

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Medicinsk afdeling**

**Hospitalsenheden Horsens**

**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](mailto: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.....	99
	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:	215
Afdelingens svarprocent:	54%

### **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).



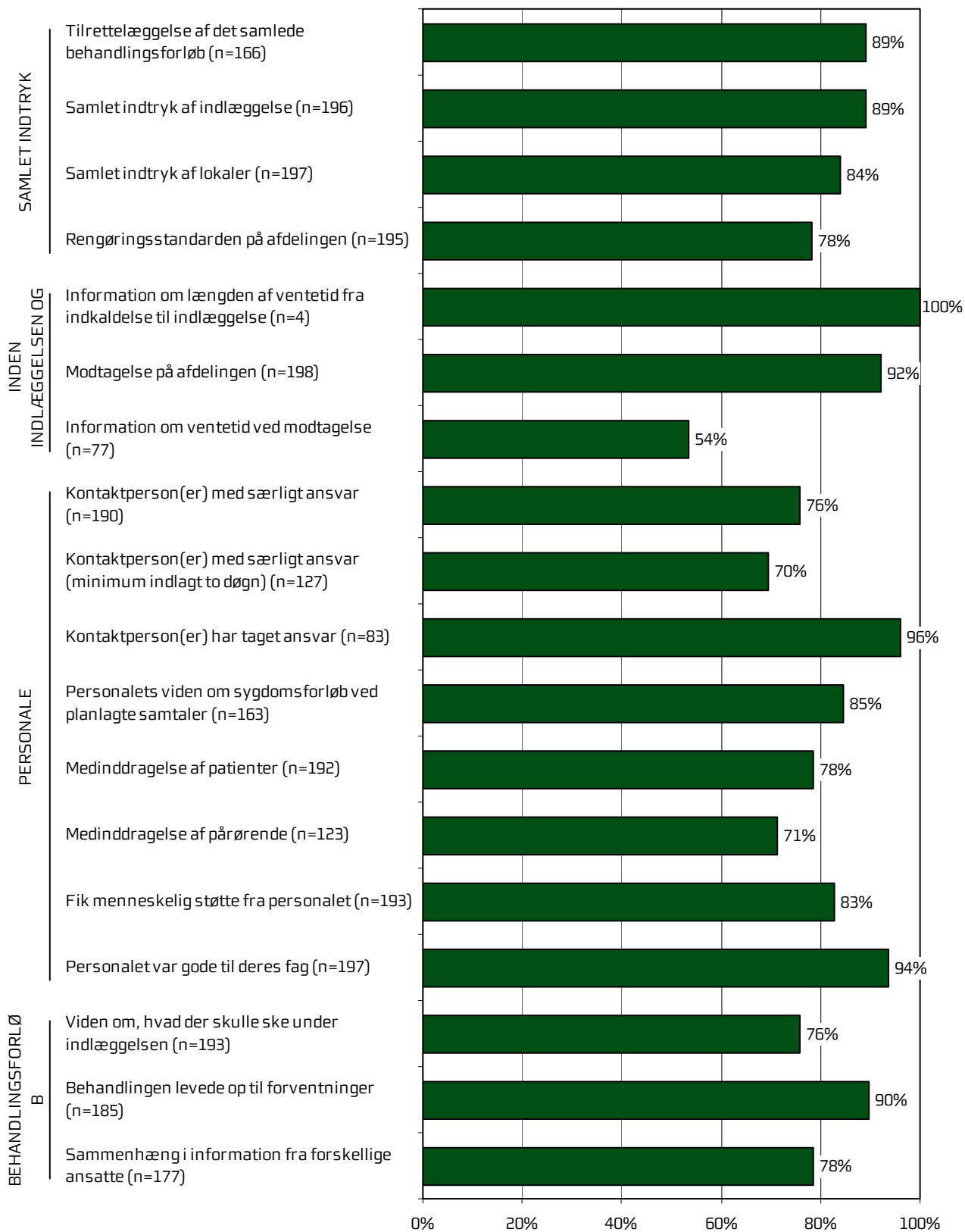


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

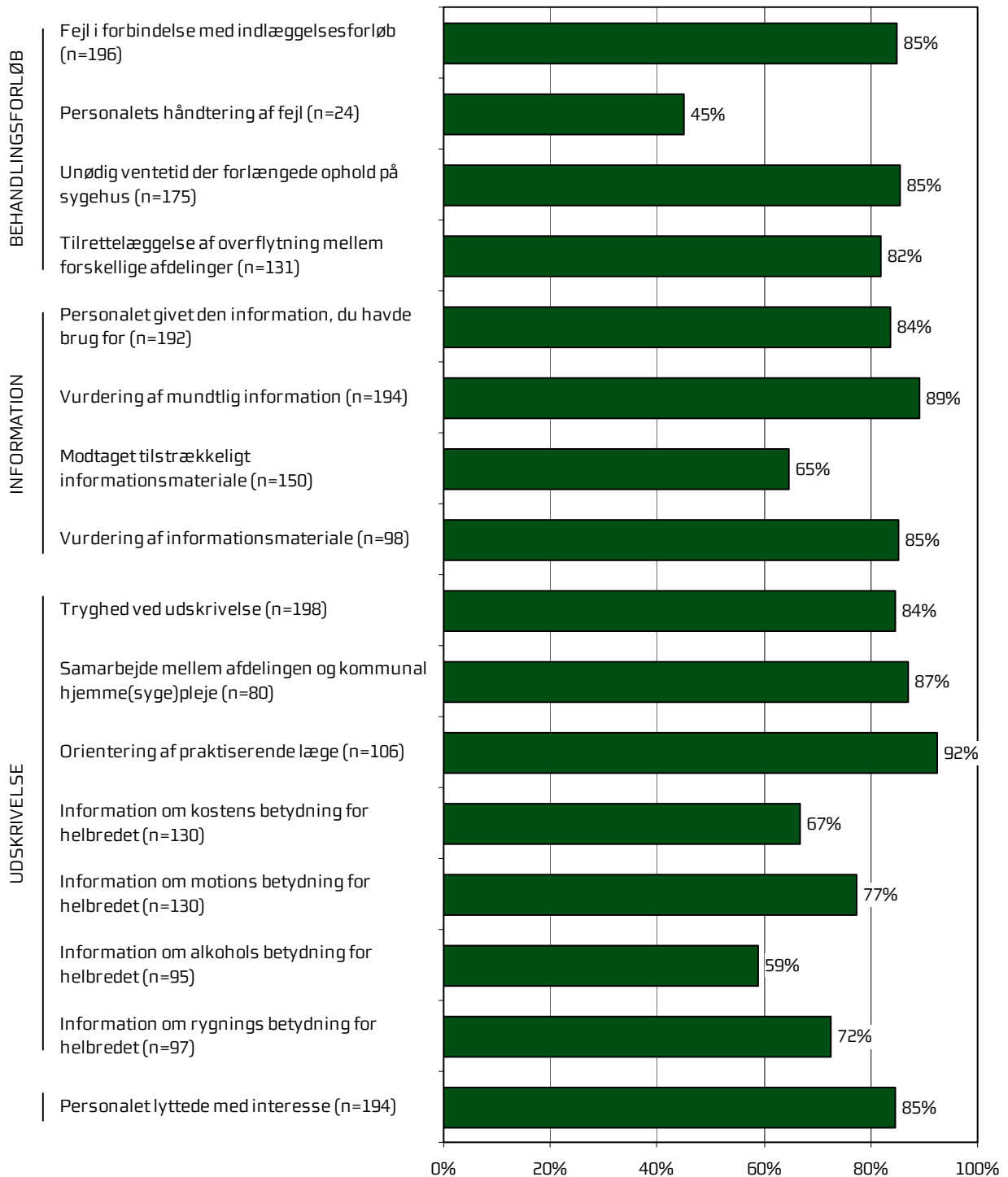
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Medicinsk Afdeling

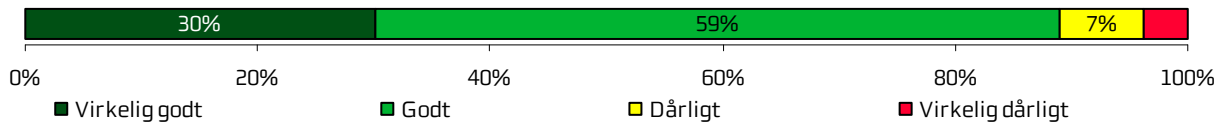
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

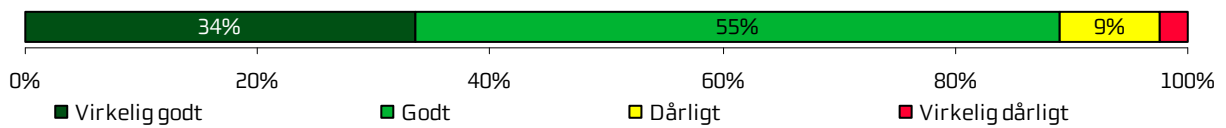
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

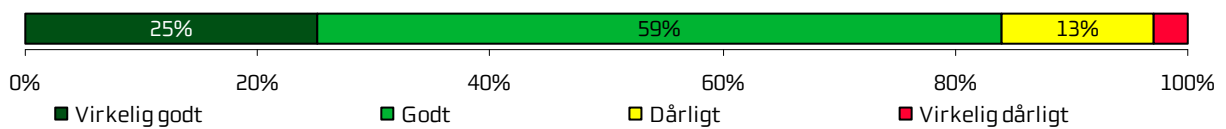
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=166)



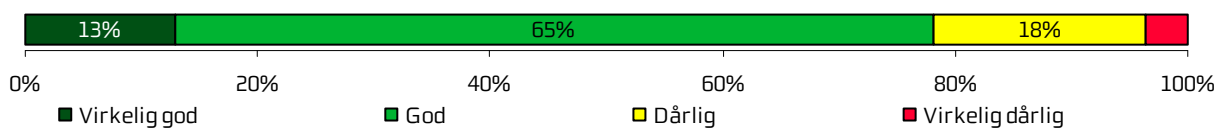
Samlet indtryk af indlæggelse (n=196)



Samlet indtryk af lokaler (n=197)



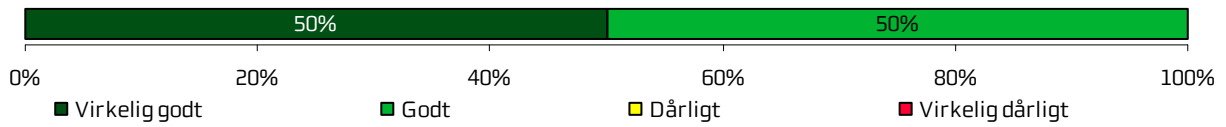
Rengøringsstandard på afdelingen (n=195)



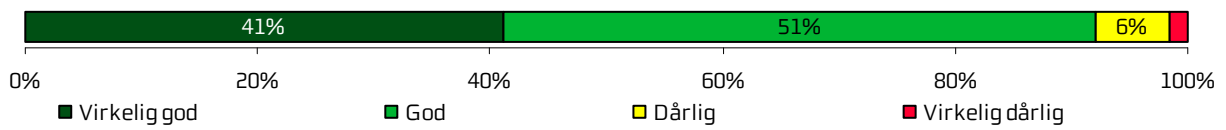
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	89 %	87 %	91 %	98 % *	89 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	89 %	85 %	90 %	99 % *	87 %	92 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	84 %	86 %	86 %	93 % *	67 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	78 %	84 %	83 %	98 % *	79 %	87 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

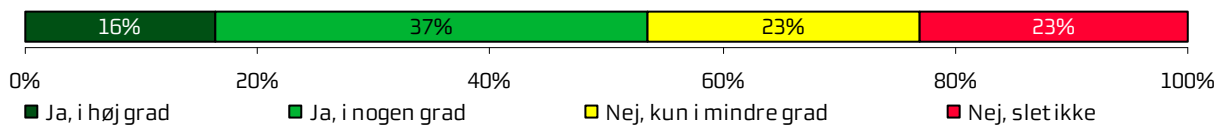
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=4)



Modtagelse på afdelingen (n=198)



Information om ventetid ved modtagelse (n=77)

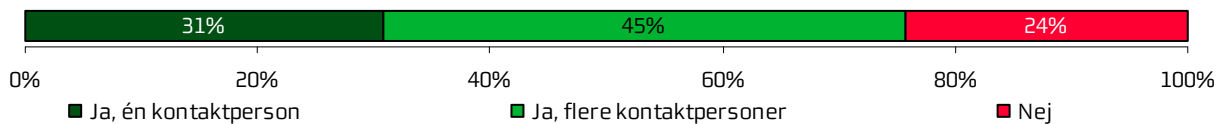




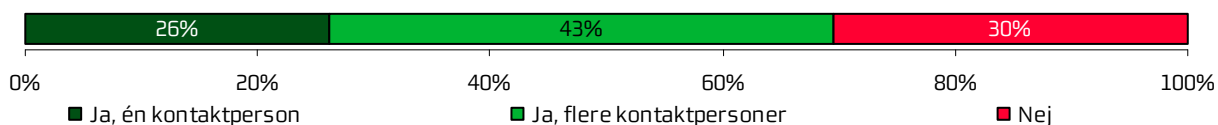
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	69 % *	94 % *	99 %	92 % *	96 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	92 %	89 %	94 %	99 % *	92 %	95 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	54 %	58 %	62 %	80 % *	52 %	63 %

## Personale

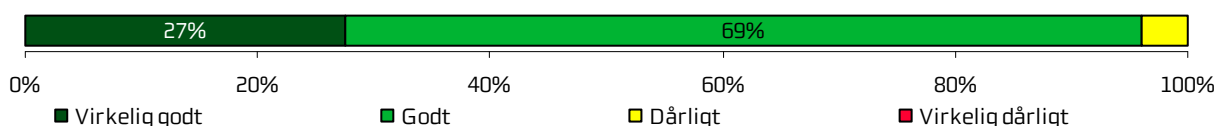
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=190)



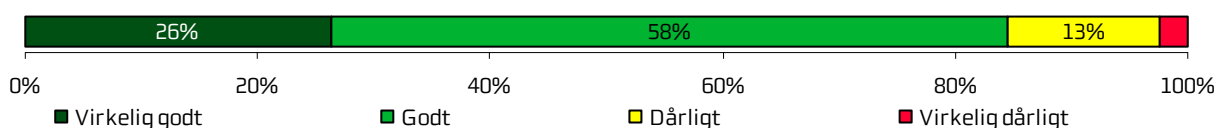
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=127)



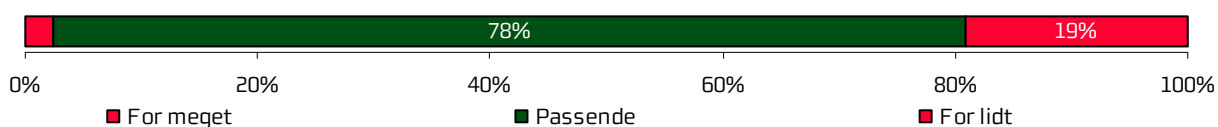
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=83)



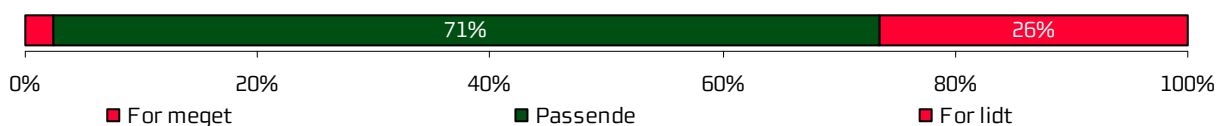
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=163)



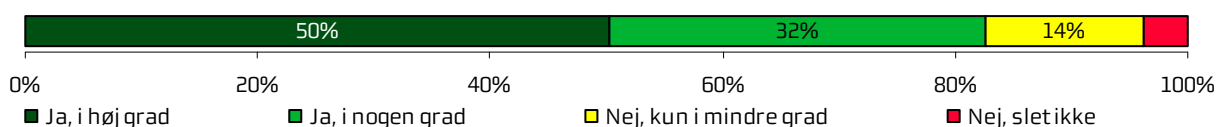
Medinddragelse af patienter (n=192)



Medinddragelse af pårørende (n=123)



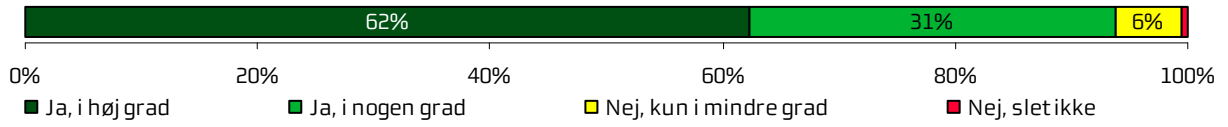
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=193)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	76 %	66 % *	77 %	93 % *	76 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	70 %	61 %	73 %	93 % *	60 %	77 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	91 %	96 %	99 %	94 %	97 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	85 %	77 %	84 %	96 % *	86 %	90 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	78 %	75 %	83 %	94 % *	80 %	86 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	71 %	70 %	77 %	86 % *	78 %	81 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	83 %	81 %	87 %	98 % *	89 %	93 % *

### *Personale (fortsat)*

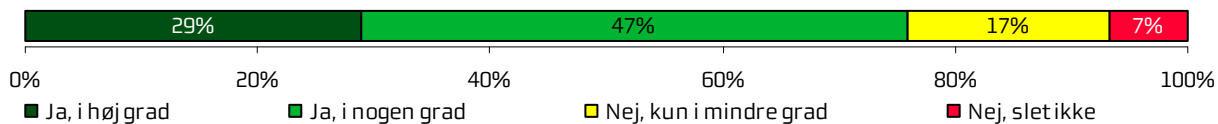
Personalet var gode til deres fag (n=197)



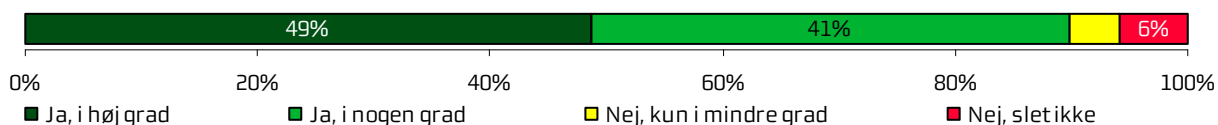
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	91 %	93 %	100 % *	95 %	97 %

## Behandlingsforløb

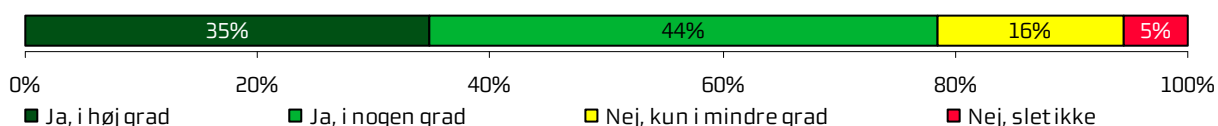
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=193)



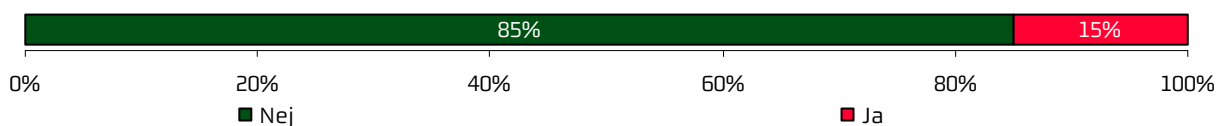
Behandlingen levede op til forventninger (n=185)



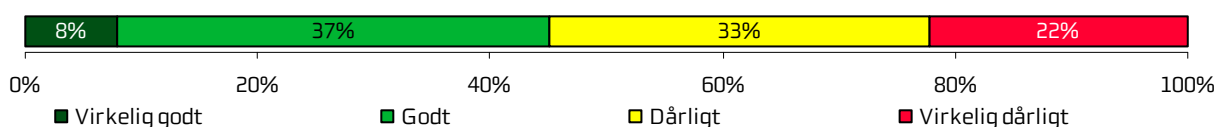
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=177)



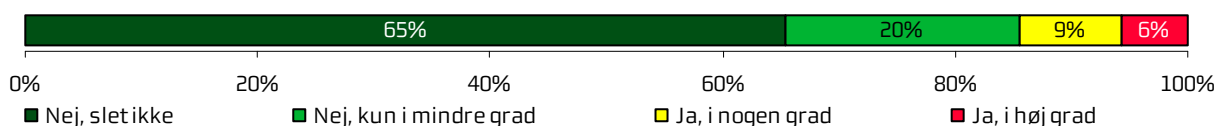
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=196)



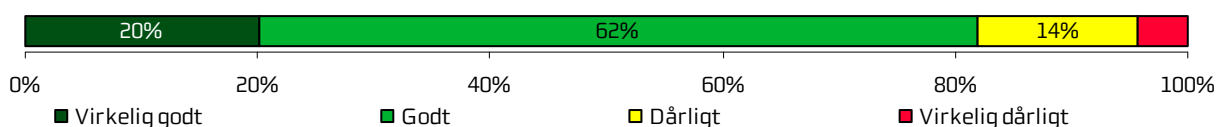
Personalets håndtering af fejl (n=24)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=175)



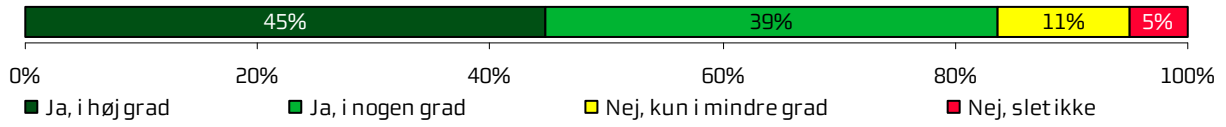
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=131)



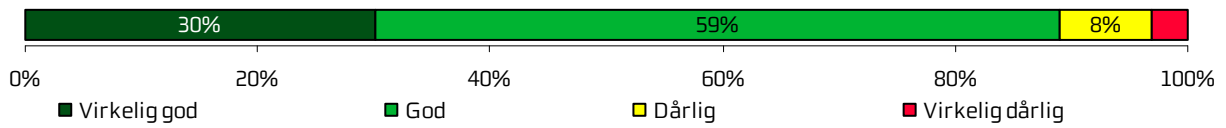
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	76 %	66 % *	74 %	91 % *	72 %	83 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	83 % *	87 %	95 % *	82 %	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	78 %	77 %	86 %	98 % *	86 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	85 %	81 %	84 %	94 % *	86 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	45 %	48 %	57 %	-	-	52 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	85 %	82 %	87 %	88 %	69 % *	78 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	82 %	78 %	87 %	99 % *	88 %	93 %

## Information

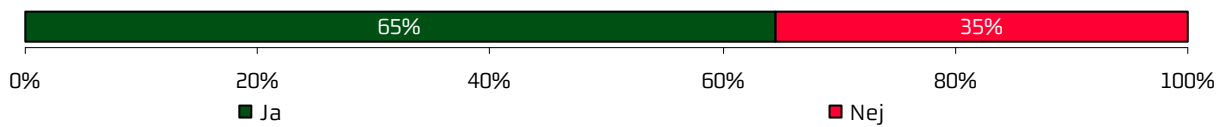
Personalet givet den information, du havde brug for (n=192)



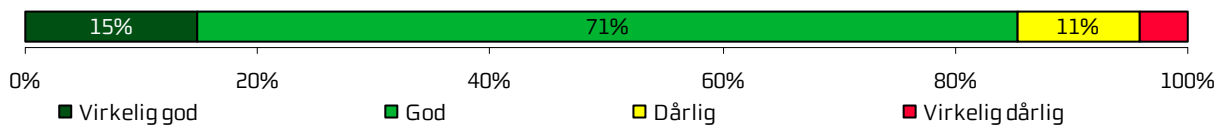
Vurdering af mundtlig information (n=194)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=150)



Vurdering af informationsmateriale (n=98)

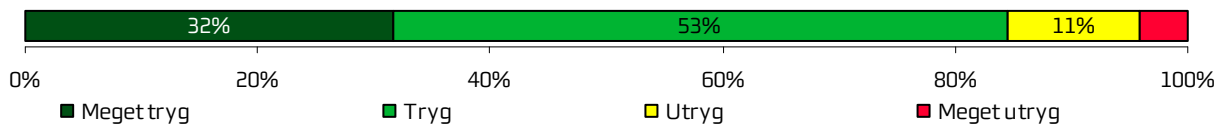




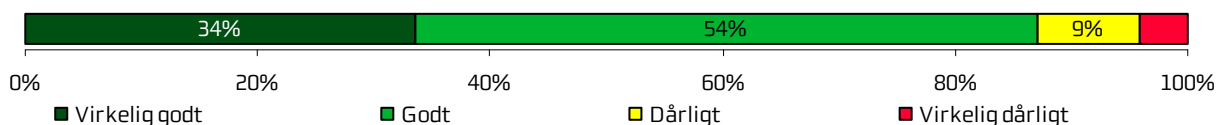
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	84 %	80 %	86 %	94 % *	84 %	88 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	89 %	84 %	90 %	99 % *	89 %	93 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	65 %	-	-	92 % *	66 %	77 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	85 %	-	-	96 % *	86 %	91 %

## Udskrivelse

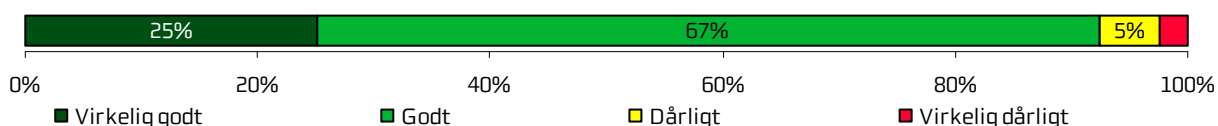
Tryghed ved udskrivelse (n=198)



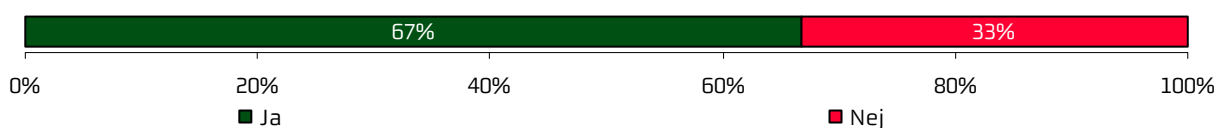
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=80)



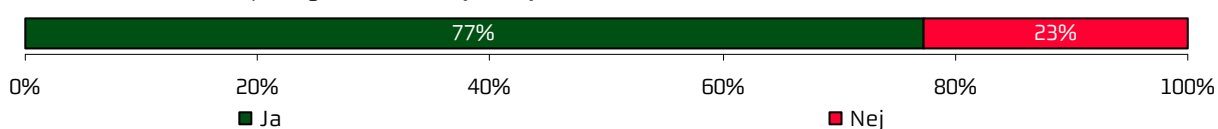
Orientering af praktiserende læge (n=106)



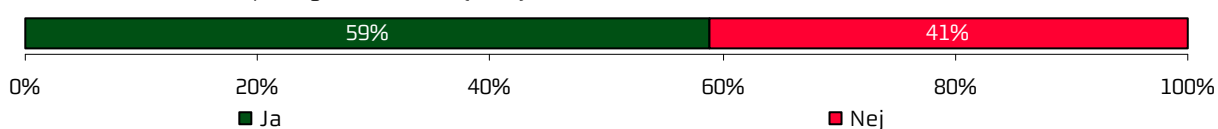
Information om kostens betydning for helbredet (n=130)



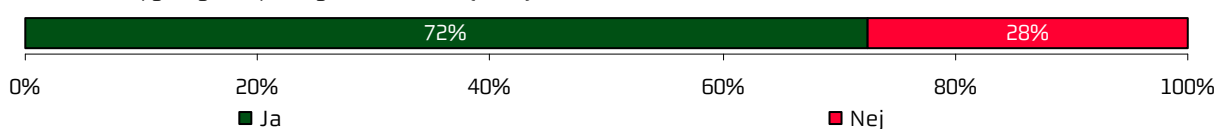
Information om motions betydning for helbredet (n=130)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=95)



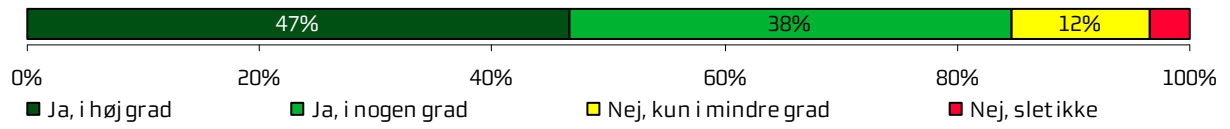
Information om rygningens betydning for helbredet (n=97)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	84 %	81 %	86 %	93 % *	83 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	87 %	77 %	87 %	90 %	81 %	83 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	92 %	87 %	87 %	91 %	72 % *	85 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	67 %	-	-	94 % *	60 %	72 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	77 %	-	-	97 % *	62 % *	76 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	59 %	-	-	82 % *	45 %	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	72 %	-	-	93 % *	52 % *	69 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Personalet lyttede med interesse (n=194)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	85 %	86 %	90 %	99 % *	92 % *	94 % *



## **Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev**

## Spørgeskema om indlæggelse på

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## 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. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

**BEHANDLINGSFORLØB**

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

## INFORMATION

23. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
24. 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"/>	
25. 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 27
26. 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"/>
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## UDSKRIVELSE

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

32. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

**SAMLET INDTRYK**

33. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	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"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
35. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Pårørende
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. Hvad er dit modersmål?	Dansk	Ikke dansk
	<input type="checkbox"/>	<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](http://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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: 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) 54 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	54%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	49%	54%
Kvinde	51%	47%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	2%	2%
20-39 år	2%	4%
40-59 år	13%	16%
60-79 år	52%	49%
80 år eller derover	31%	30%

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**

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

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 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:

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

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

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis 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	215		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	106		49%	
Kvinde	109		51%	
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	4		2%	
20-39 år	5		2%	
40-59 år	28		13%	
60-79 år	112		52%	
80 år eller derover	66		31%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	174		85%	
Pårørende	31		15%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	200		97%	
Ikke dansk	6		3%	
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	205		95%	
Planlagt	10		5%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sengeafsnit P7	83		39%	
Sengeafsnit P6	15		7%	
Sengeafsnit M2	85		40%	
Medicinsk neuroafsnit P6	32		15%	



**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	30	59	7	4	166	33
<b>Køn</b>						
Mand	26	66	5	2	79	19
Kvinde	33	53	9	5	87	14
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	38	38	24	0	5	0
40-59 år	34	58	8	0	24	3
60-79 år	30	59	5	6	86	18
80 år eller derover	30	59	10	2	47	12
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	57	7	2	143	23
Pårørende	9	70	8	13	18	9
<b>Modersmål</b>						
Dansk	30	58	8	4	156	32
Ikke dansk	33	67	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	31	59	6	4	157	32
Planlagt	13	54	33	0	9	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sengeafsnit P7	34	57	5	5	65	11
Sengeafsnit P6	40	40	10	10	10	2
Sengeafsnit M2	29	59	9	3	69	13
Medicinsk neuroafsnit P6	18	73	9	0	22	7

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	34	55	9	2	196
<b>Køn</b>					
Mand	30	61	9	0	99
Kvinde	37	50	8	5	97
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	57	19	24	0	5
40-59 år	38	51	11	0	27
60-79 år	32	58	9	1	105
80 år eller derover	34	54	5	7	56
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	53	7	2	166
Pårørende	10	76	15	0	25
<b>Modersmål</b>					
Dansk	32	56	9	2	186
Ikke dansk	67	33	0	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	33	56	8	2	187
Planlagt	36	31	33	0	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
Sengeafsnit P7	36	50	9	4	74
Sengeafsnit P6	31	69	0	0	13
Sengeafsnit M2	36	51	11	2	81
Medicinsk neuroafsnit P6	25	68	7	0	28

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

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	25	59	13	3	197
<b>Køn</b>					
Mand	32	53	14	1	99
Kvinde	18	64	13	5	98
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	38	38	24	0	5
40-59 år	25	60	15	0	27
60-79 år	26	58	13	2	107
80 år eller derover	22	65	8	6	54
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	27	57	13	4	165
Pårørende	17	74	9	0	26
<b>Modersmål</b>					
Dansk	25	59	13	3	186
Ikke dansk	33	67	0	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	24	59	13	3	187
Planlagt	42	49	9	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
Sengeafsnit P7	30	58	9	3	74
Sengeafsnit P6	57	36	7	0	14
Sengeafsnit M2	20	61	15	4	80
Medicinsk neuroafsnit P6	7	69	21	3	29

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	13	65	18	4	195
<b>Køn</b>					
Mand	16	67	16	1	94
Kvinde	10	64	20	6	101
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	0	100	0	0	5
40-59 år	20	59	21	0	27
60-79 år	9	70	18	3	103
80 år eller derover	19	56	18	7	56
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	15	64	17	4	164
Pårørende	5	81	14	0	26
<b>Modersmål</b>					
Dansk	14	64	18	4	184
Ikke dansk	0	85	15	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	13	66	18	4	185
Planlagt	21	49	30	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
Sengeafsnit P7	9	61	24	5	75
Sengeafsnit P6	25	75	0	0	12
Sengeafsnit M2	12	68	18	3	78
Medicinsk neuroafsnit P6	17	63	17	3	30

**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	-	-	-	-	4	0	205
<b>Køn</b>							
Mand	-	-	-	-	2	0	100
Kvinde	-	-	-	-	2	0	105
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	4
20-39 år	-	-	-	-	0	0	5
40-59 år	-	-	-	-	1	0	26
60-79 år	-	-	-	-	1	0	106
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0	64
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	-	-	-	-	4	0	164
Pårørende	-	-	-	-	0	0	31
<b>Modersmål</b>							
Dansk	-	-	-	-	3	0	191
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	205
Planlagt	-	-	-	-	4	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
Sengeafsnit P7	-	-	-	-	2	0	80
Sengeafsnit P6	-	-	-	-	0	0	15
Sengeafsnit M2	-	-	-	-	2	0	78
Medicinsk neuroafsnit P6	-	-	-	-	0	0	32

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	51	6	2	198
<b>Køn</b>					
Mand	39	56	5	0	98
Kvinde	43	47	7	3	100
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	38	62	0	0	5
40-59 år	61	29	10	0	28
60-79 år	38	56	6	1	105
80 år eller derover	38	54	5	4	56
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	47	46	5	2	166
Pårørende	16	81	4	0	26
<b>Modersmål</b>					
Dansk	41	50	7	2	188
Ikke dansk	63	37	0	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	41	52	6	1	188
Planlagt	42	28	21	9	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
Sengeafsnit P7	36	53	9	1	74
Sengeafsnit P6	50	43	7	0	14
Sengeafsnit M2	46	46	6	1	80
Medicinsk neuroafsnit P6	37	60	0	3	30

**Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	16	37	23	23	77	17
<b>Køn</b>						
Mand	20	44	18	18	38	7
Kvinde	13	31	29	27	39	10
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	19	21	38	22	14	3
60-79 år	17	45	15	23	40	10
80 år eller derover	16	30	25	28	19	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	30	24	25	64	16
Pårørende	0	81	19	0	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	37	22	25	69	16
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	17	38	23	22	73	15
Planlagt	-	-	-	-	4	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sengeafsnit P7	10	35	35	19	31	8
Sengeafsnit P6	-	-	-	-	3	2
Sengeafsnit M2	24	41	14	21	29	6
Medicinsk neuroafsnit P6	21	36	21	21	14	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	31	45	24	190
<b>Køn</b>				
Mand	41	43	16	96
Kvinde	21	47	33	94
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	4
20-39 år	0	76	24	5
40-59 år	27	46	26	28
60-79 år	32	44	24	101
80 år eller derover	35	39	26	52
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	32	48	20	160
Pårørende	25	31	44	25
<b>Modersmål</b>				
Dansk	32	44	24	181
Ikke dansk	18	45	37	5
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	30	46	24	181
Planlagt	44	33	23	9
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sengeafsnit P7	24	49	27	70
Sengeafsnit P6	21	57	21	14
Sengeafsnit M2	39	39	23	80
Medicinsk neuroafsnit P6	35	42	23	26



**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	26	43	30	127
<b>Køn</b>				
Mand	30	48	22	62
Kvinde	23	39	38	65
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	25	34	41	15
60-79 år	25	45	30	67
80 år eller derover	31	40	28	40
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	28	48	25	101
Pårørende	19	30	52	21
<b>Modersmål</b>				
Dansk	27	43	30	123
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	26	43	30	123
Planlagt	-	-	-	4
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sengeafsnit P7	27	41	32	56
Sengeafsnit P6	25	50	25	12
Sengeafsnit M2	31	38	31	39
Medicinsk neuroafsnit P6	20	50	30	20

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	27	69	4	0	83	3
<b>Køn</b>						
Mand	28	69	3	0	46	1
Kvinde	27	68	5	0	37	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	44	56	0	0	9	0
60-79 år	24	68	8	0	44	2
80 år eller derover	27	73	0	0	26	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	31	64	5	0	71	3
Pårørende	9	91	0	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	68	4	0	82	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	27	70	3	0	80	3
Planlagt	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sengeafsnit P7	36	61	3	0	36	1
Sengeafsnit P6	22	78	0	0	9	0
Sengeafsnit M2	21	67	13	0	24	2
Medicinsk neuroafsnit P6	21	79	0	0	14	0

**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	58	13	2	163	38
<b>Køn</b>						
Mand	27	61	11	1	84	18
Kvinde	26	55	15	4	79	20
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	2
20-39 år	19	57	24	0	5	0
40-59 år	35	56	10	0	27	1
60-79 år	29	57	14	1	83	23
80 år eller derover	19	61	14	6	46	12
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	59	11	1	142	25
Pårørende	14	51	28	6	15	13
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	57	13	2	153	37
Ikke dansk	30	70	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	27	58	13	2	154	37
Planlagt	10	67	23	0	9	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sengeafsnit P7	22	61	13	5	64	13
Sengeafsnit P6	40	60	0	0	10	3
Sengeafsnit M2	26	57	15	2	65	17
Medicinsk neuroafsnit P6	29	54	17	0	24	5

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	2	78	19	192
<b>Køn</b>				
Mand	3	80	17	93
Kvinde	2	77	21	99
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	4
20-39 år	0	76	24	5
40-59 år	0	90	10	26
60-79 år	3	79	18	102
80 år eller derover	4	72	25	55
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	2	84	14	164
Pårørende	5	55	40	23
<b>Modersmål</b>				
Dansk	3	79	19	182
Ikke dansk	0	82	18	6
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	2	79	19	183
Planlagt	11	66	23	9
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sengeafsnit P7	1	78	20	74
Sengeafsnit P6	0	69	31	13
Sengeafsnit M2	4	79	17	77
Medicinsk neuroafsnit P6	4	82	14	28

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

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	2	71	26	123	73
<b>Køn</b>					
Mand	2	74	24	66	31
Kvinde	2	68	30	57	42
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	4	0
20-39 år	-	-	-	2	3
40-59 år	0	82	18	15	12
60-79 år	1	68	31	62	41
80 år eller derover	5	69	26	40	17
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	2	77	21	96	68
Pårørende	6	50	45	21	5
<b>Modersmål</b>					
Dansk	2	72	25	115	70
Ikke dansk	-	-	-	4	2
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	2	74	24	118	68
Planlagt	18	0	82	5	5
<b>Afsnitsnavn</b>					
Sengeafsnit P7	0	69	31	51	25
Sengeafsnit P6	0	63	38	8	4
Sengeafsnit M2	5	68	27	41	38
Medicinsk neuroafsnit P6	4	83	13	23	6

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	50	32	14	4	193	12
<b>Køn</b>						
Mand	51	33	16	1	96	5
Kvinde	50	32	11	7	97	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	76	0	24	0	5	0
40-59 år	61	26	10	3	28	0
60-79 år	52	31	13	4	100	8
80 år eller derover	40	38	17	5	57	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	54	31	12	3	164	7
Pårørende	39	36	25	0	24	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	50	32	14	4	184	11
Ikke dansk	67	33	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	50	33	13	4	184	11
Planlagt	44	23	23	10	9	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sengeafsnit P7	42	35	17	6	78	1
Sengeafsnit P6	50	36	14	0	14	1
Sengeafsnit M2	59	22	15	4	74	8
Medicinsk neuroafsnit P6	52	44	4	0	27	2

**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	62	31	6	1	197	7
<b>Køn</b>						
Mand	66	29	5	0	99	3
Kvinde	59	33	7	1	98	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	38	62	0	0	5	0
40-59 år	57	37	6	0	28	0
60-79 år	65	28	6	0	105	3
80 år eller derover	64	29	5	2	55	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	66	29	5	0	167	4
Pårørende	50	42	8	0	25	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	32	5	1	186	7
Ikke dansk	48	52	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	63	31	5	1	187	7
Planlagt	40	49	11	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sengeafsnit P7	47	44	8	1	77	1
Sengeafsnit P6	77	23	0	0	13	1
Sengeafsnit M2	67	27	6	0	78	4
Medicinsk neuroafsnit P6	79	17	3	0	29	1

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	47	17	7	193	11
<b>Køn</b>						
Mand	31	47	16	5	97	6
Kvinde	27	47	19	8	96	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	0	81	19	0	5	0
40-59 år	47	36	14	3	28	0
60-79 år	29	51	12	8	101	7
80 år eller derover	25	44	25	7	55	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	48	13	5	163	7
Pårørende	8	35	42	15	24	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	46	18	6	182	11
Ikke dansk	48	33	0	18	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	28	47	18	7	183	11
Planlagt	44	47	0	9	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sengeafsnit P7	28	45	20	8	76	3
Sengeafsnit P6	33	50	8	8	12	2
Sengeafsnit M2	27	50	17	6	78	4
Medicinsk neuroafsnit P6	33	44	19	4	27	2



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

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	49	41	4	6	185	18
<b>Køn</b>						
Mand	53	39	6	2	91	10
Kvinde	45	43	3	9	94	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	19	57	24	0	5	0
40-59 år	50	43	7	0	27	1
60-79 år	49	38	3	9	96	11
80 år eller derover	51	43	3	3	54	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	38	5	4	158	11
Pårørende	24	59	4	12	21	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	42	5	5	174	18
Ikke dansk	67	33	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	49	42	4	6	176	18
Planlagt	46	31	23	0	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sengeafsnit P7	41	49	3	7	73	6
Sengeafsnit P6	45	45	0	9	11	3
Sengeafsnit M2	49	40	8	3	73	7
Medicinsk neuroafsnit P6	64	25	4	7	28	2

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	35	44	16	5	177	17
<b>Køn</b>						
Mand	37	44	15	3	89	10
Kvinde	32	43	17	8	88	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	19	57	24	0	5	0
40-59 år	42	34	21	3	27	0
60-79 år	33	51	13	4	92	11
80 år eller derover	37	35	18	10	49	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	44	15	4	153	8
Pårørende	30	42	17	11	20	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	43	16	6	167	16
Ikke dansk	33	30	37	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	35	44	15	6	169	16
Planlagt	26	35	40	0	8	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sengeafsnit P7	26	49	19	7	70	4
Sengeafsnit P6	63	25	13	0	8	3
Sengeafsnit M2	40	42	12	5	73	7
Medicinsk neuroafsnit P6	35	42	19	4	26	3

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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	85	15	196
<b>Køn</b>			
Mand	88	12	96
Kvinde	82	18	100
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	-	-	4
20-39 år	38	62	5
40-59 år	83	17	28
60-79 år	84	16	104
80 år eller derover	90	10	55
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	84	16	165
Pårørende	93	7	26
<b>Modersmål</b>			
Dansk	85	15	185
Ikke dansk	100	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	86	14	187
Planlagt	56	44	9
<b>Afsnitsnavn</b>			
Sengeafsnit P7	80	20	75
Sengeafsnit P6	100	0	13
Sengeafsnit M2	87	13	78
Medicinsk neuroafsnit P6	83	17	30

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	8	37	33	22	24	3
<b>Køn</b>						
Mand	0	51	49	0	9	3
Kvinde	12	29	24	35	15	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	4	1
60-79 år	13	32	42	13	15	1
80 år eller derover	-	-	-	-	3	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	9	38	33	20	21	3
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	8	37	33	22	24	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	9	38	33	21	21	2
Planlagt	-	-	-	-	3	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sengeafsnit P7	9	36	27	27	11	3
Sengeafsnit P6	-	-	-	-	0	0
Sengeafsnit M2	10	40	40	10	10	0
Medicinsk neuroafsnit P6	-	-	-	-	3	0

**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	20	9	6	175	17
<b>Køn</b>						
Mand	65	20	11	5	84	13
Kvinde	66	21	7	6	91	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	38	43	19	0	5	0
40-59 år	70	21	3	6	26	2
60-79 år	61	20	12	7	91	10
80 år eller derover	74	18	3	4	50	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	21	7	5	149	11
Pårørende	64	15	13	8	22	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	20	7	6	165	16
Ikke dansk	37	15	48	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	65	20	9	6	167	17
Planlagt	77	23	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sengeafsnit P7	62	20	12	6	69	5
Sengeafsnit P6	91	9	0	0	11	3
Sengeafsnit M2	63	23	8	6	71	5
Medicinsk neuroafsnit P6	63	21	8	8	24	4

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	20	62	14	4	131	9	51
<b>Køn</b>							
Mand	20	60	17	3	67	4	27
Kvinde	20	64	11	6	64	5	24
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	2	0	1
20-39 år	-	-	-	-	3	0	2
40-59 år	36	47	13	4	26	0	2
60-79 år	18	65	12	6	63	8	31
80 år eller derover	16	64	19	0	37	1	15
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	24	61	12	3	111	6	42
Pårørende	0	67	27	6	15	3	8
<b>Modersmål</b>							
Dansk	21	60	14	5	124	8	49
Ikke dansk	18	82	0	0	5	0	1
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	20	62	14	4	124	9	49
Planlagt	13	57	16	13	7	0	2
<b>Afsnitsnavn</b>							
Sengeafsnit P7	18	53	20	9	55	5	13
Sengeafsnit P6	30	60	10	0	10	1	3
Sengeafsnit M2	27	56	15	2	41	2	34
Medicinsk neuroafsnit P6	12	84	4	0	25	1	1

**Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	39	11	5	192
<b>Køn</b>					
Mand	45	40	12	2	94
Kvinde	44	38	10	8	98
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	38	43	19	0	5
40-59 år	46	42	10	3	28
60-79 år	44	37	13	6	103
80 år eller derover	49	37	10	4	52
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	47	39	10	3	162
Pårørende	39	33	13	14	24
<b>Modersmål</b>					
Dansk	45	39	11	5	181
Ikke dansk	48	33	18	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	45	40	10	5	183
Planlagt	44	10	46	0	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
Sengeafsnit P7	35	42	18	5	74
Sengeafsnit P6	57	29	7	7	14
Sengeafsnit M2	49	37	12	3	76
Medicinsk neuroafsnit P6	50	43	0	7	28

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	30	59	8	3	194
<b>Køn</b>					
Mand	31	59	8	2	98
Kvinde	29	59	8	4	96
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	38	62	0	0	5
40-59 år	46	45	6	3	28
60-79 år	29	58	10	3	104
80 år eller derover	26	65	6	3	53
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	32	58	8	2	166
Pårørende	19	70	4	6	22
<b>Modersmål</b>					
Dansk	29	59	8	3	184
Ikke dansk	33	48	18	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	31	59	7	3	184
Planlagt	19	60	21	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
Sengeafsnit P7	25	57	14	4	72
Sengeafsnit P6	43	50	0	7	14
Sengeafsnit M2	33	58	6	3	79
Medicinsk neuroafsnit P6	28	69	3	0	29



**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	65	35	150	44
<b>Køn</b>				
Mand	67	33	77	18
Kvinde	62	38	73	26
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	3	1
20-39 år	-	-	2	3
40-59 år	65	35	20	8
60-79 år	63	37	85	19
80 år eller derover	71	29	40	13
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	69	31	130	31
Pårørende	44	56	15	12
<b>Modersmål</b>				
Dansk	65	35	143	40
Ikke dansk	-	-	4	2
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	64	36	143	42
Planlagt	69	31	7	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sengeafsnit P7	51	49	57	19
Sengeafsnit P6	64	36	11	3
Sengeafsnit M2	69	31	61	13
Medicinsk neuroafsnit P6	86	14	21	9

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	15	71	11	4	98	30
<b>Køn</b>						
Mand	12	75	11	2	50	17
Kvinde	18	66	10	6	48	13
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	2
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	20	73	7	0	13	4
60-79 år	11	71	12	7	60	15
80 år eller derover	22	68	10	0	24	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	16	73	8	3	87	25
Pårørende	10	55	25	10	9	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	15	70	11	4	94	28
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	14	71	11	4	93	29
Planlagt	40	60	0	0	5	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sengeafsnit P7	17	56	17	11	36	12
Sengeafsnit P6	20	60	20	0	5	4
Sengeafsnit M2	18	78	5	0	40	12
Medicinsk neuroafsnit P6	6	88	6	0	17	2

**Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	32	53	11	4	198
<b>Køn</b>					
Mand	36	54	8	2	99
Kvinde	28	52	14	6	99
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	38	38	24	0	5
40-59 år	48	46	6	0	28
60-79 år	34	50	13	3	106
80 år eller derover	21	59	11	9	56
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	33	54	10	2	167
Pårørende	24	43	21	12	25
<b>Modersmål</b>					
Dansk	31	54	11	4	188
Ikke dansk	52	48	0	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	31	54	11	4	189
Planlagt	46	33	10	10	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
Sengeafsnit P7	22	61	12	5	76
Sengeafsnit P6	47	40	7	7	15
Sengeafsnit M2	36	49	13	3	78
Medicinsk neuroafsnit P6	34	52	10	3	29

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	54	9	4	80	16
<b>Køn</b>						
Mand	35	55	7	2	40	8
Kvinde	32	52	10	6	40	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	67	23	10	0	8	2
60-79 år	20	62	11	6	36	7
80 år eller derover	41	50	6	3	35	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	54	8	0	60	10
Pårørende	25	57	5	13	17	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	52	9	4	76	15
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	33	54	9	4	78	14
Planlagt	-	-	-	-	2	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sengeafsnit P7	34	53	8	5	38	8
Sengeafsnit P6	71	0	14	14	7	0
Sengeafsnit M2	26	63	11	0	19	6
Medicinsk neuroafsnit P6	19	75	6	0	16	2

**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	25	67	5	2	106	87
<b>Køn</b>						
Mand	25	67	7	2	55	45
Kvinde	25	68	4	3	51	42
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	1	4
40-59 år	44	51	5	0	16	12
60-79 år	17	76	5	2	52	51
80 år eller derover	30	60	6	5	36	19
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	66	4	2	91	69
Pårørende	8	82	10	0	10	17
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	67	6	2	100	83
Ikke dansk	-	-	-	-	3	3
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	25	68	5	2	104	80
Planlagt	-	-	-	-	2	7
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sengeafsnit P7	23	67	10	0	39	35
Sengeafsnit P6	25	75	0	0	8	4
Sengeafsnit M2	29	60	4	7	45	33
Medicinsk neuroafsnit P6	21	79	0	0	14	15

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	67	33	130	62
<b>Køn</b>				
Mand	74	26	69	27
Kvinde	59	41	61	35
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	2	1
20-39 år	-	-	2	3
40-59 år	74	26	18	10
60-79 år	59	41	70	31
80 år eller derover	78	22	38	17
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	66	34	110	51
Pårørende	64	36	15	10
<b>Modersmål</b>				
Dansk	66	34	126	56
Ikke dansk	-	-	3	3
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	69	31	124	59
Planlagt	16	84	6	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sengeafsnit P7	67	33	52	25
Sengeafsnit P6	57	43	7	4
Sengeafsnit M2	62	38	55	21
Medicinsk neuroafsnit P6	81	19	16	12

**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	77	23	130	56
<b>Køn</b>				
Mand	84	16	65	27
Kvinde	71	29	65	29
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	2	1
20-39 år	-	-	2	3
40-59 år	71	29	17	9
60-79 år	71	29	73	26
80 år eller derover	92	8	36	17
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	77	23	114	43
Pårørende	81	19	12	12
<b>Modersmål</b>				
Dansk	77	23	126	50
Ikke dansk	-	-	3	3
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	79	21	124	53
Planlagt	32	68	6	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sengeafsnit P7	79	21	52	22
Sengeafsnit P6	86	14	7	4
Sengeafsnit M2	69	31	55	18
Medicinsk neuroafsnit P6	88	13	16	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	59	41	95	89
<b>Køn</b>				
Mand	65	35	50	40
Kvinde	53	47	45	49
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	2	1
20-39 år	-	-	2	3
40-59 år	61	39	13	13
60-79 år	60	40	55	43
80 år eller derover	57	43	23	29
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	58	42	84	71
Pårørende	63	37	9	15
<b>Modersmål</b>				
Dansk	58	42	93	81
Ikke dansk	-	-	1	5
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	60	40	89	86
Planlagt	32	68	6	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sengeafsnit P7	54	46	39	34
Sengeafsnit P6	-	-	2	8
Sengeafsnit M2	62	38	42	31
Medicinsk neuroafsnit P6	67	33	12	16



**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	72	28	97	87
<b>Køn</b>				
Mand	77	23	54	37
Kvinde	67	33	43	50
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	2	1
20-39 år	-	-	2	3
40-59 år	61	39	13	13
60-79 år	80	20	57	42
80 år eller derover	60	40	23	28
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	74	26	86	69
Pårørende	59	41	8	16
<b>Modersmål</b>				
Dansk	72	28	95	79
Ikke dansk	-	-	1	5
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	74	26	90	85
Planlagt	42	58	7	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Sengeafsnit P7	72	28	39	33
Sengeafsnit P6	-	-	4	7
Sengeafsnit M2	71	29	42	31
Medicinsk neuroafsnit P6	75	25	12	16

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	38	12	3	194	10
<b>Køn</b>						
Mand	45	46	7	2	95	6
Kvinde	48	30	17	5	99	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	76	0	0	24	5	0
40-59 år	58	33	9	0	28	0
60-79 år	49	35	12	3	101	7
80 år eller derover	35	47	14	4	56	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	50	36	10	3	167	4
Pårørende	33	43	24	0	22	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	47	37	12	4	184	9
Ikke dansk	48	52	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	47	38	11	4	185	9
Planlagt	33	46	21	0	9	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Sengeafsnit P7	43	38	15	4	74	4
Sengeafsnit P6	53	40	7	0	15	0
Sengeafsnit M2	43	39	13	4	76	5
Medicinsk neuroafsnit P6	55	34	7	3	29	1





## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

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

**Tabel 39. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			16
Kommunikation og information			6
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			16
Pleje			17
Relationer til personale			18
Ventetid			2

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sengeafsnit P7</b>	<b>Samlet indtryk</b>
5	Nej.	Godt
9	Kun fra modtagelsesafdelingen.	Godt
10	Der var ingen ventetid, da min far blev akut indlagt.	Uoplyst
12	Der var ikke plads på afdelingen (P7).	Godt
13	Akut indlæggelser.	Godt
16	Akut behov med dehydrering, væske i lungeklap og diarré.	Virkelig godt
17	Akut indlagt.	Godt
18	Indlæggelse var akut på grund af fejlsynkning.	Dårligt
19	Indlagt akut.	Virkelig godt
22	Akut indlæggelse.	Godt
25	Det er ikke rart bare at sidde i venteværelset. Vi ventede i mindst fire til fem timer.	Dårligt
26	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
30	Akuthospitalet var en god oplevelse. Alle prøver og så videre blev taget. Om formiddagen var lægen klar til at sende mig videre. Sygeplejersken arbejdede meget om natten.	Virkelig godt
32	Jeg blev ikke indkaldt, blev overført fra lægen direkte til sygehuset.	Virkelig godt
37	Blev henvist af egen læge i forbindelse med lungebetændelse. Skulle møde i akutafdelingen og skulle vente på at blive indlagt på afdeling NN. Det var en meget dårlig oplevelse. Ventede i [flere] timer blandt patienter i skadestuen.	Dårligt
<b>ID    Kommentarer - Sengeafsnit P6</b>		<b>Samlet indtryk</b>
3	Jeg blev ikke indkaldt, men indlagt akut.	Godt
5	Blev overflyttet fra andet hospital. For hurtigt mener vi.	Godt
7	Modtagelsen virkede meget stressende.	Godt
<b>ID    Kommentarer - Sengeafsnit M2</b>		<b>Samlet indtryk</b>
2	Indlagt akut.	Virkelig godt
4	Patient indlagt efter vagtlægevisitation på Akutafdeling [i sommeren 2013]. Derefter flyttet til M2.	Godt
6	Blev indlagt akut.	Godt
7	Jeg blev indlagt akut.	Godt
10	Jeg var indkaldt til indlæggelse, efter at have ventet i [flere] timer fik jeg besked på, at jeg ikke kunne indlægges pga. pladsmangel. Jeg skulle så gå hjemme i endnu en uge. Jeg fik at vide, at jeg ikke kunne komme i behandling, før jeg havde fået undersøgt kranspulsåren, men da jeg kom en uge efter, var der ikke kommet svar, men da var det pludselig lige meget.	Dårligt
11	Akut indlagt fra ambulanceudrykning.	Virkelig godt

✎ 13	Jeg blev indlagt akut.	Godt
✎ 14	Det jeg kan huske.	Godt
✎ 15	Akut.	Godt
✎ 16	Jeg havde det ret dårligt og så elendig ud. Min læge indlagde mig øjeblikkeligt til observation for hjerteanfald!	Godt
✎ 21	Jeg blev overført fra Hjertekirurgisk afdeling på andet sygehus efter operation [i efteråret] [].	Virkelig godt
✎ 22	Akut indlagt.	Godt
✎ 23	Nej, kun, at det altid [har været] en positiv oplevelse :-)	Virkelig godt
✎ 33	Jeg ankom akut med fuld udtrykning. Jeg blev indlagt [pga. hjerteproblemer].	Uoplyst
✎ 34	Indlagt akut to gange.	Dårligt
✎ 35	Kom til vagtlægen [om aftenen]. Blev efterfølgende lagt i Akutafdelingen, hvor jeg i løbet af aftenen blev tilset af læge, fik taget blodprøver mv. Her til næste formiddag, hvor en læge kom for at udskrive mig. Heldigvis spurgte hun ind til mine symptomer og satte undersøgelser, røntgen, skanning i gang.	Dårligt
✎ 36	Akut indlæggelse.	Dårligt
✎ 39	Indlagt akut.	Virkelig dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk neuroafsnit P6</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 2	Jeg blev af min egen læge sendt til Horsens Sygehus. Jeg vidste ikke, at jeg skulle indlægges. Jeg troede bare, at jeg skulle have noget medicin.	Godt
✎ 3	Nej.	Godt
✎ 6	Jeg blev indlagt med ambulance fra egen lægepraksis. Derefter lå jeg på gangen på akutafdelingen HELE DAGEN! Dette forløb er det eneste dårlige forløb, jeg oplevede omkring indlæggelsen. Da jeg blev overført til P6 [] om aftenen gik alt godt.	Virkelig godt
✎ 8	Akutindlæggelse med epilepsi.[].	Uoplyst
✎ 10	Jeg blev indlagt fra Skadestuen, fordi jeg var for svag til at kunne klare mig hjemme.	Godt
✎ 12	Jeg synes, jeg blev informeret og behandlet godt.	Godt
✎ 15	Blev indlagt akut. Sepsis.	Virkelig godt
✎ 16	Indlagt straks.	Virkelig godt

## Medicinsk afdeling

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Modtagelsen
1	For kort seng?	God
3	Var bevidstløs, men fik en rigtig god pleje fra [afdelingen].	Uoplyst
8	Personalet var utroligt søde og smilende. Jeg blev virkelig taget godt imod.	Virkelig god
10	Jeg synes, der var meget lidt information og det var meget svært at få nogen informationer af de personer, der kom ind til min far.	Uoplyst
12	Personalet gjorde, hvad de kunne for patienterne. De løb meget hurtigt for at hjælpe os.	God
17	Akut indlagt om eftermiddagen midt på ugen. Blev først overflyttet til anden afdeling ved middagstid sidst på ugen. Der var meget uro på akutmodtagelsen. Jeg er ældre og dement og lå i sengen på ryggen i fire dage. Det var hårdt.	God
25	Du har ikke tid.	God
28	Det var mørkt og koldt.	Dårlig
30	Blev flyttet fra en stue til en anden. Ikke så godt.	Virkelig god
33	Jeg var langt væk med feber, så jeg ved ikke rigtigt, hvad der egentlig skete!	Uoplyst
34	Der var ikke sengeplads på afdelingen, og blev placeret i et indhak på stuen. Pårørende kunne ikke sidde hos mig, kun i sengen, og der var ingen lampe.	Dårlig
36	Husker ikke noget.	Uoplyst
37	Selve modtagelsen på afdelingen var okay, min ægtefælle fik lov at blive medindlagt.	God
38	Med venlighed og hjælpsomhed.	Virkelig god
39	Kunne ikke høre, havde ikke fået mine høreapparater.	Dårlig
40	Jeg husker intet.	Uoplyst
45	De var ikke klar, da jeg kom.	Dårlig
ID	Kommentarer - Sengeafsnit P6	Modtagelsen
3	Jeg var meget svag ved indlæggelsen [], og husker derfor ikke meget fra de første par dage.	Virkelig god
5	Der var kun tre på afdelingen til at tage sig af patienterne (kl. ca. 18.-19).	God
6	God.	Virkelig god
7	Pårørende fik for lidt information.	Dårlig
9	Blev indlagt akut og dagen efter flyttet på afdelingen.	God
10	Jeg oplevede ikke modtagelsen, da jeg ikke var ved bevidsthed, da jeg ankom med ambulance.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Modtagelsen
1	I gør det godt.	Virkelig god
6	Måtte vente meget længe på samtale med læge, men der var uhyre travlt på afdelingen.	God



✎ 7	Der var pladsmangel.	God
✎ 10	Ved første indlæggelse ventede jeg i [flere] timer inden der kom en læge for at snakke med mig, og jeg fik at vide, at jeg måtte gå hjem pga. overbelægning. Da jeg kom ugen efter, skulle jeg komme [om morgenen]. Jeg sad [hele dagen], inden jeg fik en seng på gangen uden for to herrerum. Først [om aftenen] kom jeg ind på en stue.	Dårlig
✎ 11	Ok, ingen ventetid.	Virkelig god
✎ 13	Ved det ikke, var dehydreret og konfus.	Uoplyst
✎ 19	Selvom der var forrygende travlt med mange akutte indlæggelser, hvoraf jeg var en, og jeg lå to midlertidige steder i de første timer, før jeg kom ind på en stue, og der samtidig var en uanerlig larm i forbindelse med renovering og ombygning, følte jeg mig i trygge hænder. Alle var meget venlige, opmærksomme og gav sig tid til det, de nu var i.	Virkelig god
✎ 21	Utrolig søde og hjælpsomme.	Virkelig god
✎ 25	Dejlig læge med hele sit personale.	Virkelig god
✎ 26	Ønskeligt, at det er samme personer, der er omkring en.	Virkelig god
✎ 28	Ventede tre timer. Blev bare sendt til dagligstuen.	Virkelig dårlig
✎ 31	Alle var søde og rare samt meget kompetente.	Virkelig god
✎ 33	Da jeg ankom, var det ok. Jeg fik ikke anvist, hvor jeg kunne ringe til personalet. Ankom med hjerteflimmer. Jeg lå nok en times tid uden opsyn, meget utrygt.	God
✎ 34	Nu er det jo en akut afdeling, så det kan virke meget kaotisk.	Dårlig
✎ 38	Jeg blev akut indlagt fra vagtlægen af. Så da kom til afdelingen skete der en hel masse, uden jeg fik så meget af vide. Jeg havde det også virkelig dårligt. Jeg kunne heller ikke fortælle særligt meget, så det var godt, at min ægtefælle var med og kunne besvare spørgsmålene for mig.	God
✎ 39	Lang ventetid på en stue. Derefter indlagt på stue med megen uro og flere senge, end stuen er normeret til.	Dårlig
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk neuroafsnit P6</b>	<b>Modtagelsen</b>
✎ 4	Akut.	God
✎ 7	Blev akut syg hjemme. Blev indlagt [om aftenen], fik ikke kontakt med en læge før [om natten]. [En pårørende] var hos mig i al den tid.	Virkelig dårlig
✎ 12	Nej, for jeg var på akutafsnittet.	God
✎ 18	Dog undtagen ventetid.	Virkelig god

## Medicinsk afdeling

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Fejlhåndtering
6	[I efteråret] besvimeede jeg af medicinforgiftning derhjemme. [Samme dag] besvimeede jeg af medicinforgiftning på sygehuset. [Dagen efter] fik jeg tilbudt de piller, som jeg ikke kan tåle.	Virkelig dårligt
14	Pillefordeling og tider.	Dårligt
18	Tvivl om diagnose. Svært at få kontakt med lægerne. Pårørende for lidt informeret og inddraget i hele forløbet.	Godt
21	Jeg skulle møde fastende til scanning og fik at vide, min tid var udsat, og at jeg gerne måtte drikke lidt juice/vand, og ti minutter senere blev jeg alligevel kaldt til scanning.	Virkelig dårligt
28	De overså en kræftknode på skanning i to måneder, og glemte at tømme tarmene. Ikke én gang, men to gange.	Dårligt
28	De glemte at rense mavesækken inden scanning og overså en kræftknode på tyktarmen [ ], måtte fjernes bagefter.	Dårligt
33	Der var meget travlt, og ofte havde personalet ikke tid til at fuldføre det, de var i gang med, men lovede at komme tilbage. Det skete ikke altid!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
37	Medicin blev ikke givet. Sondemad blev ikke givet regelmæssigt. Meget forskellig information om det videre forløb på [andet sygehus]. Toiletstol med rette bækken var noget rod.	Dårligt
39	Ingen høreapparater i ved informationer. Mine børn kunne ikke blive informeret om mit sygdomsforløb, sygeplejerske henviste til sygdom/ferie, manglede viden. Weekend var der ingen læge tilstede, da mine børn var rejst fra [anden by] herover. Udskrevet til eget hjem akut i løbet af to timer. Ingen hjemme, der var ikke handlet ind, blev sendt hjem med afføring i bleen.	Virkelig dårligt
43	Da jeg skulle udskrives, startede de med at give mig de forkerte piller med. Da jeg ikke havde set dem før, spurgte jeg, hvad det var, og fejlen blev rettet.	Godt
44	Der blev glemt at give medicin en dag, men fik næste dag.	Godt
45	Manglende medicin. Manglende viden om [sygdom] og NN generelt. Eksempelvis blev NN bedt om at sluge tabletter.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	<b>ID Kommentarer - Sengeafsnit P6</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
9	Har været indlagt mange gange i 2012, i alt 11 [gange]. Har haft det dårligt i to år, uden diagnose. Den burde have været stillet for længe siden ved en enkelt scanning.	Uoplyst
	<b>ID Kommentarer - Sengeafsnit M2</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
3	Da jeg lider af Cøliaki (glutenallergi), har alle afdelinger nok en mangel, jeg må hver gang, jeg er indlagt, selv huske dem på kosten, det bør stå i mine papir, så de ved det, når man bliver indlagt.	Godt
4	Fejl i antibiotika indløbstid.	Godt
9	Fik at vide, at mit blodsukker var ok for så senere at erfare, at jeg har diabetes.	Virkelig godt
28	Glemte medicinen, jeg var indlagt for. Måtte selv sørge for det.	Virkelig dårligt
33	Jeg var indlagt med overvågning. Ingen oplyste mig om, at jeg ikke måtte forlade afdelingen. Jeg forlod afdelingen uden, at nogen opdagede det. Først da jeg selv spurgte, fik jeg en forklaring.	Uoplyst
35	Ingen anvisninger om tøj, toiletforhold, intet sengebord, snor til nødkald hang bag ved sengen i	Dårligt

[lang tid].

- |      |   |         |
|------|---|---------|
| ✎ 36 | Forkert eller mangelfuld medicinering.  | Dårligt |
| ✎ 38 | Ja, der skete i forbindelse med nåle til insulinpenne. Der skete det, at jeg ikke fik nogen insulin og derved fik et meget højt blodsukker, som så skulle behandles []. Jeg følte, at sygeplejerskerne havde svært ved at acceptere, at det var nålene, som var grunden til manglende indgift af insulin. | Godt    |
| ✎ 39 | Som pårørende oplevede vi, at der ingen informationer kom, selvom der var lavet en KLAR aftale om, at al information vedrørende patienten skulle gives til pårørende. Patienten har svært ved at huske den information, der gives.  | Uoplyst |

**ID Kommentarer - Medicinsk neuroafsnit P6**

**Fejlhåndtering**

- |      |  |                  |
|------|--|------------------|
| ✎ 1  | Fik lov til at ligge i mit eget tøj indtil sengetid. Fik ikke tilbudt et glas vand en hel dag trods væskemangel. []. Kom til undersøgelse i spiserøret og blev bedt om at tage bukserne af. Faste i 24 timer pga. undersøgelsen. | Virkelig dårligt |
| ✎ 7  | Dagen efter indlæggelse fik jeg at vide, jeg havde en blodprop [], men efter scanning viste det sig ikke at have været en blodprop.  | Uoplyst          |
| ✎ 11 | Mangel på udlevering af medicin.   | Godt             |
| ✎ 17 | Blodtrykket [var noteret forkert] i journalen.   | Dårligt          |
| ✎ 19 | Forkerte piller.   | Uoplyst          |

## Medicinsk afdeling

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Samlet indtryk
4	Meget god og virkelig omsorgfuld.	Virkelig godt
5	Lang ventetid. Modtagelse ved middagstid og først flyttet til afdeling [om aftenen].	Godt
6	Om natten [i september måned] lå jeg uden mulighed for at kalde. Da nattevagten kom [tidlig morgen], lå jeg og sejlede i urin, og han ville ikke hjælpe mig. Kl. syv fik jeg hjælp af dagvagten.	Uoplyst
10	Min far var meget dårlig, afkræftet, træt, da han blev indlagt.	Uoplyst
27	Som pårørende til en patient skriver vi her vores samlede oplevelser af indlæggelsen på P7. Det har været en meget frustrerende periode. Vi har manglet én kontaktperson, da vi gennem hele forløbet har fået modstridende oplysninger. Den ene dag er behandlingen slet ikke afsluttet, næste dag planlægges udskrivelse, så får vi at vide, der er en aflastningsplads, så er der ingen plads, og så skal han hjem (selv om han slet ikke var klar) med maksimal pleje. Hjemmeplejen var slet ikke klar/informeret om plejeopgavens omfang. Dagen efter udskrivelsen bliver han indlagt igen og igen hele tiden forskellige/modstridende oplysninger. Han var meget forvirret, og alle disse skift gør absolut ikke situationen bedre. Under indlæggelsen kunne det også være godt med mere tid til at "læse" patienten. Måske siger man nej tak til mad, da man ikke orker eller forstår at tage stilling til, hvad man tilbydes, eller måske orker man ikke selv at spise. Måske hører man ikke, hvad man bliver spurgt om. Det hjælper måske at få hørerapparatene i. Måske er der en grund til, at benene ikke kan bære én. Det ville være rart, om dem, der skal hjælpe, også kendte ens gamle diagnose, og hvad det betyder, og ikke kun det man lige er indlagt for. Vi vil også huske at tilføje, at efter den sidste udskrivelse har det fungeret med aflastningspladsen, og plejehjemmet var klar til modtagelsen. Dette er IKKE en klage over personalet. Vi er udmærket klar over, at alle bliver/er presset, og at de allerfleste gør deres bedste. Men tid og overblik/sammenhæng kunne måske lette forløbet for en ældre patient og hans pårørende.	Dårligt
28	Jeg vidste ikke, jeg skulle flyttes, før det skete.	Virkelig dårligt
33	De aftaler, jeg havde med det første sted, gik ikke videre til det andet sted, jeg kom til.	Godt
34	Mener ikke personalet er gode nok til at sætte sig ind i min situation. Har gennem længere tid været igennem meget pga. stress/depression, og oplyste dette ved indlæggelsen. Ttrods det, blev jeg placeret i et indhak på stuen!!	Uoplyst
37	Først indlagt på P7 dernæst intensiv og så tilbage på P7. Ved sidste overflytning blev modtagelsen på P7 kaotisk. Blev flyttet mellem tre stuer. Manglede "glidestykke" i sengen. Blev lovet at personalet ville overvåge NN, men dette blev ikke til noget.	Dårligt
38	Fin og venlig behandling.	Virkelig godt
39	Blev sendt hjem med afføring i bleen. Falckfolk havde sagt det til sygeplejerske på afdelingen, men hun sagde, at der ikke var tid til at skifte. Sad i afføring til hjemmeplejen kom [om aftenen]. Falck satte mig af [om eftermiddagen]. Nøgler til mit hjem blev smidt væk, har selv erstattet det.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Samlet indtryk
4	Ordineret medicin ej til rådighed første dag efter andet sygehus.	Godt
5	Har kun godt at sige om behandlingen på Horsens Sygehus.	Virkelig godt
8	Kun indlagt et døgn i alt.	Virkelig godt
12	Alle smilede og var glade.	Godt
19	Jeg føler, alle forsøgte at hjælpe mig bedst muligt.	Godt

- |      |  |               |
|------|--|---------------|
| ✎ 20 | Jeg skulle til den sidste undersøgelse på et andet sygehus, og det viste sig, at jeg var udskrevet fra Horsens, mens det andet sygehus kun så på deres undersøgelse. Så jeg manglede en afslutning (samlende) for indlæggelser om, hvad jeg måtte fremover. Men spurgte så til det og fik så en snak med en læge om mit videre forløb og om, hvad de havde fået ud af med alle undersøgelser.  | Godt          |
| ✎ 25 | Positiv oplevelse.   | Virkelig godt |
| ✎ 33 | Personalet havde alt for meget at lave til, at der var tid nok til den personlige kontakt.   | Uoplyst       |
| ✎ 34 | For dårlig kommunikation mellem de forskellige vagthold? Der blev givet kontraordre.   | Dårligt       |
| ✎ 38 | Jeg følte ikke, at der var nogen koordinering af afdelinger imellem, fordi jeg pludselig blev flyttet fra den ene afdeling til den anden pga. sengemangel på M2. Den afdeling, som jeg blev flyttet til, gjorde ikke meget i forhold til, at jeg var kommet på afdelingen, andet end at de kort tid efter overflytningen ville udskrive mig uden nogen begrundelse og spurgte mig, om jeg var klar til at komme hjem. Jeg havde i de dage, jeg havde været indlagt, næsten ikke været ude af sengen pga. feber og var slet ikke parat til at blive udskrevet. (Det var godt, jeg havde en ægtefælle, som kunne passe på mig, ellers var jeg nok endt med at blive indlagt igen). | Dårligt       |

**ID Kommentarer - Medicinsk neuroafsnit P6**

**Samlet indtryk**

- |      |  |         |
|------|--|---------|
| ✎ 1  | Ikke redt seng i fire dage. Ikke tømt bækkensol, før man selv bad om det (ca. tre timer senere).                         | Dårligt |
| ✎ 7  | Blev indlagt [tidligt på ugen], kom ikke i skanning før [senere på ugen]. Skanneren var optaget, sådan oplevede jeg det. | Godt    |
| ✎ 12 | Kun første gang, jeg var indlagt, ca. 14 dage før, da blev min urinprøve forlagt.  | Godt    |

## Medicinsk afdeling

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Samlet indtryk
10	Jeg vil sige som datter, at den bedste samtale var med lægen til stuegang (NN), da fik jeg/vi at vide, hvad man var kommet frem til, og hvordan det videre forløb ville være, når min far blev udskrevet, og kom på aflastning. Men jeg savner at vide, hvad der er blevet af hans medicin [], da det er sat i bero, eller hvad.	Uoplyst
12	Da jeg er tilknyttet afdeling NN, fik jeg ikke informationsmateriale om min sygdom.	Godt
15	Meget dårligt klima om natten.	Godt
18	Pårørende fik mundtlig information via lægerne om indgrebet. Lægerne var svære at få kontakt med. Dog var indtrykket, at de havde en god og solid faglig viden.	Dårligt
28	Blev sendt hjem med en dårlig fod, diarré og opkast. Kunne ikke holde maden i mig. Tabte [mig meget].	Virkelig dårligt
33	Jeg forventede, at personalet viser patienterne, hvor de forskellige ting og stedet er, og hvor man kan henvende sig, hvis der er problemer.	Godt
35	Dårligt med hjælpemiddel, som passer til mit problem (kateter).	Godt
38	Venlig orientering og information.	Virkelig godt
39	Når min pårørende kom på besøg, startede hun hver gang med at sætte mine høreapparater i ørene. Er [] hørehæmmet og kunne ikke forstå, hvad der foregik omkring mig. Personale havde travlt, følte ikke, jeg kunne forstyrre dem, havde ikke tid til at få hjælp. Min datter oplevede en dag, hvor jeg fik [] penicillin via vene i [] hånd, at den var dobbelt hævet og at det var trængt ud i væven, hentede en sygeplejerske på kontoret og bad om at få venflon fjernet. []	Virkelig dårligt
41	Fik ingen informationsmateriale.	Godt
	<b>ID Kommentarer - Sengeafsnit P6</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Diagnosen var først kendt andendagen efter hjemsendelsen. Fra det tidspunkt er jeg løbende blevet virkelig godt informeret og værret til [flere] tests på sygehuset.	Godt
5	De første gode informationer fik vi først, da min mand måtte ned til jer igen [nogle] dage efter, at være udskrevet (formodet blodprop). Det var det så ikke, men da talte vi med en [] læge. Det var første gang, at vi blev rigtig informeret. Tak til hende.	Godt
9	Da man fandt ud af, at min mand var besvimet, var information og behandling af os begge upåklagelig.	Godt
	<b>ID Kommentarer - Sengeafsnit M2</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg blev flyttet over på et andet hospital.	Godt
8	Kendte godt forløbet fra tidligere, da jeg har været indlagt mange gange [] over de sidste [mange] år.	Virkelig godt
10	Indlægges pga. opstart af medicin. Da jeg sagde, at efter jeg havde læst om medicinen, var jeg ikke så glad for den, pga. at den ødelægger immunforsvaret. Jeg har i forvejen et meget dårligt immunforsvar. Jeg fik dette svar: 'hvad er alternativet?' Og det blev sagt meget bestemt. Jeg blev lidt mærkelig ved den besked, det var ligesom om ('hvis du ikke tager imod denne behandling, så kan vi ikke gøre noget for dig'). To dage efter udskrivningen blev jeg indlagt med en med høj feber og en infektion. Mens jeg var indlagt kom en læge og fortalte mig, at jeg har for mange hvide blodlegemer, da jeg siger, at det ved jeg godt, det har jeg pga. allergi, fik jeg det svar, at det ikke var de samme blodlegemer, og at jeg nok led af det der hed kronisk leukæmi. Jeg synes, det var et barsk svar. Senere har det vist sig, at det er allergi, der er skyld i det høje	Dårligt

tal. En læge fortæller mig på stuen ved min seng, at man nok aldrig vil kunne få mit hjerte til at slå rigtigt, da min hjertemuskel er for hård/stiv.

- |      |  |               |
|------|--|---------------|
| ✎ 29 | Nej.   | Godt          |
| ✎ 30 | Da min mand ikke erindrer at have været akut indlagt på hjerteafdelingen, formodentlig med henblik på at få en pacemaker, hvilket så ikke var aktuelt, da hjerterytmen var stabil. Han blev udskrevet dagen efter. Han var lige så syg ved hjemsendelse, som ved indlæggelse. Efter henvendelse til egen læge fik vi oplyst, det var meget højt infektionstal ved blodprøve taget [] ved indlæggelsen.   | Uoplyst       |
| ✎ 38 | Jeg fik ikke meget information under indlæggelsen. Da jeg skulle påbegynde Marevan kom en sygeplejerske fra INR-klinikken med nogle pjecer og brochure som jeg kunne læse og se, hvad jeg ikke måtte spise for at have et stabil blodtal i forhold til det blodfortynde medicin. Der blev jeg og min ægtefælle i tvivl om, hvordan jeg skulle forholde mig til at tage Marevan og vi tog til INR-klinikken mandagen efter udskrivelsen pga. vi ikke viste hvordan vi skulle forholde os. De var meget uforberedt på, at vi kom, fordi vi skulle have haft en tid, så jeg kunne blive skrevet ind i deres system. | Dårligt       |
| ✎ 40 | Jeg har som datter været inddraget. Har hjulpet mor med at holde styr på diverse. Mor er en ældre dame [], som forståeligt nok kan have svært ved at omsætte informationerne.  | Virkelig godt |

**ID Kommentarer - Medicinsk neuroafsnit P6**

**Samlet indtryk**

- |      |  |         |
|------|--|---------|
| ✎ 5  | Jeg blev mere eller mindre bevidstløs overført til Horsens fra andet sygehus fredag aften. Mine pårørende fik i by NN at vide, at jeg skulle til genoptræning. Søndag og mandag skete der ikke så meget. Mine pårørende fik at vide: "Ro er også medicin". Tirsdag blev jeg overført til tredje sygehus til genoptræning til mine pårørendes store overraskelse. Det var ikke blevet antydnet om mandagen. | Uoplyst |
| ✎ 14 | Snak ordentligt til patienterne, hvis de fejler noget.   | Godt    |
| ✎ 17 | Ingen informationer, da der ikke er fundet nogen årsag til min sygdom.   | Godt    |

## Medicinsk afdeling

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Samlet indtryk
4	Var meget glad for at være på P7.	Virkelig godt
6	Det varede længe, før der blev sendt recepter fra sygehuset til apoteket.	Uoplyst
7	Fik ikke svar på alle prøver.	Godt
17	For kort varsel til udskrivning. Hustru kom på besøg sidst på eftermiddagen, fik den besked: "NN skal hjem i morgen, ring i morgen tidlig og få hvad tid, det bliver."	Godt
18	Geriatrisk team har givet en rigtig god information efter udskrivelsen om sondeernæring såvel personligt overfor indlagte/pårørende og så opfølgning pr. telefon til pårørende.	Dårligt
24	Min udskrivelse var fantastisk dårlig. Jeg er [gammel] og langsom til alt. Så det er urimeligt at få at vide, [at man skal hjem med få timers varsel]. Jeg bad dem, om de ville ringe efter bilen [til ét tidspunkt], men den var der [tidligere]. [].	Godt
28	Ingen vidste åbenbart, hvad jeg fejlede. De ledte efter et eller andet, jeg skulle fejle, og bagefter får jeg at vide, [jeg er alvorligt syg].	Virkelig dårligt
29	Vi/jeg blev lovet palliativt team ved udskrivning, de kom aldrig. Jeg føler, det var et stort svigt fra P7.	Dårligt
33	Jeg blev udskrevet med forsikring om, at apoteket havde den medicin, jeg havde behov for. Dette var ikke tilfældet, der manglede vigtigt medicin, [men apoteket løste problemet]. Se, det er service!!!	Godt
38	God.	Virkelig godt
39	Blev akut udskrevet []. Ingen hjemme på min adresse []. Jeg sad med afføring i min ble, da sygeplejerske sendte mig hjem fra [afdeling]. Falckfolk, der hentede mig, havde gjort sygeplejerske opmærksom på dette. Ingen mad i køleskab og ingen drikkevarer. [Min familie] kunne ikke komme på så kort tid. Det gjorde de afdeling opmærksom på, uden virkning.	Virkelig dårligt
	<b>ID Kommentarer - Sengeafsnit P6</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Man blev sendt hjem med taxa. Bor alene i lejlighed og kan ikke gå. Stort problem at komme til sin lejlighed. UNDER AL KRITIK.	Godt
	<b>ID Kommentarer - Sengeafsnit M2</b>	<b>Samlet indtryk</b>
6	Min utryghed ved udskrivelse skyldes nok mest, at jeg ofte havde tilfælde af lufthunger. Var netop startet med nogle tabletter, som skulle hjælpe på dette.	Godt
8	Alt ok.	Virkelig godt
11	Udskrevet efter eget ønske med fire forskellige [typer medicin]. Virker ok nu!	Virkelig godt
17	Kanon.	Virkelig godt
26	Ved udskrivelse var det ønskeligt, at kontaktpersonen var mere ved den, der skal udskrives.	Virkelig godt
29	Nej.	Godt
30	Det undrer mig, dette ikke blev oplyst i forbindelse med telefonisk samtale med sygeplejersken ved udskrivningen. Min mand skal genindlægges i morgen [].	Uoplyst
31	Alt i alt en virkelig fin behandling, hvor alle involverede gjorde deres yderste.	Virkelig godt



✎	38 Jeg følte mig meget utryk ved udskrivelsen, fordi jeg et par dage før havde fået at vide, at jeg tidligst ville komme hjem efter weekenden. Fredag eftermiddag bliver jeg pludselig overflyttet til Afdeling P7, Medicinsk Afdeling, og der havde jeg været en times tid og fik så at vide, at jeg skulle udskrives. Meget misvisende i forhold til, hvad jeg havde fået at vide tidligere. Jeg blev udskrevet uden nogen handleplan med medicin til næste dag og et medicinskema, som ikke var nemt at overskue, og [jeg kunne] slet ikke finde ud af, hvilken tabletter som var i dosis-æskken kontra medicinskemaet (selv min ægtefælle havde svært ved at få det til at passe til trods for, at hun [er sundhedsfagligt uddannet]).	Dårligt
✎	39 Der gik ingen information fra sygehus til hverken læge eller hjemmepleje. Dette måtte en pårørende tage sig af og selv fragte/ringe beskederne rundt. Der var heller ikke bestilt ny medicin, så pårørende kunne stå hjælpeløs en fredag eftermiddag uden den behandling til patienten, der var påbegyndt på sygehuset. Desuden vidste den ene sygeplejerske ikke, at patienten var udskrevet, mens patienten var på vej ud af den anden dør. Så patienten (og pårørende) blev beskyldt, for at hun var gået uden at sige farvel/være udskrevet.	Virkelig dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk neuroafsnit P6</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎	7 [Jeg bor alene] og lider af panikangst, så jeg har det ikke godt.	Godt
✎	9 Det hele var FINT, og jeg var fuldt ud TILFREDS.	Uoplyst
✎	10 Jeg var kun indlagt i tre-fire dage for at komme til kræfter og klare mig hjemme bagefter. Jeg var i behandling for helvedesild og ansigtslammelse.	Godt
✎	13 Der var gang i ombygning, og derfor er alt larm og håndværkeraktivitet. Det var helt ok for mig. Jeg tror, at det var til større irritation for personalet.	Virkelig godt
✎	17 Der er endnu ikke fundet ud af, hvad der gør mig svimmel. Det er ikke tilfredsstillende. Jeg skal MR-scannes [i vinter]. Det burde Horsens Sygehus have gjort.	Godt
✎	19 Jeg har selv valgt at blive udskrevet. Der var for lidt personale. De har ikke tid til patienterne. Det tog for langt tid til, at de kom, når man har ringet på klokken. Jeg skulle selv holde øje med, at de kom til tiden med mit smertestillende medicin. Jeg følte mig ikke tryk til at være på sygehuset.	Dårligt

## Medicinsk afdeling

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Samlet indtryk
2	Jeg, der er [ældre], har siden [starten af året] haft besvær med helbredet og har været indlagt på Horsens Sygehus flere gange. Først på en afdeling, senere på en anden afdeling med [en alvorlig lidelse] og sidst, efter fald med [] brud, på en tredje afdeling. Med en enkelt undtagelse er jeg imponeret over det, jeg har oplevet ved kontakten med sygehusvæsnet, som jeg synes, har kombineret faglig kompetence med stor effektivitet, god information og venlig omsorg. Undtagelsen skete ved sidste indlæggelse på akut medicinsk. Modtagelsen var perfekt. Efter ca. en time blev jeg overført til en anden afdeling, hvor jeg var i [flere] timer, inden jeg havnede på Geriatrik afdeling. På denne mellemafdeling var sygeplejerske NN, som mildest talt var ubehagelig. Hun gav klart udtryk for, at jeg snarest skulle udskrives og krævede, at jeg gik tur med en rollator, skønt jeg var liggende patient med et friskt [] brud. Det var en stor lettelse at komme videre i systemet. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
4	Personale kan ikke gøre [noget] bedre. De var fanatiske. Men man bliver flytte for meget fra stue til stue ikke godt. Ikke personale skyld. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
7	[] Jeg kom på en stue, hvor medpatienten røg på badeværelset, da jeg sagde det, blev vi begge flyttet, og jeg kom på en stue med en meget krævende patient (ældre plus pårørende). Jeg følte det som en straf, fordi jeg ikke affandt mig med røg. Personalet var søde, men der var ingen, der vidste noget om prøver mm., de havde alt for travlt. Vi fik spisebillet til kantinen, rigtig positivt for mig (det var et forsøg Horsens sygehus havde). Jeg synes også, at mange forskellige læger var forvirrende, men alt det negative er jo et overordnet problem, personalet gør alt, hvad de kan. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
10	Lægen til stuegang (NN) var én, der havde tid til at tale med både min far og mig. Jeg synes, at den personlige pleje (som min far skulle have hjælp til) var meget dårlig. En indlæggelse, der varede i ni dage, og han ikke fik børstet sine tænder i alle disse dage eller blev vasket særligt godt eller blev barberet. Det manglede vi. [Pleje, Relationer til personale]	Uoplyst
11	Jeg skulle have en scanning under bedøvelse, fordi smerterne ved [en undersøgelse] var for store uden bedøvelse.  En sygeplejerske kom ind og kaldte mig "Else", og stillede nogle piller på natbordet. Jeg måtte reagere. Jeg hedder ikke "Else". Sygeplejersken skyndte sig ud med pillerne. Vedkommende kom ikke tilbage, hvorfor jeg tog mine medbragte piller.  Derefter kom en portør for at køre "Heidi". "Heidi" skulle til røntgen. Efter en kort diskussion gik portøren ind på næste stue. Der fandt vedkommende den rigtige "Heidi". Hvis min nabo havde været dement eller mere syg, end hun var, havde hun ikke reageret og var kommet med til røntgen!  Jeg blev kørt til scanning. Jeg var ikke klar over, hvornår i forløbet jeg skulle under narkose. Derfor reagerede jeg ikke på noget. Vi måtte afbryde processen, idet det gjorde for ondt. Jeg skulle selvfølgelig have været under narkose før scanningsproceduren startede. Det var jeg ikke klar over. Personalet var åbenbart heller ikke klar over, at jeg var blevet lovet en scanning under narkose. Et par dage senere skulle jeg så under narkose og scannes. Jeg blev kørt ind på en operationsstue, og jeg kunne ikke se, hvor scanneren stod. Jeg spurgte selvfølgelig, hvad der skulle foregå. Ja, jeg skulle da have [en undersøgelse] under bedøvelse. Jeg blev virkelig gal. Det var aftalt, at jeg skulle have en scanning under bedøvelse. Jeg blev sendt op på stuen igen.  Lidt senere kom en læge op og talte med mig. Hvis jeg accepterede [en undersøgelse] under narkose, kunne jeg komme hjem igen. Ellers skulle jeg vente til efter weekenden. Selvfølgelig accepterede jeg [en undersøgelse] under narkose, men det var altså ikke aftalen. Aftalen gik ud på, at jeg skulle scannes under narkose.	Uoplyst

- Jeg bebrejder ikke en eneste af de ansatte noget som helst. Jeg forstår ikke, at de kunne holde deres arbejdsplads ud. Det gik galt med informationer, navne, numre og medicin gang på gang. Det må være skrækeligt at lave fejl på fejl. Jeg synes, at det var meget beklageligt for mange af patienterne. De fik ikke den omsorg eller de informationer, de havde brug for. Afdelingens faglige formåen er jeg ikke kompetent til at udtale mig om, men der blev begået mange fejl. Hvis jeg i dag skulle scannes under narkose, tror jeg, at jeg ville prøve et andet sted.
- ✎ 12 Jeg synes, at personalet var meget hjælpsomme, selvom de havde meget travlt. Godt  
[Pleje, Relationer til personale]
- ✎ 15 God. Godt
- ✎ 17 Så ikke meget til personalet i aftenvagten. Jeg ville forespørge om forskellige undersøgelser, som min mand havde været til. Kun lidt oplysninger fik jeg. Godt  
[Pleje]
- ✎ 18 Personalet: venlige. Dårligt  
Læger: kompetente.  
Information/koordination om sygdom/sygdomsforløb: mangelfuldt.  
Geriatrisk team: virkeligt godt.  
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]
- ✎ 20 1. En bedre hygiejne, især toiletforholdene. Virkelig dårligt  
2. Mere respekt overfor ældre mennesker.  
3. Den smule gode oplevelse af mit ophold på Medicinsk Afdeling var to [] læger. Det skyldes nok deres kulturer, at man taler ordentligt og viser respekt overfor ældre mennesker.
- ✎ 23 Rengøringen var ikke så god, men [én person] gjorde det virkelig godt. Virkelig godt  
[Fysiske rammer]
- ✎ 28 For mange speciallæger, der ved for lidt om andre sygdomme end deres speciale. Virkelig dårligt  
[Kvalitet i behandling]
- ✎ 31 Det ville være ønskeligt for patienten, om man fik en bedre personlig pleje. Det er ikke godt. Godt  
Patienten var meget langskægget. Lær plejepersonalet, at til personlig pleje hører også barbering med.  
[Pleje]
- ✎ 32 Jeg vil hermed give Horsens Sygehus og dets personale så meget ros, trods deres travlhed. Virkelig godt  
Aldt en hjælpende hånd og et smil. Tak for det.  
[Pleje, Relationer til personale]
- ✎ 33 Jeg oplevede, at toilettet var [meget beskidt], og der var ikke noget personale, der holdt opsyn hermed! Det er jo syge mennesker, der er indlagt, og dårlig mave kan ofte forekomme. Desværre er det ikke alle, der benytter toiletbørsten. Derfor personaleopsyn! Godt  
[Fysiske rammer]
- ✎ 34 I min indlæggelse oplevede jeg, at en aftenvagt NN, som nok var den eneste, der satte sig ind i, Uoplyst  
at jeg kæmper med noget psykisk. Stor ros til hende :-). Både pårørende og jeg oplyste omkring dette, men er enige om, at en del af personalet ikke er gode til at tackle dette (psykisk der henvises til).  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]
- ✎ 35 Have mere tid til patienter. Godt  
[Pleje]
- ✎ 37 - Det var ikke en tilrettelagt indlæggelse, men opstod lidt akut. Dårligt  
- Opholdsstuen ok. Selve toilet/bad ok, men ikke hjælpemidlerne, da toiletstol ikke var opladet eller ikke havde det rigtige bækken. Sengestuen (ene) var meget lille og dårlig luft.  
- På enestuen blev der i starten slet ikke gjort rent de første dage, indtil vi gjorde personalet

	opmærksomt på det. [Fysiske rammer]	
38	God og venlig behandling. [Relationer til personale]	Virkelig godt
39	Dårligt informationsniveau. Være opmærksom på, at høreapparater skal i ørerne, for at man kan kommunikere med omgivelserne. Informere [patientens pårørende] om aftaler og sygdomsforløb. De forsøgte, men blev afvist ofte. Så var sygeplejerske ikke tilstede/havde fri/sygdom/vidste ikke noget om mig/kunne ikke udtale sig, og det skulle være en læge, som man ikke kunne få aftale med. Ikke ok at sende [patienten] hjem med afføring i bleen, trods at Falck-folkene havde gjort opmærksom på dette. Sad i fire timer med dette, inden hjemmeplejen kom (de vidste jo ikke noget om det). [Patienten er meget gammel]. Hver dag, jeg besøgte hende, startede jeg med at putte høreapparaterne i ørerne. Da jeg [kom til skade], kunne jeg ikke være tilstede, den dag hun blev smidt hjem fra hospitalet. [Kommunikation og information, Pleje]	Virkelig dårligt
42	Firemandsværelse er ikke optimalt... Jo mere privatliv, jo bedre! [Fysiske rammer]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sengeafsnit P6</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg var indlagt få dage []. Befandt mig godt og fik den hjælp, jeg havde brug for. [Kvalitet i behandling]	Godt
2	Man sender ikke gamle damer hjem, der ikke kan gå, med en taxa. Der skal fagfolk til. [Kvalitet i behandling]	Godt
4	Personalet var meget flinke, og efter min mening kunne de deres fag. Specielt en stor tak og hilsen til læge NN, som talte et sprog eller fortalte tingene, så man forstod det. Samtidig var NN en MEGET behagelig person. STOR tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Særlig god pleje og omsorg. [Pleje]	Virkelig godt
8	Ved udskrivning måtte vi vente to timer på papirerne. Det var lidt ærgerligt, da vi have en taxi holdende. [Ventetid]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sengeafsnit M2</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Det larmede meget, når man skulle sove. Dejligt mad og gode stuer. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
3	En effektiv rengøring, ikke kun en sjat vand hist og her, der så bliver fordelt med en moppe. At man kommer helt ind i alle hjørner. [Fysiske rammer]	Godt
6	Jeg har kun oplevet et fagligt dygtigt personale på Afdeling U2. Et personale, som meget af tiden kunne bruge ekstra hænder. Men til trods derfor altid smilende, venlige og lydhøre. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Godt
7	Dårlige badeforhold. Pladsmangel på stuerne. [Fysiske rammer]	Godt
10	Det er ikke nødvendigt at alle patienter møder ind kl.7.30 og skal vente i fire til fem timer på at komme til at snakke med en læge. Indlagte patienter skal hjem før at nye patienter kan få plads, der skal være stuegang først. I de dage, jeg var indlagt, oplevede jeg at patienter først gik hjem mellem kl.12-15. Jeg sad fra kl.7.30 til [sent på eftermiddagen] inden jeg fik en seng, og jeg kom først ind på en stue [yderligere tre timer senere]. Ved Stød: alt i alt for mange timer man bare sidder og venter. Nu er jeg blevet støt [mange] gange på et ½ år, alle gangene har jeg skulle møde ind kl. 7.45, men er aldrig blevet støt før efter kl. 13. En gang først [endnu senere] og jeg blev det fordi, at jeg blev gal. Jeg skal jo også sidde fire til fem timer efter Stød. Min Ryg kan ikke holde til at sidde i så mange timer, og de hvilestole i har, er der en der ikke virker, resten er optaget.	Dårligt

- [Fysiske rammer, Ventetid]
- ✎ 11 Venlig omgang. Tjenstvillig. Ok uddannelse. Lidt svært at forstå læge NN (men dygtig). Men sygeplejersken supplerede og forklarede tingene for mig. Ok.  
[Kommunikation og information, Relationer til personale] Virkelig godt
- ✎ 12 I gjorde det godt. Jeg var fuldt tilfreds. Godt
- ✎ 18 [Efteråret 2013]. Blev ikke indkaldt. Personalet venligt og imødekommende. Det giver tryghed.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig dårligt
- ✎ 19 - Afdelingens fysiske rammer er utidssvarende. Godt
- Jeg er imponeret over, at alle i alle personalegrupper bevarede roen, overblikket og det gode humør i den utrolige larm der var på grund af diverse renoveringer (ombygning m.m.).
- Min eneste anke er, at afdelingen ikke, som jeg senere har erfaret, at man kan/skal, ikke fik bestilt mad til hovedmåltiderne, som tog hensyn til mine allergier, samt at det var mig der skulle være meget obs. på, om maden nu indeholdt noget jeg ikke kan tåle.  
[Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale]
- ✎ 23 En gang imellem har der ligget små ting på gulvet efter rengøringen. Lidt sur.  
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- ✎ 24 Jeg er godt tilfreds. Jeg synes, at især en sygeplejerske gjorde det SÆRLIG GODT FOR MIG.  
[Relationer til personale] Virkelig godt
- ✎ 25 Alt var en god oplevelse, når man mangler hjælp. Virkelig godt
- ✎ 27 Alt bliver tørret af med samme klud. Lige fra håndvask, spejl og sengeborde, uden at kluden skiftes eller vrides op!  
[Fysiske rammer] Godt
- ✎ 31 Afdelingen gjorde det hele fint, stor forståelse og god information.  
[Kommunikation og information] Virkelig godt
- ✎ 32 Det opleves som om, at ikke alle ressourcepersoner er der for patienterne, men blot skal være tilstede. Nogle er pligtopfyldende og knokler for at gøre deres bedste for patienterne, medens andre saboterer og gemmer sig og undlader at reagere på klokken, når der kaldes. Den teamånd, som kunne være der, ødelægges af nogle, som forsøger at drosle tempoet ned og lægge dagsordenen for, hvad der skal præsteres, og hvornår det er vigtigt at rejse sig fra kaffekopperne.  
[Relationer til personale] Dårligt
- ✎ 33 Der er for lidt personale. Uoplyst
- Jeg skulle have været direkte til et andet sygehus, da de har ekspertisen i hjertesygdomme. Jeg kører til Horsens og Horsens ville have mig indlagt der. Læge NN ville til det andet sygehus. Skulle jeg have haft en ballonudvidelse skulle jeg transporteret til det andet sygehuse alligevel.  
[Kvalitet i behandling, Pleje]
- ✎ 34 Efter indlæggelsen modtog jeg syv indkaldelser til undersøgelse over et to måneders forløb, og to indkaldelser til [andet sygehus] i vilkårlig rækkefølge? Efter undersøgelserne var der ingen respons til mig eller min læge, så jeg henvendte mig til afdelingen (M2) for at få at vide, hvad undersøgelserne havde vist, og som følge deraf, hvad der videre skulle ske.  
[Kommunikation og information] Dårligt
- ✎ 36 Blev anbragt som tredje patient på en tosenstue uden faciliteter så som lys, ringeapparat, sengebord osv. Mine ejendele blev anbragt på en stol, som på et tidspunkt blev fjernet og mine ting lagt oven på sengen.  
[Fysiske rammer] Dårligt
- ✎ 37 Min mor blev akut indlagt, og jeg var desværre ikke selv til stede. [Min mor er dement], men vores oplevelse af hendes ophold var positivt, og der blev taget godt hånd om hende under hendes ophold.  
[Kvalitet i behandling] Uoplyst

38	Afdelingen burde måske være mere [opmærksomme på], at motivere patienterne til at komme op under indlæggelsen og ikke kun i forbindelse med toiletbesøg og bad.	Dårligt
39	Toiletterne var nussede og affaldsspandene blev ikke tømt til tiden. Der var nullermænd i hjørnerne. Yderligere blev pårørende selv bedt om at dosere ny medicin i doseringsæsker, selvom patienter bliver doseret af hjemmeplejen med indelåst medicin/administreret medicin. Pårørende har slet ikke adgang til patientens medicin. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk neuroafsnit P6</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Bedre rengøring. Bredere spisetider. TV, radio, ur og toilet på stuen. [Fysiske rammer, Pleje]	Dårligt
2	Afdelingen var under ombygning de dage, jeg var var der, så derfor var der håndværkere det meste af dagen. Jeg føler ikke, at jeg hører "hjemme" på Horsens sygehus. Jeg er mere knyttet til [andet sygehus]. Der var mange meninger om min diabetes fra personalet, angående min behandling. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
5	Bedre information til patient og pårørende om behandlingsplan, herunder at behandlingen skal ske på et andet hospital. [Kommunikation og information]	Uoplyst
8	To til tre døgn indlagt. Helt afhængig af hjælp grundet hendes tilstand []. Sagde til personalet: Vil ej op på en anden afdeling grundet dårlig oplevelse førhen. Ellers ok.	Uoplyst
11	Jeg mødte overalt et venligt personale. Om man er for få ansatte eller om arbejdet er dårligt tilrettelagt, kan jeg ikke vurdere. [Relationer til personale]	Uoplyst
13	Den konkrete akutindlæggelse på P6 i Horsens var midt i et kræftbehandlingsforløb på [et andet sygehus], som vi også har oplevet positivt. Jeg og min familie har virkelig haft en positiv oplevelse af vores sundhedsvæsen, når vi har haft brug for det. Det gælder faciliteter, kompetencer og personalets imødekommenhed. Vi deltager IKKE i det kor, som evindeligt udstiller mangler i sundhedssektoren. Vi er glade for at være danskere. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
17	Personalet var søde og rare, men de havde travlt. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
19	For lidt personale. [Kvalitet i behandling]	Dårligt

## **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 afdeling<sup>2</sup>. Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

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

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. 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.

---

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

