlet indtryk
4	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
5	Blev indlagt af vagtlæge.	Virkelig godt
ID Kommentarer - MEA 1, NBG		Samlet indtryk
3	Blev direkte indlagt via besøg hos lægen.	Godt
4	Blev akut indlagt via MVA.	Godt
6	Var indlagt/forsøg på MFA.	Virkelig godt
8	Blev indlagt på [en] afdeling [med] mistanke om en blodprop. Det var det ikke. Blodprøver viste blærebetændelse og blev overført til [anden] afdeling til videre behandling.	Godt
9	Jeg havde en plan over hvornår jeg skulle hvad inklusiv indlæggelsen. Så vil ikke mene jeg blev indkaldt.	Virkelig godt
10	Det var svært at få [pårrørende] indlagt, trods NN's dårlige tilstand. Var sendt hjem dagen før. Faldt sent på natten i eget hjem og lå kold og forkommen, da jeg kom [tidlig næste morgen] (og det byder vi vores ældre).	Uoplyst
12	Nej.	Godt
13	Det var en akut situation, så beslutningen gik meget hurtig. Derfor havde jeg ingen forventninger til indlæggelsen.	Godt
17	Akut indlagt [].	Virkelig godt
18	Det var en hastesag fra øjenlæge og så Neurokirurgisk afdeling, NK ambulatoriet, det skyldes en godartet svulst [], og det skulle gå meget hurtigt, da jeg havde mistet [næsten hele mit syn] på [det ene] øje og [en del af synet på det andet]. Så det hele blev ordnet telefonisk!	Virkelig godt

- | | | |
|--|--|------|
|  20 | Indlagt akut efter hjertestop. | Godt |
|  21 | Jeg blev akut indlagt med lungebetændelse. | Godt |

MEA

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
4	Var i ambulant behandling og boede på patienthotellet.	God
5	Efter få timer i Modtagelsesafdelingen kom en sygeplejerske med en smertestillende tablet i hånden og lægger den på bordet uden hensyn til hygiejne.	God
13	MEN!: Jeg havde stærk kvalme, og det eneste jeg havde lyst til hele natten og dagen var frugt. Men der fandtes ikke et stykke frugt på hele afdelingen, og det kunne heller ikke fremskaffes fra køkkenet! Maden, der serveres, tager heller ikke hensyn til allergier, f.eks. gluten- og mælkeallergi! Maden var i det hele taget kun rettet mod den ældste generation. Ærgerligt at Danmark ikke følger med i ny forskning inden for kost og ernæring! Hvad med "raw food" og "steinaldermad/paleo"...?????	Virkelig god
16	Jeg tror ikke, at de har nogen erfaring med alkoholikere :-)	Dårlig
20	Venlige mennesker.	God
22	Patienten bliver indlagt før middag, og da jeg som søster og varetager, for alt omkring min bror, kommer sidst på eftermiddagen, oplever jeg, at NN ikke har fået noget som helst at spise og heller ikke havde noget at drikke. Jeg henvender mig til personalet og bliver meget skarpt afvist med information om, at jeg må vente, da der er vagtskifte. Må selv finde noget at drikke til NN.	Virkelig dårlig
24	Formoder, at modtagelsen var god, da jeg var mere eller mindre bevidstløs det meste af tiden, men har tiltro til at de vidste, hvad de lavede, ellers ville jeg ikke være her i dag.	Virkelig god
30	Fik besked på at sætte mig ud og vente, ikke så fedt, når man ikke kan få luft. Heller ikke selv om det kun var fem minutter.	Uoplyst
31	Mange mennesker omkring mig, men de virkede professionelle.	Uoplyst
34	Ingen information andet end at gå i seng. Dårlig behandling.	Dårlig
36	De har taget virkeligt godt imod mig.	Virkelig god
38	Venligt og kompetent personale.	Virkelig god
ID	Kommentarer - MVA, THG	Modtagelsen
4	Jeg kom på et meget travlt tidspunkt, men blev godt modtaget og fik information om ventetid.	God
5	Søde mennesker, der tog sig godt af mig.	Virkelig god
6	Samme som ovenstående.	Virkelig god
10	Dejlig modtagelse. Kom fra [udenlandsk] hospital. Så det var dejligt at blive modtaget af medfølsomme søde læger og sygeplejersker. Var tryk.	Virkelig god
13	Ventede max to minutter.	Virkelig god
18	Seng parat til mig, hurtig undersøgelse af læge samt hospitalstøj.	God
23	Alle var yderst professionelle, empatiske og udviste en stor omsorg og forståelse for den angst, der opstår ved en indlæggelse for patienterne. Stor respekt og tak til alle på afdelingen.	Virkelig god
25	God oplevelse.	God
26	De vidste, at jeg kom.	Virkelig god

	27	Igen. Der virkede meget travlt, så jeg regnede med, at nogen havde styr på det.	God
	28	Alle søde og venlige.	God
ID	Kommentarer - MEA 2, THG		Modtagelsen
	2	Man taler med for mange forskellige folk, så man kan misforstå en del, da de ikke taler på samme måde.	God
ID	Kommentarer - MEA 1, NBG		Modtagelsen
	3	Alt var forvirret (var dehydreret).	God
	4	Nej.	God
	13	Super-opmærksom sygeplejerske. Ekstremt forstående og lyttende. Der var tid og nærvær. Wow!!	Virkelig god
	20	Overført fra Intensivafdelingen.	Virkelig god

MEA

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
4	Der blev ikke gjort som aftalt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
10	På Tage Hansens Gade fik man ét at vide og noget andet på Nørrebrogade. Personalet begge steder virker meget stresset, og det er frustrerende for en patient, der er virkelig skidt.	Dårligt
16	Tænker ikke, at det er personalets fejl, men det var MEGET tydeligt, at de ikke har forstand på folk som mig [].	Uoplyst
18	Forkert skrevne journaler/forkert diagnose.	Dårligt
19	En læge diagnosticerede mig med [] mavesår [] uden at behandle dem []! Derfor gentog blodstyrtningen sig en uge efter!! Det er jo farligt. Anden gang blev det behandlet og problemet er væk.	Virkelig godt
22	NN har som følge af sin sygdom ingen realistisk opfattelse og ingen hukommelse. Har desuden meget svært ved at klare skift i sin dagligdag, hvorfor plejepersonalet [fra NNs plejecenter] havde lavet en udførlig beskrivelse af hans tilstand og medsendt nødvendig medicin, m.m. Som søster og nærmeste ansvarlige for NN blev jeg på intet tidspunkt inddraget i indlæggelsen af personalet på hospitalet. Her blev der kun kommunikeret direkte med NN, som ikke er klar nok til at tage stilling til noget eller huske, hvad der blev sagt. NN lå i modtagelsen i to døgn uden anden mulighed en at kigge op i loftet. Intet TV eller andet, der kunne give ham adspredelse, da han er total afhængig af andre. Dette gjorde jeg opmærksom på, og der blev intet gjort. Alt materiale fra plejepersonalet var der en læge, der havde taget, og ingen andre kendte til dette. Derfor blev der heller ikke taget hånd om NN på korrekt måde []. Desuden blev NN udskrevet uden at jeg som nærmeste pårørende fik besked. Dette er under al kritik, og jeg har virkelig været psykisk påvirket af dette forløb, hvor jeg totalt er blevet overhørt. Hvad sker der næste gang, NN skal indlægges, vi ved jo, han kun bliver dårligere...	Virkelig dårligt
34	Lægen var uvidende, havde ikke læst på sine ting.	Dårligt
ID Kommentarer - MVA, THG		Fejlhåndtering
1	Lægen glemte at slutte mig til en [] maskine [], så jeg skulle bruge længere tid indlagt.	Virkelig godt
18	Ved udskrivning måtte jeg SELV gøre opmærksom på medicin til de første dage. Undskyldning: [Sygeplejerske]?	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID Kommentarer - MEA 2, THG		Fejlhåndtering
1	Det blev glemt at spørge om noget.	Dårligt
7	Min døgnurin blev kasseret for tidligt, så det gav et ekstra døgn.	Uoplyst
ID Kommentarer - MEA 1, NBG		Fejlhåndtering
1	Fik anvist forkerte penicillinpiller ved udskrivningen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
3	Mor vidste ikke, hvor hun var henne. Så syner. Pårørende fik ikke besked om indlæggelsen.	Uoplyst
11	Fik ikke forebyggende blodfortynding mod kommende blodprop.	Godt
16	Fejl i booking ved [] undersøgelse.	Virkelig godt

MEA

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
8	Det kan undre, at jeg ikke blev indlagt på [andet sygehus], da det er her, specialisterne er. Speciallægen skulle altså fra [andet sygehus] til MEA. Unødig transport. Unødig ventetid.	Virkelig godt
10	Jeg skriver dette for min far, og jeg synes, at det var en skidt beslutning at flytte ham. Han var rigtigt skidt og er aldrig kommet sig efter sin indlæggelse.	Dårligt
13	Det kunne have været beroligende, hvis man havde spurgt mig, hvad jeg selv forestillede mig, at jeg fejlede. Så kunne mine bekymringer og angst være blevet afkræftet eller undersøgt, hvis det gav mening for lægerne. Men de havde deres egne forestillinger, og det gav ikke noget resultat.	Godt
16	Tænker, at man kunne have en "enhed", hvor der var folk med erfaring, så man ikke føler sig så ussel.	Dårligt
22	Hele forløbet har været kritisk og uden information til dem, der står som nærmeste pårørende til NN. Kommunikation er gået til NN, som ikke er i stand til hverken at forstå denne eller kommunikere videre.	Virkelig dårligt
24	Flyttet fra afdelingen pga. pladsmangel [tidligt om morgenen].	Virkelig godt
27	Virkelig god behandling.	Virkelig godt
31	Jeg fik ikke nogen egentlig behandling, men blev observeret og kontrolleret.	Uoplyst
34	Jeg måtte selv fortælle lægen om mit problem. Han var nærmest uforskammet. Det er godt, at jeg kan svare for mig selv, da det er mig, der er syg.	Dårligt
ID	Kommentarer - MVA, THG	Samlet indtryk
3	Blev ikke flyttet.	Godt
7	Skulle ud på Skejby Sygehus i løbet af to uger. Der gik fem uger.	Virkelig godt
11	Var kun indlagt i 15 timer.	Virkelig godt
14	Jeg er meget tilfreds med undersøgelser og behandling.	Godt
15	Nej.	Godt
18	Kun kontakt til de to læger, der henholdsvis skrev journal og udskrev mig.	Uoplyst
19	Personalet var meget forstående og placerede mig på patienthotel i stedet for et rum i en lejlighed, da jeg bare havde brug for medicinsk behandling. De prøvede at få mig til at have det så behageligt/trygt som muligt, så jeg kunne blive bedre hurtigere, hvilket jeg er meget taknemmelig for.	Virkelig godt
21	Blev indlagt fra lægevagten en [] formiddag, da jeg om morgenen var besvimet i mit hjem. [] Jeg slog mit [ene] kindben og pande/øje [og] fik blodansamling og hævelser. I dag, halvanden måned efter, er det stadig hævet, blått og meget ømt. Kastede også op flere gange og havde frygtelig hovedpine, dvs. hjernerystelse. De to første læger, som tilså mig, overvejede, om mit hoved skulle scannes, og det syntes jeg var meget betryggende, MEN den tredje læge, som [næste] formiddag udskrev mig, mente ikke, at en scanning var nødvendig. Jeg fortalte, at de to lægekollegaer havde nævnt en scanning, og at jeg selv var utryk og bange for, at der var en blødning eller lignende i hjernen. Jeg blev ikke scannet, og det er jeg stadig meget utryk ved. Jeg ville ønske, de to første læger ikke havde nævnt noget som helst om scanning, for så var jeg ikke i tvivl eller bange for, om noget kunne være galt. Eller allerbedst, at den tredje læge fulgte flertallet og fik mig sendt til scanning.	Godt

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 23 | Nødvendige prøver blev taget og konklusionen blev, at jeg skulle søge behandling hos fysioterapeut. | Virkelig godt |
| ✎ 25 | To gange oplevede jeg, at sygeplejersken der skulle give mig medicin gav mig den i bolus. Dette var ikke rart. Men indlæggelsen var alt i alt en god oplevelse. | Godt |
| ✎ 27 | Afdelingen virkede fortravlet og, for en patient, rodet/uoverskuelig med alle mulige ting på gangene og personale og patienter i en lind strøm hele tiden. Der var megen uro og megen ventetid. Samtale med læge foregik på stuen, hvor alle mulige personlige detaljer kunne høres tydeligt af alle tilstedeværende. Personalet var meget venligt og den vagthavende læge, som jeg talte med, var på trods af utallige afbrydelser umådelig kompetent, grundig og rolig. | Godt |




ID Kommentarer - MEA 1, NBG

Samlet indtryk

- | | | |
|------|---|------|
| ✎ 4 | Nej. | Godt |
| ✎ 5 | Overflytning fra intensiv var godt forberedt. | Godt |
| ✎ 15 | Blev flyttet kl. 03.00. | Godt |

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	Manglende svar på de sidste blodprøver. Blev ikke videresendt til egen læge som aftalt.	Godt
4	Lægen var meget stresset.	Uoplyst
6	Min mor opfatter og husker ikke ret meget, og derfor kan de fleste spørgsmål ikke besvares.	Virkelig godt
8	Akut indlagt. Information på MEA ok!	Virkelig godt
9	Jeg ville gerne have haft lov til at se mine røntgenbilleder, evt. adgang til den digitale billedfil. Både røntgenbillede under indlæggelse og kontrolrøntgen.	Virkelig godt
15	Jeg var kun indlagt i cirka en uge og havde ingen problemer efter udskrivelsen.	Virkelig godt
16	Der var ingen!!	Dårligt
25	Fik en god information af den læge, der var på afdelingen.	Godt
26	Da jeg ankom til MEA, fik jeg to pjecer om afdelingen, men jeg fik intet informationsmateriale om min sygdom.	Virkelig godt
30	Manglede i høj grad information under indlæggelsen. Der blev taget mange blodprøver, men synes, at jeg manglede at få at vide, hvad der blev tjekket for, hvorfor m.m.	Godt
31	Jeg fik ikke nogle specielle informationer. Jeg blev kontrolleret, blodtryk og puls, mens jeg lå til observation [].	Uoplyst
34	Alt i alt en dårlig oplevelse.	Dårligt
	ID Kommentarer - MVA, THG	Samlet indtryk
4	Kunne godt have ønsket mig mere skriftligt materiale.	Godt
7	Fik at vide, at det var en uskyldig undersøgelse, jeg skulle have på Skejby. Men lægen sagde ikke, at det var fordi, de havde en mistanke om, at det måske kunne være cancer. Det fik jeg først at vide ude på Skejby.	Virkelig godt
8	Lægerne fandt ikke årsagen til mig problem.	Godt
17	Indlagt pga. alkohol.	Godt
18	Travl afdeling. Akut indlæggelse, ingen spørgsmål, om jeg havde brug for noget! Havde kun tandbørste med. Ingen sko eller overtøj eller andre toiletsager.	Uoplyst
23	Ved udskrivning fik jeg en fyldestgørende udskrivningsrapport, som dog ikke var helt korrekt. Diagnosen [] viste sig ikke at være rigtig. Fysioterapeuten konstaterede, at smerterne stammede fra en betændt vene [].	Virkelig godt
27	Jeg kan håbe, at der ikke sker større fejl i behandlingerne, da jeg klart fornemmede, at lægerne var meget hårdt spændt for og skulle kunne tage mange vigtige beslutninger på samme tid... Og holde de forskellige forløb klare i bevidstheden hele tiden. Dette gav også umådelig lange ventetider for den patient, som var mindst akut.	Godt
	ID Kommentarer - MEA 1, NBG	Samlet indtryk
4	Nej.	Godt
10	Epikrisen var mangelfuld.	Uoplyst

- | | | |
|--|--|---------------|
|  11 | Jeg fik ikke advarsler om blodpropper som følge af min indlæggelse og efter min hjemkomst. | Dårligt |
|  18 | Min hustru har hentet en hel del på nettet vedrørende mit sygdomsforløb. | Virkelig godt |
|  19 | Jeg har en kronisk sygdom og har en åben indlæggelse. | Uoplyst |

MEA

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
10	Udskrivelsen var lidt underlig. Min far er meget svimmel og dårligt gående. Der var ikke nogen, der havde tænkt på, hvordan vi skulle få ham ned i bilen. Vi måtte bede om en rullestol, men siddehynden manglede. Dårlig oplevelse for min far.	Dårligt
16	Det er for hurtigt, man bliver udskrevet, og det medicin man får med hjem. Man må beholde folk som mig et par dage, da man er MEGET dårlig.	Dårligt
17	Bedre samarbejde mellem alle personalegrupper hos min mor er ønskeligt.	Godt
18	Når besked om udskrivelse modtages, går der alt for lang tid, før der sker noget (seks timer).	Dårligt
20	Det er vigtigt at få en vitaminrig kost. Motion er lig for helbredet. Mit alkoholforbrug er småt, jeg har aldrig røget, skadeligt for helbredet.	Godt
22	Under al kritik.	Virkelig dårligt
31	Mine sko og skjorte forsvandt inden den akutte indlæggelse, men det er ligegyldigt, for jeg kom heldigvis på benene igen. Jeg lånte et par skridsikre sko og en trøje af en venlig sygeplejerske (tøjet er afleveret).	Uoplyst
34	Blev udskrevet og ville få besked angående eventuelle prøver af min ryg. Anden diskusprolaps.	Dårligt
35	Bliver først rigtigt relevant, når jeg udskrives fra Skejby Afdeling T2.	Godt
ID	Kommentarer - MVA, THG	Samlet indtryk
4	Helt fint!	Godt
5	En fremragende ide, at jeg blev 'overtaget' af et [] team, som hjalp mig videre.	Virkelig godt
11	Alt okay!	Virkelig godt
13	Dejligt hotel.	Virkelig godt
18	Hvordan vurderer afdeling på akutindlæggelse á ca. 12 timer? Savnede information og lidt omsorg.	Uoplyst
25	Jeg blev udskrevet med den samme medicin, som jeg var blevet indlagt med. Jeg havde [en alvorlig lidelse], og der gik flere dage, før jeg var på højkant, og uger før jeg var rask. Dette var jeg ikke informeret om, og jeg var utryk i forhold til, om den medicin jeg kom ind med, nu også var nok, når jeg blev udskrevet igen.	Godt
30	Hjemmeplejen mødte ikke op som lovet. Mine børn måtte ringe efter dem. Jeg var "glemt".	Virkelig godt
ID	Kommentarer - MEA 2, THG	Samlet indtryk
1	Nej.	Godt
ID	Kommentarer - MEA 1, NBG	Samlet indtryk
11	Blev meget overrasket af kommende blodprop.	Dårligt
12	Jeg blev udskrevet en dag [før] end forventet.	Godt
18	Min udskrivelse skete meget omhyggeligt over tre timer, [og jeg fik en meget god forklaring på] alle de spørgsmål, jeg havde, og på alt, hvad der skulle gøres [!]	Virkelig godt
19	Ja i høj grad. Lægen der udskrev mig antydede, at jeg drikker for meget på baggrund af blod-	Uoplyst

prøverne. Han kendte ikke min sag, har aldrig set mig før, og har ikke sat sig ind i min sygehistorie. MEGET utilfredsstillende, da det er en alvorlig anklage.

MEA

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	Meget imødekommende personale med overskud trods travlhed. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
4	Lægen var stresset og sendte ikke recept til apoteket som aftalt. [Relationer til personale]	Uoplyst
7	Personalet havde alt for travlt. [Pleje]	Dårligt
8	Jeg var kun ganske kort indlagt, men kan dog alligevel konstatere, at jeg var "i gode hænder". Jeg følte mig omgivet af virkelig kompetente personer. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
10	Toiletforholdene var under al kritik. Min far undgik bevidst at drikke for meget for at undgå toiletbesøg. For det første var der ofte optaget, og når man er så dårligt gående, som min far er, så er det dybt frustrerende. Toiletterne var ofte ulækre. Min far havde det samme tøj på i fem døgn!! Min far frygter at blive indlagt igen. [Fysiske rammer]	Dårligt
12	Det var en god oplevelse, jeg blev rask! Og mødte mange forskellige imødekommende, venlige, rare og velkvalificerede sygeplejersker. Erfaring fornægter sig ikke!!! [Relationer til personale]	Virkelig godt
13	Jeg synes helt klart, at der skal meget mere fokus på mad og drikke!!!! Nytænkning og opdatering! [Pleje]	Godt
16	Man må have folk, der har forstand på alkoholisme, når man har valgt at lukke et andet behandlingssted, hvor der var MEGET kompetente personaler. Ikke jeres skyld, men det er voldsomt hårdt at være sammen med nogen, som ikke har forstand på min sygdom. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
20	Det ville jo være skønt med eget bad, toilet og eneværelse. Vi må håbe, at det bliver lidt bedre i det nye Skejby Sygehus. [Fysiske rammer]	Godt
23	Ja, jeg blev sendt hjem alt for tidlig.	Uoplyst
26	Jeg synes, at alt er godt, men jeg synes, at der skal være kontrol. Altså at man bliver tjekket igen, f.eks. i mit tilfælde se om min blodprocent er faldet eller om den er normal. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
28	Jeg blev alt i alt godt behandlet.	Godt
29	Utilfredsstillende at være syg og ligge på en femsengsstue med andre meget syge, hvilket betød, der aldrig var ro. Hele natten gik med behandling af en meget dårlig patient, som først blev overflyttet til en intensivafdeling næste dag. Dette betød, at jeg ikke fik sovet overhovedet, hvilket ikke fremmer bedringen. [Pleje]	Godt
30	Super sødt personale! Ærgerlig over, at jeg lå på stue med en narkoman og en teenager, der havde slugt piller, men der skal jo være plads til os alle. :-) [Relationer til personale]	Godt
31	Der var enorm støj på stuen. Blandt andet [en familie]. Fantastisk højtsnakkende og utroligt mange besøgene, hele familien. En læge udviste nogle, og en anden sagde, at det var et stort problem generelt. Vi kunne næsten ikke snakke sammen. [Fysiske rammer, Pleje]	Uoplyst

- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 32 | Jeg synes, at de tog godt hånd om mennesket.
[Pleje] | Virkelig godt |
| ✎ 33 | Rengøring på vores hospitaler er virkelig dårlig. Førrige gang, jeg var indlagt på Amtssygehuset Afdeling 130, fik jeg fire store stafylokok-infektioner.
[Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 34 | Oplyse Falck, når man kommer ind akut om, hvad der sker, men det gør de ikke på Kommunehospitalet. Dårligt over for os. | Dårligt |
| ✎ 38 | Oplevede, at behandlertemaet havde TID, var lydhøre og empatiske. Alt i alt en meget positiv oplevelse. Var indlagt på patienthotellet i [flere] dage. Dejlig service.
[Relationer til personale] | Virkelig godt |

ID Kommentarer - MVA, THG

Samlet indtryk

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 3 | For lidt plads, når man bruger kørestol.
[Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 4 | Sødt personale, men en temmelig urolig afdeling med meget larm og uro. Og MEGET ventetid. Men alle jeg har mødt har været hjælpsomme og dygtige.
[Relationer til personale, Ventetid] | Godt |
| ✎ 5 | Jeg blev behandlet fint og havde det som blommen i et æg. Som et ekstra plus var maden fremragende.
[Kvalitet i behandling, Pleje] | Virkelig godt |
| ✎ 11 | Alt ok! | Virkelig godt |
| ✎ 12 | Alt var godt for MIG. | Godt |
| ✎ 15 | Venlige sygeplejersker og læger. Fik hjælp, når man trak i den røde snor.
[Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 18 | Godt: Frisk frugt og drikkevarer til fri afbenyttelse.

Ikke godt: Information om afdelingen og dens arbejdsgang. Og om jeg havde det, som jeg havde brug for, eksempelvis håndklæde, som jeg ikke måtte bede om.
[Kommunikation og information, Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 23 | Det døgn jeg var indlagt, gav mig en følelse af taknemmelighed og respekt over for det personale der, under stort pres, får dig til at føle, at de gør alt for dig og har forståelse for den sårbarhed og angst, der bor i en, indtil du får stillet diagnosen. Jeg har aldrig være omgivet af så megen varme.
[Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 25 | Når man ligger med [] feber og dårlig respiration, så er det jo ikke støv, som man kigger efter. Men der var gamle pletter på gulvet. Jeg havde en god oplevelse. Det virkede som om, at personalet var glade for at være der. De var ikke stressede og havde en god og hjertelig tone på gangen.
[Fysiske rammer, Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 27 | Det ville være en god ide, at samtaler vedrørende personlige detaljer foregår i et samtalerum. | Godt |
| ✎ 28 | Alt for lang ventetid på lægens svar, særligt når man skal hjem.
[Kommunikation og information] | Godt |
| ✎ 29 | Jeg syntes, alt var perfekt og godt. | Uoplyst |
| ✎ 30 | De fysiske rammer er slidte og dårlige. Rengøring så man ikke meget til. Manglende skift af sengetøj. Ellers meget stor tilfredshed og tryghed med og i indlæggelse og ophold.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |

ID Kommentarer - MEA 2, THG

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|--------------------------|------|
| ✎ 3 | Afskaffe seksmandsstuer. | Godt |
|-----|--------------------------|------|

	[Fysiske rammer]	
✎ 6	Jeg synes, at man fik en god behandling og søde personaler og noget dejlig mad. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 7	VENTERUM: Der er ingen rum, og dermed ingen plads. [Fysiske rammer]	Godt
ID	Kommentarer - MEA 1, NBG	Samlet indtryk
✎ 2	Patienten har problemer med at HUSKE!!	Godt
✎ 3	Pårørende burde være kontaktet med det samme. Vores telefonnummer stod i journalen. Vi har ikke talt med nogen, der havde set mor tidligere (dvs. nye personer, som ikke kendte mor). [Kommunikation og information]	Godt
✎ 5	Med de personaleressourcer, der var til rådighed, udførte personalet et godt, professionelt arbejde, lige fra rengøring, portør, sygeplejerske, læger mv. Men alle havde mere end nok at lave. [Pleje]	Godt
✎ 7	Maden på Aarhus Kommune Hospital er så god, at jeg tog på, mens jeg var der. Der burde være en mailadresse, så de kunne se, at patienterne er godt tilfreds med maden. [Pleje]	Godt
✎ 11	Afdelingen brugte stadig fax i stedet for mail, og mange ting (udstyr) var forældede. [Fysiske rammer]	Dårligt
✎ 14	God bespisning letter opholdet. Der var en forskel på de tre hospitaler. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 18	Jeg har været indlagt på rigtigt mange afdelinger igennem tidens løb, så jeg vænner mig hurtigt til afdelingens måde at være på. Har haft nyresvigt i [mange år]! Er nu [] transplanteret, og denne nyre har jeg haft i [mange år]!	Virkelig godt
✎ 19	Jeg har en god kontaktsygeplejerske, der kender min sygehistorie, men jeg føler mig utryk, når hun ikke er der []. Synes, at afdelingen er meget nedslidt. For få midler kunne der gøres meget. Der burde være grøntsager til rådighed i stedet for kager. Der er mange diabetikere på afdelingen. [Fysiske rammer, Kontaktperson, Pleje]	Uoplyst
✎ 20	Personalet yder 110 procent. [Relationer til personale]	Godt
✎ 21	Der var meget støj på gangen. [Fysiske rammer]	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 afdelingsniveau. 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.

