

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afdelingsrapport**

Indlagte



**Denne rapport er udarbejdet for
indlagte patienter på**

**Medicinsk Afdeling, Holstebro
Hospitalsenheden Vest**

Revideret: 11/11-09

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	103
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelder, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afdelingen, oplevede deres ophold på afdelingen. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	441
Besvarelser fra afdelingens patienter:	263
Afdelingens svarprocent:	60%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.²

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver 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 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

¹ Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

² Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarmuligheder, der karakteriseres som tilfredse og ikke-tilfredse.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema er indsat.

Husk kommentarsamlingen

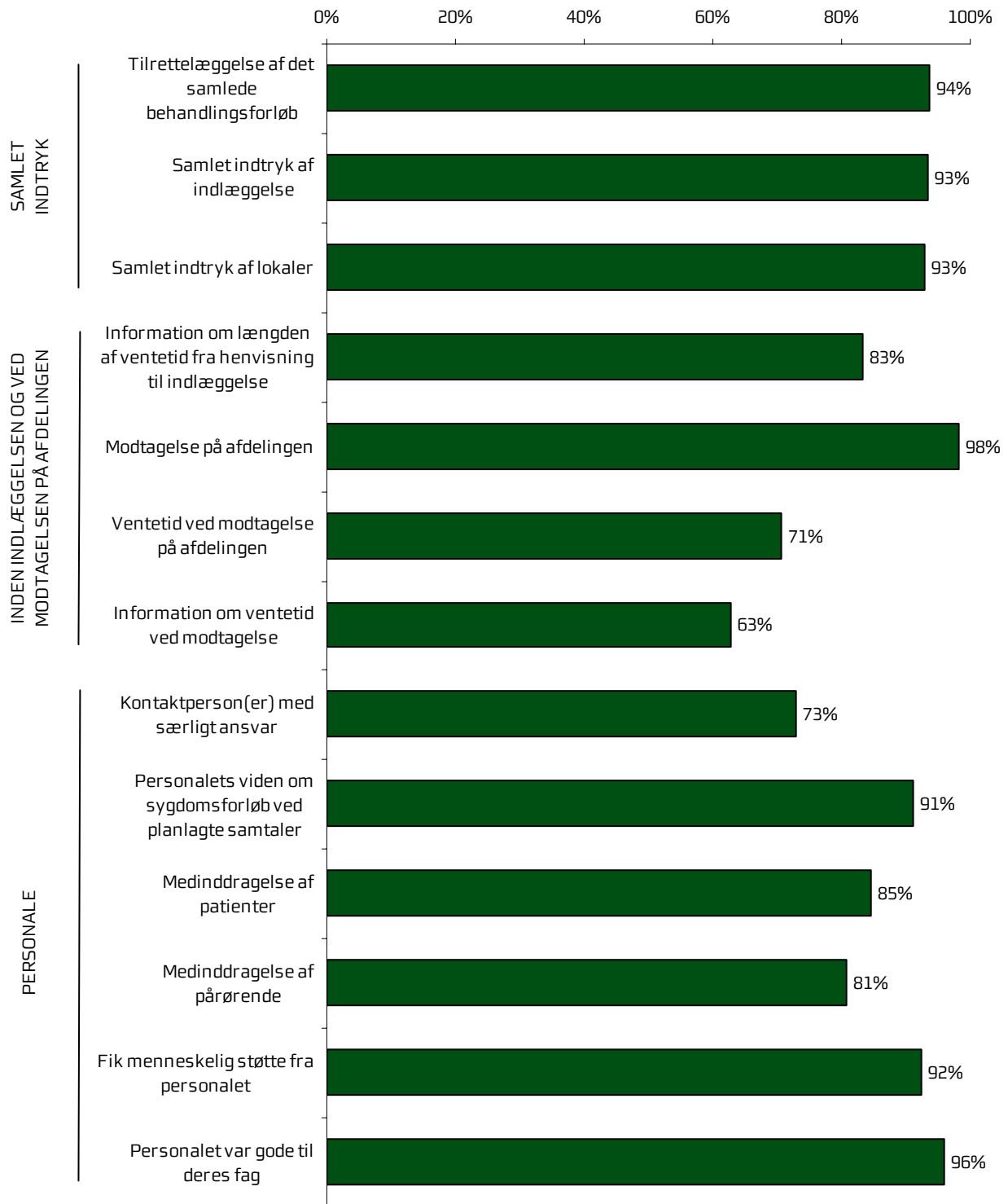
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

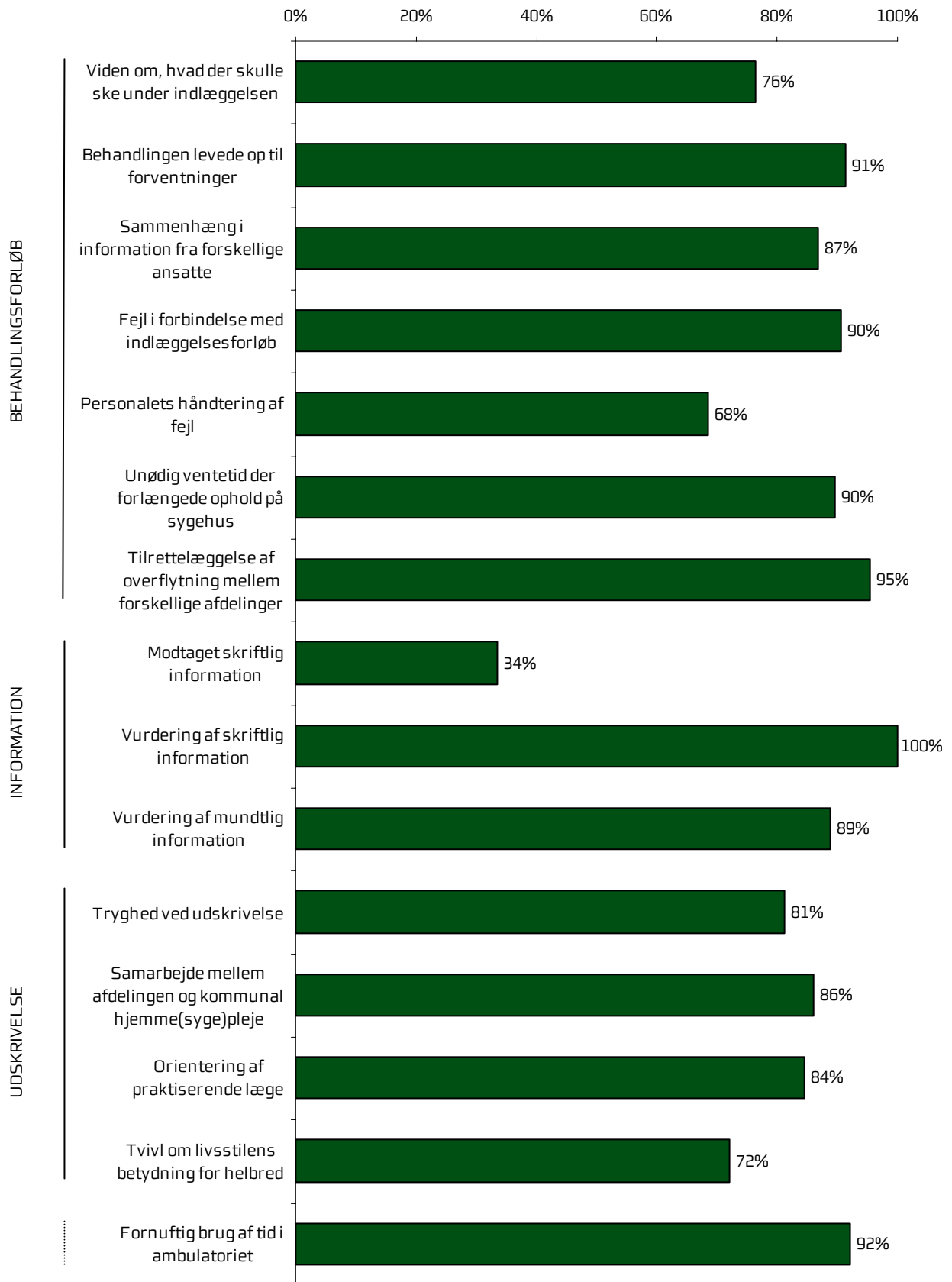
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)



4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbeltopslag. I dobbeltopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.³

Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

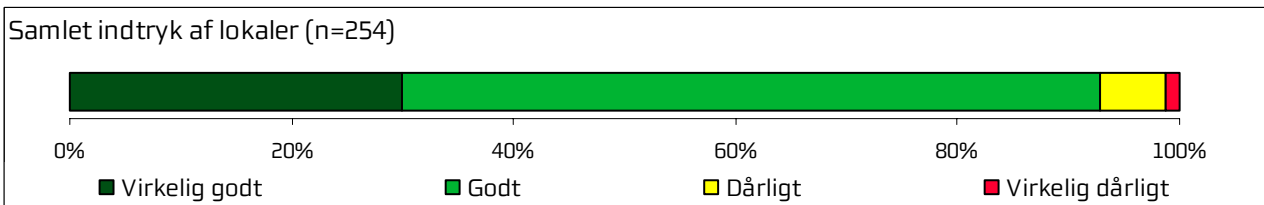
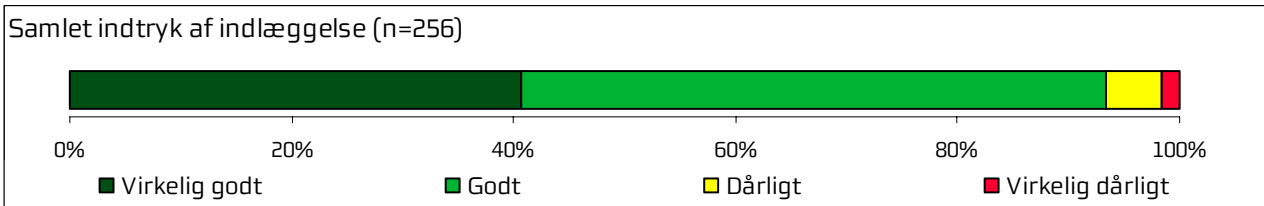
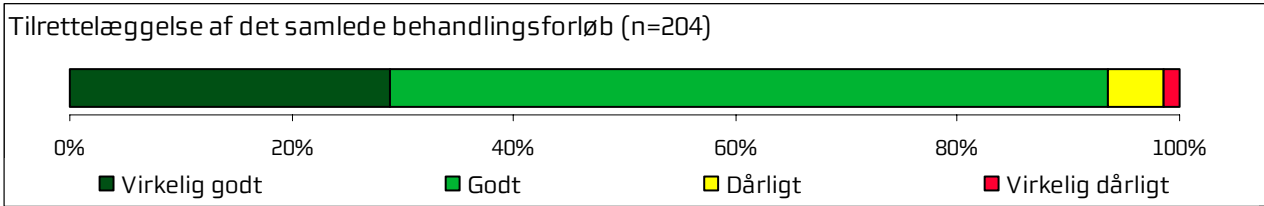
Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

³ Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

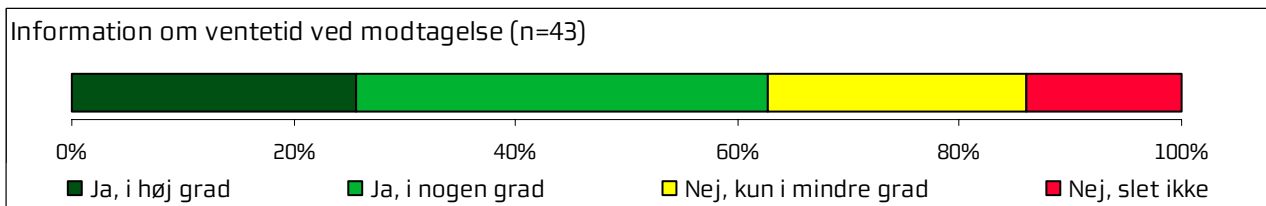
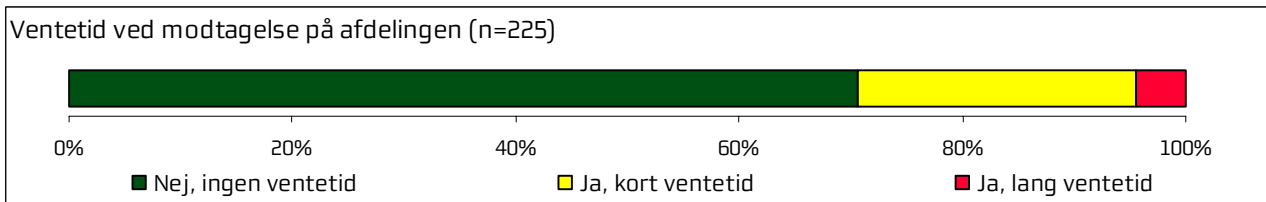
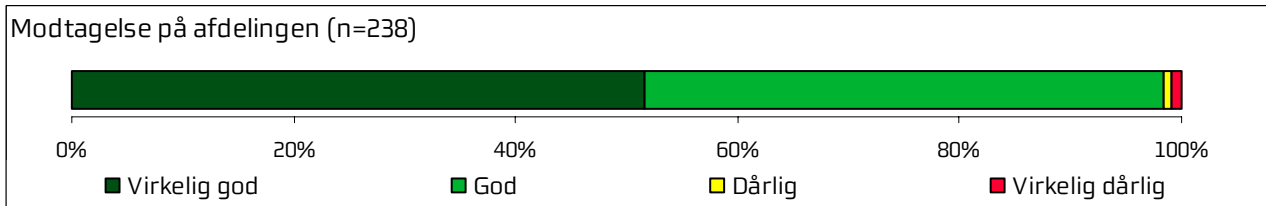
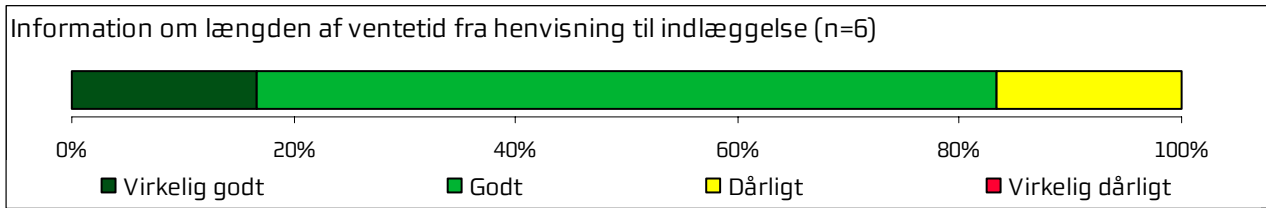
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	94%	-	-	98%*	86%*	92%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	93%	-	-	98%*	86%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93%	-	-	97%	80%*	90%

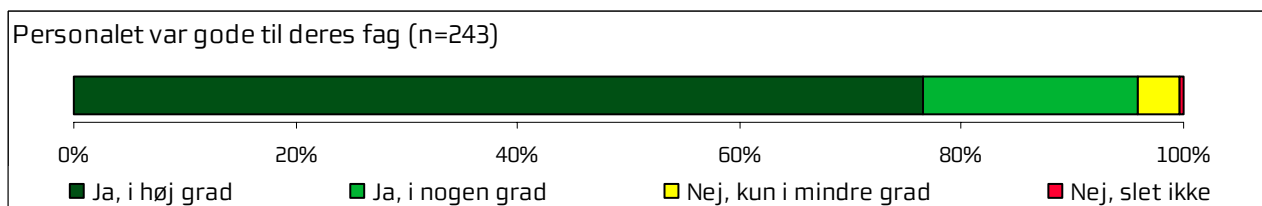
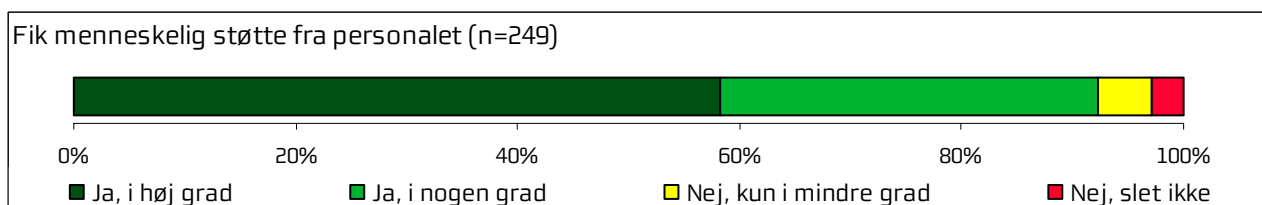
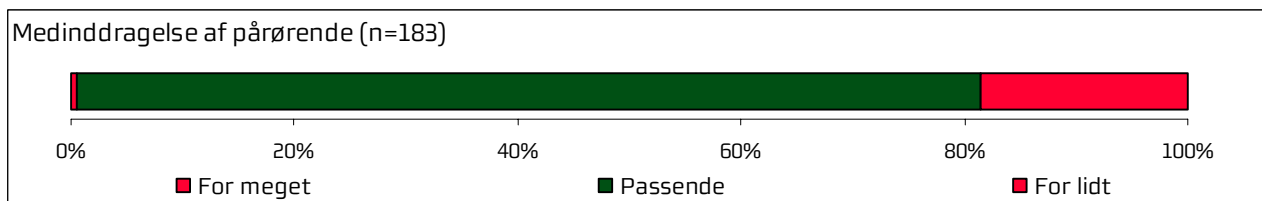
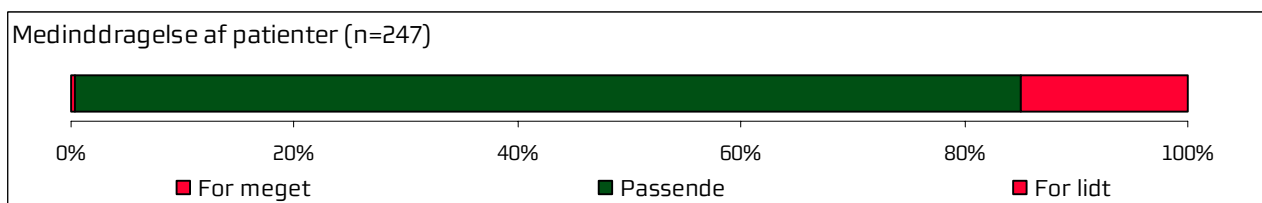
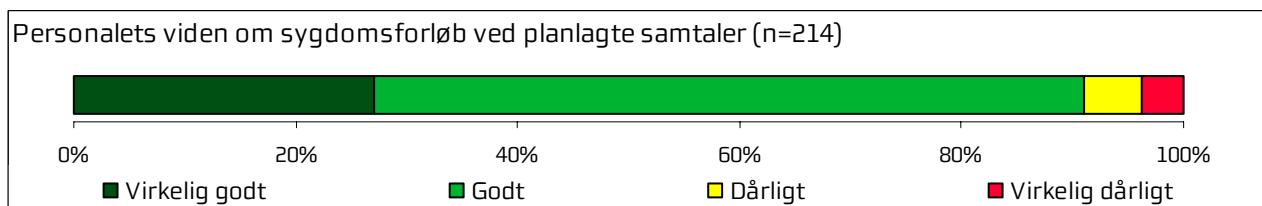
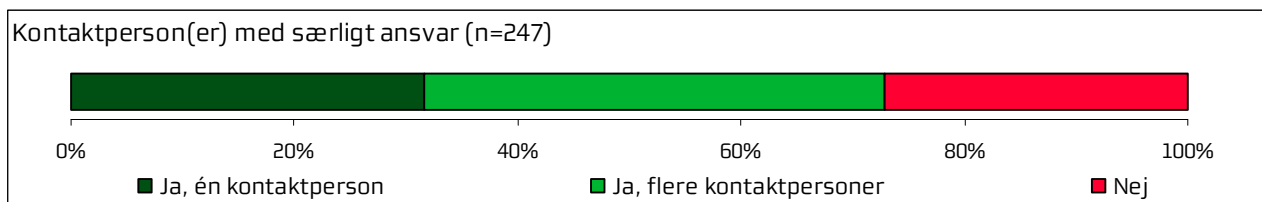
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	83%	-	-	95%	64%	92%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98%	-	-	98%	90%*	96%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	71%	-	-	63%	37%*	54%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	63%	-	-	77%	61%	69%

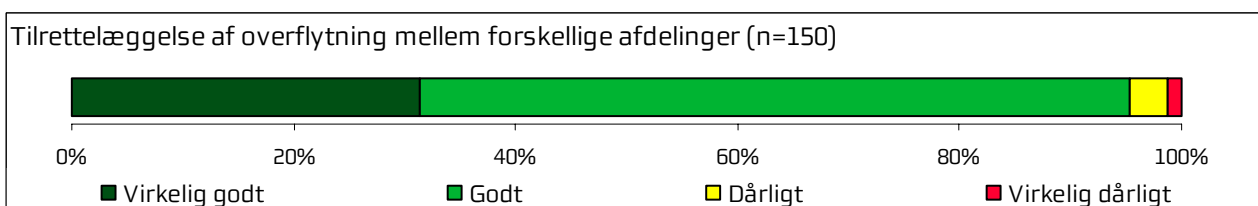
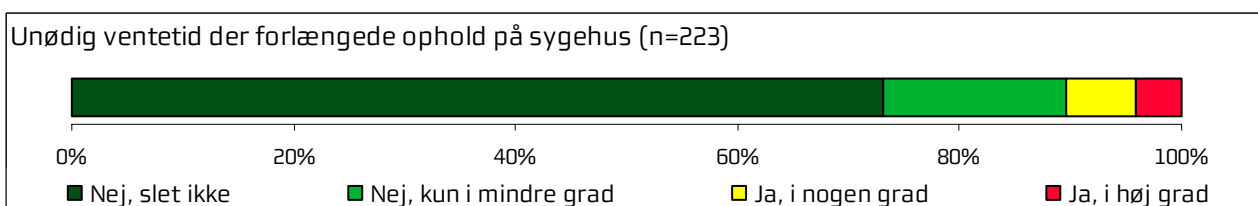
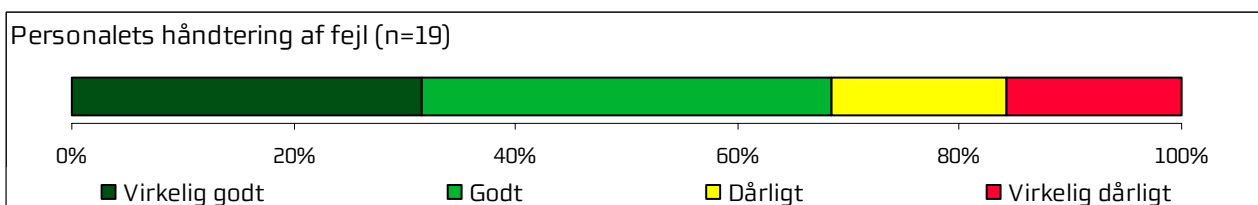
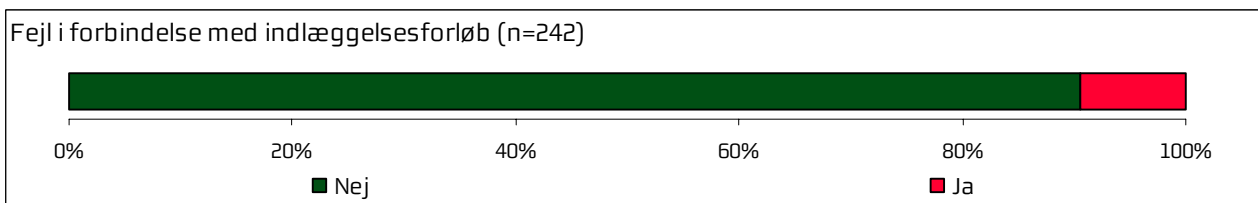
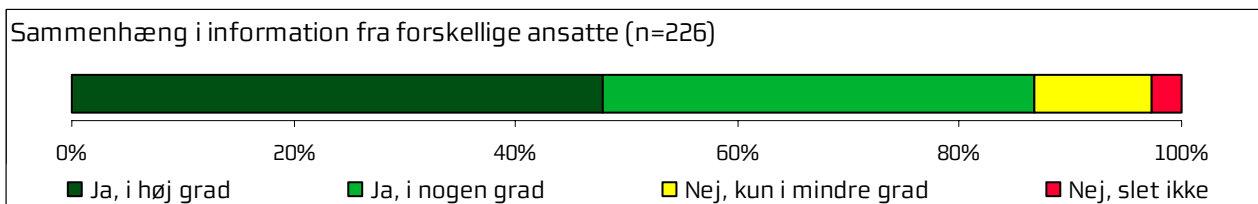
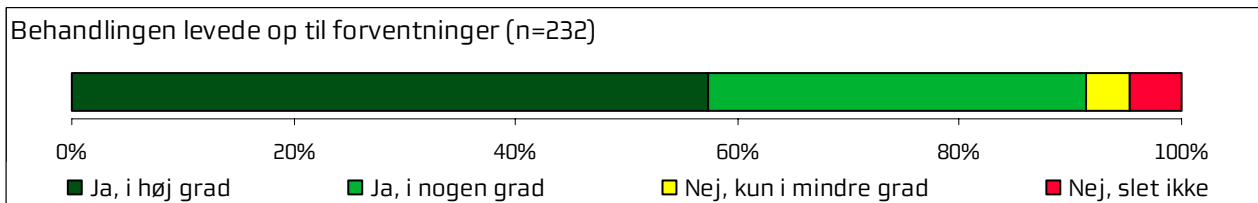
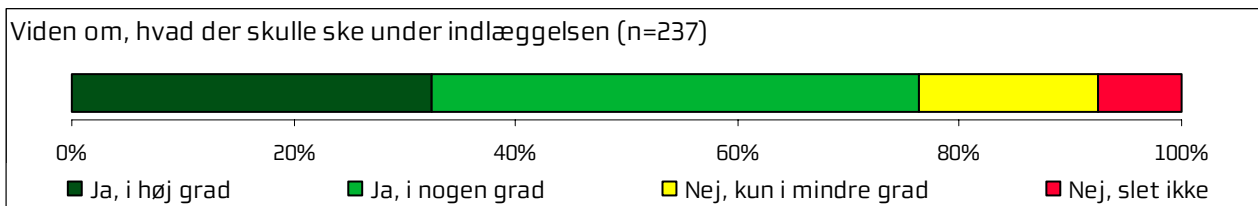
4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	73%	-	-	93%*	76%	82%*
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91%	-	-	99%*	85%*	91%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	85%	-	-	95%*	81%	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	81%	-	-	91%*	77%	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	92%	-	-	97%*	87%*	91%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96%	-	-	100%*	94%	96%

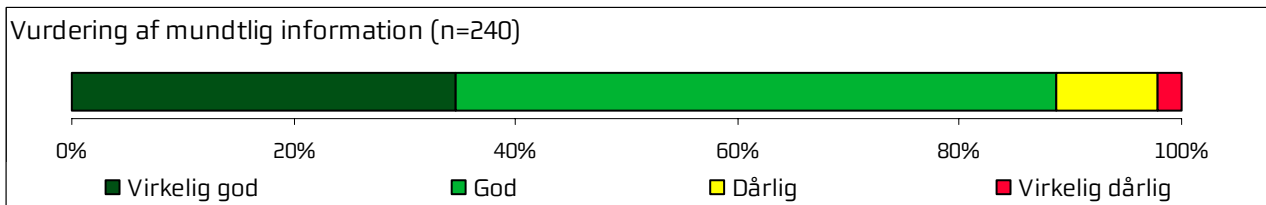
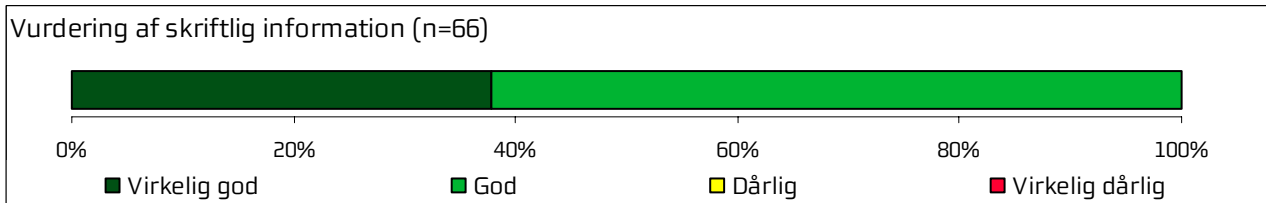
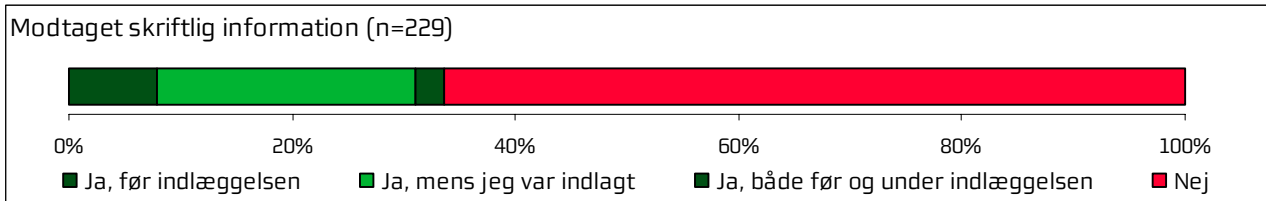
4.4 Behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	76%	-	-	96%*	73%	86%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91%	-	-	98%*	83%*	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	87%	-	-	97%*	84%	90%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	90%	-	-	91%	84%*	87%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	68%	-	-	85%	56%	69%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	90%	-	-	91%	76%*	83%*
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	95%	-	-	96%	80%*	87%*

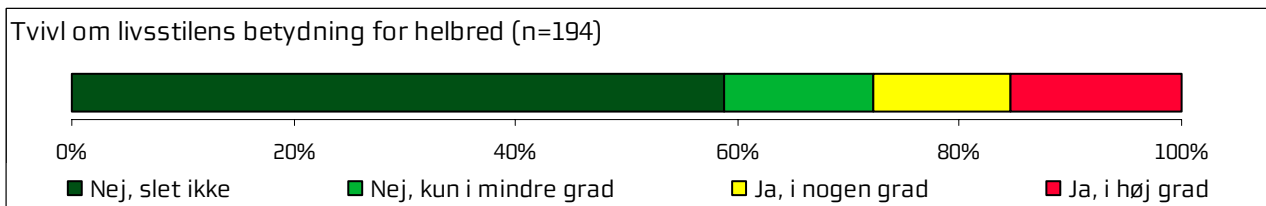
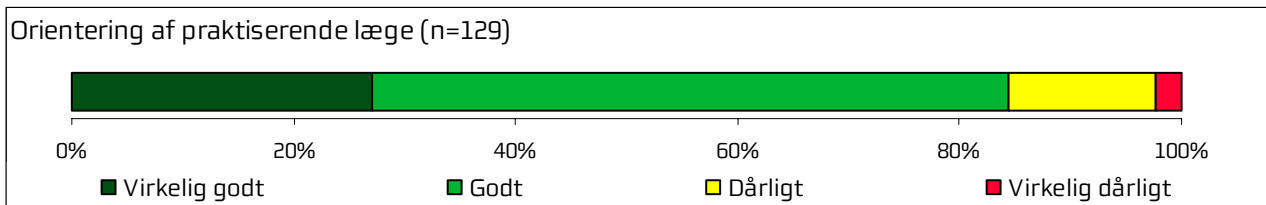
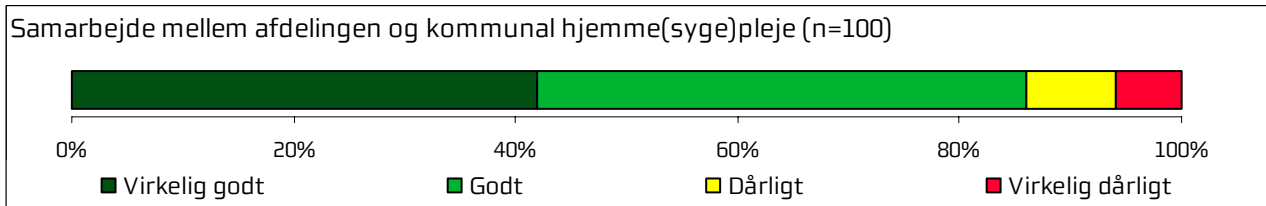
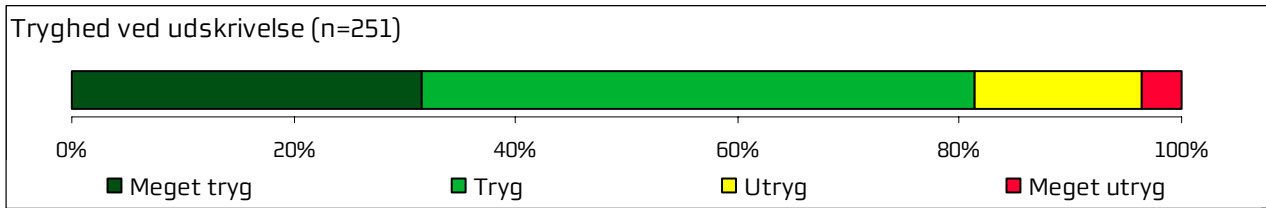
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	34%	-	-	72%*	32%	49%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	95%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	89%	-	-	98%*	82%*	91%

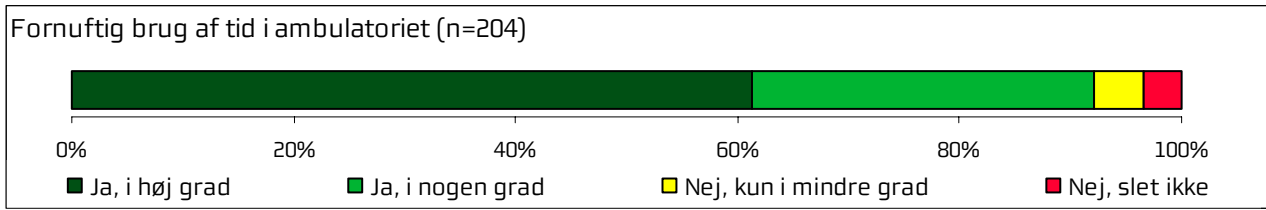
4.6 Udskrivelse



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	81%	-	-	94%*	83%	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	86%	-	-	94%	82%	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	84%	-	-	88%	72%*	80%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72%	-	-	82%	67%	71%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	92%	-	-	98%*	82%*	90%

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lbnr<<

27. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres indlæggelse på landets sygehusafdelinger. Du har været indlagt på >>afdflet<< på >>sghflet<< inden for perioden januar til marts 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets sygehusafdelinger**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, den afdeling, du har været indlagt på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuverten **senest den 12. juni 2009**. Porto er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af sygehusafdelingernes behandling, pleje og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Sygehusafdelingerne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsene til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: marit.jensen@stab.rm.dk** eller **peder.lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen


Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Spørgeskema om indlæggelse på <<Afdeling>> på <<Sygehus>>

1. Hvordan blev du indlagt på sygehuset?	Akut	Planlagt (indkaldt på forhånd)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gå til spørgsmål 3		

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

Besvar kun, hvis du blev planlagt indlagt	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
2. Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 6	Gå til spørgsmål 6
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"/>
6. Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?					

PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner 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"/>		
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"/>	

Løbenr.: >>løbnr<<

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? (Sæt venligst ét kryds i hver række)					Jeg fik ikke udleveret medicin
a) Udleveret forkert medicin?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Andet: _____			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 17. Hvordan synes du alt i alt, 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 havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>
18. 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"/>
19. 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"/>	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger <input type="checkbox"/>
20. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under 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"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

INFORMATION

22. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling? (Sæt eventuelt flere kryds)	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Nej		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Gå til spørgsmål 24				
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information:	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg læste den ikke
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

UDSKRIVELSE

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

SAMLET INDTRYK

30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
31. 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"/>	
32. 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"/>	
33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lbnr<<

15. juni 2009

Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under din indlæggelse på et sygehus. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 23. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af sygehusafdelingernes behandling, pleje og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Sygehusafdelingerne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: marit.jensen@stab.rm.dk** eller **peder.lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To 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 afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket afdeling de skulle svare på baggrund af, hvis de var indlagt på flere afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de indlagte patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 21 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 21) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres ophold på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de indlagte patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

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

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

Validering af spørgeskema

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og derover og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og derover og 53 procent er under 50 år

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

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 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 afdeling 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 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.⁴ Et supplerende patientudtræk sikrede 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 såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 15.431 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.893 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 58 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 60 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. Svarprocenten for indlagte patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 53 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgelser af

⁴ Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne 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 for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		263	441
Køn	Mand	53%	54%
	Kvinde	47%	46%
Alder	0-19 år	1%	1%
	20-39 år	4%	5%
	40-59 år	21%	20%
	60-79 år	53%	49%
	80 år eller derover	22%	24%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn kun har marginal betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patienter i enderne af aldersspekteret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger"

"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 ikke-sammenlignelige 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 svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
" Virkelig godt ", " Godt ", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"
" Ja, i høj grad ", " Ja, i nogen grad ", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" ⁵
"For meget", " Passende " og "For lidt"
"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og " Nej, ingen ventetid "
" Ja, én kontaktperson ", " Ja, flere kontaktpersoner " og "Nej"
" Ja, før indlæggelsen ", " Ja, mens jeg var indlagt " og "Nej"
" Meget tryk ", " Tryk ", "Utryk" og "Meget utryk"
"Ja" og " Nej " ⁶

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden 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 andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. 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 signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

⁵ 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 svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

⁶ På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplistede fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 22 - 25 i bilag 4.

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 delvis 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 ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser 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.⁷

⁷ 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.

Table 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		263	100%
Alder	0-19	3	1%
	20-39	10	4%
	40-59	54	21%
	60-79	139	53%
	80-	57	22%
Køn	Mand	139	53%
	Kvinde	124	47%
Skema udfyldt af	Patienten	217	86%
	Pårørende	34	14%
Modersmål	Dansk	252	98%
	Ikke dansk	6	2%
Indlæggelses-type	Akut	213	89%
	Planlagt	26	11%
Afsnit	Medicinsk Afdeling M1	14	5%
	Medicinsk Afdeling M2	21	8%
	Medicinsk Afdeling M3	6	2%
	Medicinsk Afdeling M4	56	21%
	MVA	116	44%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	19%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		29	65	5	1	204	43
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	22	67	0	11	9	1
	40-59	31	62	2	5	42	10
	60-79	28	64	7	0	109	22
	80-	27	71	2	0	41	10
Køn	Mand	36	60	3	1	115	17
	Kvinde	20	71	7	2	89	26
Skema udfyldt af	Patienten	31	63	5	1	171	35
	Pårørende	20	72	4	4	25	8
Modersmål	Dansk	30	64	5	1	199	42
	Ikke dansk	0	75	0	25	4	1
Indlæggelses-type	Akut	29	64	5	2	167	38
	Planlagt	24	71	5	0	21	3
Afsnit	Medicinsk Afdeling M1	25	75	0	0	12	1
	Medicinsk Afdeling M2	29	65	6	0	17	2
	Medicinsk Afdeling M3	20	80	0	0	5	1
	Medicinsk Afdeling M4	25	73	3	0	40	12
	MVA	25	65	8	2	91	18
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	51	3	3	39	9

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		41	53	5	2	256
Alder	0-19	-	-	-	-	3
	20-39	30	60	10	0	10
	40-59	30	63	4	4	54
	60-79	42	50	7	1	136
	80-	49	49	0	2	53
Køn	Mand	41	56	1	2	135
	Kvinde	40	50	9	1	121
Skema udfyldt af	Patienten	40	53	6	1	215
	Pårørende	42	52	3	3	33
Modersmål	Dansk	41	53	5	1	249
	Ikke dansk	33	50	0	17	6
Indlæggelses-type	Akut	39	54	5	2	210
	Planlagt	36	56	8	0	25
Afsnit	Medicinsk Afdeling M1	31	69	0	0	13
	Medicinsk Afdeling M2	60	25	15	0	20
	Medicinsk Afdeling M3	33	67	0	0	6
	Medicinsk Afdeling M4	33	60	7	0	55
	MVA	37	58	4	2	113
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	39	4	4	49

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?				Antal patienter n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %	
Alle		30	63	6	1	254
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	30	60	10	0	10
	40-59	23	66	8	4	53
	60-79	27	66	6	1	135
	80-	43	54	4	0	54
Køn	Mand	34	59	6	1	135
	Kvinde	25	67	6	2	119
Skema udfyldt af	Patienten	29	63	7	1	214
	Pårørende	34	63	3	0	32
Modersmål	Dansk	30	63	6	1	247
	Ikke dansk	17	67	17	0	6
Indlæggelses-type	Akut	29	65	5	1	209
	Planlagt	32	52	12	4	25
Afsnit	Medicinsk Afdeling M1	25	75	0	0	12
	Medicinsk Afdeling M2	20	75	5	0	20
	Medicinsk Afdeling M3	33	67	0	0	6
	Medicinsk Afdeling M4	33	58	9	0	55
	MVA	29	62	7	2	113
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	63	2	2	48

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?					Antal patienter n	Det husker jeg ikke n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		17	67	17	0	6	0	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	1	0	
	60-79	20	60	20	0	5	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	4	0	
	Kvinde	-	-	-	-	2	0	
Skema udfyldt af	Patienten	17	67	17	0	6	0	
	Pårørende	-	-	-	-	0	0	
Modersmål	Dansk	17	67	17	0	6	0	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0	
	Planlagt	17	67	17	0	6	0	
Afsnit	Medicinsk Afdeling M1	-	-	-	-	0	0	
	Medicinsk Afdeling M2	-	-	-	-	1	0	
	Medicinsk Afdeling M3	-	-	-	-	1	0	
	Medicinsk Afdeling M4	-	-	-	-	3	0	
	MVA	-	-	-	-	0	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		52	47	1	1	238	15
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	22	78	0	0	9	1
	40-59	40	60	0	0	48	5
	60-79	55	42	2	2	126	7
	80-	60	40	0	0	52	2
Køn	Mand	53	45	1	1	126	8
	Kvinde	50	48	1	1	112	7
Skema udfyldt af	Patienten	52	47	1	1	200	11
	Pårørende	47	50	0	3	30	3
Modersmål	Dansk	51	47	1	1	230	15
	Ikke dansk	50	50	0	0	6	0
Indlæggelses- type	Akut	53	45	1	1	192	15
	Planlagt	27	69	4	0	26	0
Afsnit	Medicinsk Afdeling M1	43	57	0	0	14	0
	Medicinsk Afdeling M2	56	39	6	0	18	1
	Medicinsk Afdeling M3	20	80	0	0	5	1
	Medicinsk Afdeling M4	49	49	2	0	51	2
	MVA	52	48	0	0	106	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	36	0	5	44	5

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		71	25	4	225	24
Alder	0-19	-	-	-	3	0
	20-39	50	33	17	6	3
	40-59	62	36	2	47	6
	60-79	71	24	6	123	8
	80-	83	17	0	46	7
Køn	Mand	67	28	4	123	10
	Kvinde	75	21	5	102	14
Skema udfyldt af	Patienten	71	25	4	192	16
	Pårørende	67	26	7	27	5
Modersmål	Dansk	70	25	5	220	22
	Ikke dansk	100	0	0	4	1
Indlæggelses-type	Akut	75	20	4	181	24
	Planlagt	48	44	8	25	0
Afsnit	Medicinsk Afdeling M1	86	7	7	14	0
	Medicinsk Afdeling M2	69	31	0	16	2
	Medicinsk Afdeling M3	25	50	25	4	1
	Medicinsk Afdeling M4	88	10	2	48	4
	MVA	63	32	5	100	10
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	26	5	43	7

Tabel 12. 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 patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		26	37	23	14	43	6
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	-	-	-	-	3	0
	40-59	50	17	25	8	12	2
	60-79	17	35	26	22	23	3
	80-	0	75	25	0	4	1
Køn	Mand	24	36	28	12	25	3
	Kvinde	28	39	17	17	18	3
Skema udfyldt af	Patienten	31	36	19	14	36	5
	Pårørende	0	33	50	17	6	1
Modersmål	Dansk	26	36	24	14	42	6
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	29	36	18	18	28	5
	Planlagt	18	36	36	9	11	1
Afsnit	Medicinsk Afdeling M1	-	-	-	-	2	0
	Medicinsk Afdeling M2	-	-	-	-	1	1
	Medicinsk Afdeling M3	-	-	-	-	1	2
	Medicinsk Afdeling M4	-	-	-	-	3	0
	MVA	28	44	20	8	25	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	27	27	27	11	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?					
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		32	41	27	247
Alder	0-19	-	-	-	3
	20-39	60	20	20	10
	40-59	25	46	29	52
	60-79	30	46	24	131
	80-	35	29	35	51
Køn	Mand	28	43	29	129
	Kvinde	36	39	25	118
Skema udfyldt af	Patienten	31	41	29	207
	Pårørende	42	39	19	31
Modersmål	Dansk	32	41	27	239
	Ikke dansk	17	33	50	6
Indlæggelses- type	Akut	32	39	29	204
	Planlagt	32	56	12	25
Afsnit	Medicinsk Afdeling M1	38	38	23	13
	Medicinsk Afdeling M2	39	33	28	18
	Medicinsk Afdeling M3	33	33	33	6
	Medicinsk Afdeling M4	25	42	33	52
	MVA	34	36	30	111
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	28	57	15	47

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%			
Alle		27	64	5	4	214	43	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	13	75	0	13	8	2	
	40-59	21	67	12	0	42	12	
	60-79	31	60	4	5	118	18	
	80-	23	72	2	2	43	11	
Køn	Mand	24	69	4	3	118	18	
	Kvinde	31	58	6	4	96	25	
Skema udfyldt af	Patienten	28	63	6	4	180	35	
	Pårørende	20	76	4	0	25	8	
Modersmål	Dansk	27	64	5	4	208	41	
	Ikke dansk	25	50	25	0	4	2	
Indlæggelses-type	Akut	28	63	5	4	172	39	
	Planlagt	8	79	8	4	24	2	
Afsnit	Medicinsk Afdeling M1	31	69	0	0	13	0	
	Medicinsk Afdeling M2	35	59	6	0	17	3	
	Medicinsk Afdeling M3	20	80	0	0	5	1	
	Medicinsk Afdeling M4	20	73	4	2	45	10	
	MVA	26	62	7	5	91	22	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	58	5	5	43	7	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		0	85	15	247
Alder	0-19	-	-	-	3
	20-39	0	80	20	10
	40-59	2	80	18	50
	60-79	0	85	15	132
	80-	0	88	12	52
Køn	Mand	1	88	11	132
	Kvinde	0	81	19	115
Skema udfyldt af	Patienten	0	84	16	208
	Pårørende	0	87	13	30
Modersmål	Dansk	0	85	15	239
	Ikke dansk	0	83	17	6
Indlæggelses-type	Akut	0	84	15	203
	Planlagt	0	77	23	26
Afsnit	Medicinsk Afdeling M1	0	86	14	14
	Medicinsk Afdeling M2	0	80	20	20
	Medicinsk Afdeling M3	0	83	17	6
	Medicinsk Afdeling M4	0	81	19	53
	MVA	1	87	12	106
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	85	15	48

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		1	81	19	183	74
Alder	0-19	-	-	-	3	0
	20-39	0	57	43	7	3
	40-59	0	71	29	34	20
	60-79	0	86	14	98	38
	80-	2	83	15	41	13
Køn	Mand	0	86	14	103	34
	Kvinde	1	74	25	80	40
Skema udfyldt af	Patienten	1	80	19	145	69
	Pårørende	0	80	20	30	4
Modersmål	Dansk	1	81	19	176	73
	Ikke dansk	0	80	20	5	1
Indlæggelses-type	Akut	1	80	19	151	60
	Planlagt	0	81	19	16	10
Afsnit	Medicinsk Afdeling M1	0	91	9	11	3
	Medicinsk Afdeling M2	0	77	23	13	7
	Medicinsk Afdeling M3	0	60	40	5	1
	Medicinsk Afdeling M4	3	89	8	38	17
	MVA	0	79	21	76	36
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	78	23	40	10

Tabel 17. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		58	34	5	3	249	6
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	22	67	0	11	9	1
	40-59	54	40	6	0	52	1
	60-79	59	32	5	4	133	2
	80-	65	31	2	2	52	2
Køn	Mand	61	34	2	2	131	4
	Kvinde	55	34	8	3	118	2
Skema udfyldt af	Patienten	57	33	6	3	207	5
	Pårørende	67	33	0	0	33	1
Modersmål	Dansk	59	33	5	3	241	6
	Ikke dansk	33	67	0	0	6	0
Indlæggelses-type	Akut	58	34	4	3	202	6
	Planlagt	50	38	12	0	26	0
Afsnit	Medicinsk Afdeling M1	54	46	0	0	13	1
	Medicinsk Afdeling M2	45	50	5	0	20	0
	Medicinsk Afdeling M3	33	50	17	0	6	0
	Medicinsk Afdeling M4	58	34	6	2	53	0
	MVA	59	32	6	3	108	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	27	2	6	49	1

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		77	19	4	0	243	15
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	70	20	10	0	10	0
	40-59	74	23	4	0	53	1
	60-79	74	21	4	1	128	8
	80-	88	10	2	0	49	6
Køn	Mand	80	16	4	1	128	8
	Kvinde	73	23	3	0	115	7
Skema udfyldt af	Patienten	77	18	4	0	201	14
	Pårørende	73	24	3	0	33	1
Modersmål	Dansk	77	20	3	0	235	15
	Ikke dansk	67	17	17	0	6	0
Indlæggelses-type	Akut	77	19	4	1	197	14
	Planlagt	64	32	4	0	25	1
Afsnit	Medicinsk Afdeling M1	71	29	0	0	14	0
	Medicinsk Afdeling M2	75	20	5	0	20	0
	Medicinsk Afdeling M3	67	33	0	0	6	0
	Medicinsk Afdeling M4	82	14	4	0	49	6
	MVA	77	20	3	1	107	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	74	19	6	0	47	3

Tabel 19. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		32	44	16	8	237	20
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	11	56	11	22	9	1
	40-59	24	48	16	12	50	4
	60-79	35	41	18	5	130	6
	80-	38	44	11	7	45	9
Køn	Mand	38	43	13	6	128	9
	Kvinde	27	45	19	9	109	11
Skema udfyldt af	Patienten	35	43	15	7	201	14
	Pårørende	18	46	21	14	28	5
Modersmål	Dansk	32	44	16	7	231	18
	Ikke dansk	50	25	0	25	4	2
Indlæggelses-type	Akut	28	46	18	9	191	19
	Planlagt	38	42	15	4	26	0
Afsnit	Medicinsk Afdeling M1	36	45	18	0	11	3
	Medicinsk Afdeling M2	40	45	15	0	20	0
	Medicinsk Afdeling M3	67	0	17	17	6	0
	Medicinsk Afdeling M4	40	40	10	10	52	2
	MVA	24	47	21	8	103	11
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	47	11	9	45	4

Tabel 20. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		57	34	4	5	232	25
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	67	33	0	0	9	0
	40-59	55	39	5	2	44	10
	60-79	55	33	5	7	130	6
	80-	61	35	2	2	46	9
Køn	Mand	60	32	1	6	124	12
	Kvinde	54	36	7	3	108	13
Skema udfyldt af	Patienten	58	35	4	4	193	21
	Pårørende	57	30	7	7	30	4
Modersmål	Dansk	57	35	4	4	224	25
	Ikke dansk	67	17	0	17	6	0
Indlæggelses-type	Akut	56	35	4	5	189	21
	Planlagt	58	29	8	4	24	2
Afsnit	Medicinsk Afdeling M1	46	46	0	8	13	1
	Medicinsk Afdeling M2	50	33	11	6	18	2
	Medicinsk Afdeling M3	100	0	0	0	4	2
	Medicinsk Afdeling M4	58	33	6	2	48	6
	MVA	55	36	2	7	101	12
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	31	4	2	48	2

Tabel 21. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		48	39	11	3	226	26	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	22	67	11	0	9	1	
	40-59	44	42	10	4	50	4	
	60-79	49	36	12	3	121	12	
	80-	51	40	9	0	43	9	
Køn	Mand	50	38	9	3	122	13	
	Kvinde	45	40	13	2	104	13	
Skema udfyldt af	Patienten	46	41	11	3	189	20	
	Pårørende	57	32	7	4	28	6	
Modersmål	Dansk	48	39	11	2	220	24	
	Ikke dansk	25	50	0	25	4	2	
Indlæggelses-type	Akut	47	39	11	3	183	24	
	Planlagt	52	36	8	4	25	1	
Afsnit	Medicinsk Afdeling M1	43	43	14	0	14	0	
	Medicinsk Afdeling M2	32	63	0	5	19	1	
	Medicinsk Afdeling M3	50	50	0	0	6	0	
	Medicinsk Afdeling M4	51	37	9	2	43	9	
	MVA	50	36	11	3	100	11	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	34	16	2	44	5	

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? a) Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		96	4	231	10
Alder	0-19	-	-	1	1
	20-39	100	0	10	0
	40-59	94	6	47	3
	60-79	96	4	121	4
	80-	98	2	52	2
Køn	Mand	97	3	127	4
	Kvinde	95	5	104	6
Skema udfyldt af	Patienten	95	5	192	9
	Pårørende	100	0	30	1
Modersmål	Dansk	96	4	224	10
	Ikke dansk	100	0	5	0
Indlæggelses-type	Akut	96	4	192	9
	Planlagt	100	0	23	1
Afsnit	Medicinsk Afdeling M1	93	7	14	0
	Medicinsk Afdeling M2	100	0	18	0
	Medicinsk Afdeling M3	100	0	5	0
	Medicinsk Afdeling M4	98	2	45	3
	MVA	96	4	104	7
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	93	7	45	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? b) Skade opstået underundersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		98	2	235
Alder	0-19	-	-	3
	20-39	100	0	10
	40-59	98	2	50
	60-79	97	3	122
	80-	100	0	50
Køn	Mand	99	1	126
	Kvinde	96	4	109
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	196
	Pårørende	97	3	30
Modersmål	Dansk	98	2	228
	Ikke dansk	100	0	5
Indlæggelses-type	Akut	98	2	195
	Planlagt	100	0	24
Afsnit	Medicinsk Afdeling M1	93	7	14
	Medicinsk Afdeling M2	94	6	18
	Medicinsk Afdeling M3	100	0	5
	Medicinsk Afdeling M4	98	2	47
	MVA	99	1	108
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	98	2	43

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? c) Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		99	1	231
Alder	0-19	-	-	3
	20-39	90	10	10
	40-59	100	0	49
	60-79	99	1	119
	80-	100	0	50
Køn	Mand	98	2	125
	Kvinde	99	1	106
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	192
	Pårørende	100	0	30
Modersmål	Dansk	99	1	224
	Ikke dansk	100	0	5
Indlæggelses-type	Akut	98	2	191
	Planlagt	100	0	24
Afsnit	Medicinsk Afdeling M1	100	0	13
	Medicinsk Afdeling M2	100	0	18
	Medicinsk Afdeling M3	100	0	5
	Medicinsk Afdeling M4	98	2	47
	MVA	98	2	106
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	42

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? d) Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		94	6	125
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	83	17	6
	40-59	88	13	24
	60-79	96	4	69
	80-	100	0	24
Køn	Mand	94	6	65
	Kvinde	95	5	60
Skema udfyldt af	Patienten	93	7	105
	Pårørende	100	0	14
Modersmål	Dansk	94	6	118
	Ikke dansk	100	0	5
Indlæggelses-type	Akut	95	5	106
	Planlagt	83	17	12
Afsnit	Medicinsk Afdeling M1	83	17	6
	Medicinsk Afdeling M2	92	8	13
	Medicinsk Afdeling M3	100	0	5
	Medicinsk Afdeling M4	89	11	27
	MVA	98	2	53
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	21

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?				Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
		%	%	%	%	n	n
Alle		32	37	16	16	19	2
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	-	-	-	-	2	0
	40-59	0	75	25	0	4	2
	60-79	36	27	18	18	11	0
	80-	-	-	-	-	1	0
Køn	Mand	20	50	10	20	10	0
	Kvinde	44	22	22	11	9	2
Skema udfyldt af	Patienten	33	33	17	17	18	2
	Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål	Dansk	32	37	16	16	19	2
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	25	38	19	19	16	2
	Planlagt	-	-	-	-	1	0
Afsnit	Medicinsk Afdeling M1	-	-	-	-	3	0
	Medicinsk Afdeling M2	-	-	-	-	2	0
	Medicinsk Afdeling M3	-	-	-	-	0	0
	Medicinsk Afdeling M4	-	-	-	-	3	1
	MVA	38	38	0	25	8	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	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?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		73	17	6	4	223	16
Alder	0-19	-	-	-	-	2	1
	20-39	38	13	25	25	8	2
	40-59	58	27	6	8	48	3
	60-79	78	15	5	3	120	7
	80-	82	11	7	0	45	3
Køn	Mand	66	25	6	3	116	11
	Kvinde	81	7	7	5	107	5
Skema udfyldt af	Patienten	71	17	7	4	189	10
	Pårørende	78	15	4	4	27	4
Modersmål	Dansk	73	17	6	3	218	14
	Ikke dansk	50	0	0	50	4	1
Indlæggelses-type	Akut	73	15	7	4	184	15
	Planlagt	78	22	0	0	23	1
Afsnit	Medicinsk Afdeling M1	100	0	0	0	11	2
	Medicinsk Afdeling M2	79	21	0	0	14	1
	Medicinsk Afdeling M3	50	33	0	17	6	0
	Medicinsk Afdeling M4	74	19	6	0	47	3
	MVA	71	15	11	4	102	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	72	19	0	9	43	4

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger
		%	%	%	%	n	n
Alle		31	64	3	1	150	89
Alder	0-19	-	-	-	-	2	1
	20-39	33	67	0	0	6	4
	40-59	23	67	7	3	30	21
	60-79	33	63	3	1	79	47
	80-	36	61	3	0	33	16
Køn	Mand	35	63	3	0	80	48
	Kvinde	27	66	4	3	70	41
Skema udfyldt af	Patienten	31	63	4	2	123	77
	Pårørende	35	65	0	0	20	10
Modersmål	Dansk	32	64	3	1	146	86
	Ikke dansk	33	67	0	0	3	2
Indlæggelsestype	Akut	30	65	3	2	121	77
	Planlagt	25	75	0	0	12	11
Afsnit	Medicinsk Afdeling M1	29	57	14	0	7	6
	Medicinsk Afdeling M2	31	69	0	0	13	2
	Medicinsk Afdeling M3	50	50	0	0	4	2
	Medicinsk Afdeling M4	39	54	7	0	28	21
	MVA	24	72	3	1	68	41
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	57	0	3	30	17

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?						
		Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja, både før og under indlæggelsen	Nej	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		8	23	3	66	229
Alder	0-19	-	-	-	-	3
	20-39	0	11	0	89	9
	40-59	8	27	6	60	52
	60-79	10	24	2	64	116
	80-	4	20	2	73	49
Køn	Mand	9	23	3	66	119
	Kvinde	6	24	3	67	110
Skema udfyldt af	Patienten	8	24	3	65	190
	Pårørende	7	23	0	70	30
Modersmål	Dansk	8	23	3	66	222
	Ikke dansk	0	40	0	60	5
Indlæggelses-type	Akut	4	26	1	70	191
	Planlagt	30	9	17	43	23
Afsnit	Medicinsk Afdeling M1	8	15	8	69	13
	Medicinsk Afdeling M2	12	35	0	53	17
	Medicinsk Afdeling M3	17	33	0	50	6
	Medicinsk Afdeling M4	8	35	2	54	48
	MVA	7	14	2	77	101
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	7	27	5	61	44

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		38	62	0	0	66	1
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	1	0
	40-59	35	65	0	0	20	0
	60-79	33	67	0	0	36	1
	80-	56	44	0	0	9	0
Køn	Mand	42	58	0	0	36	0
	Kvinde	33	67	0	0	30	1
Skema udfyldt af	Patienten	41	59	0	0	59	1
	Pårørende	0	100	0	0	6	0
Modersmål	Dansk	38	63	0	0	64	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	31	69	0	0	48	1
	Planlagt	54	46	0	0	13	0
Afsnit	Medicinsk Afdeling M1	-	-	-	-	4	0
	Medicinsk Afdeling M2	83	17	0	0	6	0
	Medicinsk Afdeling M3	-	-	-	-	3	0
	Medicinsk Afdeling M4	35	65	0	0	17	0
	MVA	33	67	0	0	21	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	15	0

Tabel 31. 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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		35	54	9	2	240
Alder	0-19	-	-	-	-	3
	20-39	22	56	22	0	9
	40-59	26	58	15	0	53
	60-79	37	52	8	3	125
	80-	38	56	4	2	50
Køn	Mand	35	58	5	3	130
	Kvinde	35	50	15	1	110
Skema udfyldt af	Patienten	34	54	10	3	198
	Pårørende	36	55	9	0	33
Modersmål	Dansk	35	55	9	2	233
	Ikke dansk	20	40	40	0	5
Indlæggelses-type	Akut	35	52	10	3	197
	Planlagt	27	65	8	0	26
Afsnit	Medicinsk Afdeling M1	38	54	8	0	13
	Medicinsk Afdeling M2	35	53	6	6	17
	Medicinsk Afdeling M3	33	67	0	0	6
	Medicinsk Afdeling M4	35	52	13	0	52
	MVA	29	61	8	3	105
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	47	40	11	2	47

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?						
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		31	50	15	4	251
Alder	0-19	-	-	-	-	3
	20-39	20	30	50	0	10
	40-59	26	56	13	6	54
	60-79	30	49	16	5	129
	80-	38	53	9	0	55
Køn	Mand	33	56	8	2	133
	Kvinde	30	42	23	5	118
Skema udfyldt af	Patienten	30	52	14	4	211
	Pårørende	45	39	16	0	31
Modersmål	Dansk	32	49	15	4	243
	Ikke dansk	17	67	17	0	6
Indlæggelses-type	Akut	31	48	16	4	207
	Planlagt	28	64	4	4	25
Afsnit	Medicinsk Afdeling M1	31	62	8	0	13
	Medicinsk Afdeling M2	15	55	20	10	20
	Medicinsk Afdeling M3	17	67	17	0	6
	Medicinsk Afdeling M4	32	58	9	0	53
	MVA	33	46	16	5	112
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	43	19	2	47

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		42	44	8	6	100	19	125
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	2
	20-39	33	0	33	33	3	0	7
	40-59	17	67	8	8	12	4	35
	60-79	41	43	8	8	51	8	66
	80-	52	42	6	0	33	7	15
Køn	Mand	53	39	8	0	51	11	66
	Kvinde	31	49	8	12	49	8	59
Skema udfyldt af	Patienten	37	48	8	7	75	14	115
	Pårørende	56	33	6	6	18	4	9
Modersmål	Dansk	42	43	8	6	95	19	122
	Ikke dansk	33	67	0	0	3	0	3
Indlæggelses-type	Akut	40	46	10	5	81	15	107
	Planlagt	40	50	0	10	10	2	12
Afsnit	Medicinsk Afdeling M1	57	43	0	0	7	0	6
	Medicinsk Afdeling M2	33	44	0	22	9	2	8
	Medicinsk Afdeling M3	100	0	0	0	2	0	4
	Medicinsk Afdeling M4	39	44	11	6	18	4	30
	MVA	38	48	10	5	42	8	58
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	41	9	5	22	5	19

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %		
Alle		27	57	13	2	129	120
Alder	0-19	-	-	-	-	1	2
	20-39	25	50	25	0	4	6
	40-59	15	54	31	0	26	27
	60-79	30	56	10	4	71	59
	80-	33	67	0	0	27	26
Køn	Mand	29	59	10	3	63	70
	Kvinde	26	56	17	2	66	50
Skema udfyldt af	Patienten	27	56	14	3	101	107
	Pårørende	23	64	14	0	22	10
Modersmål	Dansk	27	58	13	2	123	118
	Ikke dansk	25	50	25	0	4	2
Indlæggelses-type	Akut	28	57	14	1	104	102
	Planlagt	17	67	8	8	12	13
Afsnit	Medicinsk Afdeling M1	50	50	0	0	8	4
	Medicinsk Afdeling M2	8	58	25	8	12	8
	Medicinsk Afdeling M3	33	0	33	33	3	3
	Medicinsk Afdeling M4	21	57	18	4	28	25
	MVA	23	64	13	0	53	57
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	52	4	0	25	23

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		59	13	12	15	194	51	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	1	
	20-39	43	14	0	43	7	3	
	40-59	50	16	9	25	44	9	
	60-79	61	11	14	13	106	20	
	80-	66	17	14	3	35	18	
Køn	Mand	58	16	10	15	106	22	
	Kvinde	59	10	15	16	88	29	
Skema udfyldt af	Patienten	57	13	12	17	166	39	
	Pårørende	64	18	18	0	22	9	
Modersmål	Dansk	59	14	12	15	190	47	
	Ikke dansk	50	0	25	25	4	2	
Indlæggelses-type	Akut	59	14	13	13	164	39	
	Planlagt	59	6	12	24	17	8	
Afsnit	Medicinsk Afdeling M1	55	36	9	0	11	2	
	Medicinsk Afdeling M2	59	6	18	18	17	1	
	Medicinsk Afdeling M3	75	0	0	25	4	2	
	Medicinsk Afdeling M4	57	20	11	13	46	8	
	MVA	64	9	16	11	74	33	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	12	7	29	42	5	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		61	31	4	3	204	39
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	56	22	11	11	9	1
	40-59	49	38	7	7	45	6
	60-79	61	32	5	2	108	21
	80-	77	21	0	3	39	11
Køn	Mand	62	32	3	3	103	28
	Kvinde	60	30	6	4	101	11
Skema udfyldt af	Patienten	62	30	5	4	169	33
	Pårørende	56	37	4	4	27	5
Modersmål	Dansk	61	31	4	4	198	38
	Ikke dansk	50	25	25	0	4	1
Indlæggelses-type	Akut	60	31	5	4	169	31
	Planlagt	63	32	0	5	19	6
Afsnit	Medicinsk Afdeling M1	64	27	0	9	11	3
	Medicinsk Afdeling M2	79	21	0	0	14	2
	Medicinsk Afdeling M3	80	0	0	20	5	1
	Medicinsk Afdeling M4	65	32	0	3	37	13
	MVA	57	33	7	2	94	15
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	33	5	5	43	5





Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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






Medicinsk Afdeling M1

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 1	Jeg lå i fire uger på Holstebro Sygehus, og jeg har kun ros tilovers for personalet. Deres venlighed, tålmodighed og omsorg for den enkelte, glemmer jeg ikke. Det gav tryghed, det betød så meget for mig!	Virkelig godt
 3	M1 skal have ros for deres hurtige indgreb, da min mand kom på intensiv og senere hjerteafdeling akut. Disse to afdelinger skal også have ros for deres indsats.	Godt
 7	Velvidende, at også patienter indbyrdes kan smitte hinanden, burde det nok tydeligt fremgå ved opslag på sengestuens toiletdør, at toilettet er forbeholdt patienterne. Blev i stor stil benyttet af især en medpatients mange besøgende. En ændring på området "mobiltelefonering" burde nok overvejes, da ikke alle patienter har forståelse for betydningen af ro.	Godt
 8	Jeg er afhængig af et hjælpemiddel. Det var nyt for personalet, men de lærte det hurtigt. Der var dog mange gange, jeg måtte vente længe på, at personalet havde tid til at hjælpe mig.	Virkelig godt


Medicinsk Afdeling M1

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Var indlagt på sygehuset i Ringkøbing, men blev overflyttet til Holstebro.	Virkelig godt
	2	Jeg bliver altid budt velkommen med smil. Det er et rigtig dejligt personale på M1.	Virkelig godt
	3	Min mand har åben indlæggelse, da han har været i kræftbehandling tidligere.	Godt
	5	For lang ventetid til lægen.	Godt
	8	Det var et velinformeret personale, der modtog mig, for allerede 10 minutter efter jeg var kommet ind på stuen, var jeg i gang med behandling, idet jeg fik flere tabletter omgående, og så fik jeg besked om, at jeg skulle have et bestemt antal i løbet af to timer, og så kom der ikke mindre end to læger ind til mig, og blodprøver blev der taget. Jeg følte virkelig, at hele personalet var på højeste gear.	Virkelig godt



Medicinsk Afdeling M1

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	7	En venflow blev ikke rettidigt lagt om = måneders årebetændelse.	Godt



Medicinsk Afdeling M1

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

		Patientens samlede indtryk
	ID Kommentar	
4	Man fandt aldrig ud af, hvad min far fejlede, trods et hav af undersøgelser blev foretaget. Lægerne har haft fem måneder til at finde ud af, hvad han fejlede, så på mig og min families vegne kan jeg kun sige, at vi var skuffede over, at tiden blev trukket med uduelige undersøgelser, der i forvejen var taget mange gange.	Intet svar
	6 Den første nat under udredning af min situation blev jeg vækket flere gange med afklarende spørgsmål, det gjorde mig mere konfus, end jeg var i forvejen.	Godt








Medicinsk Afdeling M1

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Min mand var meget svag efter den lange indlæggelse. Hele familien var kaldt ind på sygehuset nogle gange pga. akut forværring.	Godt
	6	Det opfølgende forløb med hjemmepleje og egen læge har været fremragende.	Godt




Medicinsk Afdeling M2

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Det var en dejlig afdeling at være på, elskeligt personale og en helt fantastisk god forplejning - lækker, spændende og sund mad.	Virkelig godt
	4 Jeg har overhovedet ikke noget at kritisere omkring den forplejning jeg har fået (maden var helt i orden) både i Holstebro samt på psykiatrisk afdeling i Herning. Madrasserne på sengene er derimod rigtig dårlige, fordi de giver en dårlig nattesøvn, idet man ikke rigtig kan vende og dreje sig i søvne (som de fleste jo gør), "man vågner sig selv, når man skal vende sig"!	Godt
	5 Kunne godt ønske mig bedre og oftere rengøring af toiletter.	Virkelig godt
	6 Om alle fik samme behandling som jeg, er der ingen grund til at klage over det danske sygehusvæsen. TAK.	Virkelig godt
	7 Jeg var virkelig godt tilfreds med opholdet.	Virkelig godt
	8 På afdelingen synes jeg, at hele personalet ville gøre alt for, at vi skulle føle os trygge og have det godt. Den samme oplevelse havde de pårørende. Maden var helt i top.	Virkelig godt
	10 Personalet var både søde og venlige. Maden var super god.	Virkelig godt

Medicinsk Afdeling M2

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Ualmindelig god modtagelse. Flinke og meget søde.	Virkelig godt
	3	Jeg var meget glad for det ærlige og åbne møde, som læge NN havde med mig.	Godt
	6	FULDST UD tilfreds lige fra tilkald af 112 til indlæggelse på hjerteafdelingen, hvor jeg fik god og kærlig behandling. Blev så efter godt et døgn overflyttet til medicinsk afdeling, og det var lige så godt, meget tilfreds.	Virkelig godt




Medicinsk Afdeling M2

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	9	Fejldiagnosticering.	Dårligt




Medicinsk Afdeling M2

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Vil gerne se en læge.	Godt
	4	Jeg ville gerne have været indlagt i lidt længere tid, så jeg var blevet mit misbrug af tobak kvit den gang på indlæggelsestidspunktet, så mit kondital havde været noget højere, end tilfældet var. Jeg var efter udskrivelsen meget forpustet, når jeg skulle bevæge mig i mine hjemlige omgivelser.	Godt
	9	LægenNN stillede diagnosen: "udbredt lungekræft". Der var i midlertidig tale om udviklingen af min sygdom.	Dårligt


Medicinsk Afdeling M2

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

		Patientens samlede indtryk
	ID Kommentar 4 Jeg er taknemmelig for den behandling, jeg har fået på lungemedicinsk afdeling i Holstebro samt medicinsk afdeling på regionshospitalet i Herning, for jeg var lige ved at miste livet efter den behandling, jeg fik af psykiaterne på psykiatrisk afdeling på regionshospitalet i Herning.	Godt
	5 Kunne ønske mig hurtigere information til egen læge - da min sygdom hurtigt kan blusse op igen.	Virkelig godt
	10 Diagnosen var ikke endelig skrevet, da jeg blev udskrevet. Lægen har ikke fået besked om, hvad og hvor længe jeg skulle tage den medicin, som jeg var ordineret ved hjemsendelsen og det slap op, inden jeg kunne komme til kontrol.	Virkelig godt



Medicinsk Afdeling M3

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Det har været meget bedre, end jeg havde forventet.	Virkelig godt

Medicinsk Afdeling M3

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?









	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Det gik godt for mig.	Virkelig godt
	2	Jeg skulle have receptfornyelse til medicin og måtte i den forbindelse gøre min læge opmærksom på, at jeg havde fået den fra sygehuset.	Virkelig godt

Medicinsk Afdeling M4

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




ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg var indlagt på Skejby Sygehus for blodprop i hjertet. Der følte jeg, personalet var mere fagligt dygtige. Det var en rigtig god oplevelse. Men er generelt skuffet over Holstebro Sygehus.	Dårligt
2	For lidt information. Først da jeg gjorde vrøvl, fik jeg en brochure over den daglige rutine i afdelingen.	Godt
3	Angående Skejby var det virkelig godt. Alt fungerede godt både før og under indlæggelsen. Angående Holstebro under indlæggelse godt, efterbehandling virkelig dårlig.	Godt
4	Et utroligt positivt og venligt personale.	Virkelig godt
5	Oplevede i Holstebro stor omsorg, men en "trykket" stemning og lidt mangel på informationer. Falck og Skejby er bare professionelle og en stor tak til dem.	Godt
6	Madrasserne i sengene er alt for hårde.	Godt
8	Informere mig bedre om, hvad der skal ske. Samarbejde bedre med pårørende og hjemmepleje. Det er ikke godt nok at hjemmeplejen først får besked omkring fredag eftermiddag, samme tidspunkt som udskrivelse. Det er også en skandale, at ingen ved, hvor jeg er, fordi jeg blev akut indlagt, da jeg selv ringede 112.	Dårligt
9	Jeg blev senere indlagt i Herning og til sidst til slutbehandling i Århus. Men afslutningen i Århus var ikke tilfredsstillende. Der løb blod ud straks efter operationen. Det er endt med en klump arvæv.	Godt
10	Der var overbelagt - for mange patienter på gangene, men personalet gjorde deres bedste, og var søde og nærværende, når de var ved mig.	Godt
12	Det, jeg synes, er, at vi skal ligge på gangen dag og nat og ikke kan sove.	Godt
14	Toilet/bad på firesengsstuer virker ikke helt tiltalende. Nedslidt og der rengøres ikke løbende, selvom visse patienter griser, bl.a. ved at tisse på gulvet, så man ikke kan undgå at træde i sølet, når man "skal"!	Godt
15	Der lå for mange patienter på gangene.	Godt
16	Personalet gjorde et kæmpe stykke arbejde trods de trange forhold, hvor vi lå på gangene bag afskærmninger, var de altid venlige, søde og hjælpsomme. De fortjener 50 procents lønstigning.	Virkelig godt
17	Virkelig god omsorg!	Godt

Medicinsk Afdeling M4**Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?**








		Patientens samlede indtryk
	ID 1 Kommentar Blev først kontaktet af en læge cirka 28 timer efter indlæggelsen.	Dårligt
	5 Var en positiv oplevelse. Meget professionelt og meget omsorg.	Godt
	7 Fin, fin modtagelse på afdelingen.	Virkelig godt
	8 Pårørende og hjemmepleje blev ikke informeret om, at jeg blev akut indlagt. Det skabte stor frustration og kaos i såvel hjemmepleje og blandt pårørende den efterfølgende morgen.	Dårligt
	9 Indlæggelsen foregik som aftalt.	Godt
	17 Blev indlagt akut på Skejby Hospital i vinteren, kørte med udrykning herfra sent om aftenen, var fremme to timer senere. Kørt til Holstebro, fik en god modtagelse. Holstebro O.K.	Godt
	18 Jeg er så overrasket, glad og tilfreds med både Falckreddernes ekspertise i situationen og modtagelsen på sygehuset.	Godt
	20 Jeg fik at vide, at jeg bare kunne spørge i informationen, hvad afdeling jeg skulle på. Men jeg endte med ved EGEN hjælp at finde afdelingen.	Virkelig godt

Medicinsk Afdeling M4

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")



	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Skadesopereret på NN-sygehus - overflyttet.	Virkelig godt
	11	Sendt hjem to gange.	Virkelig godt
	19	Forkert oplysning i min journal til min egen læge.	Godt

Medicinsk Afdeling M4**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

		Patientens samlede indtryk
	ID 3 Kommentar Angående lægerne var mit indtryk, at de havde stor faglig viden - og gav sig også tid til patienten.	Godt
	5 Ved ikke, hvad der skete, men ventede i mange timer i Skejby. Fik i Skejby meget information, det kneb med det i Holstebro.	Godt
	7 Jeg følte mig altid i gode hænder.	Virkelig godt
	8 Meget kort indlæggelse, hvor den ny medicin knap nåede at virke, før jeg blev sendt hjem.	Dårligt
	13 Forkert medicin, KUN i aftenvagten og det gjaldt flere på stuen.	Dårligt
	14 Det forekommer tåbeligt, at det meste smertebehandling består i udlevering af to Pinex tabletter - hos mig totalt uden virkning. I øvrigt er jeg glad og taknemmeligt over personalets indsats og væremåde!	Godt
	20 Jeg blev indlagt i Holstebro, overført til Herning samme dag for at få en pacemaker. Dagen efter tilbage til Holstebro og udskrevet et par dage derefter. Det hele foregik i en rolig og tryk atmosfære.	Virkelig godt

Medicinsk Afdeling M4

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?













ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3 Jeg havde fået oplyst, at jeg ville komme til samtale/undersøgelse efter en måned. Da jeg kontaktede hospitalet, fik jeg bare besked om, at det havde de udsat til tre måneder. Jeg havde ligeledes fået at vide, at jeg kunne komme til genoptræning efter seks uger. Der er nu gået tre måneder, og jeg er lige blevet indkaldt til undersøgelse og bagefter genoptræning. Hvis jeg var blevet indkaldt til undersøgelse efter en måned, havde jeg ikke behøvet at kontakte egen læge eller gået til fysioterapeut. Man har mange spørgsmål efter en bypassoperation.	Godt
	8 Generelt dårligt/manglende samarbejde i forbindelse med udskrivelse. Hjemmepleje blev først informeret, da jeg var på vej ud af døren. Min datter var på besøg i forbindelse med stuegang, og jeg blev omgående udskrevet. Alt mit medicin og plejeplan var væk, da jeg skulle hjem. Personalet fandt det senere. Pårørende blev bebrejdet, at der ikke var navn på dosisæsker.	Dårligt

MVA

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Personalet er gode til at informere hinanden eller briefe. Der er en totalt god/behagelig stemning. Når de ringer efter en læge eller portør, jamen så er der en efter max 10 min. Alt virker tilrettelagt, ikke noget "hovsa". De får 10 ud af 10 mulige.	Virkelig godt
3	Utrolig GOD behandling fra personalets side. Flot og velfungerende afdeling på Holstebro Sygehus.	Virkelig godt
4	Særdeles god opfølgning efter hjemsendelse.	Virkelig godt
6	Afdelingen er gammel og nedslidt. Dårlige toiletforhold.	Godt
7	Når jeg endelig skulle indlægges på sygehuset, var det en meget positiv oplevelse. Personalet var meget venligt og det var mit indtryk, at de vidste, hvad de havde med at gøre. Forplejningen var faktisk en oplevelse; som på et bedre hotel, som jeg gav udtryk for overfor personalet. Jo, alt i alt en meget god oplevelse, mange tak!	Virkelig godt
8	Jeg synes, personalet var meget dygtige, vidste hvad de havde med at gøre.	Godt
10	Bedre kommunikation.	Dårligt
12	Trods megen, megen travlhed god behandling af sygeplejerske. Blev vækket kl. 4 af lægen, der spurgte om det samme, som jeg havde svaret på ved indlæggelsen kl. 20. Hvorfor?	Godt
13	SUPER GOD behandling fra personalet.	Virkelig godt
14	Man ligger i fuld offentlighed, når man bliver undersøgt af læger og sygeplejersker (ingen gardiner).	Godt
15	Sørge for at patienterne kommer i behandling straks, lytte efter hvad de har at sige, det er trods alt deres krop, så de ved også noget selv, om hvad der virker, og hvad de ikke kan tåle. Rengøringen af toiletterne var under af kritik.	Virkelig dårligt
17	Jeg synes, at de skal lytte mere. Det er ikke tilfredsstillende at vente otte timer på en undersøgelse, når man er akut indlagt. Når så endelig lægen kommer, er man ked af det og træt af at vente. Når de så ikke hurtigt kan stille diagnosen, vurderede de, at jeg sandsynligvis ikke fejlede noget, så hjem med dig næste dag.	Dårligt
18	Men mangler tv på de nederste afdelinger!	Virkelig godt
21	Flere sengepladser (ikke på gangen). God, sund mad, frisk frugt. Godt der var tv. Det afleder tanker fra frygten.	Dårligt
24	Alle på afdelingen ved ikke alt det gode de skal gøre for patienterne. Det er en god ting, når man er	Virkelig godt

der tit. Længe leve sygehuset.

- | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | 25 | Firesengsstuer med et toilet er ikke særlig spændende. Det er meget svært at få nattero, specielt hvis alle hoster. | Virkelig godt |
|  | 26 | Jeg synes, at afdelingen gjorde det godt. | Virkelig godt |
|  | 27 | Det ville være rart, hvis lægerne koordinerede deres informationer til mig, så man ikke tager fra hospitalet komplet forvirret. | Godt |
|  | 28 | God behandling. | Virkelig godt |
|  | 29 | Jeg følte mig godt behandlet under hele indlæggelsen. Personalet var venlige og virkede fagligt dygtige. Der var meget travlt og ventetid på at blive scannet, hvilket forlængede min indlæggelse med 2-3 døgn. Servicen på afdelingen var i top. | Godt |
|  | 31 | Ventetiden var for lang, inden jeg blev tilset af en læge og kom i røntgen, hvor det blev konstateret, at jeg havde lungebetændelse. | Virkelig godt |
|  | 32 | Sengen var for hård til en gammel ryg med slidgigt. | Intet svar |
|  | 33 | Godt med tv/radio på stuerne! Så keder man sig ikke. | Godt |
|  | 34 | Er meget sjældent i kontakt med sygehusvæsenet (heldigvis). Oplevede personalet som hurtigt, effektivt. Undersøgelserne foregik hurtigt, og det bedste var, at jeg fik svar med det samme efter hver undersøgelse. Det gjorde mig virkelig tryk. Så alt i alt en positiv oplevelse :-) | Virkelig godt |
|  | 35 | Jeg var ikke glad for puden til mit hoved, den var meget dårlig. Det føltes som om, der var små kugler indeni. | Virkelig godt |
|  | 38 | Mere information om, hvad behandlingen går ud på. | Dårligt |
|  | 39 | Jeg følte både under indlæggelsen og efter hjemkomsten meget trang til at ytre min store tilfredshed over mit ophold på Holstebro Sygehus, ikke mindst den tryghed, og menneskelige forståelse. | Virkelig godt |

MVA

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Ikke andet end super meget ros, først til intensiv og da jeg skulle på medicinsk afdeling, havde de ikke plads, men det lavede de på to minutter. ROS. :-)	Virkelig godt
4	Absolut ingen rettidig omhu af hverken min læge eller vagtlæge.	Virkelig godt
5	Da jeg er dialysepatient, har jeg en åben linje til afdelingen.	Virkelig godt
6	Følte mig tryk.	Godt
9	Fin og hurtig modtagelse og i behandling med det samme.	Virkelig godt
11	Jeg blev modtaget af en meget sød læge.	Virkelig godt
15	Modtagelsen var OK, men blev først tilset af en læge efter seks timer. Trods influenza og travlhed var det simpelthen sjusk og forlængede sygehusopholdet med mindst en uge.	Virkelig dårligt
16	Jeg følte ikke, at jeg blev taget alvorligt af de læger, jeg talte med inden indlæggelsen. Der blev blot udskrevet anden medicin. Først da jeg sagde, jeg ikke kunne mere, blev jeg set af vagtlæge og indlagt.	Godt
18	Min modtagelse i efteråret var den bedste! Jeg har aldrig følt mig så velkommen! Sygeplejerskerne var så søde og meget, meget gode til at informere. Alle var søde og gode til at tage sig af mig. Blev meget positivt overrasket. Min modtagelse i januar var ikke nær så god. Mindre information. Og overladt mere til mig selv end før, men intet at klage over.	Virkelig godt
25	Gik til læge på grund af længere tids hoste. Jeg troede, det kunne være lungebetændelse. Læge kunne ikke høre noget og tog i stedet blodprøver. Dagen efter blev jeg ringet op: Blodprøverne var ikke i orden, og jeg skulle indlægges på sygehuset nogle dage efter. Samtidig troede lægen, at jeg havde lymfekræft. Det var lidt barsk - før man var undersøgt.	Virkelig godt
30	Stresset.	Godt
33	Jeg blev overfaldet og var bevidstløs, så jeg husker ikke så meget.	Godt
35	Jeg var meget imponeret over den behandling, jeg fik. Jeg har kun stor ros tilovers for det personale, jeg mødte. Syntes hver enkelt tog sig god tid til at sætte sig ind i min situation. Det var jeg meget glad for. STOR TAK.	Virkelig godt
37	Indlagt med kort varsel på grund af hjerterytmeforstyrrelse. Meget tilfredsstillende forløb.	Intet svar

MVA


Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	17	Overfladisk og de lytter ikke til mig.	Dårligt
	21	For lidt information.	Dårligt
	33	Underrettelse til pårørende/ familie.	Godt

MVA

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Har ligget mange gange i Herning og sikke et kaos i forhold til Holstebro. Her virker det organiseret og behageligt. Der er en verden til forskel. :-)	Virkelig godt
2	Utilfredsstillende at blive undersøgt af en fremmedsproget læge, som dårligt forstod/talte dansk. Jeg følte, jeg måtte forklare mere om min sygdom, end vedkommende forstod. Ved udskrivelsen måtte jeg igen sætte fokus på flere ting, som lægen ikke havde tænkt på.	Godt
4	Positiv oplevelse af personale. Helt fra nederste til øverste instans.	Virkelig godt
8	Jeg blev anbragt på gangen, hvilket ikke var særlig rart, da jeg havde det rigtig skidt, men der manglede plads. Da der blev plads, blev jeg flyttet ind på en stue. Jeg kom hjem dagen efter og er siden kommet til ambulans undersøgelse - det havde været rart at blive færdigundersøgt inden hjemsendelsen, hvilket havde sparet en del nervøsitet.	Godt
10	Synes, behandlingen var som en brik i et "puslespil".	Dårligt
12	Ventetid på behandling/undersøgelse i Herning. Ventetid igen inden turen gik til Skejby. Træls Herning ikke må lave ballonudvidelse og sætte stent op, når de laver forundersøgelsen.	Godt
15	Har ofte været indlagt, er normalt godt tilfreds, men sidste gang var under al kritik.	Virkelig dårligt
17	Var indlagt med hjerteflimmer, men blev først efter fjerde indlæggelse undersøgt af en hjertelæge. Han fandt ud af, at der var en fejl med hjertet og blev indstillet til pacemaker. Først efter fjerde indlæggelse blev jeg behandlet.	Dårligt
18	Er meget positiv over mit behandlingsforløb. Fik endda efterfølgende opsummerende samtale.	Virkelig godt
19	Blev lovet evt. genoptræning, men hørte ikke fra det.	Godt
20	Brist i kommunikationen mellem Herning og Holstebro.	Godt
21	For lidt kontakt til ansatte, for lidt information og for hurtigt ud af døren.	Dårligt
23	Jeg har bedt om en udskrift af min journal, da jeg synes, der er mange ting, der virker flydende for mig. Måske kan jeg ikke huske alle de informationer, jeg har fået.	Godt
26	Jeg synes det var en god oplevelse.	Virkelig godt
27	Havde samtale med to læger. De var totalt uenige om medicineringen, så jeg var mere forvirret end oplyst. De var parate til at sende mig hjem uden at have opklaret årsagen til min indlæggelse, indtil min kone spurgte, om det kunne være forkert medicinering.	Godt

-  37 Som anført meget tilfredsstillende forløb - og helt kort - som søn finder jeg det overdrevet, at en ældre mand får grundig information om to forskellige principper for antikoagulation behandling for derefter selv at vælge behandling. Og tilsvarende vælg om udskrivelse/fortsat indlæggelse. Intet svar

MVA

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	BEHOLD DEN AFDELING SOM DEN ER! :-) I kan evt. indlægge jer anonymt på Holstebro versus Herning og selv opleve forskellen.	Virkelig godt
8	Jeg skulle til USA en uge efter udskrivelse og var meget i tvivl om det var ok. Jeg skulle være væk i en måned, og jeg ville gerne være færdig undersøgt inden udskrivelsen. Har siden været til diverse undersøgelser, bl.a. scanning af hjernen.	Godt
10	Havde samlet og nedskrevet spørgsmål til lægen, som sygeplejersken sagde ville komme dagen efter. Men der kom ingen læge, jeg blev bare udskrevet.	Dårligt
15	Et stort problem var at personale og læger overhovedet ikke hørte efter patienten. Hvilket også forlængede opholdet.	Virkelig dårligt
17	Ja, det har jeg. Ingen ville rigtig lytte til mig, men jeg blev bare udskrevet. Når man bliver indlagt med fuld udrykning og er total væk, så er det uforstående, at man bliver udskrevet uden en diagnose. Var indlagt på MVA-afdelingen på Horsens Sygehus. Jeg var meget utryg.	Dårligt
19	Personalet havde meget travlt ved udskrivelsen.	Godt
20	Egen læge måtte flere gange kontakte afdelingen for information og videre undersøgelses- og behandlingsforløb.	Godt
21	For mange ubesvarede spørgsmål, ingen information om noget.	Dårligt
22	Hjælpemidler var ikke på plads i madras og kørestol.	Godt
23	Jeg er startet på genoptræning på hjerterehabilitering, det håber jeg hjælper mig til at blive mere tilfreds.	Godt
32	Det var OK.	Intet svar
36	Hjemmeplejen burde informeres om det, som bliver sagt mundtligt til de pårørende.	Virkelig godt









Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Alt var som sædvanligt perfekt på afdelingen.	Virkelig godt
	2 Alle på afdelingen havde en god menneskelig forståelse, som jeg mener har særdeles stor betydning for alle patienter.	Virkelig godt
	6 Der burde være visse regler for anvendelse af tv.	Godt
	7 Personalet brugte meget tid på at hjælpe mig. Jeg havde virkelig brug for hjælp i dagligdagen, jeg var ramt af en forbandet blodprop. Jeg var til tider træt af, at de andre snorkede og bad om en rollator, så jeg kunne komme ud og ryge. Jeg tror, sygeplejersken godt vidste, hvad jeg havde gang i, så hentede hun mig ind, og jeg kunne sove. Holstebro Sygehus behandler deres patienter med omsorg.	Virkelig godt
	9 Det virker forældet og forstyrrende med mange patienter på stuerne, hvor der blot er et gardin imellem sengene. Men personalet var vældig udmærket!	Godt
	10 Mit samlede indtryk er, at afdelingen var meget presset af nedskæringer og en nedlæggelse. To af afdelingens stuer var lukket og måtte ikke tages i brug med det resultat, at der dagligt blev flyttet rundt på patienter, når der kom nye akutte indlæggelser. En stor del af tiden lå jeg på gangen sammen med en eller to medpatienter. Det siger sig selv, at det langt fra er optimale forhold at arbejde under, og at resultater bliver præget heraf.	Intet svar
	12 Da jeg er fagperson, følte jeg, at der var ting, man tog for givet, jeg vidste. Da jeg tilhører et andet speciale, er det ikke givet, jeg ved alt. Mange gange ønskede jeg, de glemte, hvem jeg er og behandlede mig som alle andre patienter. Jeg ved, langt hen ad vejen, det blev gjort i den bedste mening.	Godt
	13 Alle gjorde det fint.	Virkelig godt
	17 Forkasteligt, at personale og patienter skal affinde sig med at ligge på gangene, når der er tomme (lukkede) stuer til rådighed på afdelingen. De sidste tre dage af min sidste indlæggelse måtte jeg ligge på gangen.	Godt
	18 Jeg synes, alle på sygehuset var dygtige og hjælpsomme.	Godt
	19 Der blev gjort en del for, at man befandt sig godt.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Blev modtaget af venlige og hjælpsomme personale, læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
	4	Der gik en time, før der kom en læge, og jeg havde store problemer med min vejrtrækning.	Virkelig godt
	7	Jeg fornemmede, at personalet virkelig havde travlt. Jeg var lidt omtumlet pga. blodprop. Personalet var utrolig rare til at hjælpe mig. De gav sig god tid. Jeg var meget forvirret, og det blev der taget højde for.	Virkelig godt
	8	Vedrørende ventetiden: blev meget lang, bl.a. pga. strejke.	Virkelig godt
	11	De skal lære at have med sindslidende at gøre, så de ikke tror, at de er farlige.	Dårligt
	13	Der var en god information.	Virkelig godt
	15	Fik en god modtagelse.	Virkelig godt
	17	Meget tilfredsstillende oplevelse af hjemmeplejen, Falck og akutbil. Personale og behandling i top!	Godt










Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	7	Min telefon forsvandt.	Virkelig godt
	16	Ikke ret dosis.	Virkelig dårligt






Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 1	Personalet på M3 Holstebro er lysende eksempler på pleje og omsorg.	Virkelig godt
 2	Jeg fik hurtig hjælp, og behandlingsforløbet fortsatte på en fin og god måde.	Virkelig godt
 3	Jeg har flere gange været indlagt i forbindelse med min sygdom, idet jeg har en åben indlæggelse. Jeg er blevet indlagt akut både dag og nat. Jeg har altid følt, at jeg var ventet og således medtaget efter forudgående telefonaftale.	Virkelig godt
 5	Forkert medicin? Meget kraftig allergisk reaktion, der efter min mening ikke kunne være forudset af lægen. Meget kaotisk forløb på operationsstuen under indlæggelse af permanent dialysekateter. Personalet virkede i høj grad uforberedt. Det "kostede" en lungebetændelse!	Godt
 7	Jeg er sgu ikke altid lige nem, det tog personalet med et smil og gav mig en skideballe, fordi min kammerat kørte af med mig, uden de opdagede det. Jeg lovede at sige til næste gang.	Virkelig godt
 9	Man var længe om at stille den rigtige diagnose, selvom smerterne hele tiden koncentrerede sig om hoften, hvor der var betændelse.	Godt
 11	For lang ventetid på psykiatrisk tilsyn.	Dårligt
 13	Alt forløb godt.	Virkelig godt
 19	Personale smilende og hjælpsomme altid.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Virkede hensigtsmæssig.	Virkelig godt
	3	Jeg føler mig godt informeret og gode besvarelser, når jeg stiller spørgsmål.	Virkelig godt
	7	Jeg blev sat i en falckbil og kørt hjem. Jeg vil give behandlingen ni ud af ti. God mad, søde piger. Mine venner dukkede op og de var påvirkede, så sygeplejersken fik dem ud i en elevator, fint klaret. Jeg er stolt af, at bo i et land med så meget ekspertise.	Virkelig godt
	14	Jeg blev udskrevet for tidligt. Det varede mindst fem uger, fra jeg blev udskrevet og til jeg var nogenlunde i orden. Jeg er stadigvæk meget træt.	Virkelig godt
	19	Fik klar besked før hjemsendelsen.	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 udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.⁸ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

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

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

⁸ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.