

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Medicinsk afdeling
Hospitalsenhed Midt
13-04-2014**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

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

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	81
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	101
	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:	211
Afdelingens svarprocent:	53%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

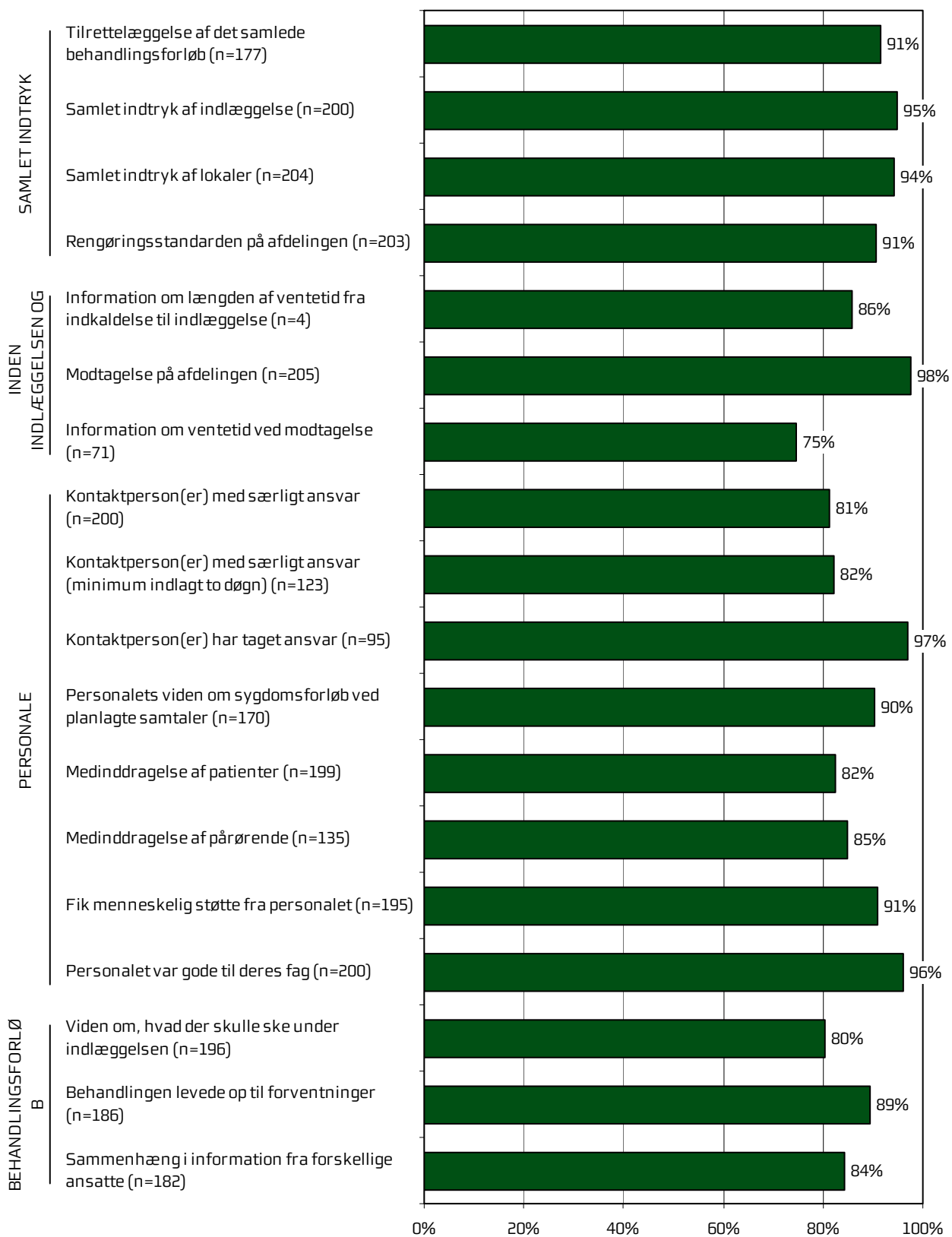
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

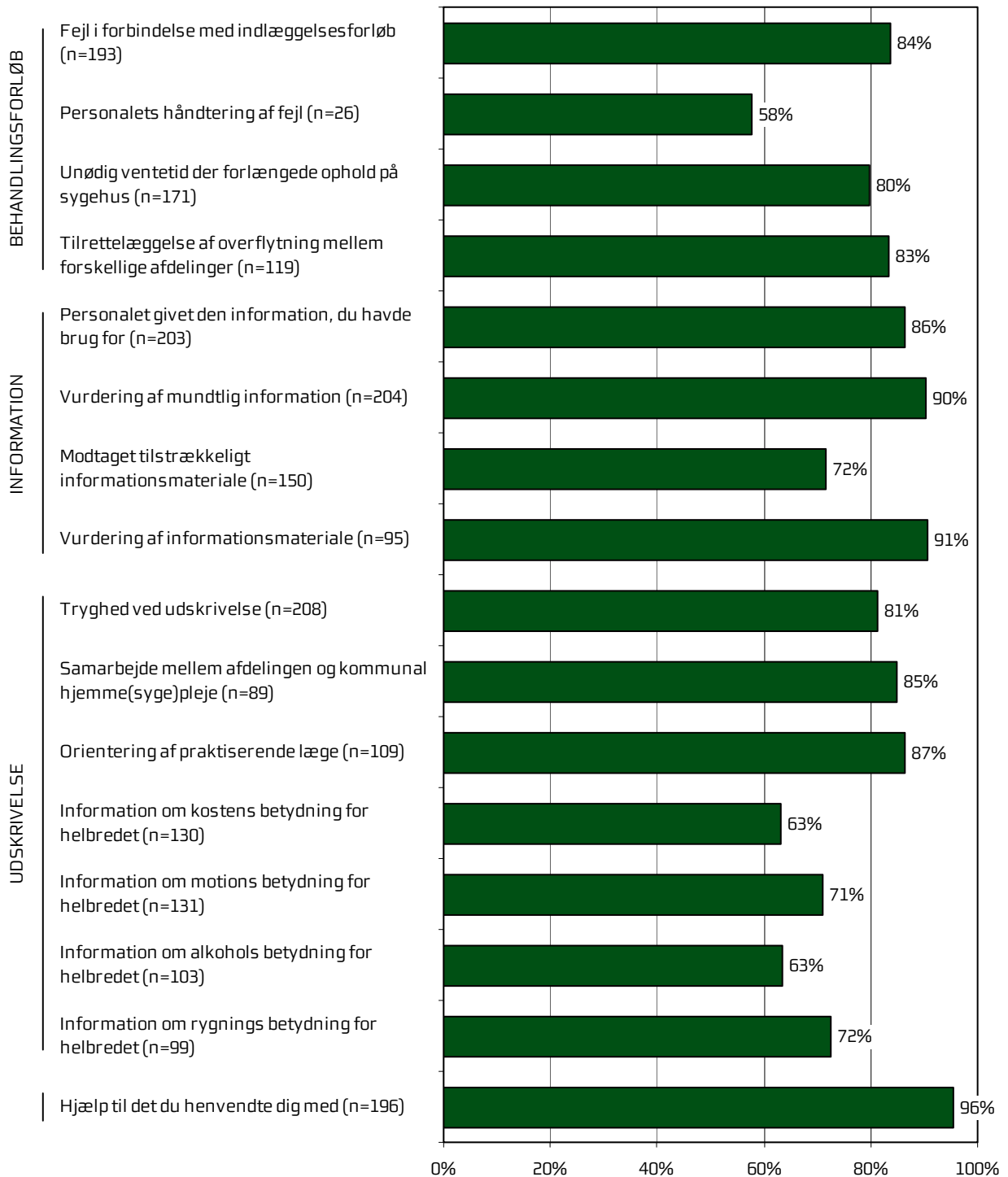
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

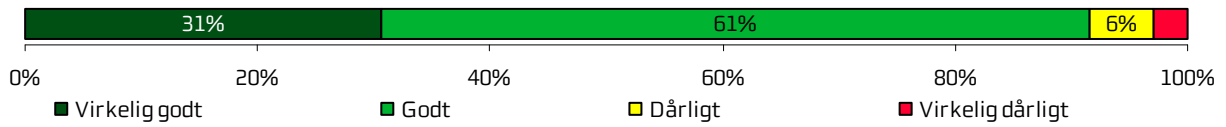
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

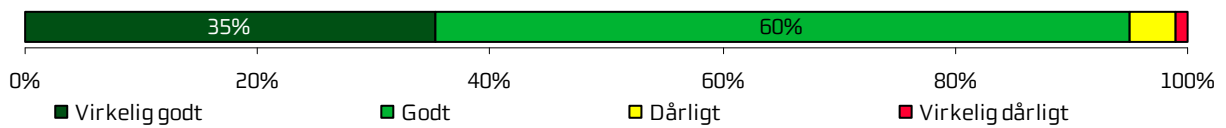
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

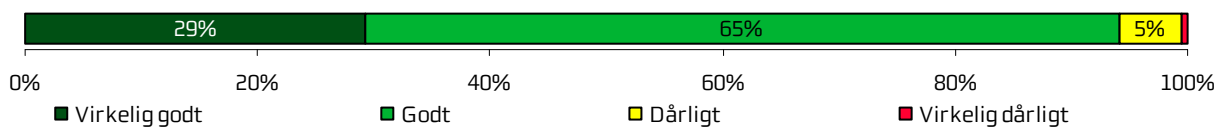
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=177)



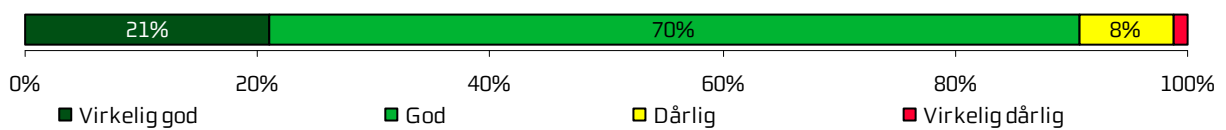
Samlet indtryk af indlæggelse (n=200)



Samlet indtryk af lokaler (n=204)



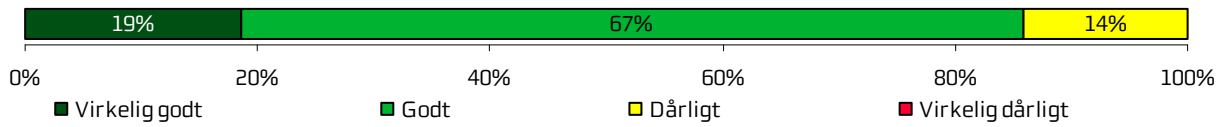
Rengøringsstandard på afdelingen (n=203)



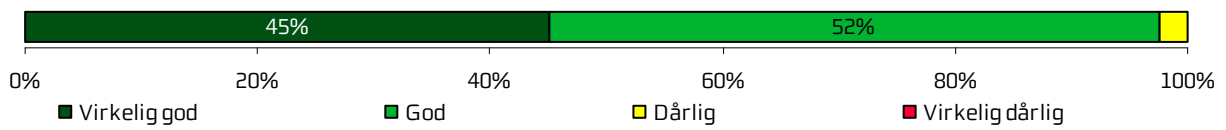
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	-	-	99 % *	86 %	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95 %	-	-	98 %	88 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	94 %	-	-	97 %	86 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	91 %	-	-	97 % *	89 %	93 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

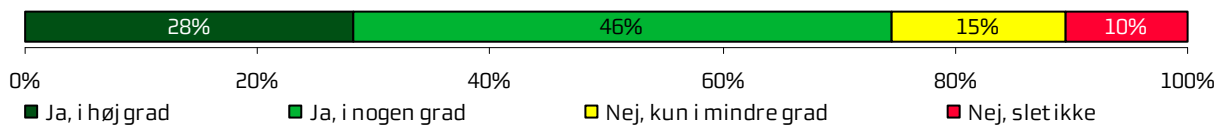
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=4)



Modtagelse på afdelingen (n=205)



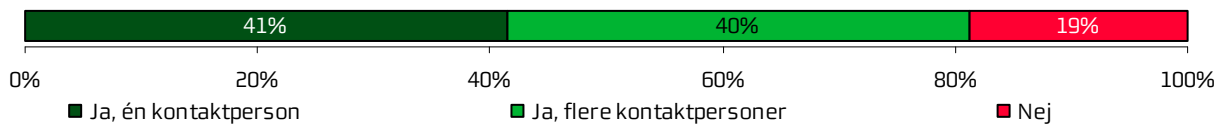
Information om ventetid ved modtagelse (n=71)



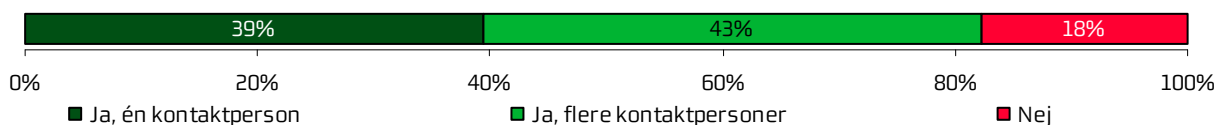
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	86 %	-	-	98 % *	89 % *	94 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	-	-	100 %	94 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	75 %	-	-	83 %	57 % *	71 % *

Personale

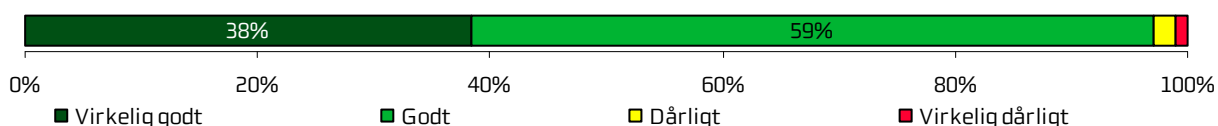
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=200)



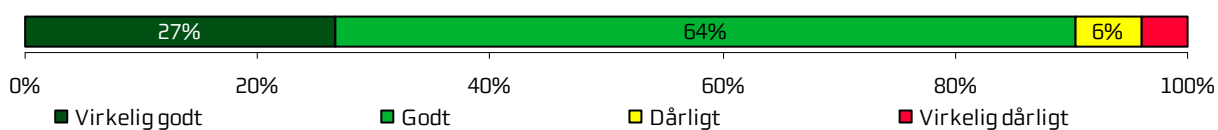
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=123)



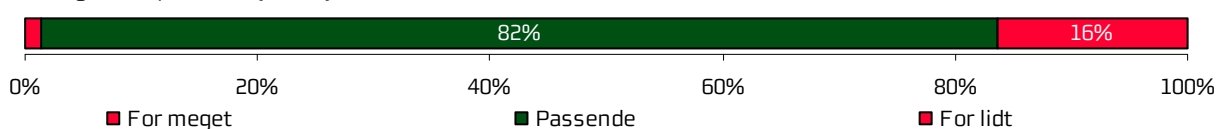
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=95)



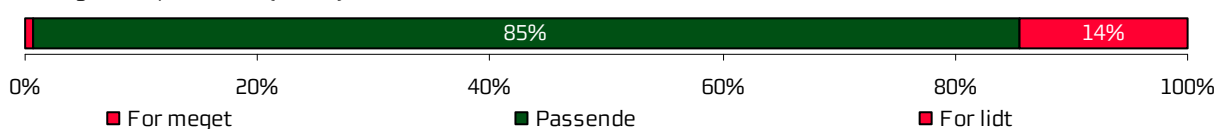
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=170)



Medinddragelse af patienter (n=199)



Medinddragelse af pårørende (n=135)



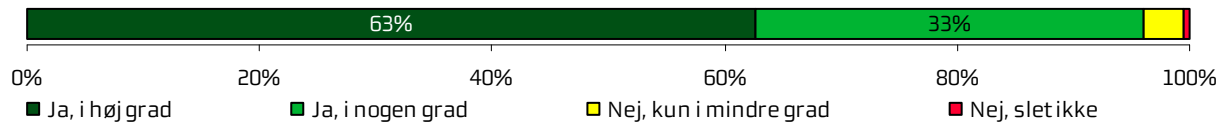
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=195)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	81 %	-	-	89 % *	78 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	82 %	-	-	88 %	77 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	-	-	100 % *	96 %	97 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	-	-	98 % *	85 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	82 %	-	-	96 % *	85 %	89 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	85 %	-	-	96 % *	82 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	91 %	-	-	98 % *	87 %	93 %

Personale (fortsat)

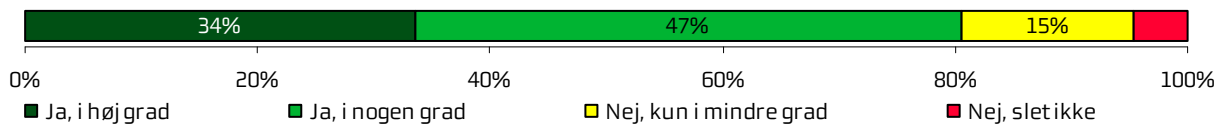
Personalet var gode til deres fag (n=200)



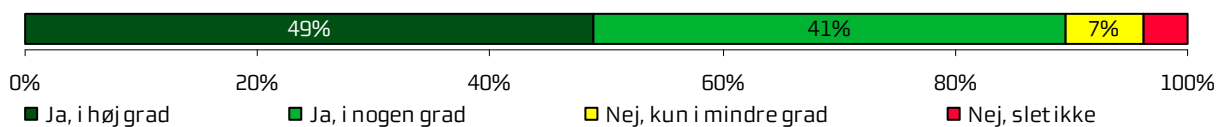
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	-	-	99 % *	94 %	97 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=196)



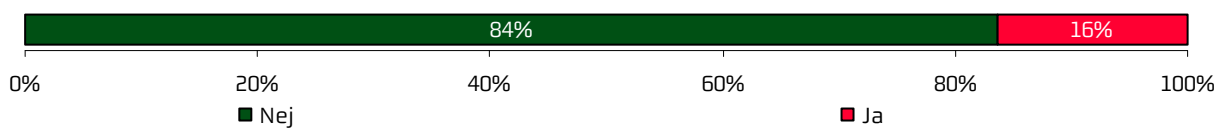
Behandlingen levede op til forventninger (n=186)



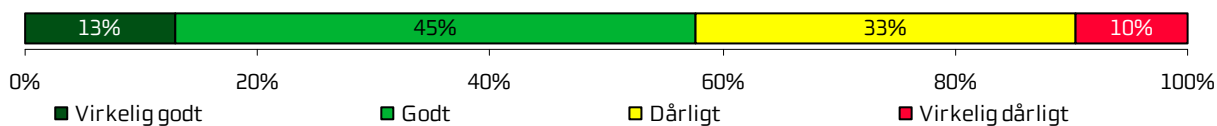
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=182)



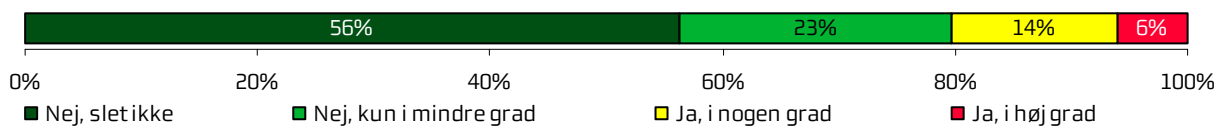
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=193)



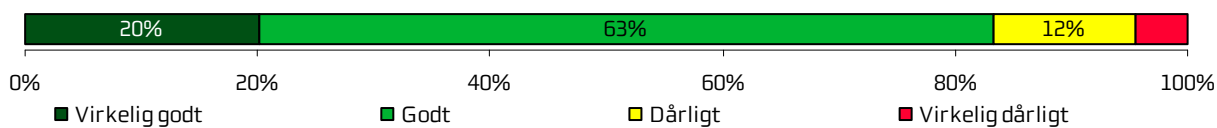
Personalets håndtering af fejl (n=26)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=171)



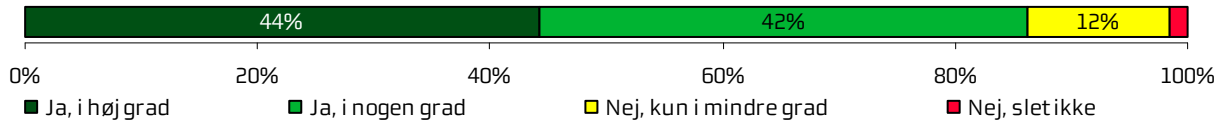
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=119)



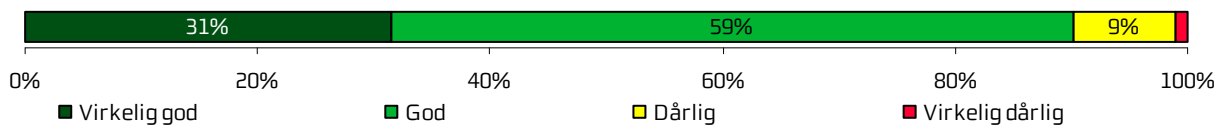
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	80 %	-	-	97 % *	77 %	87 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	-	-	96 % *	76 % *	89 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	84 %	-	-	96 % *	82 %	90 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	84 %	-	-	91 % *	80 %	87 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	58 %	-	-	83 % *	51 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	80 %	-	-	94 % *	73 %	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	83 %	-	-	95 % *	87 %	91 %

Information

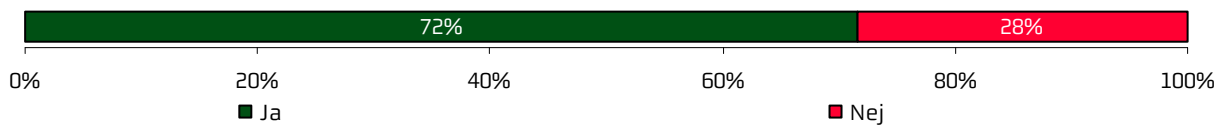
Personalet givet den information, du havde brug for (n=203)



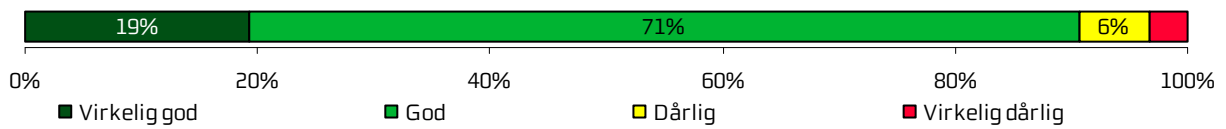
Vurdering af mundtlig information (n=204)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=150)



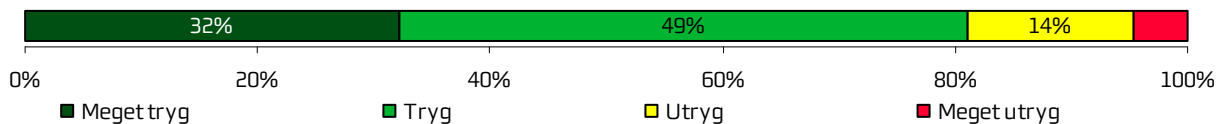
Vurdering af informationsmateriale (n=95)



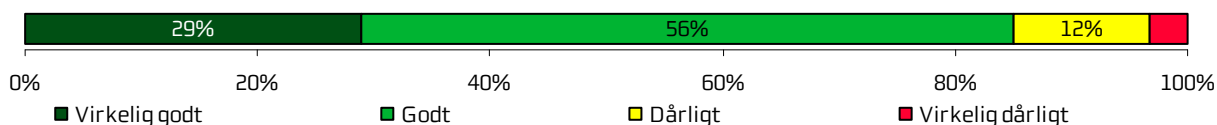
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	86 %	-	-	96 % *	87 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	90 %	-	-	97 % *	90 %	94 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	72 %	-	-	95 % *	64 %	80 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	91 %	-	-	99 % *	85 %	92 %

Udskrivelse

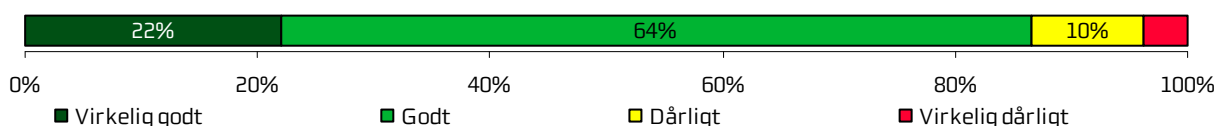
Tryghed ved udskrivelse (n=208)



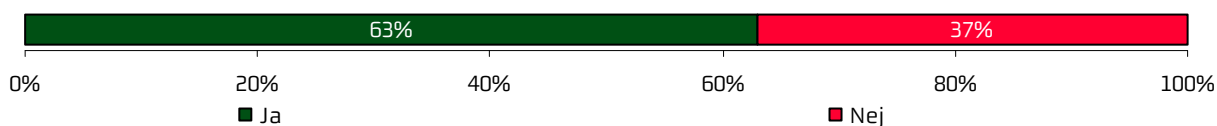
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=89)



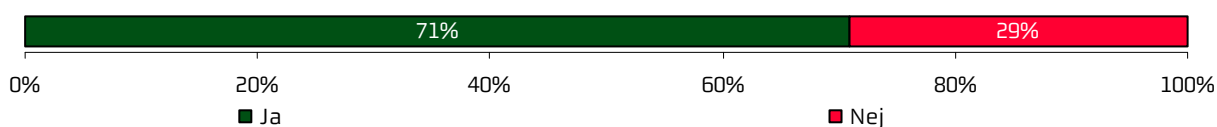
Orientering af praktiserende læge (n=109)



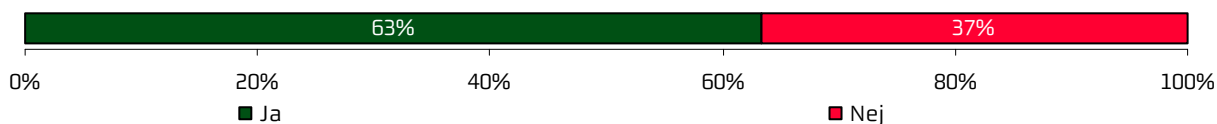
Information om kostens betydning for helbredet (n=130)



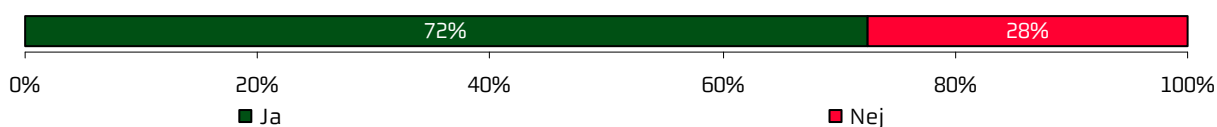
Information om motions betydning for helbredet (n=131)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=103)



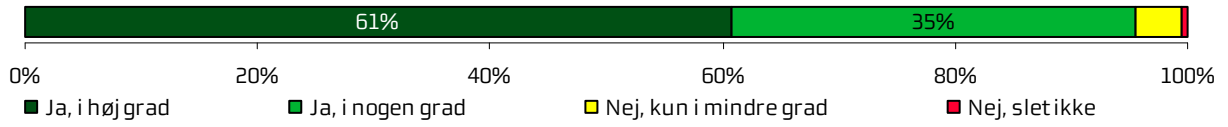
Information om rygningens betydning for helbredet (n=99)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	81 %	-	-	94 % *	87 %	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	85 %	-	-	93 %	81 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	87 %	-	-	93 %	72 % *	88 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	63 %	-	-	86 % *	58 %	73 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	71 %	-	-	90 % *	62 %	77 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	63 %	-	-	87 % *	52 % *	69 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	72 %	-	-	89 % *	57 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=196)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	96 %	-	-	98 %	91 % *	95 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om indlæggelse på

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

LØBENR:

PERSONALE

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

INFORMATION

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

LØBENR.: _____

UDSKRIVELSE

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

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. >>svardato<<**.

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2013, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2014. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. >>svar2dato<<**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet til spørgeskemaet?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål inklusiv kommentarfelt, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de indlagte patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelt samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfeltene er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

- 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) 53 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 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	53%	100%
Køn		
Mand	53%	53%
Kvinde	47%	48%
Aldersgruppe		
Under 20 år	2%	3%
20-39 år	4%	7%
40-59 år	21%	21%
60-79 år	50%	42%
80 år eller derover	22%	28%

I Region Midtjylland gælder det for indlagte patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Udskrivelse". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Information", og spørgsmålet omkring hvorvidt at afdelingen har orienteret patientens praktiserende læge omkring behandlingsforløbet under temaet "Udskrivelse".

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Jeg læste den ikke"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2011 og 2012 samt resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2013. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	211		100%	
Køn				
Mand	112		53%	
Kvinde	99		47%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	5		2%	
20-39 år	9		4%	
40-59 år	45		21%	
60-79 år	106		50%	
80 år eller derover	46		22%	
Skema udfyldt af				
Patienten	178		88%	
Pårørende	25		12%	
Modersmål				
Dansk	202		98%	
Ikke dansk	5		2%	
Indlæggelsesform				
Akut	205		97%	
Planlagt	6		3%	
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	101		48%	
M27 Medicinsk Sengeafsnit	59		28%	
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	5		2%	
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	8		4%	
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	38		18%	

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	31	61	6	3	177	21
Køn						
Mand	37	58	6	0	97	10
Kvinde	24	64	6	6	80	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	20	60	0	20	5	0
20-39 år	26	74	0	0	7	0
40-59 år	27	56	12	5	38	6
60-79 år	33	59	6	2	89	11
80 år eller derover	31	69	0	0	38	4
Skema udfyldt af						
Patienten	34	58	5	3	151	18
Pårørende	12	78	10	0	21	2
Modersmål						
Dansk	31	60	5	3	170	21
Ikke dansk	17	65	17	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	30	61	6	3	172	20
Planlagt	39	61	0	0	5	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	65	4	4	83	10
M27 Medicinsk Sengeafsnit	45	55	0	0	53	4
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	40	40	20	0	5	0
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	25	75	0	0	8	0
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	18	57	18	7	28	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	35	60	4	1	200
Køn					
Mand	43	55	2	0	106
Kvinde	27	65	6	2	94
Aldersgruppe					
Under 20 år	20	60	0	20	5
20-39 år	23	77	0	0	8
40-59 år	38	54	6	2	44
60-79 år	38	57	5	0	102
80 år eller derover	29	71	0	0	41
Skema udfyldt af					
Patienten	39	56	4	1	171
Pårørende	17	78	5	0	22
Modersmål					
Dansk	36	59	4	1	193
Ikke dansk	17	83	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	35	60	4	1	194
Planlagt	34	66	0	0	6
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	62	4	1	94
M27 Medicinsk Sengeafsnit	48	52	0	0	58
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	40	40	20	0	5
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	38	63	0	0	8
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	23	69	6	3	35

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	29	65	5	0	204
Køn					
Mand	38	58	5	0	108
Kvinde	21	73	6	1	96
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	60	40	0	5
20-39 år	20	70	10	0	9
40-59 år	34	61	4	0	44
60-79 år	28	66	5	1	104
80 år eller derover	31	67	2	0	42
Skema udfyldt af					
Patienten	30	64	6	1	177
Pårørende	29	67	5	0	22
Modersmål					
Dansk	30	64	5	1	198
Ikke dansk	17	83	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	30	64	5	1	198
Planlagt	22	78	0	0	6
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	63	5	1	95
M27 Medicinsk Sengeafsnit	42	56	2	0	59
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	0	80	20	0	5
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	25	75	0	0	8
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	19	73	8	0	37

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	21	70	8	1	203
Køn					
Mand	27	69	4	1	109
Kvinde	15	71	13	2	94
Aldersgruppe					
Under 20 år	20	80	0	0	5
20-39 år	29	71	0	0	9
40-59 år	22	66	12	0	44
60-79 år	19	70	9	3	102
80 år eller derover	24	71	4	0	43
Skema udfyldt af					
Patienten	22	68	9	1	173
Pårørende	16	79	4	0	23
Modersmål					
Dansk	21	70	8	1	196
Ikke dansk	31	69	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	21	70	8	1	197
Planlagt	22	69	9	0	6
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	69	10	0	98
M27 Medicinsk Sengeafsnit	29	63	7	2	56
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	0	80	0	20	5
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	29	71	0	0	7
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	16	76	8	0	37

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
Køn							
Mand	-	-	-	-	2	0	109
Kvinde	-	-	-	-	2	0	96
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	5
20-39 år	-	-	-	-	0	0	9
40-59 år	-	-	-	-	1	0	44
60-79 år	-	-	-	-	3	0	101
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	46
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	4	0	173
Pårørende	-	-	-	-	0	0	24
Modersmål							
Dansk	-	-	-	-	4	0	196
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	5
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	205
Planlagt	-	-	-	-	4	0	0
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	99
M27 Medicinsk Sengeafsnit	-	-	-	-	1	0	58
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	-	-	-	-	0	0	4
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	-	-	-	-	2	0	6
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	-	-	-	-	0	0	38

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	52	2	0	205
Køn					
Mand	51	48	1	0	110
Kvinde	38	58	4	0	95
Aldersgruppe					
Under 20 år	40	40	20	0	5
20-39 år	49	41	10	0	9
40-59 år	38	58	4	0	45
60-79 år	52	47	1	0	101
80 år eller derover	38	62	0	0	45
Skema udfyldt af					
Patienten	46	51	2	0	175
Pårørende	34	66	0	0	22
Modersmål					
Dansk	44	54	3	0	197
Ikke dansk	100	0	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	45	53	3	0	199
Planlagt	57	43	0	0	6
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	54	4	0	97
M27 Medicinsk Sengeafsnit	57	43	0	0	58
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	60	40	0	0	5
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	38	63	0	0	8
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	38	59	3	0	37

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	28	46	15	10	71	14
Køn						
Mand	36	42	10	12	41	6
Kvinde	18	51	22	9	30	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	28	55	12	4	21	2
60-79 år	30	45	11	14	30	10
80 år eller derover	39	32	15	13	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	27	48	13	12	60	11
Pårørende	36	39	26	0	8	3
Modersmål						
Dansk	28	48	13	11	67	14
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	29	44	16	11	69	14
Planlagt	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	43	23	9	35	6
M27 Medicinsk Sengeafsnit	38	50	0	13	16	4
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	-	-	-	-	1	0
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	0	80	20	0	5	0
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	36	36	7	21	14	4

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	41	40	19	200
Køn				
Mand	45	40	15	106
Kvinde	38	39	23	94
Aldersgruppe				
Under 20 år	40	20	40	5
20-39 år	10	59	31	9
40-59 år	35	49	16	45
60-79 år	44	37	18	101
80 år eller derover	51	32	17	40
Skema udfyldt af				
Patienten	46	36	18	171
Pårørende	17	60	23	22
Modersmål				
Dansk	42	40	18	192
Ikke dansk	34	31	35	5
Indlæggelsesform				
Akut	41	40	20	194
Planlagt	56	44	0	6
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	39	23	98
M27 Medicinsk Sengeafsnit	50	42	8	52
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	40	60	0	5
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	75	25	0	8
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	30	41	30	37

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 10 døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	39	43	18	123
Køn				
Mand	46	46	8	64
Kvinde	32	40	28	59
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	0	60	40	5
40-59 år	38	50	11	24
60-79 år	42	40	18	61
80 år eller derover	43	38	19	32
Skema udfyldt af				
Patienten	45	38	17	101
Pårørende	10	67	23	17
Modersmål				
Dansk	38	44	18	119
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	39	42	18	121
Planlagt	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	42	24	79
M27 Medicinsk Sengeafsnit	47	47	6	32
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	40	60	0	5
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	-	-	-	2
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	40	40	20	5

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	38	59	2	1	95	1
Køn						
Mand	47	53	0	0	55	0
Kvinde	28	65	4	2	40	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	37	59	0	4	20	1
60-79 år	42	54	4	0	47	0
80 år eller derover	40	60	0	0	24	0
Skema udfyldt af						
Patienten	41	57	2	0	80	1
Pårørende	33	67	0	0	11	0
Modersmål						
Dansk	40	57	2	1	92	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	40	57	2	1	93	1
Planlagt	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	60	0	2	55	1
M27 Medicinsk Sengeafsnit	52	48	0	0	29	0
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	40	40	20	0	5	0
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	-	-	-	-	2	0
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	-	-	-	-	4	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	27	64	6	4	170	29
Køn						
Mand	29	66	3	2	96	10
Kvinde	24	61	9	6	74	19
Aldersgruppe						
Under 20 år	20	60	0	20	5	0
20-39 år	0	100	0	0	5	2
40-59 år	24	61	10	5	34	11
60-79 år	28	62	6	4	90	12
80 år eller derover	33	65	2	0	36	4
Skema udfyldt af						
Patienten	29	61	7	3	145	26
Pårørende	22	72	0	6	18	3
Modersmål						
Dansk	28	62	6	4	164	27
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2
Indlæggelsesform						
Akut	26	63	6	4	164	29
Planlagt	34	66	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	63	9	4	82	14
M27 Medicinsk Sengeafsnit	37	61	2	0	49	4
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	20	40	20	20	5	0
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	25	75	0	0	8	0
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	23	69	0	8	26	11

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	82	16	199
Køn				
Mand	2	90	9	107
Kvinde	1	75	25	92
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	60	40	5
20-39 år	0	82	18	9
40-59 år	4	68	28	45
60-79 år	1	85	14	99
80 år eller derover	0	97	3	41
Skema udfyldt af				
Patienten	2	82	16	171
Pårørende	0	82	18	21
Modersmål				
Dansk	1	83	16	191
Ikke dansk	0	52	48	5
Indlæggelsesform				
Akut	1	82	17	193
Planlagt	0	100	0	6
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	84	16	95
M27 Medicinsk Sengeafsnit	2	95	4	55
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	0	80	20	5
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	13	63	25	8
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	0	72	28	36

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	85	14	135	66
Køn					
Mand	1	92	7	78	30
Kvinde	0	76	24	57	36
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	80	20	5	0
20-39 år	0	69	31	5	4
40-59 år	4	69	27	23	22
60-79 år	0	86	14	70	31
80 år eller derover	0	100	0	32	9
Skema udfyldt af					
Patienten	1	84	15	108	64
Pårørende	0	91	9	20	2
Modersmål					
Dansk	1	87	12	130	63
Ikke dansk	-	-	-	3	2
Indlæggelsesform					
Akut	1	84	15	131	64
Planlagt	-	-	-	4	2
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	1	81	18	68	29
M27 Medicinsk Sengeafsnit	0	97	3	39	15
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	-	-	-	4	1
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	0	83	17	6	2
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	0	83	17	18	19

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	34	7	2	195	11
Køn						
Mand	69	27	4	0	102	6
Kvinde	45	41	11	3	93	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	60	20	0	20	5	0
20-39 år	69	20	10	0	9	0
40-59 år	52	32	12	4	43	2
60-79 år	55	37	8	0	98	6
80 år eller derover	64	36	0	0	40	3
Skema udfyldt af						
Patienten	59	32	8	1	164	10
Pårørende	45	51	4	0	23	1
Modersmål						
Dansk	56	35	8	2	187	11
Ikke dansk	65	35	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	56	34	8	2	189	11
Planlagt	69	31	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	34	10	2	93	4
M27 Medicinsk Sengeafsnit	69	29	2	0	55	3
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	40	40	20	0	5	0
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	63	25	13	0	8	0
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	53	41	3	3	34	4

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	63	33	3	1	200	5
Køn						
Mand	70	28	2	0	107	0
Kvinde	55	39	5	1	93	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	60	20	0	20	5	0
20-39 år	39	61	0	0	9	0
40-59 år	55	36	8	0	44	0
60-79 år	62	35	3	0	101	3
80 år eller derover	79	21	0	0	41	2
Skema udfyldt af						
Patienten	63	33	3	1	172	3
Pårørende	59	36	5	0	21	1
Modersmål						
Dansk	62	34	4	1	192	5
Ikke dansk	65	35	0	0	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	63	32	4	1	194	5
Planlagt	47	53	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	37	4	0	94	3
M27 Medicinsk Sengeafsnit	82	18	0	0	57	0
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	40	40	20	0	5	0
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	63	38	0	0	8	0
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	56	39	3	3	36	2

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	34	47	15	5	196	7
Køn						
Mand	41	43	13	4	104	3
Kvinde	26	51	17	5	92	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	20	20	60	0	5	0
20-39 år	59	20	10	10	9	0
40-59 år	34	45	8	12	44	1
60-79 år	30	50	18	2	100	2
80 år eller derover	37	52	11	0	38	4
Skema udfyldt af						
Patienten	35	47	14	4	167	6
Pårørende	23	47	25	5	21	1
Modersmål						
Dansk	33	47	16	4	188	7
Ikke dansk	48	35	0	17	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	34	45	15	5	191	7
Planlagt	12	88	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	52	16	8	93	4
M27 Medicinsk Sengeafsnit	46	44	9	0	54	2
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	-	-	-	-	4	0
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	50	50	0	0	8	0
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	32	41	22	5	37	1

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	7	4	186	16
Køn						
Mand	55	39	6	1	104	3
Kvinde	42	43	8	7	82	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	51	49	0	0	9	0
40-59 år	41	36	11	11	40	4
60-79 år	53	40	6	1	94	8
80 år eller derover	53	41	5	0	39	3
Skema udfyldt af						
Patienten	51	39	6	4	159	14
Pårørende	35	51	14	0	21	1
Modersmål						
Dansk	49	41	7	3	179	16
Ikke dansk	17	48	17	17	5	0
Indlæggelsesform						
Akut	49	40	7	4	180	16
Planlagt	44	56	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	41	8	3	91	5
M27 Medicinsk Sengeafsnit	67	31	2	0	51	5
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	20	60	20	0	5	0
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	38	50	0	13	8	0
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	42	42	10	6	31	6

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	49	11	5	182	21
Køn						
Mand	35	51	9	4	97	11
Kvinde	35	47	12	6	85	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	20	60	0	20	5	0
20-39 år	39	41	20	0	9	0
40-59 år	43	33	14	9	38	6
60-79 år	34	50	12	4	98	5
80 år eller derover	29	68	3	0	32	10
Skema udfyldt af						
Patienten	37	47	11	5	157	15
Pårørende	25	65	6	4	18	5
Modersmål						
Dansk	34	51	11	4	175	20
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	35	48	11	5	176	21
Planlagt	34	66	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	51	12	6	86	10
M27 Medicinsk Sengeafsnit	44	52	2	2	50	6
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	40	40	20	0	5	0
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	50	50	0	0	8	0
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	27	42	21	9	33	5

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	84	16	193
Køn			
Mand	86	14	106
Kvinde	81	19	87
Aldersgruppe			
Under 20 år	80	20	5
20-39 år	90	10	9
40-59 år	72	28	43
60-79 år	85	15	96
80 år eller derover	95	5	40
Skema udfyldt af			
Patienten	83	17	167
Pårørende	87	13	21
Modersmål			
Dansk	83	17	185
Ikke dansk	83	17	5
Indlæggelsesform			
Akut	84	16	187
Planlagt	78	22	6
Afsnitsnavn			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	84	16	93
M27 Medicinsk Sengeafsnit	93	7	56
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	20	80	5
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	88	13	8
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	87	13	31

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	13	45	33	10	26	2
Køn						
Mand	27	38	35	0	13	0
Kvinde	0	51	31	18	13	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	22	53	24	0	11	1
60-79 år	0	43	43	14	11	1
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	11	51	27	11	23	2
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	13	46	30	10	25	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	14	48	28	10	25	2
Planlagt	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	60	27	0	15	0
M27 Medicinsk Sengeafsnit	-	-	-	-	3	1
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	-	-	-	-	4	0
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	-	-	-	-	1	0
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	-	-	-	-	3	1

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	23	14	6	171	17
Køn						
Mand	53	23	16	7	94	9
Kvinde	60	24	12	5	77	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	39	41	20	0	9	0
40-59 år	58	19	12	11	36	8
60-79 år	59	22	14	6	88	6
80 år eller derover	60	25	11	3	34	2
Skema udfyldt af						
Patienten	57	25	13	6	144	16
Pårørende	60	13	23	5	21	0
Modersmål						
Dansk	55	24	15	6	165	16
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	58	24	13	5	165	17
Planlagt	12	22	43	22	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	21	20	6	87	6
M27 Medicinsk Sengeafsnit	62	20	13	4	45	4
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	60	20	20	0	5	0
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	50	38	0	13	8	0
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	58	31	4	8	26	7

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	20	63	12	4	119	8	63
Køn							
Mand	21	70	8	1	71	6	26
Kvinde	19	54	18	9	48	2	37
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	3	0	2
20-39 år	0	40	60	0	5	0	4
40-59 år	29	44	14	13	24	2	19
60-79 år	20	71	6	3	66	3	27
80 år eller derover	16	75	9	0	21	3	11
Skema udfyldt af							
Patienten	22	62	12	4	101	6	56
Pårørende	12	74	14	0	14	2	5
Modersmål							
Dansk	21	62	13	5	116	8	59
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	4
Indlæggelsesform							
Akut	21	62	12	5	114	8	62
Planlagt	0	84	16	0	5	0	1
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	64	14	1	73	6	14
M27 Medicinsk Sengeafsnit	30	63	4	4	27	0	23
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	-	-	-	-	3	0	2
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	0	60	20	20	5	0	3
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	9	73	18	0	11	2	21

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	44	42	12	2	203
Køn					
Mand	49	43	9	0	109
Kvinde	39	41	16	3	94
Aldersgruppe					
Under 20 år	20	60	20	0	5
20-39 år	49	41	10	0	9
40-59 år	35	41	18	6	44
60-79 år	49	39	13	0	103
80 år eller derover	48	50	3	0	42
Skema udfyldt af					
Patienten	45	42	12	1	173
Pårørende	42	40	17	0	22
Modersmål					
Dansk	44	42	13	2	196
Ikke dansk	65	35	0	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	45	41	13	2	197
Planlagt	34	66	0	0	6
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	45	14	2	96
M27 Medicinsk Sengeafsnit	59	40	2	0	58
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	60	20	20	0	5
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	50	38	13	0	8
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	33	44	19	3	36

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	31	59	9	1	204
Køn					
Mand	39	56	6	0	110
Kvinde	24	62	12	2	94
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	80	20	0	5
20-39 år	29	71	0	0	9
40-59 år	29	52	14	4	45
60-79 år	31	59	10	0	102
80 år eller derover	40	60	0	0	43
Skema udfyldt af					
Patienten	33	58	9	1	175
Pårørende	22	69	9	0	22
Modersmål					
Dansk	31	59	9	1	196
Ikke dansk	65	17	17	0	5
Indlæggelsesform					
Akut	30	59	9	1	198
Planlagt	57	43	0	0	6
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	61	9	2	95
M27 Medicinsk Sengeafsnit	49	51	0	0	59
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	20	40	40	0	5
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	50	50	0	0	8
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	16	70	14	0	37

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	72	28	150	49
Køn				
Mand	79	21	87	20
Kvinde	62	38	63	29
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	2
20-39 år	83	17	5	4
40-59 år	64	36	31	14
60-79 år	69	31	80	20
80 år eller derover	88	12	31	9
Skema udfyldt af				
Patienten	73	27	130	41
Pårørende	79	21	14	8
Modersmål				
Dansk	72	28	144	47
Ikke dansk	-	-	4	1
Indlæggelsesform				
Akut	70	30	144	49
Planlagt	100	0	6	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	72	28	68	24
M27 Medicinsk Sengeafsnit	92	8	48	10
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	60	40	5	0
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	100	0	6	2
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	30	70	23	13

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	19	71	6	3	95	34
Køn						
Mand	18	77	2	4	58	19
Kvinde	22	64	12	3	37	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	15	69	11	6	15	12
60-79 år	26	68	4	2	54	15
80 år eller derover	13	82	0	5	20	5
Skema udfyldt af						
Patienten	22	71	7	1	86	28
Pårørende	0	88	0	12	8	3
Modersmål						
Dansk	19	71	6	3	92	33
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	19	71	7	3	90	33
Planlagt	25	75	0	0	5	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	12	76	5	7	41	18
M27 Medicinsk Sengeafsnit	31	67	3	0	39	5
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	-	-	-	-	3	1
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	17	67	17	0	6	0
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	33	50	17	0	6	10

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	32	49	14	5	208
Køn					
Mand	32	54	11	2	110
Kvinde	32	43	17	8	98
Aldersgruppe					
Under 20 år	20	60	20	0	5
20-39 år	49	41	0	10	9
40-59 år	38	32	21	8	45
60-79 år	30	56	12	2	104
80 år eller derover	27	53	13	7	45
Skema udfyldt af					
Patienten	33	47	16	4	177
Pårørende	22	65	4	9	23
Modersmål					
Dansk	32	50	14	4	200
Ikke dansk	31	34	17	17	5
Indlæggelsesform					
Akut	31	50	15	5	202
Planlagt	66	34	0	0	6
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	52	13	4	98
M27 Medicinsk Sengeafsnit	37	49	10	3	59
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	20	40	40	0	5
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	50	38	13	0	8
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	26	47	16	11	38

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	29	56	12	3	89	8
Køn						
Mand	36	52	8	4	47	3
Kvinde	22	61	15	2	42	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	2
40-59 år	33	38	12	17	15	2
60-79 år	37	50	13	0	36	3
80 år eller derover	20	69	11	0	36	1
Skema udfyldt af						
Patienten	34	50	14	3	68	6
Pårørende	19	74	6	0	15	2
Modersmål						
Dansk	30	54	12	3	85	7
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	29	55	12	3	86	8
Planlagt	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	52	10	4	50	4
M27 Medicinsk Sengeafsnit	33	61	6	0	18	1
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	-	-	-	-	4	0
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	-	-	-	-	3	1
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	7	64	21	7	14	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	22	64	10	4	109	90
Køn						
Mand	25	66	5	4	60	48
Kvinde	19	62	14	4	49	42
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	-	-	-	-	2	7
40-59 år	22	43	25	10	19	26
60-79 år	25	64	8	4	57	44
80 år eller derover	19	77	4	0	27	12
Skema udfyldt af						
Patienten	25	62	10	2	87	84
Pårørende	7	80	7	7	16	5
Modersmål						
Dansk	23	62	10	4	104	87
Ikke dansk	-	-	-	-	2	3
Indlæggelsesform						
Akut	22	64	10	4	108	85
Planlagt	-	-	-	-	1	5
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	63	13	6	52	42
M27 Medicinsk Sengeafsnit	32	68	0	0	34	21
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	-	-	-	-	1	4
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	-	-	-	-	3	5
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	11	68	16	5	19	18

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	63	37	130	68
Køn				
Mand	68	32	75	29
Kvinde	57	43	55	39
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	2
20-39 år	-	-	4	5
40-59 år	63	37	28	17
60-79 år	65	35	73	28
80 år eller derover	61	39	22	16
Skema udfyldt af				
Patienten	66	34	112	57
Pårørende	48	52	13	9
Modersmål				
Dansk	62	38	126	64
Ikke dansk	-	-	3	2
Indlæggelsesform				
Akut	62	38	125	67
Planlagt	76	24	5	1
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	42	60	31
M27 Medicinsk Sengeafsnit	76	24	37	19
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	-	-	3	2
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	86	14	7	1
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	39	61	23	15

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	71	29	131	66
Køn				
Mand	76	24	77	26
Kvinde	65	35	54	40
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	3
20-39 år	-	-	4	5
40-59 år	63	37	28	17
60-79 år	71	29	73	27
80 år eller derover	84	16	24	14
Skema udfyldt af				
Patienten	73	27	113	57
Pårørende	58	42	13	8
Modersmål				
Dansk	70	30	126	64
Ikke dansk	-	-	3	2
Indlæggelsesform				
Akut	71	29	126	65
Planlagt	76	24	5	1
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	31	58	34
M27 Medicinsk Sengeafsnit	85	15	41	14
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	-	-	3	2
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	86	14	7	1
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	41	59	22	15

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	63	37	103	93
Køn				
Mand	65	35	60	42
Kvinde	61	39	43	51
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	2
20-39 år	-	-	4	5
40-59 år	58	42	24	21
60-79 år	64	36	54	46
80 år eller derover	69	31	18	19
Skema udfyldt af				
Patienten	64	36	90	79
Pårørende	70	30	9	12
Modersmål				
Dansk	63	37	98	91
Ikke dansk	-	-	3	2
Indlæggelsesform				
Akut	63	37	100	90
Planlagt	-	-	3	3
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	45	47
M27 Medicinsk Sengeafsnit	75	25	32	22
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	-	-	3	2
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	67	33	6	2
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	24	76	17	20

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	72	28	99	96
Køn				
Mand	73	27	54	48
Kvinde	71	29	45	48
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	3
20-39 år	100	0	5	4
40-59 år	69	31	24	21
60-79 år	76	24	52	47
80 år eller derover	64	36	16	21
Skema udfyldt af				
Patienten	73	27	87	81
Pårørende	73	27	10	11
Modersmål				
Dansk	72	28	94	94
Ikke dansk	-	-	3	2
Indlæggelsesform				
Akut	72	28	95	94
Planlagt	-	-	4	2
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	40	52
M27 Medicinsk Sengeafsnit	84	16	31	22
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	-	-	4	1
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	86	14	7	1
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	29	71	17	20

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	35	4	1	196	7
Køn						
Mand	66	30	3	1	104	4
Kvinde	55	39	5	0	92	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	60	40	0	0	5	0
20-39 år	49	51	0	0	9	0
40-59 år	59	35	5	2	40	4
60-79 år	62	34	4	0	100	2
80 år eller derover	64	31	5	0	42	1
Skema udfyldt af						
Patienten	63	33	3	1	167	7
Pårørende	49	42	9	0	23	0
Modersmål						
Dansk	60	35	4	1	190	6
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	60	35	4	1	190	7
Planlagt	78	22	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	41	3	0	93	3
M27 Medicinsk Sengeafsnit	71	27	2	0	56	3
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	80	0	20	0	5	0
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	75	25	0	0	8	0
A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	50	41	6	3	34	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 41. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			12
Kommunikation og information			5
Kontaktperson			3
Kvalitet i behandling			16
Pleje			15
Relationer til personale			13
Ventetid			0




Medicinsk afdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Jeg blev indlagt af vagtlægen.	Virkelig godt
2	Akut.	Godt
3	Jeg blev indlagt akut.	Godt
4	Der er ikke tid til at informere. Med det mener jeg, at sygeplejerskerne ikke har tid/overskud til at informere.	Virkelig dårligt
6	Jeg blev indlagt akut med hjerteflimmer og næseblod.	Virkelig godt
7	Ringede derop og forklarede symptomer, inden for ca. en time var jeg der og blev taget imod og fik en seng.	Godt
9	Blev videresendt fra egen læge til akutafdelingen, hvor der gik cirka fem timer inden [jeg kom] videre til anden afdeling.	Godt
15	Var ikke ved bevidsthed.	Godt
19	Akut indlæggelse.	Godt
20	Blev indlagt af egen læge.	Godt
21	Der gik lang tid, inden jeg blev indkaldt.	Uoplyst
23	Akut indlagt, overflyttet til anden etage den følgende dag.	Godt
24	Kom fra Skejby efter bypassoperation.	Godt
25	Jeg blev indlagt akut med []infektion og høj feber.	Dårligt
26	Mine [pårørende] ringede til vagtlægen. Efter besøget sagde lægen, at det nok var betændelsestilstand. Viste sig senere, at der var noget helt galt, og vi ringede efter ambulance. Der var [diagnose], [diagnose], og stakåndet, som var [diagnose].	Godt
28	Min læge ringede til afdelingen.	Virkelig godt
33	Var meget dårlig, så jeg husker ikke opholdet.	Uoplyst
35	Jeg blev flyttet fra [anden] etage [] til afdelingen, og personale var klar til at modtage mig på under 15 minutter.	Virkelig godt
36	Ingen ventetid.	Virkelig godt
39	Var indlagt på andet sygehus.	Godt
41	Blev hjulpet godt af Falckredderne, som så, at jeg manglede ilt.	Godt
43	Jeg var i koma ved indlæggelsen.	Virkelig godt
44	Blev indlagt akut med meget uregelmæssig hjerterytme. Har fået hjerteklap opereret. Fuldt af undren over, at jeg ikke omgående skulle op på den kompetente hjerteafdeling, som jeg har tillid til, men blev indlagt på [anden afdeling]. Var i [foråret 2011] indlagt på [den anden afdeling] med hjernebetændelse. Det var en frygtelig oplevelse. Meget mangelfuld omhu og firemandsstue. Oplevelser, der var svære at se bort fra, da jeg igen havnede på [afdelingen]. Mødte dog denne gang interesserede og forstående personale.	Uoplyst
45	Blev indlagt af vagtlæge med ambulance.	Virkelig godt

✎ 47	Blev indlagt fra min læge NN.	Uoplyst
✎ 49	Jeg blev hentet i hjerteambulance.	Virkelig godt
✎ 50	Tog godt imod mig og fulgte op på undersøgelser.	Godt
✎ 51	Blev indlagt direkte fra egen læge.	Virkelig godt
✎ 55	Blev akut indlagt.	Godt
ID	Kommentarer - M27 Medicinsk Sengeafsnit	Samlet indtryk
✎ 2	Jeg kom direkte fra egen læge til afdelingen. Ingen ventetid, seng klar. Alle klar til modtagelsen.	Virkelig godt
✎ 3	Blev overflyttet fra Skejby.	Virkelig godt
✎ 5	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
✎ 7	Indlagt direkte i forbindelse med besøg hos lægevagten.	Godt
✎ 8	Ingen ventetid [].	Virkelig godt
✎ 9	Blev indlagt fra lægevagten.	Virkelig godt
✎ 13	Akut hjerteproblemer.	Virkelig godt
✎ 14	Akut indlæggelse.	Godt
✎ 16	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
✎ 17	Ingen ventetid.	Godt
✎ 18	Der var rigtig god information. Jeg vidste, hvad der skulle ske i løbet af dagen, og blev briefet flere gange dagligt. Helt i top.	Virkelig godt
✎ 19	Akut [indlæggelse].	Godt
✎ 20	Med ambulance til andet sygehus og sendt hjem to gange før akut indlæggelse på tredje sygehus.	Virkelig godt
✎ 21	Akut.	Godt
✎ 22	Akut.	Godt
ID	Kommentarer - M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	Samlet indtryk
✎ 2	Bliver altid modtaget med forståelse og empati fra personalet.	Virkelig godt
✎ 3	Kun positivt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	Samlet indtryk
✎ 2	Besøg ved vagtlæge, og akut indlæggelse.	Virkelig godt
✎ 8	Venlige og hjælpsomme Falck-folk i forbindelse med transporten fra Silkeborg til Viborg. Venlig og hjælpsomt personale, trods travlhed.	Virkelig godt
✎ 9	Jeg blev indlagt, fordi jeg havde høj feber. Jeg er kræftpatient, så det var derfor jeg blev indlagt. Jeg fik at vide af Århus, hvor jeg kommer mht. sygdom, at vi skulle til [andet sygehus], så der blev jeg indlagt, men der var ikke styr på noget som helst!!!	Virkelig dårligt
✎ 10	Ventede i [flere] timer, inden der kom en læge, som skulle tage stilling. I den tid blev jeg hverken budt på vådt eller tørt.	Godt
✎ 13	Fra vi ringede 112, og til de ankom, gik der kun fem minutter. Der gik kun ti minutter, da lægebil	Virkelig godt

ankom, så det kan ikke være bedre.

- | | | |
|--|---|---------------|
|  16 | Det var akut. | Godt |
|  17 | ALLE var utroligt hjælpsomme, forstående, smilende. | Virkelig godt |
|  18 | Akut indlagt. | Godt |

Medicinsk afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
1	Midt i mellem. Jeg fik bare at vide, at jeg skulle vente, til der kom en, men ikke noget om hvor længe?	Dårlig
4	Alt for stressende. Sygeplejersken havde ikke læst på papirerne og anede intet om, hvem jeg var. Dette var utrygt.	Dårlig
4	Kommer akut og med en meget alvorlig sygdom. Derfor er det meget ubehageligt, at der ikke er tid til at sige goddag.	Dårlig
5	A24 Medicinsk Akut Modtagelsesafsnit: Der var stress på stedet, og det var en meget forvirrende oplevelse!	Dårlig
7	Smilende sygeplejerske. Rar modtagelse, lidt rodet med sengeflytning fra stue til stue.	God
10	Varm og behagelig modtagelse.	Virkelig god
14	Indlagt på akutafdeling. Stor travlhed, men kompetent og opmærksomt og venligt personale.	God
15	Var ikke ved fuld bevidsthed ved indlæggelsen.	Uoplyst
17	Blev indlagt akut af vagtlægen.	Virkelig god
19	Dårligt med fire-sengs-stuer. Endnu ringere, når der lå fem patienter. Uro!	God
22	Jeg kom fra akutafdelingen til den medicinske, hvor jeg blev rigtig godt modtaget, og jeg havde en rigtig dejlig medpatienter. Så vi hyggede os rigtig.	Virkelig god
23	Venlige og søde, god og hurtig modtagelse.	Virkelig god
32	Meget flinke og overskudsagtige sygeplejersker.	Virkelig god
34	Kvaliteten af information var meget svingende. Men blev også oplyst om, at afdelingen netop var blevet lagt sammen med en anden.	Dårlig
39	Det var min mand, NN, der blev indlagt [] med åndenød, da han dør med KOL. Da jeg kom derind ca. en time efter, kom der en læge og sagde, de ville tale med mig, vi gik så ind i et andet rum, hvor der var to læger mere [].	Uoplyst
41	Man har utroligt mange ventetider mellem personalet.	God
43	Meget venligt personale.	Virkelig god
44	Var [for nogle år siden] indlagt på A24 med hjernebetændelse. Det var en frygtelig oplevelse. Meget mangelfuld [], firesengsstue. Oplevelser der var svære at se fort fra, de jeg igen havde på A24. Mødte dog denne gang interesseret og forstående personale.	God
55	Jeg blev taget hånd om og undersøgt fra morgen til sen aften.	Virkelig god
ID Kommentarer - M27 Medicinsk Sengeafsnit		Modtagelsen
1	NN, som tog imod mig, var utrolig omsorgsfuld.	Virkelig god
2	Som ventet, alt klappede. Positiv modtagelse fra alle personalegrupper.	Virkelig god
4	Havde døgnvagt på i [flere] dage.	Uoplyst
8	God, hurtig behandling. Styr på det, så man kom af med brystsmerte :).	Virkelig god

✎ 10	Lidt forvirrende. For mange forskellige personaler på kort tid.	God
✎ 12	Jeg blev hasteindlagt tre gange i den periode.	God
✎ 14	Ved alle akutte indlæggelser (ingen andre) var der virkelig god modtagelse.	Virkelig god
✎ 15	Nej.	God
✎ 20	Svært at huske, da meget dårlig.	God
✎ 24	Ingen.	Virkelig god
ID Kommentarer - M13-2 Medicinsk Sengeafsnit		Modtagelsen
✎ 2	Det samme som nr. to. Ydermere har personalet forståelse for de pårørende.	Virkelig god
ID Kommentarer - M13-1 Medicinsk Sengeafsnit		Modtagelsen
✎ 2	Bortset fra at jeg fik brev om at skulle møde på hjerteafdelingen, men blev flyttet til [en anden afdeling].	God
✎ 3	Alle i personalet er meget flinke og rare.	Virkelig god
ID Kommentarer - A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit		Modtagelsen
✎ 2	Fin og god information.	Virkelig god
✎ 3	Nej.	Virkelig god
✎ 5	Dygtigt og imødekomende personale.	Virkelig god
✎ 6	Jeg blev akut indlagt af min læge. De var forberedte, da jeg kom. Fik hjælp omgående på afdelingen. Tak for hjælpen.	Virkelig god
✎ 7	Der blev handlet med det samme.	God
✎ 8	Startede med en halv time på gangen. Kom derefter ind på firesengsstue, hvilket var helt ok.	God
✎ 9	Jeg følte ikke, at de behandlede mig som kræftpatient, og syntes ikke, de havde styr på min situation. Det burde de jo, når de har min journal. Og hvis der opstod forvirring, er telefonen jo opfundet, så de kunne jo ringe til et andet sygehus' afdeling, hvis de havde spørgsmål eller var i tvivl om, hvilken behandling de skulle anvende.	Dårlig
✎ 11	Blev særdeles godt modtaget af et venligt, smilende, men utroligt travlt personale.	Virkelig god
✎ 12	OK.	God
✎ 17	Alt ok.	Virkelig god

Medicinsk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
4	Jeg blev ikke spurgt om, hvad jeg kunne tåle, og da jeg er multiallergiker, er dette meget farligt... Men en ide, hvis personalet føler sig hævet over alle os andre, er at tale med de patienter, der kommer i afdelingen, og prøve at sætte sig ind i hver enkelt, også selvom det er en travl dag.	Uoplyst
9	Udlevering af medicin med forkert personoplysning, personnummer og navn.	Dårligt
10	Jeg fik besked på, at jeg skulle forblive fastende, da sygeplejersken mente, at jeg skulle have en koloskopi inden for kort tid, men der var i virkeligheden sket en misforståelse blandt personalet, og jeg måtte gerne have spist med det samme efter den []scanning, jeg var til. Jeg fik også at vide af narkoselægen, at jeg ville blive stærkt bedøvet inden koloskopien, således at jeg nærmest ville sove under indgrebet, men det var meget langt fra, hvad jeg oplevede, og lægerne nægtede mig en så stærk bedøvelse, selvom jeg blev ved med at sige, at jeg var blevet lovet det.	Godt
14	Scanninger blev fejl vurderet. F.eks. fik jeg at vide, at der var en lille blodprop at se på en [scanning], men efter en lille uge fik jeg så at vide, at det var en fejl vurdering. Det burde have været kommunikeret på en anden og mindre foruroligende måde, og der gik alt for lang tid mellem vurderingerne.	Dårligt
16	Der blev rekvireret og indført undersøgelser i journal, men disse undersøgelser fandt aldrig sted. Først efter udskrivelse og gentagne ryktere, blev det iværksat.	Godt
25	Fejl på medicinseddel: svampemiddel påført uden ordinerings, blodtryksmedicin opmålt forkert, forkerte tidspunkter for medicinering, ville give middel mod blodpropper 12 timer efter første indsprøjtning, hvilket jeg brokkede mig over. Blodtryksmåling indført forkert i journal på dagen, hvor jeg udskrives. Først efter flere dage påbegyndes kompresforbinding af benet.	Dårligt
30	Fik for meget vand i drop, så jeg fik vand i lungerne og kroppen.	Godt
38	Jeg blev glemt. Havde hjerteflimmer. Var i modtagelsen, og der skulle komme en ned fra hjer-teafdelingen og skanne mit hjerte, men der skete en fejl (var gået hjem). Der kom ingen, og jeg blev flyttet til hjerteafdelingen natten over, og en læge NN skannede næste morgen.	Virkelig godt
39	Den første, der sagde noget, var læge NN: [Hvis [jeg] fik hjertestop, kunne det ikke hjælpe noget at lægge mig i en respirator]. Det kom med en bestemt tone, hvorpå jeg svarede, at de skulle få hjertet i gang igen med ordre fra mig. Det var ikke bedre med de andre [] læger. [].	Uoplyst
40	Forkerte oplysninger i journalen. Lægerne/sygeplejerskerne skrev ikke alt, hvad jeg fortalte, ind i journaler, så de næste syge-plejersker, der kom, vidste ikke alt.	Godt
41	Blev bedt om at stille et bækken på toilettet med en urinprøve. Efter [er par] dage blev det fjernet. [].	Godt
42	Efter første indlæggelse synes jeg, at jeg blev sendt alt for tidligt hjem. Jeg havde ingen kræf-ter, og jeg er alene.	Dårligt
46	En læge NN informerede mig om, at bruddet kunne skyldes metastaser, hvilket en anden læge NN senere kraftigt dementerede. En sygeplejerske tænkte højt vedrørende kontakt til det palliative team, før hun havde læst min journal.	Godt
50	Sygeplejerske misforstod min sygdom. Svarede, at jeg havde [en anden sygdom, end jeg har], ved den tidligere indlæggelse.	Uoplyst
53	Ventetid.	Uoplyst
55	Fik for lidt at drikke. Faldt og slog [mig]. Var fuldstændig forvirret, så man troede, jeg var de-	Virkelig godt

ment.

ID	Kommentarer - M27 Medicinsk Sengeafsnit	Fejlhåndtering
8	Jeg skulle indlægges i Skejby og opereres, og blev glemt af Skejby. Så måtte selv henvende mig på andet sygehus og spørge, hvorfor jeg ikke havde hørt fra Skejby. Så gik i [flere uger] længe, inden jeg blev opereret. Det må bare ikke ske :-[. P.S. Jeg kom ikke til før, selvom jeg skulle opereres indenfor [få dage] fra jeg blev udskrevet fra andet sygehus. Det var ikke det andet sygehus, som lavede fejl. Tror, de gjorde, hvad de kunne for at få mig ind hurtigt.	Godt
11	Tabletter.	Godt
19	Lægen der udskrev mig vidste ikke noget om mit sygdomsforløb. Vi var meget uenige om, hvad der skulle ske fremover, som jeg havde fået besked på fra både læge, overlæge og brev. Man mente ikke, der skulle gøres noget. I dag går jeg til undersøgelse til ny hjerteklap.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	Fejlhåndtering
1	Der opstod vabler på hælene, som ikke blev ordentligt behandlet, hvilket har bevirket store sår, som jeg stadig bliver behandlet for. På den ene hæl er der knoglekontakt.	Dårligt
2	Der var mange læger involveret i starten. Det var meget forvirrende, men det blev løst positivt :)	Virkelig godt
4	Personalet kom og spurgte efter det samme hver gang, der var et skift. Det kunne jeg godt undvære, de kunne vel læse det på skærmen.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	Fejlhåndtering
2	Efter KAG fik jeg [komplikationer] og måtte efterfølgende opereres. Jeg er fortsat sygemeldt pga. lav blodprocent pga. blodtab under operationen.	Godt
ID	Kommentarer - A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	Fejlhåndtering
3	De fandt ikke ud af, hvad jeg fejlede, da jeg blev udskrevet. De sagde, at det måske var en forgiftning. Jeg var stadig dårlig tilpas efter at være kommet hjem, og lider stadig af svimmelhed og kvalme den dag i dag.	Dårligt
4	Oplysninger var ikke korrekte, fandt jeg ud af senere, da jeg var til udredning ved NN. Sygehuset sagde Marevan i tre måneder, men NN sagde Marevan i seks måneder. Sygehuset sagde støttestrømper i seks måneder, men NN sagde støttestrømper i to år for at forebygge skinnebenssår. Det BURDE sygehuset også vide, NN arbejder også på andet sygehuset.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
9	Da jeg var indlagt, ville de se efter om mine kræftknuder var vokset, så derfor blev der lavet en ny scanning. Da min familie og jeg så skal have svar, får vi at vide, at DET HELE er vokset, og at der er kommet nye knuder til. [] Jeg får at vide, at min kvalme aldrig vil forsvinde pga. at en af de nye knuder sidder et specielt sted. Mig og min familie går en hel weekend med den tanke, at mine dage er talte, og at jeg nok ikke kommer til at få det bedre igen. Da vi [kommer igen] for at få medicin, og snakke med lægen, får vi noget af en nyhed. Vi får at vide, at der er sket en fejl, og at lægen, der skulle sammenligne min scanning med min seneste scanning, havde sammenlignet den [med en tidligere]. Det var andet sygehus, der opdagede fejlen. Andet sygehus får så set på scanningen og fortæller, at mine kræftknuder er uændret, og der ikke er nogen forandringer. Alle, jeg kender og mig selv, har aldrig nogensinde hørt om sådan en fejl, og synes det MEGET amatøragtigt. Sådan noget må bare ALDRIG ske!!! Hvis en læge ikke kan sammenligne to scanningsbilleder og ikke kan se, at der står et helt andet årstal, så skal vedkommende ikke være læge, og længere er den ikke. [Lægen], der fortalte os, at kræften var vokset, var skide uprofessionel. Hun tog slet ikke hensyn til, at der var andre inde på stuen, og at jeg havde besøg af pårørende. Efter fejlen fik vi slet ikke en undskyldning af Viborg, det er meget uprofessionelt. Denne fejl er på ingen måde i orden!!!	Virkelig dårligt
11	Ingen.	Uoplyst
14	I forbindelse med foretagelse af en rygmarvsprøve er det først en yngre læge, samt en ældre læge, som skal foretage prøven. Dette mislykkedes efter [et godt stykke tid] for dem begge. Men jeg får fortalt, at der vil komme en anden læge NN i løbet af [få] minutter. DER GÅR [flere] timer før de kommer. Da den nye læge endeligt kommer, kan hun konstatere, at de første	Dårligt

læger havde brugt forkerte kanyler i første omgang! Rygmarvsprøven mislykkes i alle fire forsøg. Den unge læge kommer ind og fortæller, at jeg skal faste seks timer og så have en CT-scanning igen. Nu med kontrastvæske. Jeg brækker mig højlydt og beder om at komme til at tale med en kompetent læge. Han fortæller mig at jeg skal faste i fire timer! Der aftales tid [om aftenen]. Da [det er over en time siden operationen skulle have været], tilkalder jeg en sygeplejerske igen, og kommer endelig til. Efter scanningen lå jeg i to timer, inden jeg blev udskrevet. Uden nogen form for information! Der er ABSOLUT ingen koordinering på afdelingen!

Medicinsk afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
4	Jeg mener virkelig, at personalet skal tale med de enkelte patienter. Også selvom disse har en svær diagnose, som man ikke ser ret ofte. Prøv at sæt jer i patientens sted. Den patient, som kommer meget ofte på sygehuset, har jo ligeså meget ret til en fair og god behandling som dem, der kun kommer én gang på sygehuset. Vil ikke uddybe mit behandlingsforløb yderligere, for denne gang er virkelig det værste ophold nogensinde i mit liv. Der er trods alt [rigtig mange] indlæggelser at tage af, så det siger en del.	Virkelig dårligt
4	Vi skulle selv gå på afdelingen, men afdelingen var ikke informeret af en anden afdeling, så følte jeg/vi stod rodløs uden hjælp.	Virkelig dårligt
5	Indlæggelses- og behandlingsforløbet har været en lang og rodet affære. Der har helt klart manglet en 'RØD TRÅD' gennem forløbet. Ny læge hver gang ved stuegang og vedkommende var ikke klar over, hvad der tidligere var sagt og aftalt. Der manglede helt klart 'en tovholder', der styrede begivenhedernes gang. Forannævnte efterlod mig utryk og forvirret!	Dårligt
7	Forvirret ved indlæggelsen. Forklarede lægen symptomerne, men følte at jeg blev taget alvorligt.	Godt
9	Ja, mere interesseret i blærebetændelse end rygproblemer, som var det, han blev indlagt med.	Godt
10	Jeg oplevede at blive stukket (unødigt) mange gange af sygeplejerskerne, når jeg skulle have lagt drop, fordi de fleste af dem ikke var så gode til at gøre det rigtigt første gang, selvom jeg fik at vide, at mine blodårer burde være lige til at gå til. I et enkelt tilfælde blev en læge NN tilkaldt for at gøre det, efter gentagne fejl stik fra sygeplejersken, og det var slet ikke noget problem for denne læge. Ellers har jeg kun gode ting at sige om mit forløb, god service og kærlig behandling hele vejen igennem, så jeg er overordnet meget tilfreds :-)	Virkelig godt
14	Det tog for lang tid. Tog for lang tid at stille diagnose. Der gik seks dage mellem, at den afgørende blodprøve blev taget og resultatet forelå. Det gik fem dage før, jeg fik afgørende scanningsresultater. Jeg kunne være udskrevet langt tidligere, hvis undersøgelsesforløbet havde været stramt tilrettelagt og koordineret.	Dårligt
17	Dejligt personale.	Virkelig godt
18	Det kan være lidt svært at forstå, hvad [] lægerne siger, hvilket gav mig problemer på apoteket.	Virkelig godt
24	Jeg synes, at det var længe at vente [fire dage] på at få langt dræn for vand i lungerne.	Godt
25	Blev indlagt med [høj] feber [om aftenen], blev flyttet fra A24 til afdeling M12 [aftenen efter], [den næste dag] ville man flytte mig til patienthotel, på trods af at jeg ikke kunne gå og stadig var meget sløj. På patienthotellet kunne vi ikke låne termometer fra afdeling M12, så vi måtte selv skaffe et []. [Om aftenen samme dag] ville de ikke have mig længere på patienthotellet, og jeg blev kørt tilbage igen i kørestol. Jeg havde lungebetændelse oveni. Blev tilset af læge.	Dårligt
32	Der skete en misforståelse mellem sygeplejersken, der stod for mig, og en anden sygeplejerske, så jeg fik at vide, at jeg skulle på en kirurgisk afdeling. Der blev jeg lidt forskrækket, men det viste sig også at være en fejl.	Virkelig godt
34	Jeg oplevede, at sygeplejersken videregav en samtale til lægen, omkring nogle tanker jeg havde, som jeg gerne ville have drøftet direkte med lægen. Resultatet var, at oplysningen var blevet misforstået! Og overbragt uden billigelse.	Godt
35	Jeg fik en bundsolid gennemgang af, hvad behandlingen gik ud på. Jeg var på intet tidspunkt i tvivl om, hvorledes behandlingen skulle foregå, hvilket gav mig en enorm tryghed.	Virkelig godt
38	Ud over jeg ventede meget lang tid [et par timer], fordi jeg blev glemt, det var ikke særlig rart med hjerteflimmer og høj puls, ellers har det været super.	Godt
44	Stadig undren over, at man som tydelig hjertepatient skal om ad A24. Lægerne i modtagelsen	Uoplyst

	må kunne se i journalen, at man er tilknyttet hjerteafdelingen (og diagnosen var jo uregelmæssig hjerterytme).	
✎ 48	Nej.	Virkelig godt
✎ 50	Havde lige fået salt-drop over 24 timer, men afdelingen fjernede den med det samme, idet det ikke var godt for leveren.	Godt
✎ 54	Kommunikationsbrist forlængede tiden på A24. De forskellige sygeplejersker havde ikke snakket godt nok sammen om, hvorvidt venflon skulle anlægges det ene eller det andet sted. Forlængede processen, inden der kunne opstartes [behandling].	Godt
✎ 55	Blev lovet, jeg skulle scannes [], inden jeg skulle hjem, men blev pludselig sendt hjem [] og skulle ekstra til Viborg [fem dage senere] for at scannes, og jeg er [ældre].	Godt
ID	Kommentarer - M27 Medicinsk Sengeafsnit	Samlet indtryk
✎ 8	Det, jeg er utilfreds med, er, at jeg blev glemt. Så der må kunne laves noget, så det ikke sker for andre. Så en form for opfølgning af, om de har overtaget patienten. Ellers er jeg rigtig godt tilfreds med forløbet :-)	Virkelig godt
✎ 14	Altid sødt og venligt personale. Følte sig godt behandlet.	Godt
ID	Kommentarer - M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	Samlet indtryk
✎ 2	A24 kan være meget overfladisk, og de handler medicinsk og ikke menneskeligt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	Samlet indtryk
✎ 1	Ikke alle sygeplejersker havde sat sig ind i mit sygdomsforløb. Trættende at skulle informere og instruere ved vagtskifte: Utrygt, når man føler sig svækket.	Uoplyst
✎ 2	Jeg føler, at det var et godt forløb. Jeg blev indlagt akut med infektion [].	Virkelig godt
✎ 3	Jeg synes, at det er mærkeligt, at man skal forlade hospitalet uden at vide, hvad man fejler.	Godt
✎ 4	VENTETID til ultralydsscanning, fik den først om aftenen.	Godt
✎ 5	Smilende og venlig personale, der altid var klar til at lytte til en, selvom der var travlt på afdelingen den dag.	Virkelig godt
✎ 8	Oplevede ikke, at personalet var opmærksom på, at jeg havde pådraget mig en hjernerystelse.	Virkelig godt
✎ 14	Søde og kompetente sygeplejersker, men fortravlede og inkompetente læger, som ikke videregiver information til andre afdelinger!	Dårligt

Medicinsk afdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
7	Nogen gav god tid til forklaring og fin forklaring, at man kunne ringe derop, når man var hjemme igen, hvis man var i tvivl angående evt. medicin.	Godt
9	Har manglet hjælp til både medicindel og hjælpemiddelsdelen. Det er hustruen der har måtte skaffe både medicinoplysninger og hjælpemidler.	Godt
14	Talte med ny læge og nye sygeplejersker hver dag. Tilsyneladende arbejder ingen to dage i træk på samme afdeling?! Kan ikke undgå, at kommunikationen bliver mangelfuld og forvirrende.	Dårligt
16	Én læge sagde ét og en anden noget helt andet.	Godt
22	Jeg blev indkaldt [] og fik at vide, jeg havde brystkræft. Så nu er jeg på afdeling på andet sygehus, i medicinsk kemobehandling, og det er det samme. De er helt utrolig søde og giver mig al den hjælp, jeg har brug for, når jeg er der et par gange om måneden. Jeg har kun gode oplevelser. Jeg fik en masse materiale om min sygdom, og dem er jeg glad over.	Virkelig godt
25	Det er let at uddybe, for jeg fik nærmest ingen information. Den person jeg fik mest at vide af var en social- og sundhedshjælper, som jeg desværre ikke husker hvad hedder, men hun kunne forklare om rosen, og hun kunne lægge en kompresbandage, og det hjalp på hævelsen og tog lidt af smerterne. Det undrer mig, at der skulle gå flere dage, inden nogen kom på den idé at binde benet ind. Men nu ved jeg, at ved en evt. næste gang, skal jeg selv sige til.	Dårligt
28	Vi, både min mand og jeg, har altid fået en god behandling, vi kan ikke klage over noget som helst.	Virkelig godt
31	Fik ingen information.	Godt
34	Jeg vil gerne rose læge NN for at stå til rådighed i videst mulige omfang. Et par af sygeplejerskerne var virkelig dygtige, erfarne og tog meget ansvar, men andre sygeplejersker virkede meget vævende og uerfarne. De manglede til tider evnen til at sætte sig i patientens sted.	Godt
35	Første aften jeg var indlagt, gennemgik en af mine kontakt personer de relevante skriftlige informationer om diabetes og besvarede mine spørgsmål med stor faglighed.	Virkelig godt
37	Faktisk det eneste punkt, I kunne gøre bedre. Fik ikke materiale med hjem. Min viden og indsigt i medicin/sygdom [] fik jeg via andre hospitalers hjemmeside. Rigtig fint materiale, også til pårørende. :-)	Godt
39	Afleveret til læge NN i samme uge som patienten var indlagt, så jeg håber, det giver stof til eftertanke, det ville læge NN læse op på et møde. Det gælder unge som ældre læger, tænk jer om, inden I taler med pårørende. Patienten har det godt igen.	Godt
41	Har mødt et par [] læger, som jeg har haft svært ved at forstå.	Godt
52	Fik aldrig svar på blodprøver.	Virkelig godt
55	Fik at vide, jeg blev skriftligt orienteret om scanningen, men har ikke hørt noget.	Godt
ID	Kommentarer - M27 Medicinsk Sengeafsnit	Samlet indtryk
4	Har ikke hjemmepleje, da manden er rask.	Godt
6	En god efterkontrol.	Virkelig godt
14	Fik intet skriftligt udover medicinkort/-oversigt.	Godt
20	Havde fået at vide på plejehjemmet, at der ikke var mere at gøre. Andet sygehus havde ikke	Virkelig godt

mere at tilbyde. Overrasket og lettet over den imponerede alvor og kompetence, lægen udviste, på andet sygehus.

ID Kommentarer - M13-2 Medicinsk Sengeafsnit

Samlet indtryk

 2 Stor menneskelig forståelse fra personalet på afdelingen.

Virkelig godt

ID Kommentarer - A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit


Samlet indtryk

 1 Ved udskrivelsen måtte jeg bede læge om at få at vide, hvad jeg fejlede.


Uoplyst

 2 Det er første gang, jeg er indlagt på et sygehus. Jeg har derfor ikke noget at sammenligne med.


Virkelig godt

 4 Jeg fik ikke materiale om DVT på sygehuset. Det fik jeg efterfølgende ved egen læge. Det drejede sig om pjece vedrørende Marevan og ulykkeskort til opbevaring i pung de næste seks måneder. Jeg fik udleveret støttestrømper, men ikke påtagningsmateriale.


Godt

 5 Personalet var god til at forklare ting omkring sygdommen i et sprog alle forstår. Dejligt. Stor ros.

Virkelig godt

 7 Der var ikke meget information om det efterfølgende ambulante forløb. Det kommer lidt "drypvis".


Godt

 8 Da det var en akutafdeling, jeg blev indlagt på, var det tydelig, at man skulle helst udskrives hurtigst muligt. Jeg var reelt udskrevet dagen før, jeg blev hjemsendt, men fik voldsom opkastning og måtte blive endnu en nat.


Virkelig godt

 11 Blev akut indlagt, men blev hele tiden rigtig godt informeret, og selvom der var utrolig travlt, var informationen i top.

Virkelig godt

 17 Læge NN glemte i første runde at fortælle mig, at der ville gå en måned, inden jeg var helt rask. Jeg tog jo bare hjem og knoklede løs! Det hævnedes sig.

Virkelig godt


 18 Opfattelse af, at jeg ikke skulle have været på et andet sygehus, da de ikke havde [den nødvendige ekspertise]. Skulle have været på andet sygehus. Tilkalde en lokal speciallæge, som bliver aflyst igen uden at drøfte det med mig, uden at bestille plads til behandling []. Afgørelsen er, at jeg skal indkaldes til scanning på tredje sygehus. Den kommer aldrig. Man har glemte at sende anmodningen til tredje sygehus? Må selv finde ud af, hvor indkaldelsen blev af? Må selv finde tid ved speciallægen, da lægen afbestilte tiden? Bøvl! Bruger to timer ved telefonen for at løse opgaven. Ikke godt nok!

Godt

Medicinsk afdeling

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
4	Jeg/vi var meget trygge ved at tage hjem, da vi følte os meget utrygge på sygehuset.	Virkelig dårligt
5	Blev udskrevet uden at være rask. Jeg skulle til to yderligere undersøgelser []. Måtte selv kontakte afdelingen flere gange for at få resultatet af disse undersøgelser. Manglende diagnose efter indlæggelsen og vejledning i videre behandlingsmuligheder m.m. Der manglede helt klart en enkelt læge med overblik over indlæggelsen, forløbet og de videre muligheder.	Dårligt
7	Det var okay, men... Lang ventetid på det endelige svar fra lægen. Hvis sygeplejersken om morgenen siger, man måske kan komme hjem, kan man ikke helt lade være med at sætte forventningerne op og så vente til eftermiddagen på lægens endelige svar.	Godt
13	Ja, når man kommer ind, at man så bliver behandlet hurtigt i stedet for, at man skal besvime først, uden der bliver gjort noget. At man kan ligge i halvandet døgn uden der bliver gjort noget. Det skulle være så hurtigt som muligt, og at man ikke skal ligge i flere dage, før der bliver gjort noget.	Uoplyst
15	Alt for lidt information om, hvad der skulle ske fremadrettet til mig og ikke kun til min datter. Da jeg tydeligvis ikke var helt mig selv og glemte eller opfattede ikke, hvad der blev sagt.	Godt
25	God samtale med lægen, men nogen forvirring, da man nærmest på forhånd havde besluttet, at jeg skulle udskrives, og jeg så kunne konstatere, at mit blodtryk var skrevet forkert ind og skulle tjekkes igen to gange, om jeg skulle have mere medicin, hvilket blev resultatet.	Dårligt
27	Mor meget utryg ved at blive sendt hjem. Pga. hendes dårlige tilstand fuldstændig uacceptabelt at sende hende hjem i en taxa. Efter udskrivelse kunne hun ikke stå på benene. Blev udskrevet og indlagt igen [få dage senere] [].	Uoplyst
29	Jeg følte mig ikke rask nok til at komme hjem, og det resulteret også i en genindlæggelse, da jeg fik feber igen inden for et døgn. Jeg havde fået at vide, at jeg skulle kontakte egen læge for indlæggelse igen, hvis feberen oversteg 38,1, og det gjorde den efter et halvt døgn. Jeg vil mene, at det var bedre, at jeg havde været helt feberfri inden udskrivelsen. Der har kun været en næsten feberfri måling inden udskrivelsen.	Godt
34	Alle de gange, jeg har været indlagt på andet sygehus, har jeg skullet afvente en læges gennemgang af prøver. Dette har hver gang strakt sig over fire-seks timer. Det må kunne optimeres.	Godt
35	Jeg fik et telefonnummer, jeg kunne ringe på, samt navnet på hvem jeg skulle tale med. Jeg fik brug for at kontakte afdelingen og fik øjeblikkelig hjælp og instruktioner.	Virkelig godt
43	God information fra lægen og en stor krammer fra min sygeplejerske.	Virkelig godt
44	Skal jeg være objektiv, så var min sidste korte indlæggelse på A24 ok, men jeg bærer på nogle oplevelser fra [år tilbage], der gør, at jeg er utryg ved tanken om at komme på A24.	Uoplyst
48	Nej.	Virkelig godt
50	Ved sidste indlæggelse tog det [flere] timer for at få to portioner blod på A24.	Godt
ID Kommentarer - M27 Medicinsk Sengeafsnit		Samlet indtryk
3	Fordi jeg blev overflyttet fra Skejby, kunne jeg ikke blive kørt hjem. Jeg blev kørt med midttrafik til Skejby. Min mand, der er 78 år, har ikke kørekort. Jeg måtte rejse med toget. Det har jeg ikke noget imod normalt, men da jeg har slidgigt og havde fået forbud mod at tage gigtmedicin, var hjemturen forbundet med store smerter.	Virkelig godt
8	Skulle videre til Skejby efter udskrivelsen fra det andet sygehus, og indlægges i [flere] dage, men blev glemt. Så fik tre uger ekstra sygedage.	Virkelig godt


 9 Har diabetes. Kender godt til sund kost og motion. Virkelig godt

 11 Er indkaldt til samtale om det. Virkelig godt

 15 Nej. Godt


ID Kommentarer - M13-1 Medicinsk Sengeafsnit


Samlet indtryk


 1 Jeg fik ingen information forud for overførelse til anden afdeling. Vidste ikke, hvad der var i vente. Virkelig godt


ID Kommentarer - A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit

Samlet indtryk

 1 Jeg blev udskrevet i hast og forvirring en dag med mange patienter på gangene i senge. Jeg var dårlig, meget høje infektionstal []. Uoplyst

 2 Jeg mangler information om min sygdom, samt hvad jeg videre skal gøre, passe på eller gøre anderledes. Virkelig godt

 4 Jeg følte mig ikke rustet til at komme hjem. Reaktion på DVT kom derhjemme. Der kunne jeg godt have brugt fagfolk som sparring. Jeg føler, jeg blev smidt ud af afdelingen med begrundelsen, at der var en anden, der skulle bruge min seng. Jeg så flere tomme senge på vej ud fra afdelingen, så det undrede mig. Godt

 13 Jeg er nu under ambulant undersøgelse på anden afdeling, hvor jeg skal til samtale. Så mit forløb bliver fulgt op. Virkelig godt

Medicinsk afdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Man skal måske gøre toiletterne rent flere gange om dagen. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
4	Hvis patienter kommer med komplekse sygdomme, og patienten har evne til at formulere sig, så bør afdelingen, sygeplejerskerne, assistenter m.m. være gearret til dette. Det er jo logisk, at en kronisk syg ALTID er den, der ved mest om sin egen sygdom, dette BØR ikke negligeres. ALLE patienter bør være trygge og føle sig velbehandlet. Det kan ikke være rigtigt, at fordi man er kronisk syg, så gør man ALT for at undgå indlæggelse på A24 specielt. Denne afdeling A24 er ALT for forvirrende, og personalet er stresset. Derved sker fejl. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig dårligt
4	Tænk over at tale ordentlig med alle patienter, så alle føler sig velkommen. Tænk over, at de patienter der kommer ofte, ofte føler sig mere i vejen. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig dårligt
5	Have en/to sygeplejersker som kontaktperson til hver enkelt patient! [Kontaktperson]	Dårligt
7	Hvis man havde en fast kontaktperson under indlæggelsen. Jeg vidste ikke helt, hvem jeg skulle kontakte, og da jeg kontaktede nogen vidste de ikke rigtig noget om mig. Sådan føltes nogle af dagene. [Kontaktperson]	Godt
8	Toiletterne var ikke høje nok (som handicap hæve/sænke). Mere personale. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
9	Der var meget støj/uro på afdelingen. Også i nattens løb. [Fysiske rammer]	Godt
11	Måske hvis man skal i bad. Det er lidt ulækkert, at man er så mange forskellige personer om at dele det, der hører til en stue. [Fysiske rammer]	Godt
12	Akutmodtagelsen Viborg Sygehus er fremragende og kompetent. Pleje ligeså, mens det almindelige plejeforløb er noget lemfældigt. [Kvalitet i behandling]	Godt
14	Personale, især plejepersonale, var individuelt særdeles hjælpsomme, venlige, hensyntagende og omsorgfulde. Men savnede i høj grad planlægning og koordinering. Hver dag helt nyt personale, også læger. De fleste meget unge og måske ikke så erfarne. Store forsinkelser pga. langsomme svar fra laboratorier m.m. For mig er det nærmest sygdomsforlængende at ligge en uge på meget urolig firesengsstue. Så stort ønske om mindre stue, enestue kunne ikke imødekommes. Forplejning, mad m.m. var udmærket. Konkluderende er jeg tilfreds med grundige undersøgelser, og en korrekt stillet diagnose, men forløbet var unødvendigt langvarigt, og kommunikationen indbyrdes mellem personale og til patient dårlig. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Dårligt
17	De var så gode på Lungeafdelingen.	Virkelig godt
19	Kosten: Næsten ingen fisk. Ikke nok valg. Maden for gammeldags. Information/IT: Læge NN informerede virkelig godt på sit kontor ud fra billeder af røntgen og CT-scanning. Anden [] læge meget usikker. [Kommunikation og information, Pleje, Relationer til personale]	Godt
20	Afdelingen var meget imødekommende både overfor patienten og pårørende. Vi fik alle en god og fin behandling. [Kvalitet i behandling]	Godt

- 21 Min mand er meget syg og vil gerne dø. Jeg er hans kone []. Uoplyst
- 22 Jeg var indlagt i fem dage, hvor jeg følte mig både passet og plejet og forkælet. Alle var utrolig søde og hjælpsomme. Det var en god oplevelse. Virkelig godt
[Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]
- 25 To afdelinger var netop fusioneret, hvilket skinnede tydeligt igennem. Der var frustration, forvirring og travlhed ud over det rimeligt, så jeg forstår godt, at der skete fejl, og at tonen kunne blive lidt skarp. Sæt lidt ekstra bemanning på i sådanne situationer, så personalet kan klare ændringerne uden at skulle føle sig presset. Det går ud over patienterne ellers. Dårligt
[Kvalitet i behandling, Pleje]
- 25 [Jeg blev indlagt på Viborg Sygehus pga. en kraftig infektion. Efter nogle dages indlæggelse blev det vurderet], at jeg godt kunne være på Patienthotellet weekenden over. [Jeg var ikke selv tryk ved det [], men [læge og sygeplejerske blev ved med at sige, at det sagtens kunne gå []]. Dårligt

[Jeg fik det værre og værre på Patienthotellet. Sygeplejersken søgte hjælp på M12, men blev afvist. Til sidst kørte hun mig tilbage til afdelingen]. Tilbage på M12 er jeg så dårlig, at jeg må tilses af en læge igen. [Han ordinerer mere medicin og yderligere undersøgelse].

[Næste dag bliver jeg undersøgt yderligere. På afdelingen vil man ikke snakke om andre diagnoser]. Der er ingen stuegang, og da jeg beder om at snakke med en læge, kommer der en [] læge ind og taler i ca. syv sekunder [], og så er hun væk igen [].

[Næste dag har jeg fået det dårligere]. Der er stadig ingen stuegang, jeg får bare besked om, at de ting ses der på [næste dag]. Jeg bliver noget forvirret omkring min medicin, for jeg er overbevist om, at man har glemt at give mig en af portionerne. [Det viser sig, at de har givet det til mig, mens jeg sov, og uden at fortælle mig om det]. [] Hun sagde, at jeg bare skulle stole på, at de gjorde det, de skulle, og ikke skulle tage sådan på vej. Men netop det ikke at vide, hvad der foregår, kan jo let gøre én utryk, når man er indlagt [].

[Dagen efter] møder der endelig én på afdelingen, som har forstand på [min sygdom]. [Hun sætter en ny behandling i gang]. Hun er lidt rystet over, at ingen har taget dette initiativ før. [] [Det er en hel lettelse [med behandlingen], men det er rystende, at der skal gå fem dage, inden man begynder at få den korrekte behandling. [] [Der er endelig bedring i min tilstand]. Der er stuegang i et lægekortor ved læge NN, rigtig sød læge. Her er endelig en læge, som har bare lidt tid til at snakke med én om sit forløb [].

De dage, hvor jeg har været indlagt, har der været flere mindre fejl i medicineringen, og nogle gange skulle man selv holde øje og enten sige til eller fra. [] Jeg har haft følelsen af, at personalet ind imellem syntes, jeg var en kværlant, fordi jeg blev ved med at spørge om alting, både medicin og resultater af prøver. Jeg er da ikke tryk ved, at man skal holde så meget øje med tingene.

[] [Jeg lå ved siden af en ældre dame]. [] [En tidlig morgen fortalte hun mig], at hun havde haft et uheld i sengen om natten. [Jeg sagde], at hun bare skulle trække i snoren og få personalet til at hjælpe sig. Klokkeren var på det tidspunkt lidt i seks om morgenen, og der kom da også en ind og så til hende. Men da hun hørte, hvad problemet var, var det som om, hun fik travlt med noget andet. Hun sagde direkte til den ældre dame, at "nu møder dagsvagterne jo snart", så hun kunne lige bede dem om hjælp, når de kom på stuerne. Det er bare så uanstændigt, at hun lod hende ligge i en våd seng [].


En anden kvinde [] havde et meget ubehageligt sammenstød med en sygeplejerske, som af en eller anden grund havde standset hendes behandling og ikke mente, at hun havde behøvet komme på sygehuset. Det kom til flere diskussioner [].

En tredje kvinde var indlagt for at finde ud af, hvorfra nogle [symptomer] kom, og også hun fik nærmest besked på, at hun ikke fejlede noget [].

Ved udskrivelsen var jeg 100 procent sikker på, at jeg ville fravælge Viborg Sygehus ved en eventuel senere indlæggelse, men her bagefter har jeg tænkt meget over, at de stakkels ansatte på afdelingen ikke har været ude på at give os en dårlig oplevelse, men at det måske snarere har været et udtryk for, at der ligger et kæmpe pres på de ansatte, og at det kan være svært for dem at honorere de kæmpe krav, der stilles til dem i det daglige.
[Kvalitet i behandling, Pleje]

26	Der er nogle læger, der ikke kan tale forståelig []. Manglende [sprogundervisning]. [Kommunikation og information]	Godt
27	Vedrørende sidste indlæggelse []: Virkelig god og omsorgsfuld pleje. God information. Hensynsfuld og fantastisk, omsorgsfuld pleje (som var det personalets egen mor). [Kommunikation og information, Pleje]	Uoplyst
34	For svingende i kvaliteten. Virker til at få personer løfter meget!! [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
35	Personalets faglighed og professionalisme gjorde mig tryk. Der blev udvist stor tålmodighed og forståelse for mine mange spørgsmål. På afdelingen ligger der patienter, som er indlagt lang tid, derfor havde min medpatient et tv på stuen. Desværre hørte han ikke godt, og lydstyrken på Tv'et var generende, men den gamle gut havde fortjent at se TV, så jeg nævnte intet. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
37	Jeg har været helt tryk og i gode hænder. Kun kunne det være rigtig fint med materiale/viden til mig selv og min familie om min sygdom/medicin-bivirkninger. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
40	Alle personalegrupper har været rigtig søde. [Relationer til personale]	Godt
41	Afdelingen havde en dame, der hver dag [] kørte rundt med is og frugt. Super godt arrangement, der kunne overføres. [Pleje]	Godt
42	Personalet LØBER STÆRKT, rigtigt STÆRKT. Der er for lidt tid til arbejdet. Det kan de jo ikke gøre for. Der skal også være tid til at tale med patienterne, det er meget vigtigt. [Pleje]	Godt
43	Oven i den rigtig gode behandling serveres der også flot og lækker mad. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
46	Størsteparten af personalet havde en rigtig god og respektfuld måde at omgå patienterne på. Enkelte skulle finde et helt andet arbejde. Afdelingsledelsen var synlig og til at få fat på. [Relationer til personale]	Godt
ID	Kommentarer - M27 Medicinsk Sengeafsnit	Samlet indtryk
2	Rengøringen var god. Rengøringspersonalet gjorde det godt. Det samme personale. Ind imellem ekstra rengøring. Personalet gjorde effektivt rent. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
3	Jeg fik en anden seng at ligge i uden problemer. Den jeg fik stillet til rådighed ved indlæggelsen, kunne jeg ikke tåle at ligge i. Personalet gjorde, hvad de kunne for at skaffe hjemtransport til mig. [Pleje]	Virkelig godt
9	Flinke, smilende og venlige. Det kunne ikke være bedre. [Relationer til personale]	Virkelig godt
14	Føler, at mange forskellige læger har sagt flere forskellige ting omkring det samme. Ved nogle indlæggelser gerne lidt mere fokus på ens kontaktperson (der har været flere). Virkelig god behandling, umiddelbart ved alle de akutte indlæggelser. Har indtryk af, at alle ved, hvilke opgaver, de skal udføre. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
15	Godt, godt.	Godt
23	Jeg har været indlagt mange gange på [anden afdeling], hvor jeg var meget utilfreds. Men akutafdelingen er bare en dygtig afdeling, hvor jeg var meget tryk, og der var alle tiders personale. [Det nye personale var] søde og smilende i stedet for de gamle på [den anden afdeling]. Tusind tak til akutafdelingen []. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt

ID	Kommentarer - M13-2 Medicinsk Sengeafsnit	Samlet indtryk
2	Der har altid været stor forståelse, og som patient føler man sig tryk. Altid en god behandling. Velvilje fra personalet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
4	Der kom enkelte nullermænd. De havde glemt at gøre rent et par dage, så snavsetøjet blev lidt højt. [Fysiske rammer]	Godt
ID	Kommentarer - M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	Samlet indtryk
3	Stuen, toiletterne og spisestuen var meget rent. Og tøjet, jeg fik af sygehuset, var også meget rent. [Fysiske rammer]	Godt
ID	Kommentarer - A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	Samlet indtryk
1	Der var stor forskel i kvaliteten af det arbejde, der blev udført af både sygeplejersker og læger. Det svinger imellem MEGET KOMPETENTE og engagerede personer til stressede og dybt inkompetente personer. Mit drop løb konstant tør, og jeg måtte selv bede om at få det skiftet, fordi det var ubehageligt med tilbageløb. Dette også om natten. Det var utrygt! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Uoplyst
2	Jeg ville gerne vide mere i detaljer om, hvad mine blodprøver fortalte lægerne. Jeg fik at vide, at det var i orden. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
3	Jeg synes, at sygeplejerskerne var dygtige, og de var gode til at lytte til mig, men at lægen ikke gav sig særlig meget tid til at se mig, og så blev jeg bare udskrevet uden at vide, hvad jeg fejlede. Jeg er stadig svimmel engang imellem og ved stadig ikke, hvad jeg fejlede ved indlæggelsen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
5	Personalet var der altid for en. [Relationer til personale]	Virkelig godt
9	Som syg kræftpatient synes jeg ikke, at det var fedt at skulle dele stue med seks andre personer. Jeg ville meget hellere/sætte pris på, at der var få mennesker, da chancen for at jeg bliver smittet pga. lavt immunforsvar jo er større end andres. Jeg synes, at lægerne skal have et kursus i at snakke med patienter. Dem jeg snakkede med virkede meget uinteresserede og virkede ligeglade. Jeg har tidligere være indlagt på afdelingen, hvor behandlingen har været meget dårlig. Jeg har været indlagt på grund af en infektion [], men det det kunne jeres læger ikke se, så jeg blev sendt hjem med feber. Og lægen sagde at der kunne gå 10 år før min sygdom kom igen, men dagen efter blev jeg indlagt i en anden by med kraftige mavesmerter, og var indlagt i en uge. Jeg har også været på afdelingen for at få blod, men det kom til at tage to dage. For det første kunne de ikke finde ud af at stikke i min arm, der skulle fem forsøg til. Bagefter, da de tog sig sammen til at læse journalen, fandt de ud af at blodet jeg skulle have, skulle være varmebehandlet, og det var det selvfølgelig ikke. De havde også glemt at skrive navn på den blodprøve, der skulle tages inden. Så mig og min mor tager ned i byen et par timer imens de får gjort det. Da vi kommer tilbage, er der ikke sket en skid. Så det ender med jeg må komme tilbage dagen efter. Så som I kan læse, har jeg og min familie utrolige dårlige erfaringer og minder fra Viborg. Og Alle dem vi kender, som har hørt om det, har også været chokeret og skuffede over den behandling, som jeg fik!!! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig dårligt
10	Ja, bedre madrasser uden plastik. En lidelse at ligge på sådanne. [Fysiske rammer]	Godt
15	For stresset personale. [Pleje]	Godt
16	Lidt af tiden lå jeg i en seng på gangen, og uanset helbred er det aldrig rart. [Fysiske rammer]	Godt

-  17 Det kneb for mig at spise, men sygeplejersken gjorde alt for at finde lige den lille smule, jeg kunne få ned. Desuden pyntede hun tallerkenen med nogle agurkeskiver eller lignende. [Pleje] Virkelig godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling². Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

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

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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

