

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009**

Indlagte



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

**Medicinsk Afdeling
Regionshospitalet Silkeborg**

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.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> 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.....	105
	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 kommentarfelter, 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:	446
Besvarelser fra afdelingens patienter:	236
Afdelingens svarprocent:	53%

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

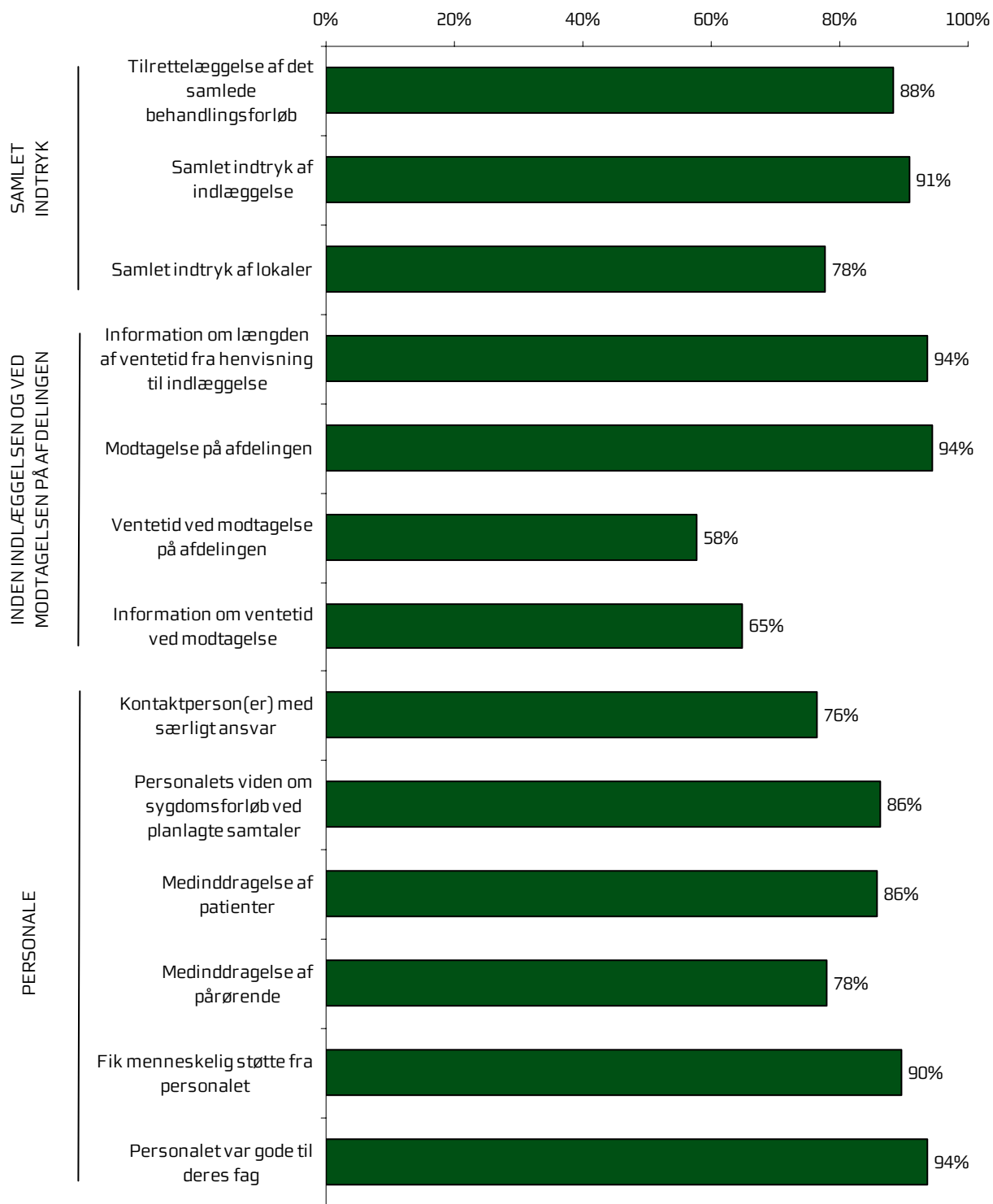
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

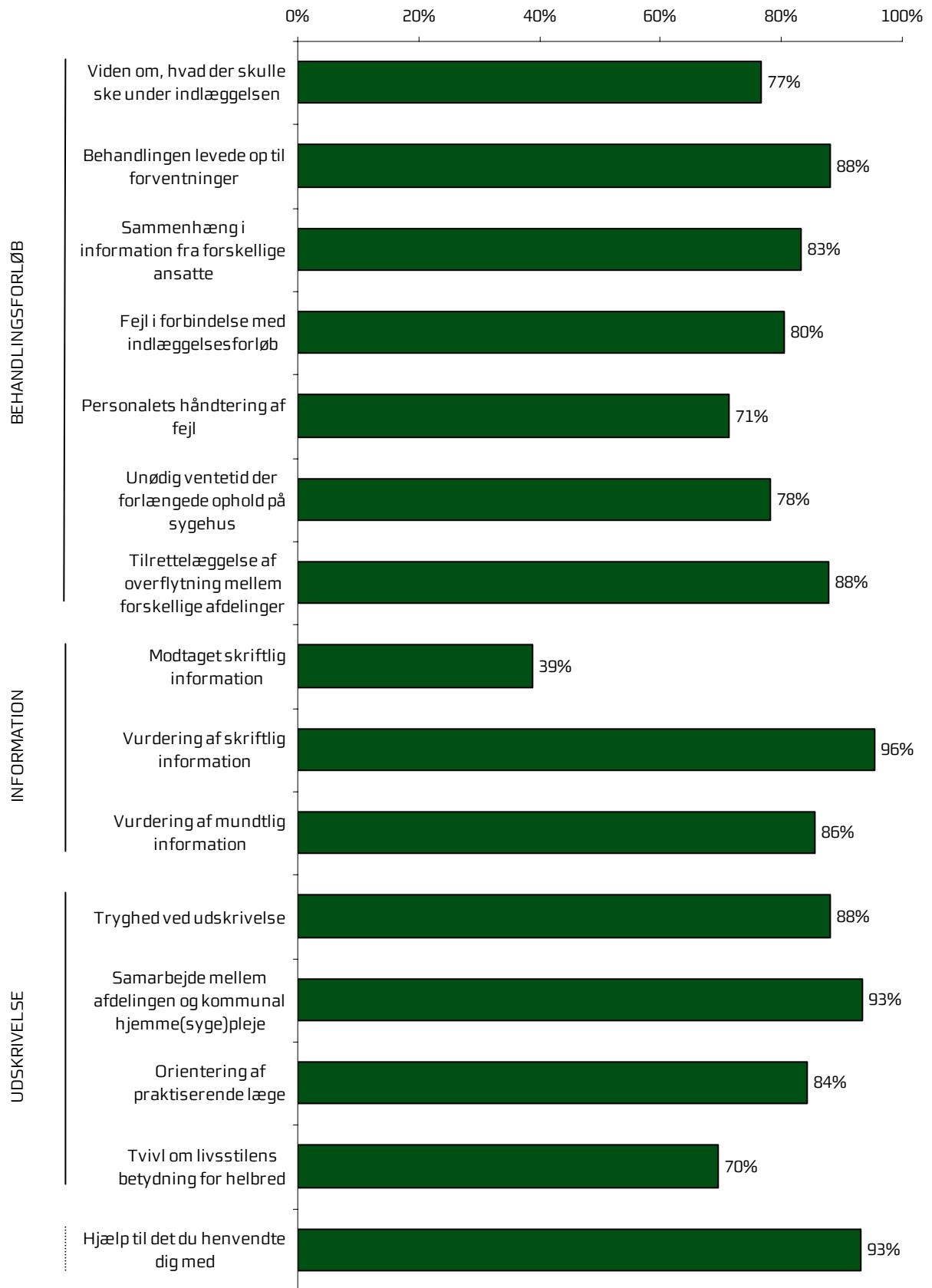
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

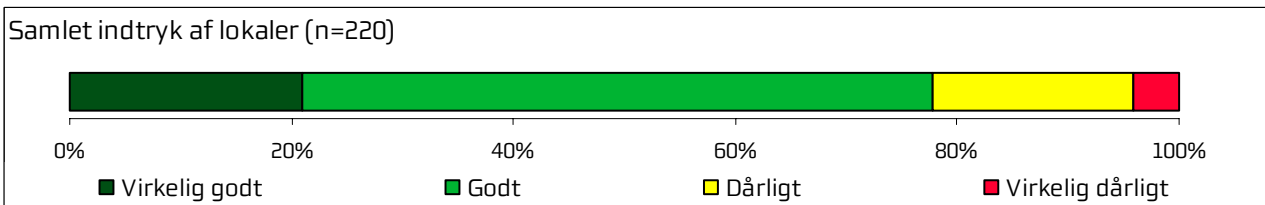
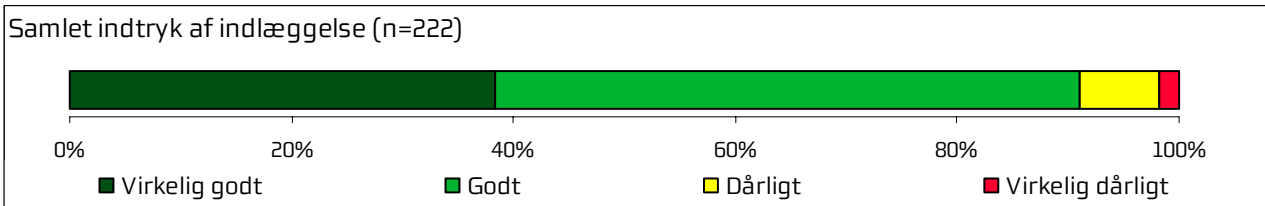
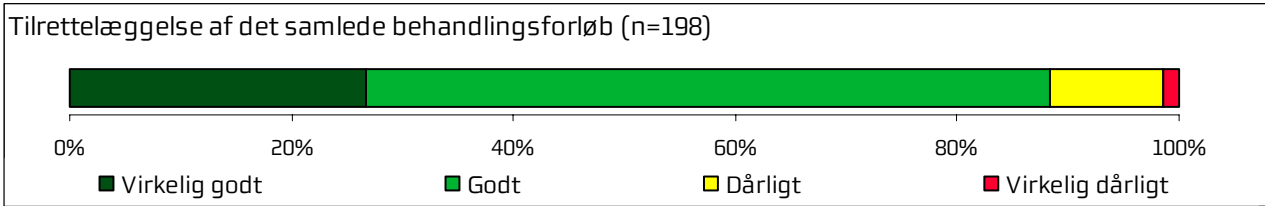
Tilfældige forskelle?

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.

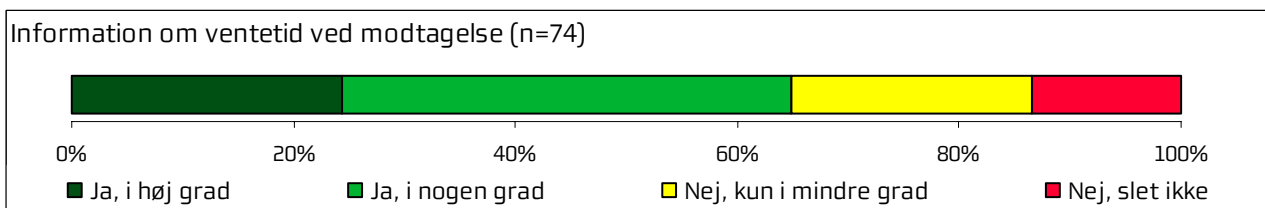
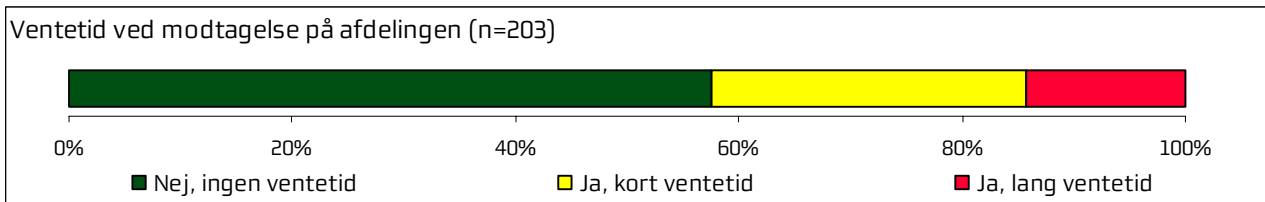
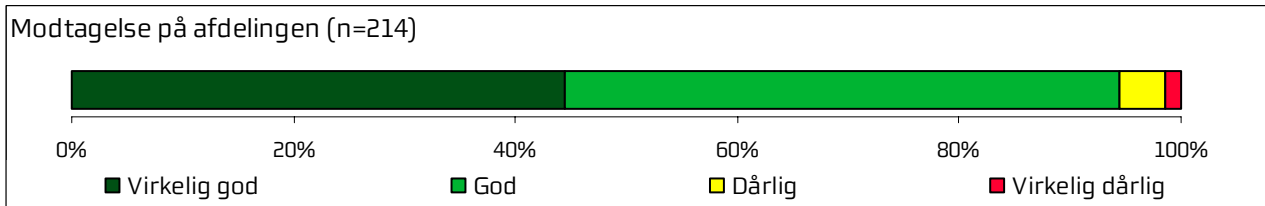
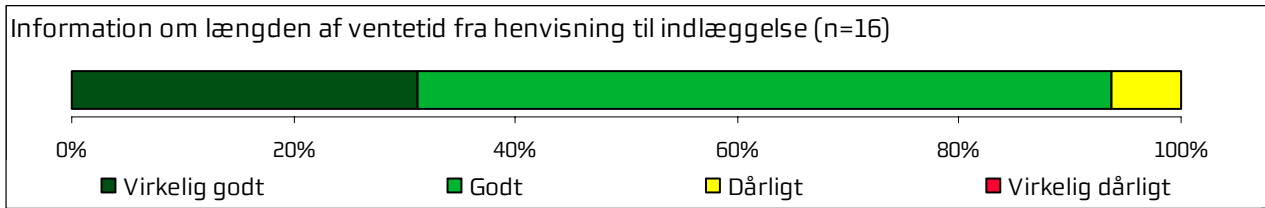
4.1 Samlet indtryk



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?	88%	-	-	100%*	97%*	97%*
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	91%	-	-	96%*	95%	96%*
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	78%	-	-	100%*	89%*	90%*

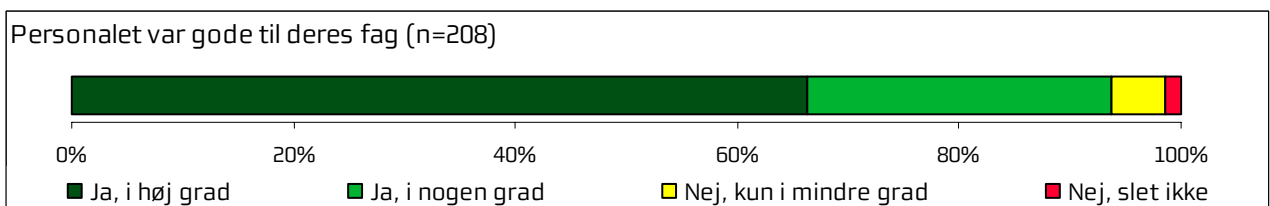
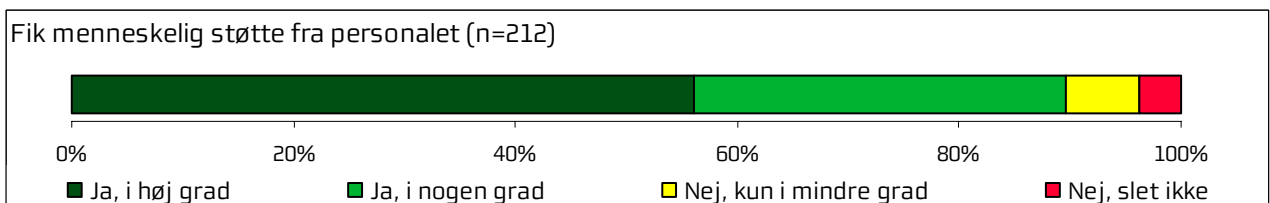
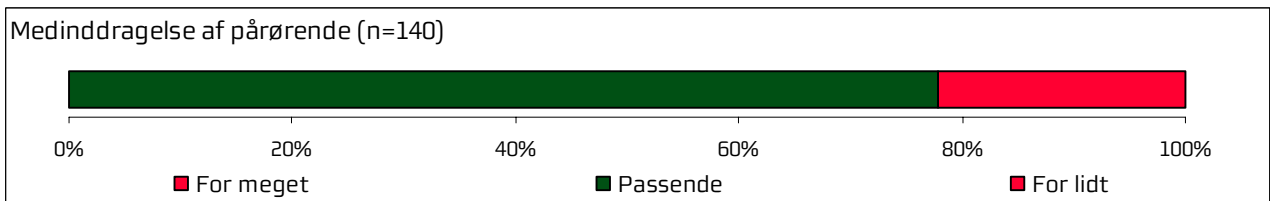
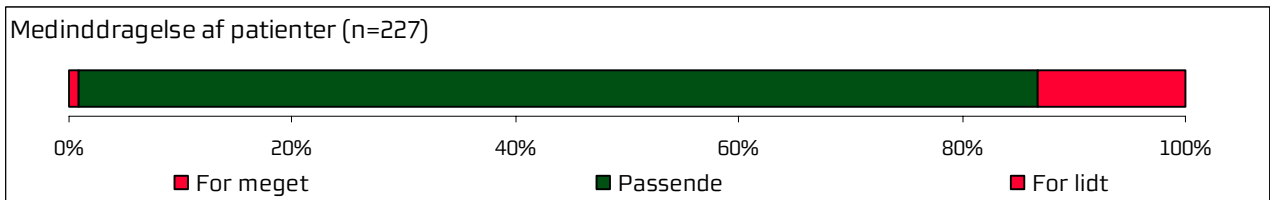
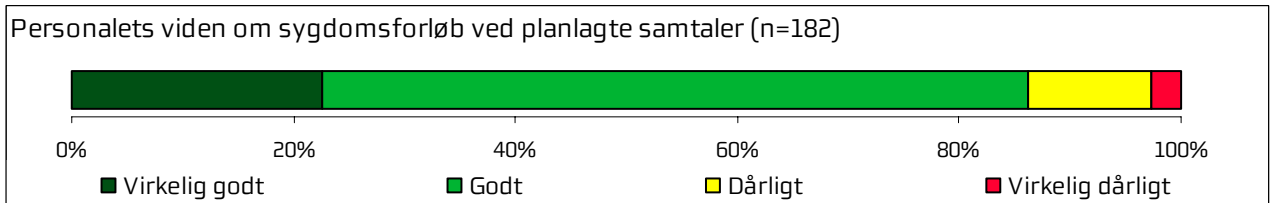
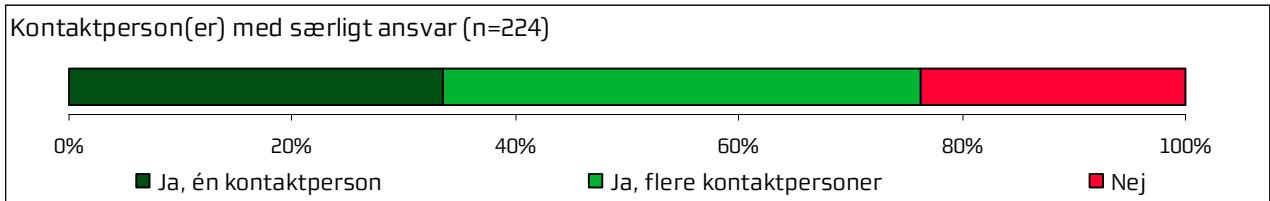
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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?	94%	-	-	100%	95%	96%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	94%	-	-	100%*	98%*	98%*
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	58%	-	-	56%	44%	54%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	65%	-	-	81%	76%	77%

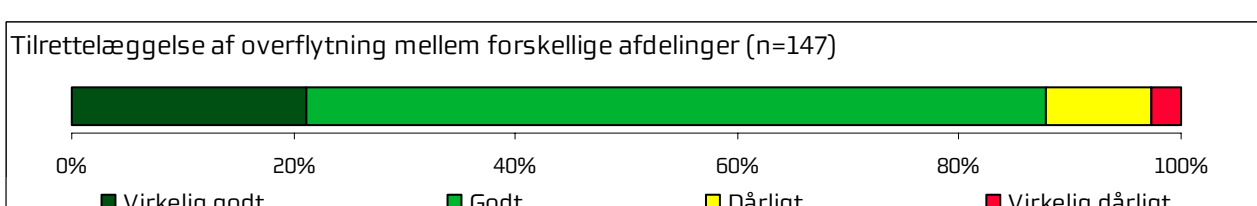
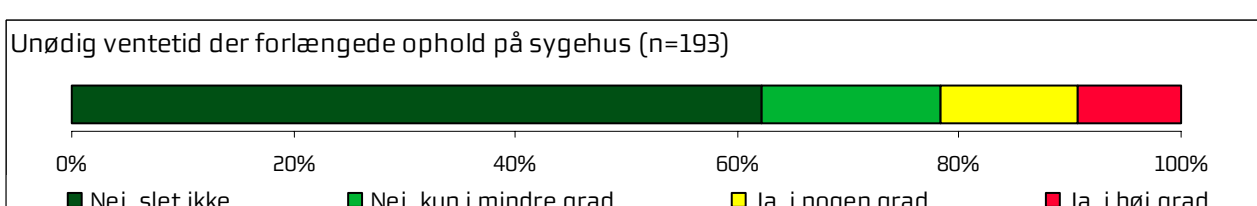
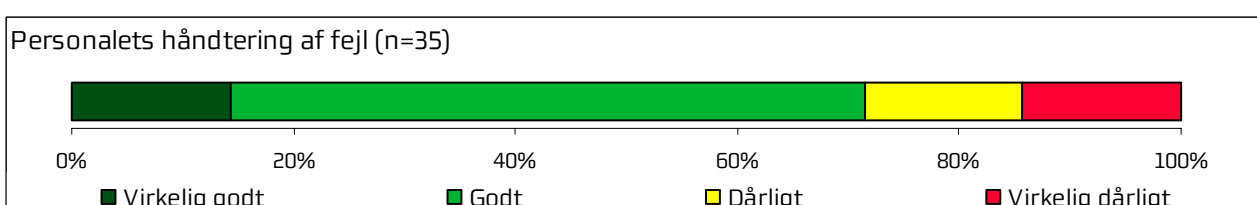
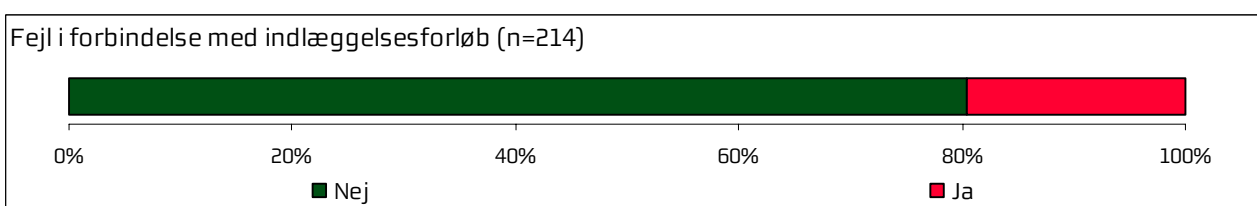
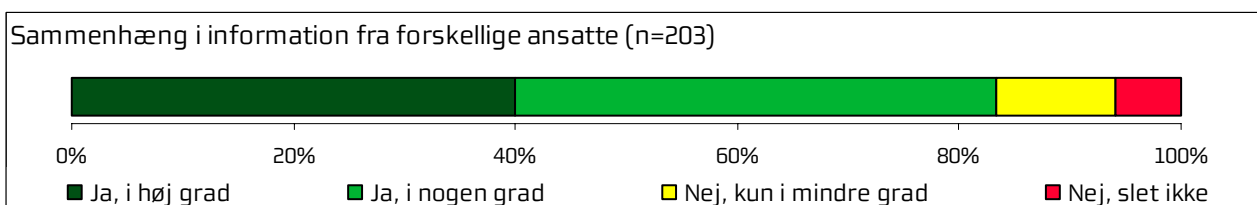
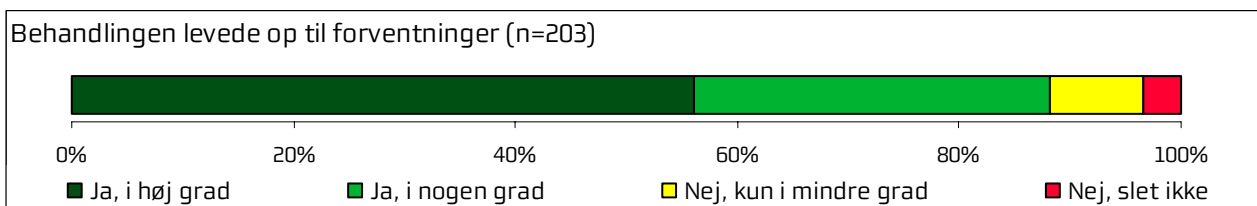
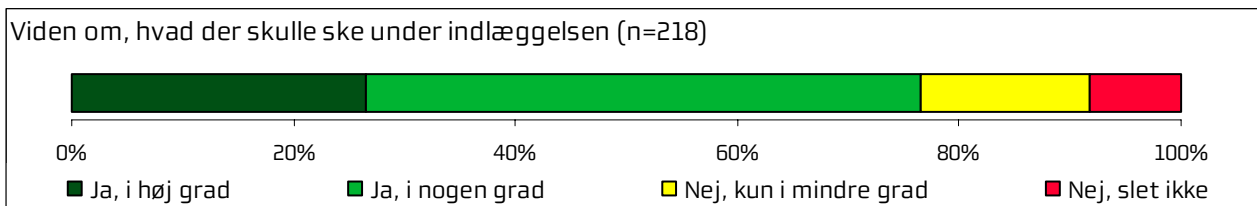
4.3 Personale



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?	76%	-	-	95%*	85%*	86%*
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	86%	-	-	100%*	95%*	96%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86%	-	-	100%*	93%*	94%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	78%	-	-	91%	88%*	88%*
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	90%	-	-	100%*	93%	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94%	-	-	100%*	97%	98%*

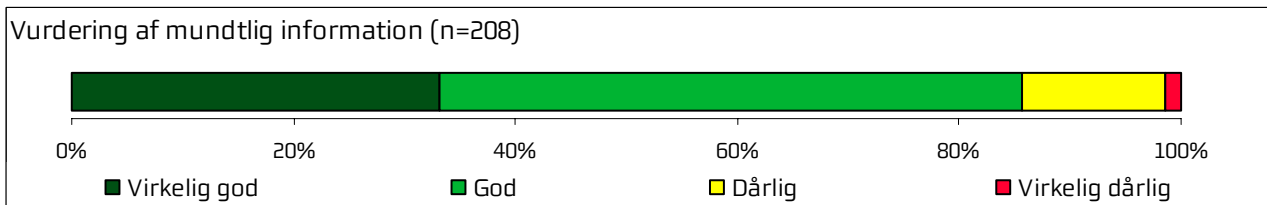
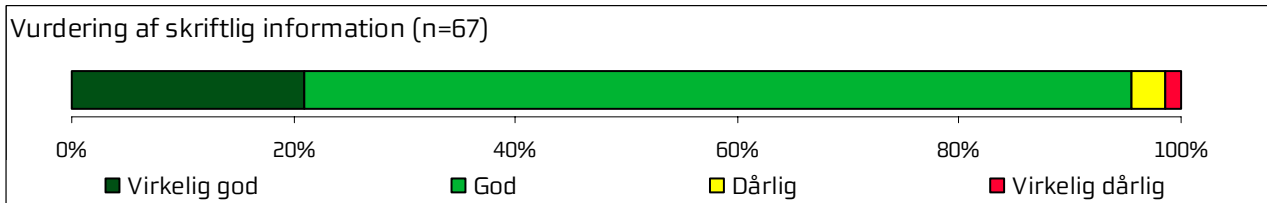
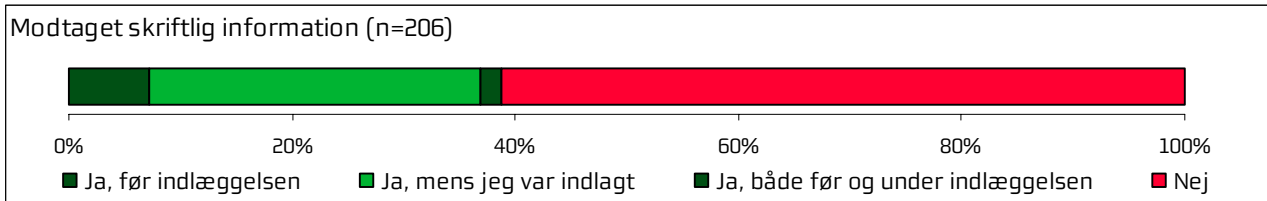
4.4 Behandlingsforløb



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?	77%	-	-	98%*	97%*	97%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88%	-	-	95%	92%	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	83%	-	-	95%*	93%*	93%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	80%	-	-	93%*	83%	85%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71%	-	-	100%*	75%	77%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	78%	-	-	90%*	88%	90%*
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	88%	-	-	100%*	91%	92%

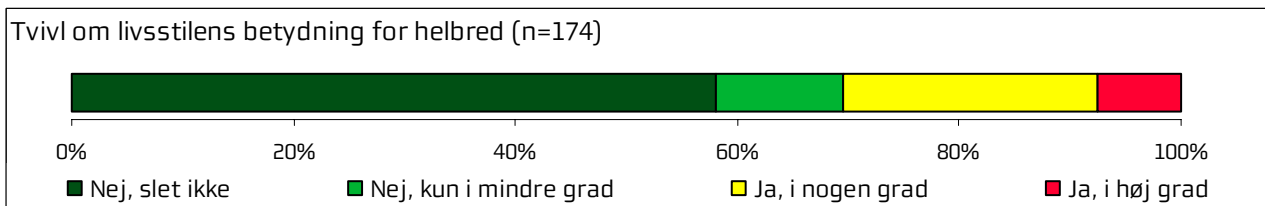
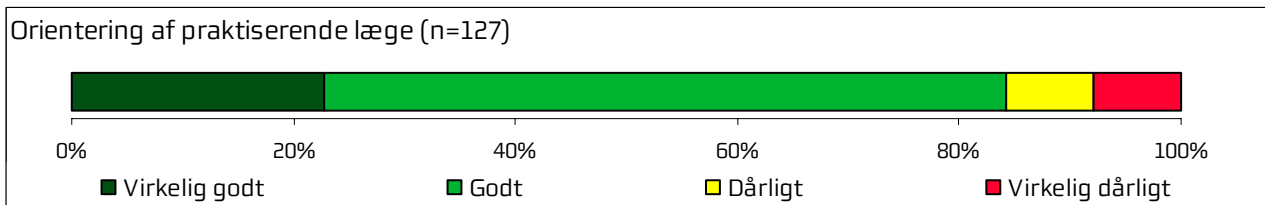
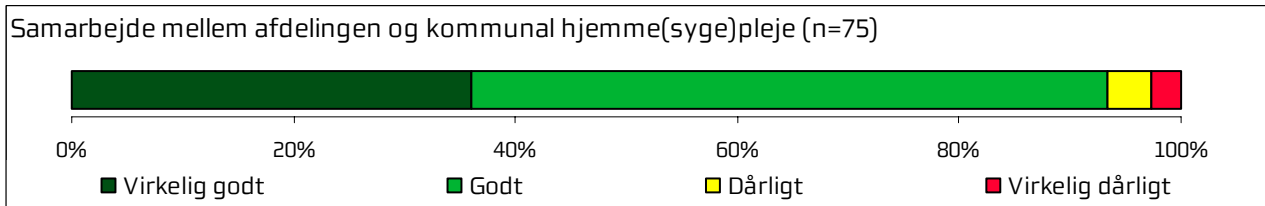
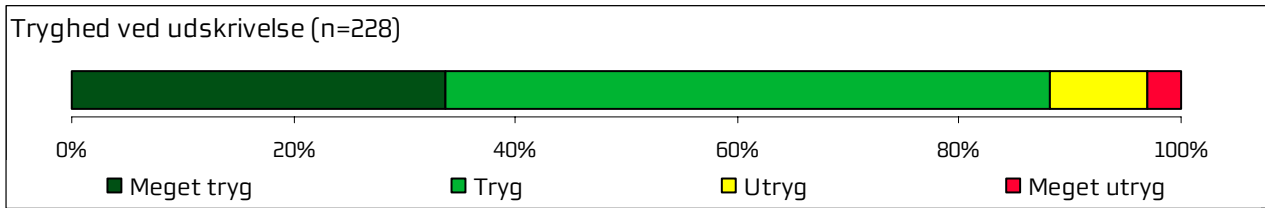
4.5 Information



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?	39%	-	-	91%*	76%*	78%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	96%	-	-	99%	94%	99%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	86%	-	-	95%*	94%*	94%*

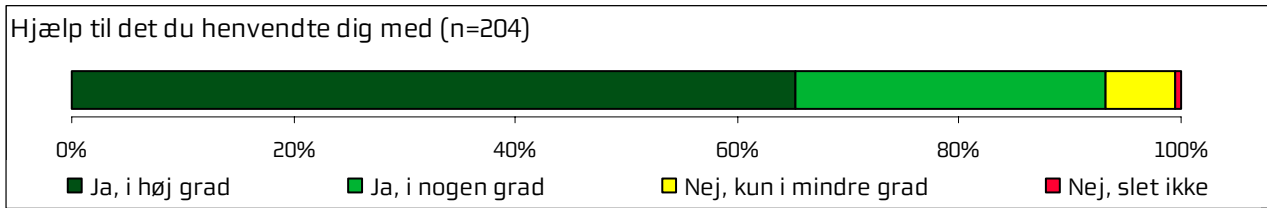
4.6 Udskrivelse



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?	88%	-	-	98%*	87%	88%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	93%	-	-	100%*	84%*	84%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	84%	-	-	93%	88%	89%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	70%	-	-	85%	74%	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	93%	-	-	98%*	98%	98%*

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

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 <input type="checkbox"/>	Planlagt (indkaldt på forhånd) <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"/>
4. Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?		Ja, lang ventetid <input type="checkbox"/>	Ja, kort ventetid <input type="checkbox"/>	Nej, ingen ventetid <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <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 ved 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 <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>		
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	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"/>
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

Løbenr.: >>lobnr<<

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)				Ja <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Jeg fik ikke udleveret medicin <input type="checkbox"/>
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. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?						

INFORMATION

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

Løbnr.: >>lobnr<<

UDSKRIVELSE

24. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
27. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?						
<div style="border: 1px solid black; height: 140px;"></div>						

SAMLET INDTRYK

29. 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"/>
30. 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"/>	
31. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
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. Portoen 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) 53 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. 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)		236	446
Køn	Mand	53%	48%
	Kvinde	47%	52%
Alder	0-19 år	2%	2%
	20-39 år	3%	6%
	40-59 år	24%	25%
	60-79 år	51%	46%
	80 år eller derover	20%	22%

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		236	100
Alder	0-19	5	2%
	20-39	6	3%
	40-59	57	24%
	60-79	121	51%
	80-	47	20%
Køn	Mand	124	53%
	Kvinde	112	47%
Skema udfyldt af	Patienten	204	92%
	Pårørende	17	8%
Modersmål	Dansk	221	97%
	Ikke dansk	6	3%
Indlæggelses-type	Akut	183	86%
	Planlagt	31	14%
Afsnit	Afsnit M2	28	12%
	Afsnit M3	58	25%
	Afsnit M4	32	14%
	Hjertemedicinsk afsnit M1	80	34%
	Patienthotel	25	11%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	6%

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		27	62	10	2	198	23	
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0	
	20-39	0	17	67	17	6	0	
	40-59	23	67	10	0	52	3	
	60-79	28	61	9	2	102	14	
	80-	32	62	6	0	34	6	
Køn	Mand	30	65	4	1	105	13	
	Kvinde	23	58	17	2	93	10	
Skema udfyldt af	Patienten	28	60	10	2	180	19	
	Pårørende	7	79	14	0	14	2	
Modersmål	Dansk	28	60	10	2	191	23	
	Ikke dansk	0	100	0	0	6	0	
Indlæggelses-type	Akut	27	60	11	1	153	18	
	Planlagt	30	67	0	4	27	3	
Afsnit	Afsnit M2	13	70	17	0	23	2	
	Afsnit M3	23	64	11	2	47	4	
	Afsnit M4	17	72	7	3	29	3	
	Hjertemedicinsk afsnit M1	38	52	8	2	65	11	
	Patienthotel	30	52	17	0	23	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	82	0	0	11	2	

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		38	53	7	2	222
Alder	0-19	-	-	-	-	4
	20-39	0	60	20	20	5
	40-59	35	56	9	0	55
	60-79	43	50	5	3	115
	80-	37	53	9	0	43
Køn	Mand	41	56	3	1	118
	Kvinde	36	49	13	3	104
Skema udfyldt af	Patienten	39	53	6	2	199
	Pårørende	31	56	13	0	16
Modersmål	Dansk	39	53	7	2	215
	Ikke dansk	17	67	17	0	6
Indlæggelses-type	Akut	40	51	7	2	173
	Planlagt	32	61	3	3	31
Afsnit	Afsnit M2	17	71	13	0	24
	Afsnit M3	44	44	7	4	54
	Afsnit M4	16	72	9	3	32
	Hjertemedicinsk afsnit M1	46	49	4	1	76
	Patienthotel	52	39	9	0	23
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	54	8	0	13

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		21	57	18	4	220
Alder	0-19	-	-	-	-	4
	20-39	0	50	33	17	6
	40-59	15	59	17	9	54
	60-79	23	54	21	2	114
	80-	26	62	10	2	42
Køn	Mand	20	60	19	1	116
	Kvinde	22	53	17	8	104
Skema udfyldt af	Patienten	21	57	18	4	197
	Pårørende	19	69	13	0	16
Modersmål	Dansk	21	58	18	4	213
	Ikke dansk	17	33	33	17	6
Indlæggelses-type	Akut	23	55	19	4	172
	Planlagt	10	74	16	0	31
Afsnit	Afsnit M2	20	40	36	4	25
	Afsnit M3	24	60	14	2	50
	Afsnit M4	6	59	25	9	32
	Hjertemedicinsk afsnit M1	26	62	12	0	76
	Patienthotel	21	54	13	13	24
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	46	31	8	13

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		31	63	6	0	16	0	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	1	0	
	40-59	17	67	17	0	6	0	
	60-79	50	50	0	0	6	0	
	80-	-	-	-	-	3	0	
Køn	Mand	25	63	13	0	8	0	
	Kvinde	38	63	0	0	8	0	
Skema udfyldt af	Patienten	21	71	7	0	14	0	
	Pårørende	-	-	-	-	1	0	
Modersmål	Dansk	33	60	7	0	15	0	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0	
	Planlagt	31	63	6	0	16	0	
Afsnit	Afsnit M2	20	80	0	0	5	0	
	Afsnit M3	-	-	-	-	0	0	
	Afsnit M4	-	-	-	-	2	0	
	Hjertemedicinsk afsnit M1	22	67	11	0	9	0	
	Patienthotel	-	-	-	-	0	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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		44	50	4	1	214	8
Alder	0-19	60	20	20	0	5	0
	20-39	17	50	17	17	6	0
	40-59	40	55	4	2	53	1
	60-79	48	47	4	1	110	4
	80-	43	55	3	0	40	3
Køn	Mand	51	43	4	1	113	3
	Kvinde	37	57	4	2	101	5
Skema udfyldt af	Patienten	47	47	4	2	190	6
	Pårørende	31	69	0	0	13	1
Modersmål	Dansk	45	50	4	1	202	8
	Ikke dansk	33	67	0	0	6	0
Indlæggelses-type	Akut	47	48	4	1	163	8
	Planlagt	39	55	3	3	31	0
Afsnit	Afsnit M2	33	63	4	0	24	0
	Afsnit M3	45	51	2	2	51	5
	Afsnit M4	23	68	10	0	31	1
	Hjertemedicinsk afsnit M1	52	45	1	1	75	2
	Patienthotel	55	27	14	5	22	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	45	0	0	11	0

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		58	28	14	203	15
Alder	0-19	80	20	0	5	0
	20-39	33	33	33	6	0
	40-59	48	35	17	52	3
	60-79	62	28	10	105	7
	80-	60	20	20	35	5
Køn	Mand	58	33	9	109	7
	Kvinde	57	22	20	94	8
Skema udfyldt af	Patienten	58	28	14	180	14
	Pårørende	46	38	15	13	1
Modersmål	Dansk	58	28	14	192	15
	Ikke dansk	33	33	33	6	0
Indlæggelses-type	Akut	64	24	12	157	13
	Planlagt	33	48	19	27	2
Afsnit	Afsnit M2	43	35	22	23	2
	Afsnit M3	65	26	9	46	7
	Afsnit M4	27	43	30	30	1
	Hjertemedicinsk afsnit M1	71	23	6	70	4
	Patienthotel	58	21	21	24	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	30	20	10	1

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		24	41	22	14	74	2
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	-	-	-	-	3	0
	40-59	36	36	24	4	25	1
	60-79	24	44	18	15	34	1
	80-	9	36	18	36	11	0
Køn	Mand	36	33	19	11	36	2
	Kvinde	13	47	24	16	38	0
Skema udfyldt af	Patienten	26	38	23	12	65	2
	Pårørende	20	20	20	40	5	0
Modersmål	Dansk	26	39	20	14	69	2
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	27	39	24	10	49	2
	Planlagt	29	41	12	18	17	0
Afsnit	Afsnit M2	25	50	17	8	12	0
	Afsnit M3	18	45	27	9	11	1
	Afsnit M4	27	32	23	18	22	0
	Hjertemedicinsk afsnit M1	31	50	13	6	16	1
	Patienthotel	11	33	33	22	9	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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		33	43	24	224
Alder	0-19	20	40	40	5
	20-39	33	33	33	6
	40-59	30	48	21	56
	60-79	38	42	20	116
	80-	27	39	34	41
Køn	Mand	39	41	20	119
	Kvinde	28	45	28	105
Skema udfyldt af	Patienten	34	42	24	197
	Pårørende	38	44	19	16
Modersmål	Dansk	33	43	24	212
	Ikke dansk	83	0	17	6
Indlæggelses- type	Akut	30	43	27	174
	Planlagt	47	37	17	30
Afsnit	Afsnit M2	30	48	22	27
	Afsnit M3	39	43	19	54
	Afsnit M4	31	28	41	32
	Hjertemedicinsk afsnit M1	31	51	18	74
	Patienthotel	29	46	25	24
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	46	15	38	13

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	n	
Alle		23	64	11	3	182	43	
Alder	0-19	0	100	0	0	2	3	
	20-39	0	33	33	33	6	0	
	40-59	13	75	10	2	52	4	
	60-79	28	60	11	2	94	22	
	80-	29	61	11	0	28	14	
Køn	Mand	25	68	6	1	102	19	
	Kvinde	19	59	18	5	80	24	
Skema udfyldt af	Patienten	22	64	10	3	162	36	
	Pårørende	36	55	9	0	11	5	
Modersmål	Dansk	23	63	11	3	172	42	
	Ikke dansk	17	67	17	0	6	0	
Indlæggelses-type	Akut	21	66	10	3	140	35	
	Planlagt	28	60	8	4	25	5	
Afsnit	Afsnit M2	9	78	13	0	23	4	
	Afsnit M3	25	61	11	2	44	11	
	Afsnit M4	35	50	10	5	20	12	
	Hjertemedicinsk afsnit M1	25	66	8	2	64	10	
	Patienthotel	14	64	14	9	22	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	56	22	0	9	4	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		1	86	13	227
Alder	0-19	0	100	0	5
	20-39	0	83	17	6
	40-59	2	89	9	56
	60-79	1	85	14	116
	80-	0	82	18	44
Køn	Mand	1	93	7	121
	Kvinde	1	78	21	106
Skema udfyldt af	Patienten	1	87	13	199
	Pårørende	6	69	25	16
Modersmål	Dansk	0	86	13	215
	Ikke dansk	17	67	17	6
Indlæggelses-type	Akut	1	86	13	176
	Planlagt	0	87	13	31
Afsnit	Afsnit M2	4	96	0	27
	Afsnit M3	0	91	9	54
	Afsnit M4	0	65	35	31
	Hjertemedicinsk afsnit M1	0	90	10	77
	Patienthotel	0	88	12	25
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	69	23	13

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		0	78	22	140	85
Alder	0-19	0	75	25	4	1
	20-39	0	100	0	2	3
	40-59	0	86	14	36	20
	60-79	0	80	20	69	46
	80-	0	62	38	29	15
Køn	Mand	0	85	15	82	39
	Kvinde	0	67	33	58	46
Skema udfyldt af	Patienten	0	83	17	117	80
	Pårørende	0	56	44	16	0
Modersmål	Dansk	0	78	22	132	81
	Ikke dansk	0	80	20	5	1
Indlæggelses-type	Akut	0	79	21	107	69
	Planlagt	0	68	32	22	9
Afsnit	Afsnit M2	0	89	11	18	8
	Afsnit M3	0	71	29	31	23
	Afsnit M4	0	48	52	21	9
	Hjertemedicinsk afsnit M1	0	91	9	45	32
	Patienthotel	0	93	7	14	11
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	64	36	11	2

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?				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		56	33	7	4	212	14
Alder	0-19	60	20	20	0	5	0
	20-39	17	50	17	17	6	0
	40-59	56	33	8	2	48	6
	60-79	59	31	6	3	115	6
	80-	53	39	3	5	38	2
Køn	Mand	59	36	3	3	112	7
	Kvinde	53	31	11	5	100	7
Skema udfyldt af	Patienten	57	32	6	4	185	13
	Pårørende	56	31	6	6	16	0
Modersmål	Dansk	57	33	7	4	200	14
	Ikke dansk	33	50	17	0	6	0
Indlæggelses-type	Akut	58	33	7	3	163	14
	Planlagt	55	38	3	3	29	0
Afsnit	Afsnit M2	40	52	4	4	25	2
	Afsnit M3	60	28	11	0	53	3
	Afsnit M4	43	36	11	11	28	2
	Hjertemedicinsk afsnit M1	69	26	3	1	72	4
	Patienthotel	50	36	9	5	22	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	0	17	12	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		66	27	5	1	208	19
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0
	20-39	17	50	17	17	6	0
	40-59	62	33	6	0	52	3
	60-79	72	23	4	2	111	10
	80-	66	29	6	0	35	6
Køn	Mand	70	25	4	1	114	7
	Kvinde	62	31	5	2	94	12
Skema udfyldt af	Patienten	67	27	5	2	183	17
	Pårørende	67	33	0	0	15	1
Modersmål	Dansk	65	28	5	2	197	19
	Ikke dansk	67	33	0	0	6	0
Indlæggelses-type	Akut	66	28	4	1	161	17
	Planlagt	74	22	4	0	27	2
Afsnit	Afsnit M2	61	26	13	0	23	4
	Afsnit M3	65	35	0	0	51	4
	Afsnit M4	42	50	4	4	26	5
	Hjertemedicinsk afsnit M1	80	16	4	0	70	6
	Patienthotel	72	16	8	4	25	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	38	8	8	13	0

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		27	50	15	8	218	7	
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0	
	20-39	0	80	20	0	5	0	
	40-59	42	36	15	7	55	1	
	60-79	22	52	19	8	116	3	
	80-	24	58	5	13	38	3	
Køn	Mand	34	44	18	4	119	2	
	Kvinde	18	58	11	13	99	5	
Skema udfyldt af	Patienten	29	48	15	7	192	6	
	Pårørende	13	53	13	20	15	1	
Modersmål	Dansk	27	49	15	9	207	7	
	Ikke dansk	50	33	17	0	6	0	
Indlæggelses-type	Akut	25	52	15	8	168	7	
	Planlagt	39	35	16	10	31	0	
Afsnit	Afsnit M2	23	62	15	0	26	0	
	Afsnit M3	12	63	16	10	51	3	
	Afsnit M4	10	45	21	24	29	0	
	Hjertemedicinsk afsnit M1	41	45	9	5	74	4	
	Patienthotel	28	52	16	4	25	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	15	31	8	13	0	

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		56	32	8	3	203	21	
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0	
	20-39	20	20	40	20	5	0	
	40-59	58	34	8	0	53	3	
	60-79	57	31	8	4	107	11	
	80-	53	35	6	6	34	7	
Køn	Mand	62	30	6	1	109	10	
	Kvinde	49	34	11	6	94	11	
Skema udfyldt af	Patienten	56	33	9	3	181	16	
	Pårørende	54	23	8	15	13	3	
Modersmål	Dansk	56	32	9	4	192	21	
	Ikke dansk	67	33	0	0	6	0	
Indlæggelses-type	Akut	57	32	8	3	159	16	
	Planlagt	62	19	15	4	26	4	
Afsnit	Afsnit M2	63	33	4	0	24	2	
	Afsnit M3	48	35	10	6	48	4	
	Afsnit M4	36	43	14	7	28	2	
	Hjertemedicinsk afsnit M1	64	27	8	2	66	12	
	Patienthotel	71	21	8	0	24	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	38	0	8	13	0	

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		40	43	11	6	203	20	
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0	
	20-39	17	33	17	33	6	0	
	40-59	40	48	8	4	52	3	
	60-79	42	42	13	3	107	11	
	80-	35	41	9	15	34	6	
Køn	Mand	45	46	8	2	105	13	
	Kvinde	35	41	14	10	98	7	
Skema udfyldt af	Patienten	42	43	11	4	178	18	
	Pårørende	13	50	19	19	16	0	
Modersmål	Dansk	40	43	11	6	192	20	
	Ikke dansk	33	67	0	0	6	0	
Indlæggelses-type	Akut	38	48	10	3	154	19	
	Planlagt	47	30	10	13	30	0	
Afsnit	Afsnit M2	35	46	12	8	26	1	
	Afsnit M3	31	49	11	9	45	7	
	Afsnit M4	23	42	19	15	26	4	
	Hjertemedicinsk afsnit M1	51	39	10	0	71	6	
	Patienthotel	52	35	9	4	23	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	58	0	8	12	1	

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		93	7	187	19
Alder	0-19	-	-	4	0
	20-39	80	20	5	0
	40-59	89	11	47	5
	60-79	94	6	95	11
	80-	97	3	36	3
Køn	Mand	96	4	101	11
	Kvinde	90	10	86	8
Skema udfyldt af	Patienten	93	7	163	18
	Pårørende	93	7	14	1
Modersmål	Dansk	93	7	177	19
	Ikke dansk	100	0	6	0
Indlæggelses-type	Akut	94	6	148	11
	Planlagt	95	5	20	8
Afsnit	Afsnit M2	91	9	23	3
	Afsnit M3	91	9	45	3
	Afsnit M4	83	17	24	3
	Hjertemedicinsk afsnit M1	97	3	61	10
	Patienthotel	100	0	22	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	12	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	196
Alder	0-19	-	-	4
	20-39	-	-	4
	40-59	98	2	50
	60-79	98	2	101
	80-	97	3	37
Køn	Mand	97	3	109
	Kvinde	99	1	87
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	173
	Pårørende	100	0	13
Modersmål	Dansk	98	2	186
	Ikke dansk	100	0	6
Indlæggelses-type	Akut	97	3	152
	Planlagt	100	0	26
Afsnit	Afsnit M2	100	0	24
	Afsnit M3	96	4	48
	Afsnit M4	100	0	20
	Hjertemedicinsk afsnit M1	97	3	70
	Patienthotel	100	0	23
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	11

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		91	9	201
Alder	0-19	-	-	4
	20-39	-	-	4
	40-59	88	12	51
	60-79	92	8	105
	80-	95	5	37
Køn	Mand	92	8	110
	Kvinde	90	10	91
Skema udfyldt af	Patienten	91	9	176
	Pårørende	93	7	14
Modersmål	Dansk	91	9	190
	Ikke dansk	100	0	6
Indlæggelses-type	Akut	92	8	157
	Planlagt	88	12	26
Afsnit	Afsnit M2	96	4	26
	Afsnit M3	94	6	48
	Afsnit M4	86	14	21
	Hjertemedicinsk afsnit M1	90	10	72
	Patienthotel	86	14	22
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	12

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		85	15	96
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	-	-	4
	40-59	81	19	31
	60-79	93	7	45
	80-	79	21	14
Køn	Mand	89	11	62
	Kvinde	79	21	34
Skema udfyldt af	Patienten	87	13	85
	Pårørende	63	38	8
Modersmål	Dansk	85	15	91
	Ikke dansk	100	0	5
Indlæggelses-type	Akut	85	15	73
	Planlagt	88	13	16
Afsnit	Afsnit M2	100	0	12
	Afsnit M3	86	14	22
	Afsnit M4	77	23	13
	Hjertemedicinsk afsnit M1	93	7	29
	Patienthotel	62	38	13
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	7

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		14	57	14	14	35	1	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	-	-	-	-	3	0	
	40-59	20	60	13	7	15	0	
	60-79	8	75	17	0	12	1	
	80-	-	-	-	-	4	0	
Køn	Mand	13	69	13	6	16	1	
	Kvinde	16	47	16	21	19	0	
Skema udfyldt af	Patienten	16	58	13	13	31	1	
	Pårørende	-	-	-	-	3	0	
Modersmål	Dansk	15	56	15	15	34	1	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	19	59	15	7	27	1	
	Planlagt	-	-	-	-	4	0	
Afsnit	Afsnit M2	-	-	-	-	3	0	
	Afsnit M3	20	20	20	40	5	0	
	Afsnit M4	11	56	22	11	9	0	
	Hjertemedicinsk afsnit M1	11	78	11	0	9	1	
	Patienthotel	17	50	17	17	6	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0	

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?				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		62	16	12	9	193	24
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0
	20-39	40	0	40	20	5	1
	40-59	50	27	10	13	48	6
	60-79	67	15	11	7	108	8
	80-	68	4	18	11	28	9
Køn	Mand	65	17	11	7	106	10
	Kvinde	59	15	14	13	87	14
Skema udfyldt af	Patienten	61	17	12	9	171	20
	Pårørende	69	0	15	15	13	3
Modersmål	Dansk	62	15	13	10	183	24
	Ikke dansk	67	33	0	0	6	0
Indlæggelses-type	Akut	64	17	10	10	146	22
	Planlagt	59	11	19	11	27	2
Afsnit	Afsnit M2	52	9	30	9	23	2
	Afsnit M3	69	10	17	5	42	6
	Afsnit M4	48	13	13	26	23	6
	Hjertemedicinsk afsnit M1	65	23	8	4	74	4
	Patienthotel	67	14	5	14	21	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	20	0	20	10	3

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?					Antal patienter n	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		21	67	10	3	147	74	
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0	
	20-39	0	20	60	20	5	1	
	40-59	19	65	11	5	37	17	
	60-79	25	67	7	1	84	35	
	80-	12	82	6	0	17	21	
Køn	Mand	22	70	6	1	77	40	
	Kvinde	20	63	13	4	70	34	
Skema udfyldt af	Patienten	22	66	10	2	132	63	
	Pårørende	14	71	14	0	7	9	
Modersmål	Dansk	22	65	9	3	139	72	
	Ikke dansk	0	80	20	0	5	1	
Indlæggelsestype	Akut	21	68	10	2	111	60	
	Planlagt	28	61	0	11	18	12	
Afsnit	Afsnit M2	10	75	15	0	20	5	
	Afsnit M3	27	62	5	5	37	14	
	Afsnit M4	19	69	13	0	16	13	
	Hjertemedicinsk afsnit M1	19	74	7	0	43	35	
	Patienthotel	22	57	13	9	23	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	50	13	0	8	5	

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		7	30	2	61	206
Alder	0-19	-	-	-	-	4
	20-39	17	50	0	33	6
	40-59	14	24	2	60	50
	60-79	5	31	2	62	110
	80-	3	28	3	67	36
Køn	Mand	8	30	2	61	114
	Kvinde	7	29	2	62	92
Skema udfyldt af	Patienten	7	29	2	62	181
	Pårørende	13	27	0	60	15
Modersmål	Dansk	6	30	2	62	195
	Ikke dansk	33	17	0	50	6
Indlæggelses-type	Akut	3	32	1	64	160
	Planlagt	34	21	7	38	29
Afsnit	Afsnit M2	12	42	0	46	26
	Afsnit M3	2	28	4	66	47
	Afsnit M4	3	28	0	69	29
	Hjertemedicinsk afsnit M1	11	32	3	54	71
	Patienthotel	5	14	0	81	21
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	25	0	67	12

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		21	75	3	1	67	0	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	-	-	-	-	4	0	
	40-59	21	79	0	0	19	0	
	60-79	19	72	6	3	36	0	
	80-	33	67	0	0	6	0	
Køn	Mand	24	74	3	0	38	0	
	Kvinde	17	76	3	3	29	0	
Skema udfyldt af	Patienten	22	73	3	2	59	0	
	Pårørende	17	83	0	0	6	0	
Modersmål	Dansk	21	75	3	2	63	0	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	Akut	13	83	4	0	47	0	
	Planlagt	31	69	0	0	16	0	
Afsnit	Afsnit M2	10	90	0	0	10	0	
	Afsnit M3	10	80	0	10	10	0	
	Afsnit M4	0	86	14	0	7	0	
	Hjertemedicinsk afsnit M1	31	66	3	0	32	0	
	Patienthotel	-	-	-	-	4	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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		33	52	13	1	208
Alder	0-19	-	-	-	-	4
	20-39	20	40	40	0	5
	40-59	33	51	16	0	51
	60-79	35	52	11	2	111
	80-	27	57	14	3	37
Køn	Mand	34	58	8	0	113
	Kvinde	33	45	19	3	95
Skema udfyldt af	Patienten	32	54	12	1	182
	Pårørende	27	40	27	7	15
Modersmål	Dansk	32	54	13	2	198
	Ikke dansk	20	40	40	0	5
Indlæggelses-type	Akut	32	54	13	1	164
	Planlagt	38	54	4	4	26
Afsnit	Afsnit M2	26	65	9	0	23
	Afsnit M3	38	49	11	2	53
	Afsnit M4	11	52	30	7	27
	Hjertemedicinsk afsnit M1	40	51	8	0	72
	Patienthotel	35	52	13	0	23
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	50	20	0	10

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		34	54	9	3	228
Alder	0-19	-	-	-	-	4
	20-39	0	83	17	0	6
	40-59	34	61	5	0	56
	60-79	36	52	8	4	118
	80-	36	48	11	5	44
Køn	Mand	40	53	5	2	119
	Kvinde	27	56	13	5	109
Skema udfyldt af	Patienten	34	54	9	2	201
	Pårørende	31	50	6	13	16
Modersmål	Dansk	34	54	9	3	217
	Ikke dansk	17	67	0	17	6
Indlæggelses-type	Akut	31	57	8	4	178
	Planlagt	48	45	6	0	31
Afsnit	Afsnit M2	30	67	4	0	27
	Afsnit M3	30	46	16	7	56
	Afsnit M4	32	55	6	6	31
	Hjertemedicinsk afsnit M1	37	56	6	0	78
	Patienthotel	36	56	8	0	25
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	45	9	9	11

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		36	57	4	3	75	14	132
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	2
	20-39	-	-	-	-	0	1	5
	40-59	36	55	9	0	11	1	43
	60-79	41	47	6	6	32	8	74
	80-	33	67	0	0	30	4	8
Køn	Mand	38	59	0	3	32	10	75
	Kvinde	35	56	7	2	43	4	57
Skema udfyldt af	Patienten	42	52	5	2	60	11	122
	Pårørende	20	80	0	0	10	2	4
Modersmål	Dansk	38	57	3	3	72	12	126
	Ikke dansk	0	50	50	0	2	2	2
Indlæggelses-type	Akut	35	60	2	4	57	11	105
	Planlagt	38	63	0	0	8	2	20
Afsnit	Afsnit M2	46	54	0	0	13	0	12
	Afsnit M3	32	61	0	7	28	7	20
	Afsnit M4	20	70	10	0	10	1	18
	Hjertemedicinsk afsnit M1	37	53	11	0	19	3	54
	Patienthotel	75	25	0	0	4	2	17
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	1	1	11

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		23	61	8	8	127	103	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	1	
	20-39	33	33	0	33	3	3	
	40-59	11	64	7	18	28	28	
	60-79	26	61	9	4	69	52	
	80-	25	67	4	4	24	19	
Køn	Mand	17	73	3	7	60	61	
	Kvinde	28	51	12	9	67	42	
Skema udfyldt af	Patienten	23	61	8	8	113	89	
	Pårørende	13	75	0	13	8	8	
Modersmål	Dansk	23	61	7	8	121	98	
	Ikke dansk	0	100	0	0	2	4	
Indlæggelses-type	Akut	25	59	7	8	96	84	
	Planlagt	17	67	6	11	18	12	
Afsnit	Afsnit M2	32	58	11	0	19	8	
	Afsnit M3	25	59	9	6	32	24	
	Afsnit M4	7	60	13	20	15	16	
	Hjertemedicinsk afsnit M1	24	65	4	7	46	32	
	Patienthotel	18	64	9	9	11	14	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	50	0	25	4	9	

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		58	11	23	7	174	48	
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0	
	20-39	80	0	20	0	5	1	
	40-59	53	8	27	12	49	7	
	60-79	61	12	21	6	89	26	
	80-	63	11	19	7	27	14	
Køn	Mand	58	17	19	6	95	23	
	Kvinde	58	5	28	9	79	25	
Skema udfyldt af	Patienten	56	12	24	8	158	39	
	Pårørende	82	9	9	0	11	5	
Modersmål	Dansk	59	12	21	8	166	45	
	Ikke dansk	33	0	67	0	6	0	
Indlæggelses-type	Akut	59	12	22	7	135	38	
	Planlagt	73	4	15	8	26	5	
Afsnit	Afsnit M2	48	10	38	5	21	6	
	Afsnit M3	66	15	12	7	41	11	
	Afsnit M4	42	8	46	4	24	7	
	Hjertemedicinsk afsnit M1	61	11	18	10	61	15	
	Patienthotel	67	17	6	11	18	6	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	0	44	0	9	3	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		65	28	6	0	204	16	
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0	
	20-39	33	17	50	0	6	0	
	40-59	73	23	4	0	52	4	
	60-79	66	28	5	1	104	10	
	80-	53	39	8	0	38	2	
Køn	Mand	71	25	4	0	105	9	
	Kvinde	59	31	9	1	99	7	
Skema udfyldt af	Patienten	68	26	6	1	182	15	
	Pårørende	53	33	13	0	15	1	
Modersmål	Dansk	65	27	7	1	197	16	
	Ikke dansk	50	50	0	0	6	0	
Indlæggelses-type	Akut	67	26	6	1	159	13	
	Planlagt	65	27	8	0	26	2	
Afsnit	Afsnit M2	57	39	4	0	23	1	
	Afsnit M3	69	27	4	0	51	1	
	Afsnit M4	45	38	14	3	29	2	
	Hjertemedicinsk afsnit M1	71	23	6	0	69	7	
	Patienthotel	77	18	5	0	22	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	30	10	0	10	3	

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.









Afsnit 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 Jeg har været indlagt mange gange på andre sygehuse end Silkeborg. Men Silkeborg sygehus har det bedste personale. De er så rare og giver sig tid til at hjælpe og snakke med os. De gange jeg har været indlagt i Silkeborg, har jeg været langt væk fra familie og venner, og derfor følt mig meget alene. Men sygeplejerskerne har været så søde ved mig, og det betyder bare så meget, når man er alene, syg og sårbar.	Godt
✎	2 Jeg synes, at personalet gør et stort arbejde, men de er presset helt i bund.	Godt
✎	3 Toiletforhold virkelig dårlig.	Dårligt
✎	5 Der var for mange patienter, og nogle af dem var indlagt på seng inde i opholdsrummet.	Godt
✎	7 Jeg synes slet ikke, sygeplejerskerne havde styr på noget.	Intet svar
✎	9 Afdeling mangler kvalificeret personale. Som hjertepatient og som medicinsk patient kan man godt mærke at, hjertemedicinsk behandling er opprioriteret.	Godt
✎	11 Alle havde travlt, men alle havde tid til lidt snak og virkede med godt humør.	Godt
✎	12 Sygeplejerskerne anser jeg for at være særlig gode. Lægerne kan jeg ikke vurdere.	Virkelig godt
✎	14 Personalet kæmpede bravt mod de ringe ydre arbejdsvilkår. Renovering stærkt påkrævet!	Godt
✎	15 Jeg fik god behandling. Jeg blev anbefalet at blive på afdelingen en dag længere end jeg havde forventet, men det gav mere tryghed, da jeg skulle hjem. Vagtlæge - forløbet inden indlæggelse var katastrofalt. Jeg blev anbefalet at tage Panodil, men mine infektionstal var mange gange højere end normalt.	Godt
✎	16 Jeg oplevede meget manglende ressourcer, da det var med til at forsinke undersøgelserne. Jeg oplevede, at der ikke var tid nok til alle patienter, mange får lov til at passe sig selv. Dagligstuen er fyldt op med patienter, dagpatienter sidder på gangen og venter på samtale, hvilket er generende for både dem, patienter og personale. Det er under al kritik, at det sker.	Dårligt







Afsnit M2

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	Det er en lille bygning med mange patienter, så de var nødt til at snakke med mig på gangen.	Godt
	6	Silkeborg Sygehus er bedst.	Virkelig godt
	8	Blev indlagt om aftenen - blev tilset af en læge og indlagt ca. seks timer efter.	Dårligt
	9	Undersøgt af diverse læger, efterfølgende så jeg dem aldrig igen.	Godt
	10	Jeg var godt tilfreds i den uge, jeg var indlagt.	Virkelig godt
	13	Angående ventetid: Jeg måtte en "tur" til Viborg til undersøgelse og udredning.	Intet svar
	15	Jeg havde været ved vagtlæge to gange umiddelbart inden uden at blive indstillet eller anbefalet indlæggelse. Først efter konsultation ved egen læge, som konstaterede abnorme infektionstal, skete der noget!	Godt
	16	Kom først på AMA, derefter på afdeling næste dag.	Dårligt




Afsnit M2

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	8	To forskellige personaler kaldte mig ved forkert navn og ville tale om min sygdom. Ikke betryggende.	Dårligt
	9	Som patient skal man have alle sine sanser og hjerne i behold. Ellers kan det let gå galt.	Godt
	10	Jeg blev behandlet godt.	Virkelig godt
	12	Personalet var hårdt presset på grund af overbelægning.	Virkelig godt
	14	Negativt: Blev flyttet flere gange INDEN FOR afdelingen!	Godt
	16	Der var ikke ressourcer til at modtage mig på sengeafdelingen. De havde andre ting at se til.	Dårligt

Afsnit M2

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?




	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4		Godt
	8	Kunne være udskrevet to dage før, hvis der havde været bedre kommunikation mellem undersøgelserne. Ventede fastende to dage, den ene dag til om eftermiddagen, næste til lige over middag.	Dårligt
	13	Jeg er i høj grad tilfreds med den ambulante kontrol efter udskrivelsen.	Intet svar

Afsnit M3

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	Maden var knap så "bombastisk", lidt mere "lækker". Vil give mere appetit til dem, der trænger til det.	Virkelig godt
3	Personalet var altid behjælpelig og [havde] et dejlig humør. [De] gjorde alt for at man skulle have det godt. De skal have en stor ros, og det er kun patienten selv der skal medvirke til ar man har det godt, for man får virkelig en god behandling.	Virkelig godt
4	Utætte vinduer, burde repareres. Dyner for tynde, elendige madrasser. Personalet er bare dygtigt, sødt og rart. Synd de ikke har bedre arbejdsforhold og lønnen svarer slet ikke til deres kvalifikationer.	Virkelig godt
5	I en periode var der mange patienter indlagt, hvilket resulterede i, at vi var nogle patienter, der blev kørt i opholdsstuen, hvilket var en dårlig oplevelse både for patienten og personalet.	Godt
9	Jeg syntes godt, at de kunne tage det alvorligt første gang, når jeg henvender mig og siger, at de bliver nødt til at finde ud af en måde, hvorpå jeg kan få min medicin. Jeg skulle have astmamedicin gennem iltmaske fire gange dagligt, og da om eftermiddagen havde jeg ikke fået noget endnu. Så bliver jeg utryk og bange for, at jeg måske risikerer et nyt astmaanfald.	Dårligt
10	Fin service på alt. Mange tak.	Virkelig godt
12	Vi var 2, der var isoleret i otte dage. Der blev ikke gjort rent i den tid. Plejepersonalet var vældig søde, mærkede ikke, de havde travlt.	Virkelig godt
13	Der blev taget godt hånd om patienterne.	Godt
14	Jeg ved, der er personalemangel, men rengøringen er det galt med.	Virkelig godt
17	Sørg for sengeplads på stuerne i stedet for tilstødende lokaler.	Godt
18	Afdelingen gjorde meget godt for mig, om end jeg skrantede længe efter. Har nu et godt liv. Tak for det.	Virkelig godt
19	Der var overfyldt af patienter, som lå i dagligstue m.m., men det mærkede man ikke hos personalet!	Virkelig godt
20	Det var min oplevelse, at der burde være eneværelse og opsyn til en dødssyg patient. Det MÅ/SKAL der være rum og tid til.	Virkelig godt
21	Forhøjet toiletsæde for ældre mennesker.	Virkelig godt
22	Man ser kun personalet, hvis man selv ringer og skal have forrettet et ærinde. Bliver ikke tilbudt at blive vasket, heller ej børstet tænder. Stor mangel på patientpleje og information.	Dårligt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|--|------|
|  | 23 | Det var noget småt og gammelt noget, der hvor man kom ind, men efter et par timer blev jeg flyttet op på en firepersonersstue og der var pænt. Man skulle måske lige tjekke, hvem man ligger sammen. | Godt |
|  | 24 | Personalet virker forvirret og har meget travlt, og man har opfattelsen af, at de ikke har meget hold på det de laver. | Godt |
|  | 25 | Kosten på Silkeborg Sygehus er for gammeldags. For lidt grønt og for lidt at vælge imellem. Flere lækre småretter, der øger appetitten. | Godt |



Afsnit M3

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Der var en kommunikationsfejl, ingen vidste rigtig, hvor jeg skulle være.	Intet svar
	6	Mine læger NN1 og NN2 synes, jeg skulle indlægges og have et tjek, som de ikke kunne give mig - jeg havde det dårligt med vejrtrækning og kroppen fuld af væske! Ved indlæggelsen fik jeg ICT, det hjalp!	Intet svar
	10	Falckredderne hurtige, flinke, dygtige.	Virkelig godt
	11	Jeg var bevidstløs efter krampe.	Virkelig godt
	13	Den akutte modtagelse var god. Der var god information om, hvad der skulle ske. Så jeg er meget tilfreds.	Godt
	16	Virkelig godt.	Virkelig godt
	18	Var syg i længere tid herhjemme, blev vel modtaget i afdelingen.	Virkelig godt
	26	Jeg har altid været glad for Silkeborg Sygehus. Jeg har været indlagt MANGE gange. Kun én gang har jeg været ked af det. Jeg mistede et barn, på grund af de ikke troede mig. Det var mit niende barn, så jeg vidste noget var galt.	Virkelig godt
	27	Min familie fik mig indlagt akut til trods for, at vor daværende læge påstod, at der ikke var behov for indlæggelse. Han indikerede, at der ikke var problemer med mine lunger. Efter indlæggelse fik jeg konstateret dobbeltsidet lungebetændelse.	Godt






Afsnit M3

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	7		Virkelig godt
	27	Personalet på afdelingen var af den opfattelse, at jeg selv var i stand til at administrere min medicin, hvilket jeg ikke var/er.	Godt








Afsnit M3

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3 Har ingenting at klage over.	Virkelig godt
	9 Kunne ikke få mit astmamedicin, fordi jeg lå på gangen, da der var optaget på alle stuerne. Medicinen skulle jeg indånde gennem en iltmaske, men jeg kunne ikke få strøm eller maske, da jeg lå på gangen. Først da jeg hidsede mig op, blev jeg kørt ind på en stue, så jeg kunne få mit medicin.	Dårligt
	15 Fik Roskildesyge, som var på afdelingen.	Godt
	22 Forlænget ophold på grund af at jeg blev smittet med Roskildesyge.	Dårligt
	23 Man skal lige undersøge om, der er roskildesyge inde på stuen, hvor man placerer nye kunder. Det er svært at komme ind på en stue med gamle (nogle demente), og så slet ikke må komme ud der fra, før du bliver udskrevet.	Godt

Afsnit M3

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Den første gang, kom lidt for tidlig ud. Ellers ok.	Virkelig godt
	5	Jeg syntes, at jeg blev udskrevet for tidligt, hvilket bevirkede, at jeg blev indlagt igen efter kort tid hjemme, det var en dårlig oplevelse både for mig og min familie.	Godt
	6	Afdelingen havde glemt at sende mine udskrivningspapirer til min læge - jeg manglede information om, hvor mange piller jeg skulle tage og hvornår. Den oplysning fik jeg efter at have ringet til sygeplejersken, og lægen har derefter skrevet og sendt et skema til mig, så nu har jeg styr på det.	Intet svar
	8	Jeg blev hjemsendt alt for tidligt. Jeg var alt for svækket og syg, men det er ikke første gang. Lægerne skal lytte noget mere til patienterne. Maden er ikke særlig god.	Virkelig dårligt
	13	Jeg blev sendt hjem, før min behandling var afsluttet på grund af overbooking på hospitalet, hvilket betød, at jeg skulle fortsætte min behandling hjemme.	Godt
	21	Er flere gange blevet hjemsendt med feber.	Virkelig godt
	23	De er søde og rare - der kan være nogle mavesure indimellem, men de findes alle steder. Det ville være en god idé at få en kopi af journalen i hånden, når man tager hjem, når man skal til sin egen læge bagefter.	Godt

Afsnit 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	Indlagt i dagligstue på grund af overbelægning.	Godt
2	Der var karantænepatienter i opholdsstuen pga. roskildesygge samt patienter på gangene.	Godt
3	Jeg synes, jeg er virkelig godt dækket ind med undersøgelser og er meget taknemmelig for, at man er vedblevet med at undersøge mig med diverse scanninger, undersøgelser hos eksperter, henvisninger osv., men jeg oplever at informationen til mig om hvorfor, hvilke tanker man gør sig osv., er dårlig. Jeg har dog helt tillid til, at personalet ved, hvad de gør og hvorfor og føler mig i meget gode hænder, så tak for det.	Godt
5	Blev akut indlagt med Falck. To dage efter jeg var udskrevet, var der opkastning, diarré, havde været bevidstløs, der var omgangssyge på afdelingen, blev indlagt/isoleret på samme afdeling, fik en fin behandling.	Godt
10	Der var en virkelig god atmosfære på afdelingen, alle var flinke og hjælpsomme.	Virkelig godt
13	Kunne gøres bedre: tage mere hensyn til den enkelte patient. Ikke hørt og overset i nattevagterne. Ros til M1: opfyldte den enkeltes behov.	Dårligt
14	Som patient er det svært at skulle forholde sig til så mange forskellige mennesker. Det virker meget fremmedgørende i noget, der ellers skulle være en fortrolig og tryk samtale omkring ens eget sygdomsforløb. Det kunne være rigtig dejligt, hvis sygeplejerskerne var bedre klædt på til at svare på spørgsmål og trække mere i trådende omkring patientens sygdomsforløb.	Godt
16	Stor venlighed og hjælpsomhed overalt.	Virkelig godt
17	På afdelingen var der plads til 20 patienter, men der var 30 indlagte. Nogle lå på gangen eller i træningslokale og dagligstue med et toilet med bruser og et med vaskekumme, derfor lang ventetid til toiletbesøg.	Godt
18	Den elektriske belysning på afdelingen var meget ustabil, lyset tændte og slukkede umotiveret. Ved henvendelse til personalet tilkendegav de, at det ikke kunne udbedres pga. besparelser. Lyset tændt og slukket var irriterende.	Godt






Afsnit M4

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1		Godt
2	Skulle have været indlagt akut, men pga. patienter på gangene udskudt til dagen efter.	Godt
3	Følte mig dårlig og havde føleforstyrrelser i hele den ene side. Henvendte mig på skadestuen, og jeg fik omgående en bære. Umiddelbart efter kom der en læge, og så kørte det slag i slag. Følte mig virkelig i gode hænder og "kunne slappe af".	Godt
5	Blev indlagt på akutmodtagelse tidlig eftermiddag. Blev først tilset af læge næsten 12 timer efter, de havde travlt.	Godt
7	Blev indlagt med kraftnedsættelse og afasi. Blev godt modtaget. Blev passet og plejet af et venligt personale, tak! Det eneste minus er, at flere afsnit er udenbys.	Godt
8	God og positiv modtagelse.	Dårligt
9	Fin behandling.	Virkelig godt
12	Der var mange patienter, ventetid på en seng. Patienter over det hele på gangen og opholdsstuen. Den første læge, jeg snakkede med, kom sent om aftenen.	Godt
14	Alle i personalegruppen er yderst smilende, venlige og imødekommende, men (!) ingen ved noget!	Godt
15	Blev akut indlagt ved middagstid, blev lagt i seng fuldt påklædt. Efter flere timers ventetid dukkede der en læge op. Denne læge blev kaldt til andre afdelinger otte gange og efter hver afbrydelse startede de samme spørgsmål. Dette forløb sluttede ca. klokken 23, hvorefter jeg kom ud af tøjjet og i seng.	Virkelig dårligt
17	Ventede på lægen og blev undersøgt efter fire timer.	Godt

Afsnit M4

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Blev fejlinformeret om min hjemmeweekend. Fik besked på, at min seng stod til mig, men da jeg mødte igen mandag morgen var alt optaget, og jeg blev ambulanspatient.	Godt
	8	Liggesår.	Dårligt
	11	Apoteket havde ikke "min" medicin.	Godt
	13	I forhold til faste.	Dårligt
	16	Bortkommen medicin.	Virkelig godt








Afsnit M4

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Jeg er dybt duperet og positiv over, hvordan undersøgelserne kom/kommer hurtigt og er veltilrettelagt, men informationerne og tilbagemeldingerne til mig (ambulant patient) hjemme, oplever jeg er meget utilstrækkelige. Jeg kunne ønske mig indkaldelse til samtaler for at få resultaterne af de forskellige undersøgelser og lægernes tanker om fremtidige undersøgelser. Som det er nu, bliver jeg kort orienteret pr. brev, og jeg er dermed afskåret fra at stille uddybende spørgsmål.	Godt
5	Der var overbelægning på afdelingen.	Godt
6	Skiftende personale - mange uvidende vikarer. Mundtligt: Lægerne var informerende.	Godt
9	Fin behandling.	Virkelig godt
10	Der var nogle unge læger, som ikke havde meget erfaring, men jeg har forståelse for, at de er nød til at begynde med arbejdet, før de kan opnå erfaring.	Virkelig godt
14	Det er ubehageligt at være syg og ikke have styr på det. Det må man selvfølgelig leve med. Men! Når det så oven i købet er weekend og ingen sygeplejersker eller andet sundhedspersonale - undtaget lægen - kan beslutte eller orientere om noget, så er man temmelig lost. Hvorfor kan dygtige sygeplejersker ikke svare? Hvorfor kun læger?	Godt
15	Under samtalen med lægen beslutter denne, at nyrer, lunger og urin skal undersøges under indlæggelsen. Dette skete overhovedet ikke, derfor efterlader det en med en utryk fornemmelse.	Virkelig dårligt

Afsnit M4

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?





	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Min læge fik aldrig en afsluttende statusrapport angående fremtidig behandling.	Godt
	4	Afdelingen havde måske lidt travlt med at få mig udskrevet, inden jeg selv synes, jeg var klar, men afdelingen kunne godt bruge min seng!	Virkelig godt
	5	Min læge har ikke fået løbende orientering fra den læge, jeg er i behandling hos. Har ved kontakt til sygehuset selv skulle oplyse om medicin, det var ikke skrevet i min journal. Til næste kontrol vil jeg påtale problemet og bede om brev til egen læge om, hvad der er aftalt.	Godt
	9	Fin behandling.	Virkelig godt
	10	Vedrørende information: Jeg har indhentet mest information om min sygdom på Internettet.	Virkelig godt
	14	Der var meget ventetid ved de opfølgende samtaler på sygehuset. Ved en enkelt samtale var journalen også væk - eller var det nogle blodprøver? Det er svært at føle en sammenhæng i sin udskrivelse, når man hele tiden skal tale med nye læger, der sidder og læser ens journal, mens de taler med patienten.	Godt
	18	Jeg blev udskrevet i vinteren. Efterfølgende skulle jeg have en undersøgelse i foråret og har dags dato ikke hørt et resultat af denne.	Godt

Hjertemedicinsk afsnit 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	Altid med et smil på.	Virkelig godt
2	Fjern alle tv fra sygestuerne. Man er ikke indlagt for at se tv.	Virkelig godt
3	De praktiske informationer om afdelingens funktionsmåde (hvor der er badeværelser, hvor finder jeg håndklæder, hvornår er der morgenmad-frokost-eftermiddagskaffe-aftensmad, hvor henter jeg min mad, hvor kan jeg spise min mad, hvilke faciliteter findes der på sygehuset, som jeg kan benytte, hvornår er der stuegang...) gives mundtligt og måske huskes det hele ikke. Det ville være nemmere, hvis der lå en pjece på mit natbord.	Godt
6	Opholdsrum er meget spartansk og mindre hyggeligt efter ombygningen. Specielt stue 106 bør renoveres, vinduerne er så utætte, at selvom de er lukkede, trækker det på sengene nærmest vinduerne.	Virkelig godt
7	På grund af stor travlhed (mange patienter) oplevede jeg en stor stressfaktor hos personalet. Indlæggelse på gangen var træls for de uheldige. En sød sygeplejerske sørgede for, at jeg flere gange fik tildelt en seng med tv og med god udsigt over Silkeborg.	Godt
9	Kunne godt gøres bedre rent!	Godt
10	Opholdsstuer - ikke godt at de bliver inddraget til stuer.	Virkelig godt
11	Positivt: Mange tilbud i forbindelse med hjertesygdom og det sker hurtigt og planlagt. God mad og søde og rare mennesker. Negativt: Meget dårlig rengøring på sygehuset og der stod en strid vind ind af vinduerne, så os patienter satte dyner i vinduerne.	Virkelig godt
12	For lidt plads på afdelingen, lå på en opholdsstue/tv stue.	Virkelig godt
13	Der lugtede meget af urin på stuen. Dette påtalte jeg og sygeplejersken sagde, at det kunne hun ikke lugte. Dette var meget ubehageligt og en stor kontrast til Skejbs standard. Den dag jeg skulle hjem, fandt jeg ud af, at det var stolen lige ved siden af min seng, der stank. Da blev stolen først gjort ren. Jeg fik med nogen modvilje rengøringsdamen til at fjerne urinelugten. Silkeborg Sygehus mad er heller ikke ok. Der er simpelthen for lidt at vælge imellem og for lidt grøntsager. Alt brødet er smurt med margarine på forhånd fra køkkenet. Jeg spiser ikke margarine og jeg bruger heller ikke smør. Måske er jeg ikke som flertallet, men jeg synes, at køkkenet på Silkeborg Sygehus er noget gammeldags.	Dårligt
15	Jeg fik en meget god information af lægen. Meget god.	Virkelig godt
18	Seks personer på en stue er for meget!	Godt
22	Elektronisk sygejournal? Der er mange gode grunde til, at dette blev gennemført hurtigst mulig.	Dårligt

Der bruges meget unødigt spildtid på at spørge om det samme. Nogle gange virker det som om, man ikke kan finde journalen! I Danmark bør man kunne håndtere en journal på EDB, som alle i det offentlige sygehusvæsen etc. kunne se.

- | | | |
|---|---|---------------|
|  | 23 Var indlagt under strejken. | Godt |
|  | 24 Meget godt. Et venligt ord varmer tre vintre, et koldt giver kulde midt om sommer. | Virkelig godt |
|  | 26 Nærmest per automatik får man lagt drop, også selv om det ikke bruges. Så underholdende er det heller ikke at få lagt drop. Alt i alt har jeg været tilfreds med behandlingen, og HVIS jeg igen får brug for M1, vil jeg trygt henvende mig der. | Godt |
|  | 27 I har meget travlt, men det giver da motion. | Godt |

Hjertemedicinsk afsnit M1

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Generelt har specielt lægerne svært ved at kommunikere til mig, så jeg føler mig fuldt informeret. Hvad undersøger vi dig for? Hvordan undersøger vi dig? Hvornår har vi resultaterne? Hvem kommunikerer resultaterne til dig? Hvad er de næste ting, som der vil ske inden for de næste timer/døgn/dage? Jeg får løbende information, men ofte føler jeg, at den er partiel. Sygeplejerskerne forsøger at dække noget af informationsunderslæbet, men det virker som om, at de også mangler information. Ellers var alt personale omkring mig både venlige og høflige.	Godt
4	Blev af egen læge videresendt til akut modtagelse pga. smerter i brystregionen. I akutmodtagelsen viste de første tre EKG-apparater sig ude af drift, hvilket skabte en del forvirring. Årsagen viste sig at være, at memory var fyldt op. Problem kunne formentlig undgås ved regelmæssig nulstilling af apparater.	Virkelig godt
5	Lidt forvirring om etage og stue på afdeling.	Virkelig godt
7	Den nye lægebil (Falck) var et meget stort plus.	Godt
20	Jeg har svaret, at jeg blev indlagt akut. Ved konsultation hos lægen om formiddagen blev det aftalt, at jeg skulle indlægges til yderligere undersøgelse og skulle møde på sygehuset over middag samme dag.	Virkelig godt
23	For lidt kommunikation mellem Randers Silkeborg.	Godt
26	Jeg fik voldsom ATFL. Jeg henvendte mig til egen læge samme dag. Efter et par uger bad jeg om indlæggelse. Afdelingen sendte mig et tilbud om behandling en uge efter. Det ville jeg ikke acceptere, da ATFL var blevet værre. Vi talte sammen per telefon, og jeg blev derefter akut indlagt.	Godt
27	Jeg var ikke indlagt, det var ambulans.	Godt
28	Blev indlagt via lægevagten tidlig eftermiddag. Der gik næsten 11 timer inden en læge kom til stede og yderligere to timer inden første indsprøjtning. Lægen konstaterede, at alle faciliteter for længst var lukket ned denne dag (det var ca. midnat). Fik intet at vide om, at jeg skulle betragte mig som indlagt og ej heller, at jeg skulle overnatte. Kunne følgelig ikke give pårørende besked om faktisk status. Fik først besked herom af sygeplejerske efter lægeundersøgelse. Udover besked fra undersøgende læge om, at der næst skulle tages blodprøver, blev der ikke skitseret undersøgelsesforløb eller videre mht. ophold på sygehus (f.eks. overflytning fra akutmodtagelse til medicinsk afdeling næste dag). Denne start på indlæggelse ville med en blodprop i fremløb - og ikke i returen - have kunnet give væsentlige komplikationer. Så det er et dybt utilfredsstillende startforløb.	Virkelig dårligt
29	Blev nøje underrettet hele tiden.	Virkelig godt

Hjertemedicinsk afsnit M1

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Besked om at jeg skulle kontakte egen læge efter udskrivelse. Han havde dog kun meget begrænset information om mit forløb. Der er helt klart en alt for dårlig kommunikation mellem sygehus og praktiserende læge.	Godt
28	Ikke alle resultater af blodprøver er skrevet ind i journalen (kan jeg se, da jeg har begæret kopi af journal). De to læger, NN1 og NN2, har ikke en fælles vurdering af omfang og indhold af behandlingsforløb. NN1 meddeler i samtale, at medicin Marevan skal tages i tre måneder, hvilket også fremgår af såvel journal som medicinkort og NN2 skriver i journal, uden at have orienteret mig herom, at medicin Marevan skal indtages i seks måneder. Efterfølgende oplyser egen læge, at der blandt fagfolk er uenighed herom, så det var en god idé, at man fandt fælles fodslag på Silkeborg Sygehus. Fik ikke udleveret en egentlig støttestrømpe under indlæggelsen - fik en midlertidig tynd strømpe. Da støttestrømpen er en væsentlig del af behandlingen, er der her tale om en fejl fra sygehusets side. Oplevede flere gange i forløbet (var efter indlæggelse tilknyttet afdelingen som ambulans patient), at der ikke var styr på journalen. Kan se, at der ikke er skrevet i journal ca. halvdelen af de gange, hvor jeg mødte til kontrol. Måtte ved fremmøde i ambulatoriet selv kontakte personalet adskillige gange, indtil jeg lærte "systemet" at kende. Har været udsat tre gange for ventetid på otte-til ni timer i dagambulatorium - og så var dagholdet gået hjem.	Virkelig dårligt

Hjertemedicinsk afsnit M1

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
12	At transport mellem sygehusene ikke er særlig behagelig og i sidste ende en dyr løsning.	Virkelig godt
17	For lidt information om den medicin jeg fik.	Godt
19	Efter undersøgelsen ventede jeg 3-3½ time på et møde med lægen - mødet tog 10 min.	Godt
26	Jeg havde både før, under og efter behandlingen fuld tillid til personalet, som gav mig en eksemplarisk behandling.	Godt
28	Der var utilstrækkelig information i forbindelse med udskrivning fra sengeliggende til ambulans tilknytning til afdelingen. Der burde udarbejdes folder, hvor der dels er en generel omtale af lidelsen, hvad man bør iagttage henholdsvis mens medicinbehandling pågår og forebyggende i forhold til at imødegå ny lidelse, dels feltes til aktuel indskrivning af forhold af betydning for det konkrete forløb såsom ambulans/egen læge, ansvarlig sygeplejerske (i mit tilfælde var det skiftende, hvem der netop den dag var min "ankerpersone" - og i flere tilfælde oplevede jeg det som at være prioriteret allerbagerst, hvilket er en klar desavouering, at jeg skulle vente til efter stuegang og så alligevel ikke tale med en læge, men blot få et par kanyler og ampuller), den rigtige støttestrømpe (og ikke den model, jeg fik på sygehuset) osv. Der var alt for lidt dialog mht. AK-niveau - og måske for lidt reel forholden sig til, at dosis skulle sættes op, når jeg ikke kom i niveau før efter seks uger. Jeg burde også have været instrueret i selv at foretage indsprøjtning. Netop fordi jeg i en lang periode var tilknyttet ambulatoriedelen af afdelingen, så var jeg jo ikke hjemgivet til egen læge mv. og det var da et held, at min datter kunne instruere mig i at tage indsprøjtningen selv. Er af den overbevisning, at jeg blev utilstrækkeligt behandlet mht. støttestrømpe. Fik en dårlig kvalitet udleveret, og det var en tilfældighed, at jeg efter 1½ måned henvendte mig til en bandagist, hvor jeg så fik en rigtig gummistøttestrømpe og ikke en bomulds.	Virkelig dårligt





Hjertemedicinsk afsnit M1

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Det viste sig efterfølgende, at jeg fortsatte i et forløb med en læge fra sygehuset, som jeg under indlæggelsen ikke havde mødt. Jeg bliver indkaldt til konsultation ved ham på sygehuset, og først efter anden konsultation går det op for mig, at det p.t. er ham, som har min sag og dermed ikke min praktiserende læge som, jeg ved udskrivelsen havde fået besked på, skulle følge mig.	Godt
8	Min læge blev ikke informeret!	Intet svar
14	Nej, for personalet har altid behandlet mig godt hver gang.	Virkelig godt
16	Har efter operationen haft gener og udviklet mavebrok samt generelt brok i hele det skårne område.	Godt
21	Jeg var til undersøgelse i starten af måneden. Lægen og jeg fik skriftligt svar en måneds tid senere. Det er URIMELIG lang ventetid.	Godt
23	Praktiserende læge har måske informationer, men fortæller ikke noget.	Godt
25	Min oplevelse: Kompetent og omsorgsfuldt personale.	Virkelig godt
26	God og grundig information ved udskrivelsen. Senere er jeg indkaldt til opfølgende kontrol. Betyrrende at vide, at man ikke bare bliver smidt ud af systemet.	Godt
28	Der var reelt ingen, der tog ansvar for min udskrivelse - eller informationen i forbindelse hermed. Det var et held, at jeg bad om at få en kopi af min journal, og det gav mig mulighed for at se, at jeg selv skulle kontakte egen læge - og at jeg selv skulle sørge for at rekvirere forskellige undersøgelser. Journalens sidste del er skrevet næsten 14 dage efter ophør af tilknytning til ambulatoriet, og der er flere faktuelle oplysninger, der er fejlbehæftet, manglende eller ikke i overensstemmelse med den mundtlige information på sygehuset. Egen læge havde fået oversendt journalen efter, at jeg bad om at få en kopi. Finder at det er mærkværdigt, at der ikke foretages kontrol af lidelsen, og at der ikke foretages opfølgning mht. andre mulige konsekvenser af sygdommen.	Virkelig dårligt



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 M3 i Silkeborg er rigtig gode til at se, hvis man har det skidt og kommer med det samme og snakker med en og ser om der er noget, de kan hjælpe med og så har de en god humor, som ellers på nogle andre hospitaler er en mangelvare.	Virkelig godt
	3 Meget glad for en god nytårsaftensfest.	Virkelig godt
	4 Mangel på sengepladser - senge stod i gangen og i opholdsstuen - personalet havde alt for travlt og for lidt plads til det administrative arbejde - Ønsker mere privat forhold ved stuegang og samtale med lægen - Ingen personlig kontaktperson man kunne henvende sig til - for mange forskellige læger.	Godt
	5 Utætte vinduer så man fik for meget træk. Om vinteren skulle der ligge tæpper i vindueskarmen for at holde på varmen.	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
	1	De er gode til at hjælpe med det samme, så man kan få luft.	Virkelig godt
	4	Modtagelsen var rigtig god. Grundig undersøgelse og god pleje, men ventetiden var lang.	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
	2	Toilettaske blev væk.	Virkelig godt




Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 De er god til at sætte flere ting i gang. Det går ret hurtigt. Får det så godt, at det er til at holde ud, og derfor er man ikke bange.	Virkelig godt
	4 Der var mangel på sengepladser på afdelingen og personalet havde ikke tid til de enkelte patienter. Der var en ny læge hver gang og der manglede koordination - sygeplejersken havde ikke sat sig ind i sagen og havde ikke tid til at forklare. Kunne ønske mere privat forhold ved stuegang og samtale med lægen.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Pga. KOL lunger mangler jeg information, når man bliver for tyk af medicinen. Der er kun noget for de tynde. Det er ligesom om, de ikke ved, at der er nogen, der bliver tykke.	Virkelig godt
	4	Jeg blev udskrevet to gange for tidligt pga. pladsmangel på afdelingen. Jeg var ikke blevet rask og måtte indlægges kort efter igen - meget utilfredsstillende. Ophold på patienthotellet var fantastisk godt - personalet var kompetente og ustressede - rigtig god pleje. TAK.	Godt
	5	Efter jeg har fået ilt, har jeg fået det betydeligt bedre og har ikke været indlagt siden på grund af dette.	Godt








Patienthotel

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
3	Jeg var indlagt på Patienthotel, og det fungerede rigtig fint for mig. Personale, opholdsstue, sengestue var meget flotte. Maden var helt i top. Min indlæggelse på patienthotellet gjorde, at jeg hurtigere blev rask. Et kæmpe plus.	Virkelig godt
4	Jeg har intet negativt at sige om afdelingen. Første gang jeg var indlagt, lå jeg på en stue med tre andre, og sidste gang lå jeg på patienthotellet, og begge dele var rigtig godt. Der blev passende spurgt til mig om, hvordan jeg havde det. På patienthotellet var der ekstra god service.	Virkelig godt
5	Der var overbelægning, tre mand i opholdsstuen, og det kan personalet jo ikke gøre for.	Godt
6	Jeg var på tre afdelinger, der var vidt forskellige. Akut Modtage Afdeling, hvor alt fungerede fint. M3, hvor alt var kaos! Aldrig ro, ingen informationer. Patienthotellet, hvor alt fungerede perfekt.	Intet svar
7		Virkelig godt
8	På grund af risiko for smitte - indlagt på patienthotel. Virkelig god behandling, super forhold. Imødekomme personer. Meget flot ordning med "spis med" for pårørende. Samlet godt indtryk i en presset situation.	Virkelig godt
9	Meget beskidt på Skejby Sygehus, især toiletterne, men generelt dårlig rengøring. Men god behandling.	Godt
10	Sørge for man ikke skal ligge i opholdsstuen, men helst på en stue.	Godt
11	De tog sig god tid til hver enkelt. De var meget rare og menneskelige.	Godt
12	I skal sørge for at koordinere tingene noget bedre, når mennesker generelt skal udredes, så få dog lagt et stramt handlingsforløb i den udstrækning det kan lade sig gøre. Har desværre også prøvet indlæggelse i et andet land, de er meget mere rationelle.	Dårligt
13	Jeg er sikker på, at det læge-faglige var i orden, men det følte utrygt, at det var nye læger, der kom hver dag. Plejepersonalet havde ikke tid til at hjælpe mig, og jeg tror ikke, de kendte mine behov - og de spurgte ikke. Jeg kunne ikke spise, pga. jeg ikke havde spyt i munden, og det eneste, de kunne tilbyde, var yoghurt. Én sygeplejerske spurgte og lyttede og hjalp mig, så oplevelsen ikke kun var negativ, men jeg er frygtelig bange for at skulle på hospitalet igen.	Dårligt
14	Alt for mange patienter alle vegne. Ingen dagligstue og heller ikke TV nogen steder, det manglede især, da jeg ikke kunne læse. Vi kunne kun sidde midt på gangen, hvis jeg ville ud fra stuen.	Virkelig godt
15	Søde og flinke for det meste - betyder meget!	Godt






Patienthotel

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 1	Super, virkelig fin og professionel.	Virkelig godt
 4	Jeg synes, at Silkeborg Hospital er et sted, hvor man kan føle sig rigtig godt tilpas, og personalet er der altid, og de er rigtig gode at snakke med. Jeg var indlagt pga. selvmordsforsøg og det eneste, jeg godt kunne have brugt, var at få forbindelse til en psykolog eller lignende.	Virkelig godt
 6	Jeg blev indlagt på AMA. Her fungerede alt helt tilfredsstillende. Senere blev jeg overflyttet til M3 og indlagt som fjerde mand i patienternes opholdsstue. Her var forholdene kaotiske og informationen mangelfuld. Senere blev jeg overflyttet til patienthotellet. Her var alt O.K.	Intet svar
 7		Virkelig godt
 12	Jeg har desværre oplevet indlæggelse mange gange. På vegne af det kan jeg ikke oplyse noget positivt forløb. Tingene virker totalt ustrukturerede og lugter langt væk af dårlig planlægning. Det kunne fungerer meget mere rationelt.	Dårligt
 13	Mine svar relaterer sig til oplevelserne på den medicinske afdeling. Oplevelsen af behandlingen på den akutte modtageafdeling og de undersøgelser, jeg gennemgik der, er overvejende meget positive.	Dårligt
 15		Godt








Patienthotel

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Fejlmedicinering. Forkert sprøjte.	Godt
	5	For hurtig med antibiotika.	Godt
	8	Krydstjek med onkologisk afdeling Århus.	Virkelig godt
	9	Flytning til Silkeborg.	Godt
	12	Adskillige prøver blevet væk.	Dårligt
	13	Manglende medicin på rette tid.	Dårligt





Patienthotel

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Der var givet en forkert sprøjte med medicin direkte i hånden.	Godt
	5	Fik antibiotika mod lungebetændelse, som ikke var nødvendig.	Godt
	6	Svaret angår M3. Både på AMA og patienthotellet fungerede alt helt perfekt.	Intet svar
	8	Lægen været lydhør over for ønske om specialundersøgelse, meget positivt. Manglede måske, at lægen forhørte sig om igangværende behandling på Onkologisk Afdeling Århus i forhold til evt. medicinkonflikt.	Virkelig godt
	9	Det er for dårligt, at man skal overflyttes til et andet sygehus for en dag. Alt ud over transporten var kaos. Ingen tog sig af en på det andet sygehus. Larm og kaos på både stue og afdeling. Ikke lige hvad en nyopereret patient har brug for. Det skal dog siges, at jeg skældte ud, og at det blev meget bedre efter dette og endte helt godt. Mit råd: Lad dog patienten blive liggende den dag mere inden flytning.	Godt
	12	Der er ganske enkelt for mange mennesker involveret i samme sag, og hvis dette er nødvendigt, så skal kommunikationen øges kraftigt.	Dårligt
	13	Jeg ankom til afdelingen ved midnatstid fra den akutte modtagelse. En sygeplejerske tog imod mig og sagde, at jeg om morgenen ville blive informeret om afdelingen. Det blev jeg aldrig, og jeg blev aldrig budt velkommen. Jeg var der en uges tid. Sygeplejerskerne præsenterede sig, men plejepersonalet gjorde det aldrig. Jeg lå i en dagligstue ved lys i loftet altid. Kun én gav sig tid.	Dårligt

Patienthotel

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Efter udskrivelsen gik det galt. Jeg havde bedt om aktindsigt og skulle få min journal tilsendt. Det har jeg ikke fået. Manglende opfølgning på blodprøver. En uge efter udskrivelsen havde min praktiserende læge ikke fået noget skriftligt. Så jeg havde problemer med at få taget blodprøver. Måtte bruge alternative kanaler.	Virkelig godt
	10	Husk at fortælle den praktiserende læge alt, hvad man har givet af medicin.	Godt
	11	Jeg var godt tilfreds.	Godt
	15	Har en sygdom, der ikke bliver forsket så meget i, prøver sig frem!	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.