

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A
Århus Sygehus**



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling	67
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	87
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	394
Besvarelser fra afdelingens patienter:	252
Afdelingens svarprocent:	64%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

Husk kommentarsamlingen

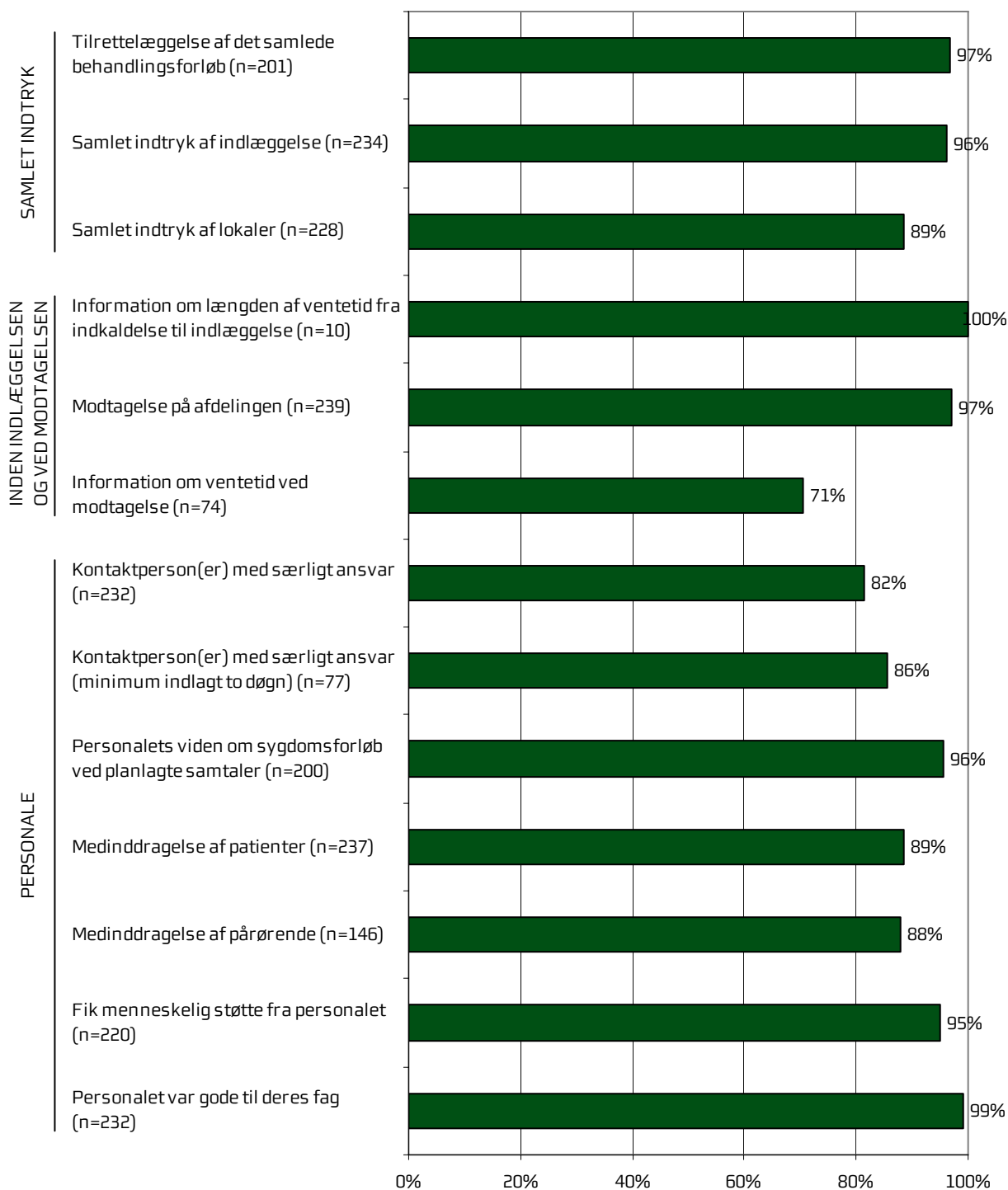
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

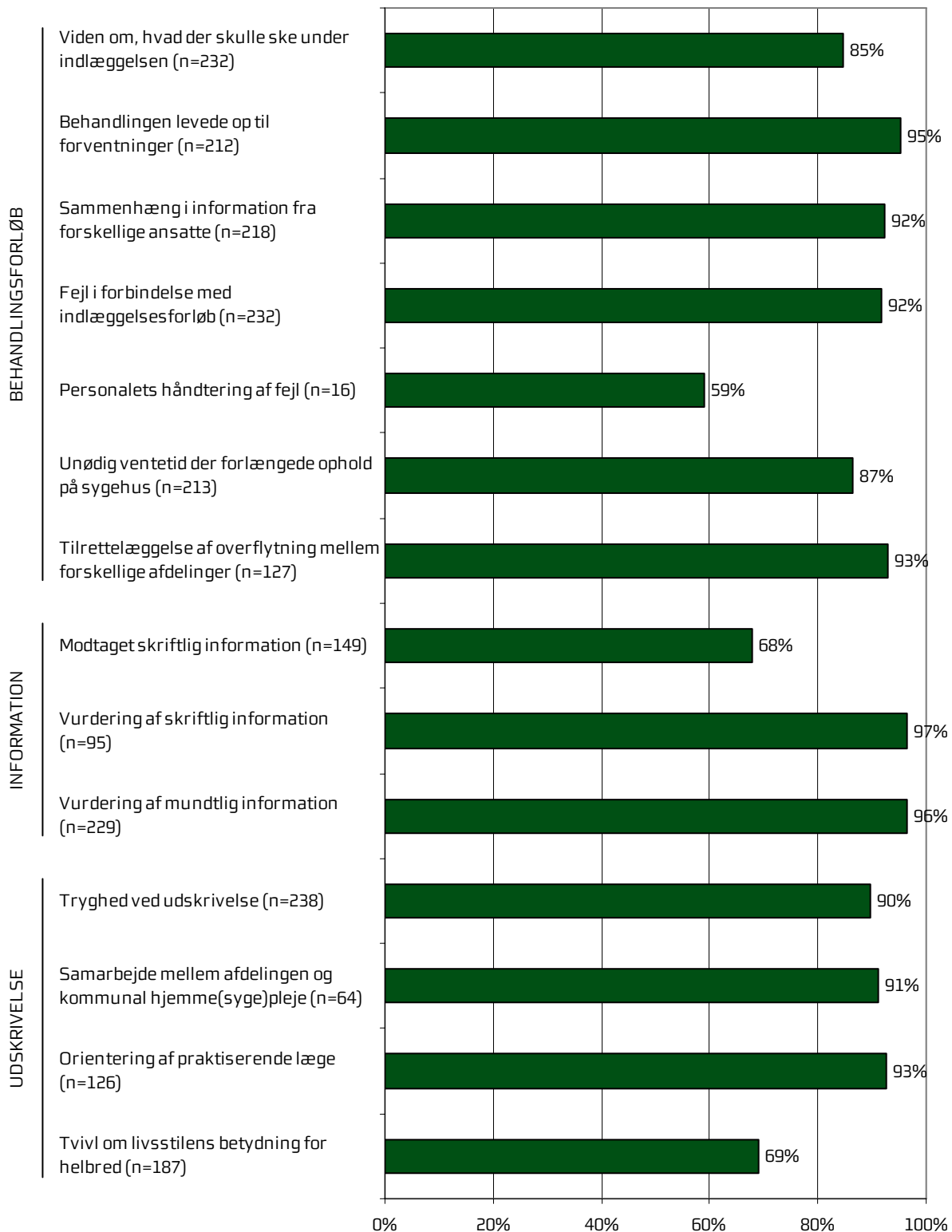
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A

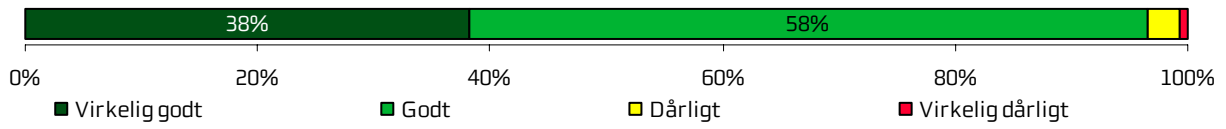
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

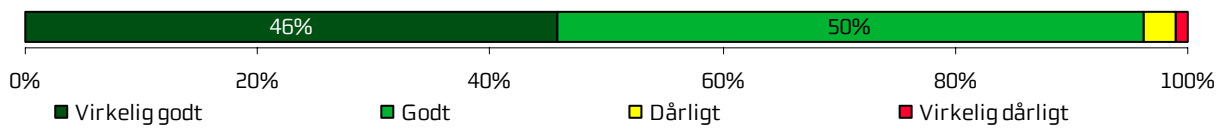
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

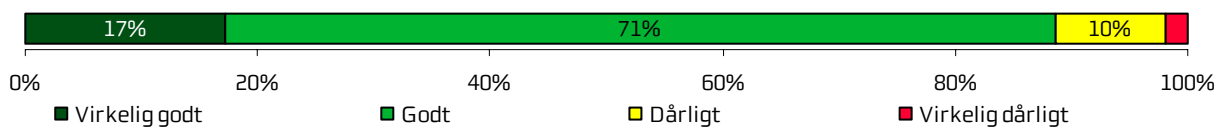
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=201)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=234)



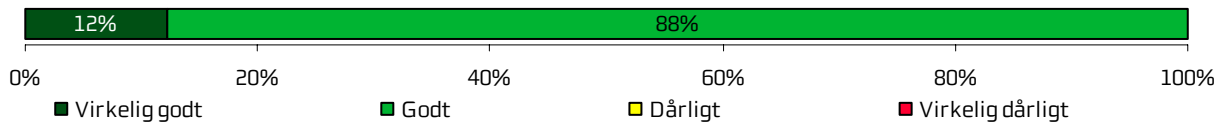
Samlet indtryk af lokaler (n=228)



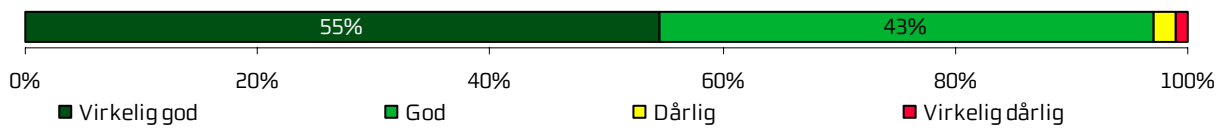
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		97 %	95 %	100 %	90 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		96 %	94 %	99 %	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		89 %	76 %	97 % *	74 %	83 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

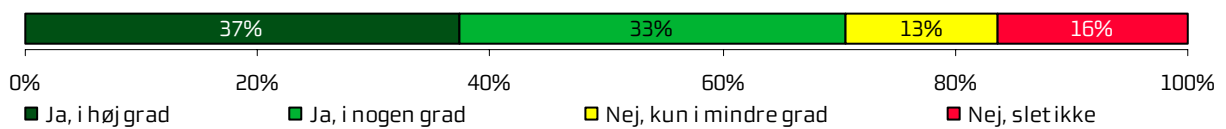
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=10)



Modtagelse på afdelingen (n=239)



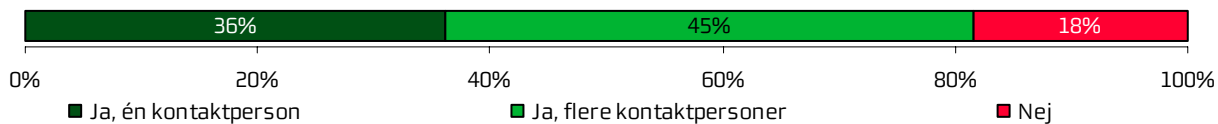
Information om ventetid ved modtagelse (n=74)



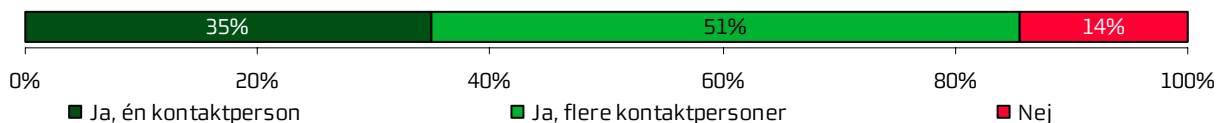
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		100 %	-	100 %	87 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		97 %	96 %	99 %	93 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		71 %	60 %	87 % *	65 %	76 %

Personale

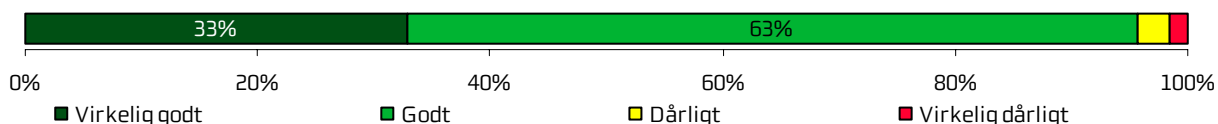
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=232)



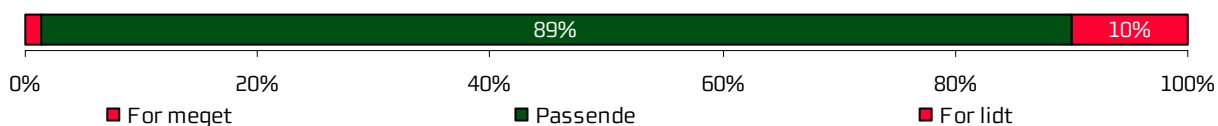
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=77)



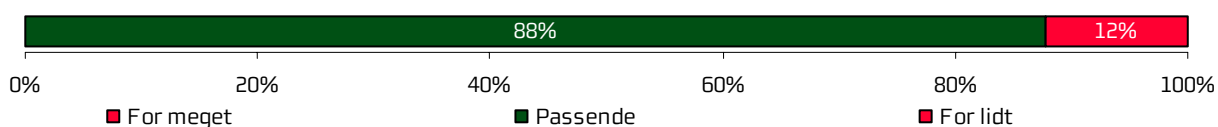
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=200)



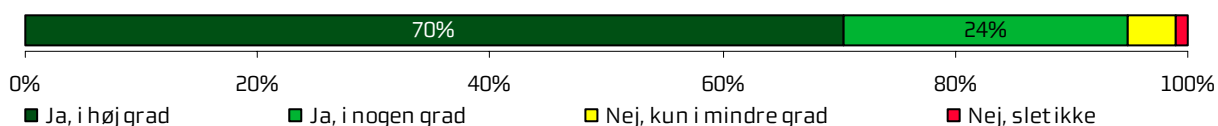
Medinddragelse af patienter (n=237)



Medinddragelse af pårørende (n=146)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=220)



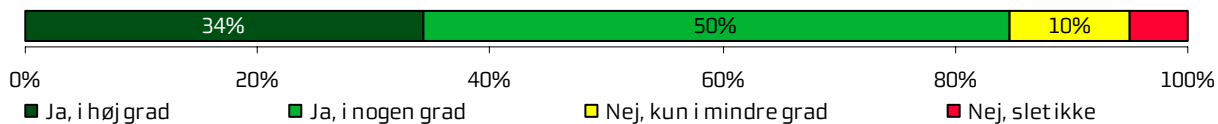
Personalet var gode til deres fag (n=232)



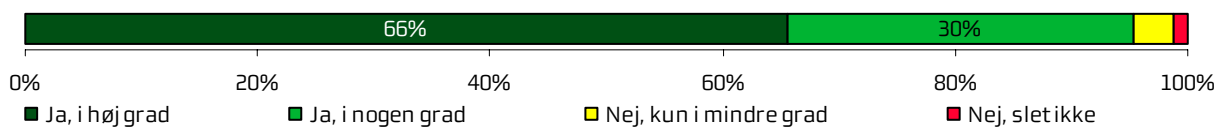
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		82 %	86 %	92 % *	77 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		86 %	-	93 %	76 %	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		96 %	92 %	97 %	86 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		89 %	88 %	98 % *	86 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		88 %	84 %	95 % *	82 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		95 %	91 %	98 % *	87 %	92 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	99 %	100 %	93 %	97 %

Behandlingsforløb

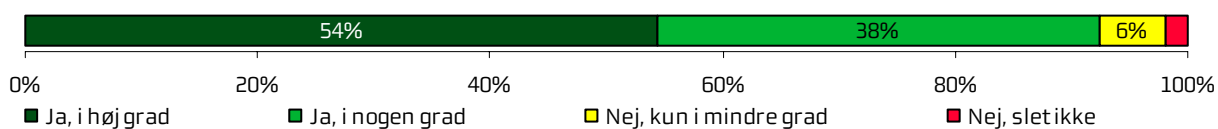
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=232)



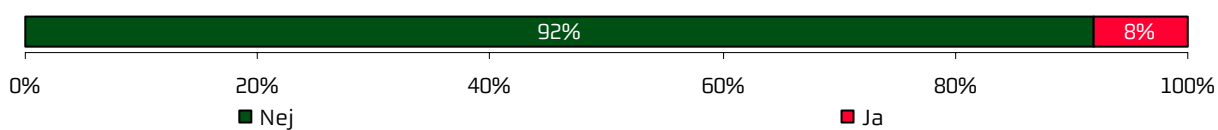
Behandlingen levede op til forventninger (n=212)



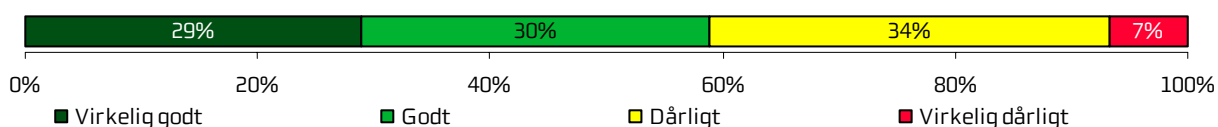
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=218)



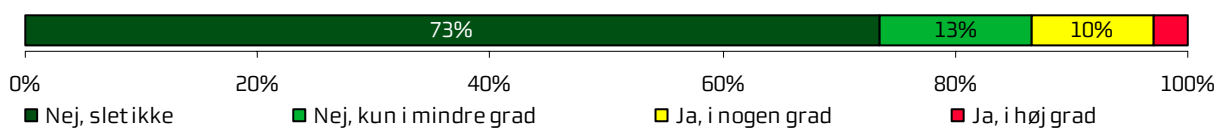
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=232)



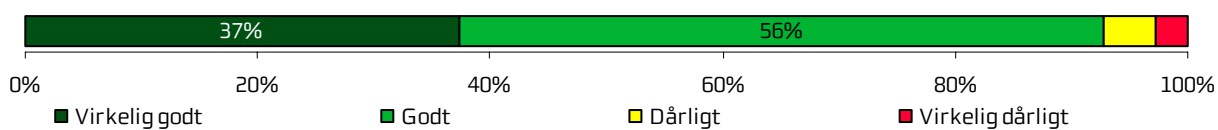
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=213)



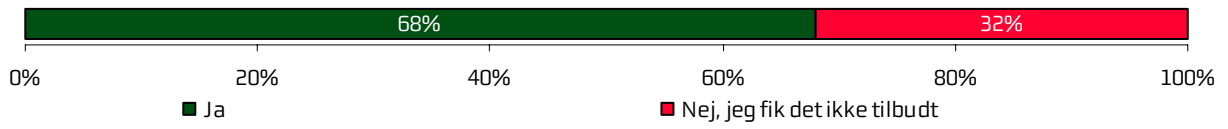
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=127)



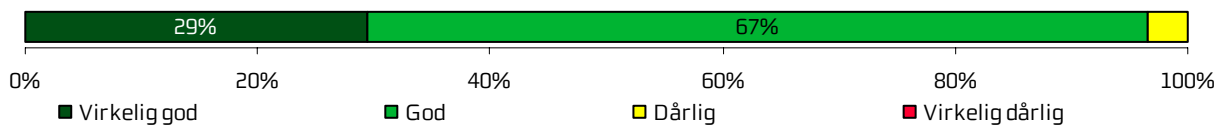
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		85 %	81 %	97 % *	78 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		95 %	91 %	95 %	87 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		92 %	89 %	98 % *	85 %	90 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		92 %	-	96 %	82 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		59 %	-	91 %	50 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		87 %	83 %	94 % *	78 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		93 %	-	97 %	86 %	91 %

Information

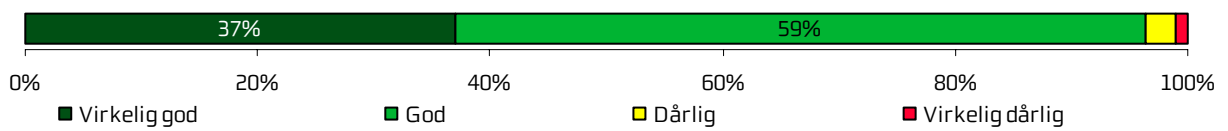
Modtaget skriftlig information (n=149)



Vurdering af skriftlig information (n=95)



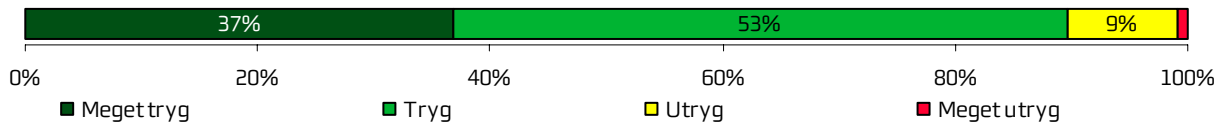
Vurdering af mundtlig information (n=229)



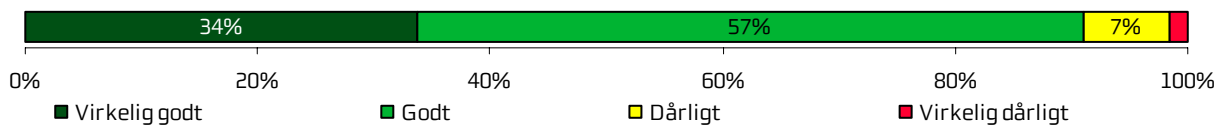
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		68 %	-	82 % *	52 %	67 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		97 %	100 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		96 %	92 %	99 %	90 %	93 %

Udskrivelse

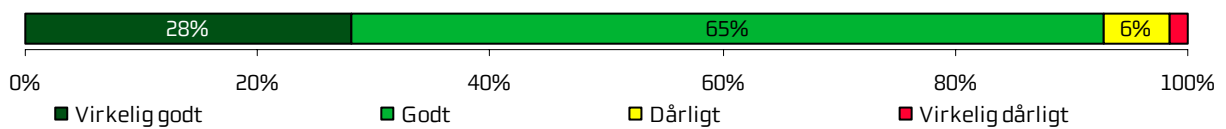
Tryghed ved udskrivelse (n=238)



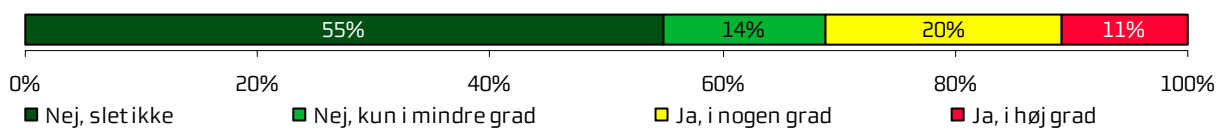
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=64)



Orientering af praktiserende læge (n=126)



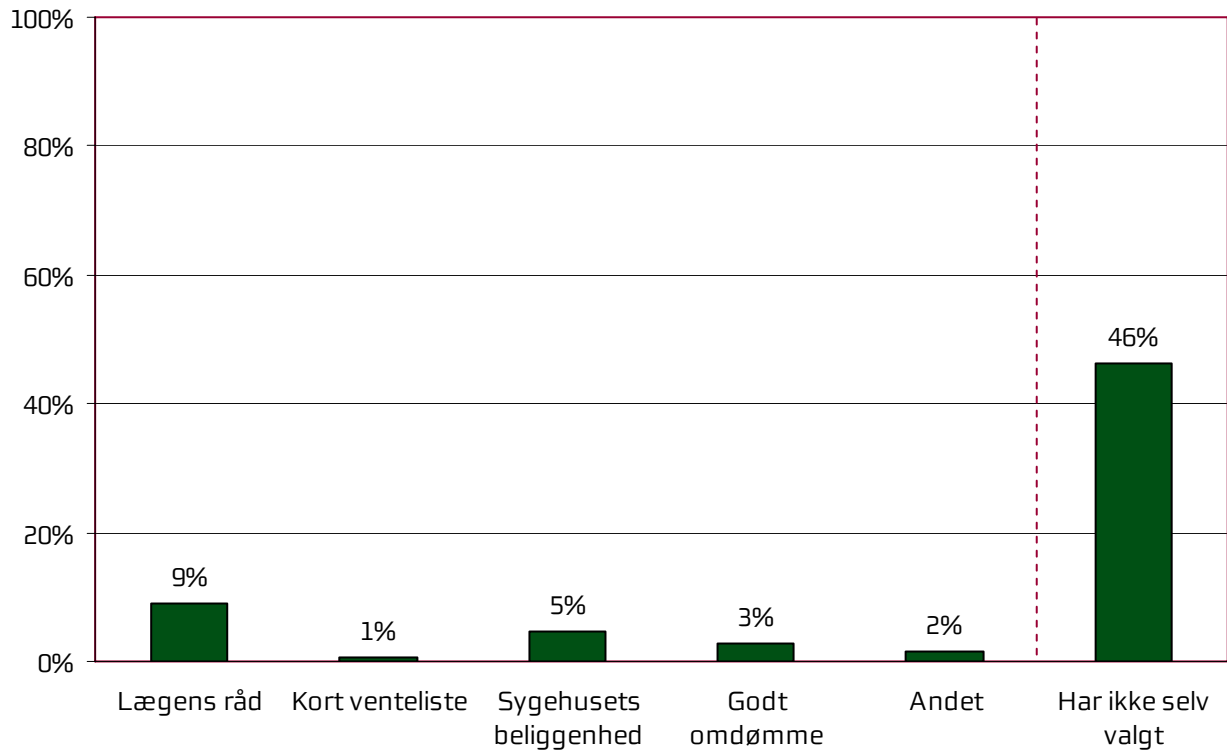
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=187)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		90 %	85 %	97 % *	82 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		91 %	88 %	97 %	76 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		93 %	88 %	99 %	75 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		69 %	75 %	81 % *	64 %	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

4. oktober 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 18. oktober 2010**.

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

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2010, hvor du har været indlagt.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

6. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>			
7. 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"/>	
8. 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"/>		
9. 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"/>	

10. 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"/>
11. 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

12. 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"/>
13. 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"/>
14. 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"/>
15. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 18
16. Hvilke(n) fejl oplevede du?					
17. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>
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"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
					Jeg blev ikke overflyttet <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/eller behandling? (Sæt eventuelt flere kryds)	Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	
			Gå til spørgsmål 23	Gå til spørgsmål 23	
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"/>	

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 har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
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?						

SAMLET INDTRYK

29. Hvordan vurderer du, 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. 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"/>		
32. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)	Har ikke selv valgt <input type="checkbox"/>	Lægens råd <input type="checkbox"/>	Kort venteliste <input type="checkbox"/>	Sygehusets beliggenhed <input type="checkbox"/>	Godt omdømme <input type="checkbox"/>	Andet <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.: >>løbenummer<<

14. december 2010

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka 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 afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken indlæggelse det handlede om, hvis de havde flere indlæggelser på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

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

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-31. oktober 2010 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 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere indlæggelser i inklusionsperioden, er det den seneste indlæggelse, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 16.249 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 10.140 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 64 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2009 58 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 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 resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	64%	100%
Køn		
Mand	50%	49%
Kvinde	50%	51%
Aldersgruppe		
0-19 år	2%	2%
20-39 år	2%	6%
40-59 år	21%	24%
60-79 år	54%	46%
80- år	21%	22%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at både patienternes køn og alder har en betydning for patienternes tilfredshed. På de fleste spørgsmål er tilfredsheden blandt kvinder således lavere end tilfredsheden blandt mænd. Er kvinder markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et lidt dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Hvad angår alder, er der en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper. På de fleste spørgsmål er de 20-39-årige derimod den gruppe, der udviser den laveste tilfredshed. Dette kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspektret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette 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. Samme effekt kan en over- eller underrepræsentation af patienter i aldersgruppen 20-39 år have.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det husker jeg ikke"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		252		100%
Køn				
Mand		125		50%
Kvinde		127		50%
Aldersgruppe				
0-19 år		4		2%
20-39 år		4		2%
40-59 år		53		21%
60-79 år		137		54%
80- år		54		21%
Skema udfyldt af				
Patienten		218		92%
Pårørende		19		8%
Modersmål				
Dansk		232		96%
Ikke dansk		9		4%
Indlæggelsesform				
Akut		237		94%
Planlagt		15		6%
Afsnit				
Afsnit A220		71		28%
Afsnit AHA		126		50%
Afsnit MVA		46		18%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		9		4%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	38	58	3	1	201	29
Køn						
Mand	45	55	0	0	105	15
Kvinde	31	62	6	1	96	14
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	34	63	0	3	44	8
60-79 år	40	57	3	0	111	15
80- år	37	60	3	0	39	5
Skema udfyldt af						
Patienten	37	59	3	1	181	23
Pårørende	39	61	0	0	13	5
Modersmål						
Dansk	39	57	3	1	191	28
Ikke dansk	24	76	0	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	39	58	3	1	191	25
Planlagt	31	69	0	0	10	4
Afsnit						
Afsnit A220	47	49	4	0	55	11
Afsnit AHA	38	61	1	0	103	12
Afsnit MVA	26	65	6	3	34	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	9	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	46	50	3	1	234
Køn					
Mand	48	50	1	1	121
Kvinde	44	50	5	1	113
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	45	47	3	4	53
60-79 år	48	50	3	0	129
80- år	43	57	0	0	44
Skema udfyldt af					
Patienten	47	50	3	1	208
Pårørende	32	63	5	0	18
Modersmål					
Dansk	47	50	3	1	223
Ikke dansk	29	71	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	47	49	3	1	220
Planlagt	22	72	0	7	14
Afsnit					
Afsnit A220	54	43	2	2	65
Afsnit AHA	52	47	2	0	118
Afsnit MVA	24	69	5	2	42
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	33	11	0	9

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	17	71	10	2	228
Køn					
Mand	18	71	10	2	119
Kvinde	17	72	9	2	109
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	14	73	6	6	50
60-79 år	18	71	10	1	123
80- år	18	75	6	0	47
Skema udfyldt af					
Patienten	17	71	10	2	203
Pårørende	12	82	5	0	18
Modersmål					
Dansk	17	71	10	2	217
Ikke dansk	24	76	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	18	70	10	1	217
Planlagt	0	92	0	8	11
Afsnit					
Afsnit A220	20	70	6	3	64
Afsnit AHA	15	76	8	1	117
Afsnit MVA	18	66	13	3	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	56	33	0	9

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	12	88	0	0	10	0	241
Køn							
Mand	16	84	0	0	8	0	117
Kvinde	-	-	-	-	2	0	124
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	4
20-39 år	-	-	-	-	0	0	4
40-59 år	-	-	-	-	4	0	49
60-79 år	24	76	0	0	5	0	132
80-år	-	-	-	-	1	0	52
Skema udfyldt af							
Patienten	13	87	0	0	9	0	208
Pårørende	-	-	-	-	0	0	19
Modersmål							
Dansk	13	87	0	0	9	0	222
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	9
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	237
Planlagt	12	88	0	0	10	0	4
Afsnit							
Afsnit A220	0	100	0	0	7	0	64
Afsnit AHA	-	-	-	-	0	0	126
Afsnit MVA	-	-	-	-	3	0	42
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	9

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	55	43	2	1	239
Køn					
Mand	61	36	2	1	121
Kvinde	49	49	2	1	118
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	57	38	0	5	52
60-79 år	53	44	3	0	131
80- år	63	37	0	0	48
Skema udfyldt af					
Patienten	53	44	2	1	213
Pårørende	62	38	0	0	17
Modersmål					
Dansk	55	42	2	1	226
Ikke dansk	53	47	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	57	41	1	1	224
Planlagt	22	70	8	0	15
Afsnit					
Afsnit A220	48	51	1	0	67
Afsnit AHA	67	32	1	0	119
Afsnit MVA	39	55	2	5	44
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	33	11	0	9

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	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	33	13	16	74	4
Køn						
Mand	22	39	18	21	30	3
Kvinde	47	29	10	13	44	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	30	28	17	26	21	0
60-79 år	35	41	11	12	40	3
80- år	58	22	10	10	9	1
Skema udfyldt af						
Patienten	36	33	13	18	67	4
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	39	29	15	17	67	4
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	38	35	11	16	69	4
Planlagt	24	18	41	18	5	0
Afsnit						
Afsnit A220	14	50	21	14	14	1
Afsnit AHA	49	31	5	15	39	2
Afsnit MVA	37	26	21	16	19	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	36	45	18	232
Køn				
Mand	40	45	15	121
Kvinde	32	46	22	111
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	36	44	20	52
60-79 år	33	47	20	128
80- år	46	37	16	44
Skema udfyldt af				
Patienten	36	46	19	206
Pårørende	36	46	18	18
Modersmål				
Dansk	35	47	18	220
Ikke dansk	69	16	16	8
Indlæggelsesform				
Akut	37	45	19	218
Planlagt	28	57	15	14
Afsnit				
Afsnit A220	32	50	18	66
Afsnit AHA	41	45	14	116
Afsnit MVA	32	39	29	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	56	11	9

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	35	51	14	77
Køn				
Mand	46	48	6	37
Kvinde	25	53	22	40
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	38	52	10	10
60-79 år	34	52	14	44
80- år	37	45	18	22
Skema udfyldt af				
Patienten	34	51	15	65
Pårørende	34	55	11	9
Modersmål				
Dansk	35	52	14	75
Ikke dansk	-	-	-	1
Indlæggelsesform				
Akut	35	49	15	73
Planlagt	-	-	-	4
Afsnit				
Afsnit A220	36	43	21	47
Afsnit AHA	35	62	4	26
Afsnit MVA	-	-	-	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	63	3	1	200	38
Køn						
Mand	37	62	1	0	101	20
Kvinde	29	64	5	3	99	18
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	2
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	33	60	4	2	42	9
60-79 år	30	65	3	2	113	19
80- år	48	52	0	0	39	8
Skema udfyldt af						
Patienten	31	64	3	1	178	33
Pårørende	45	49	0	6	15	3
Modersmål						
Dansk	34	62	3	2	189	36
Ikke dansk	21	79	0	0	8	1
Indlæggelsesform						
Akut	33	63	2	2	191	33
Planlagt	25	65	10	0	9	5
Afsnit						
Afsnit A220	37	56	5	2	57	11
Afsnit AHA	36	60	3	1	102	17
Afsnit MVA	25	75	0	0	32	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	78	0	11	9	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	89	10	237
Køn				
Mand	2	93	5	121
Kvinde	1	84	15	116
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	2	85	13	53
60-79 år	1	89	10	129
80- år	0	96	4	47
Skema udfyldt af				
Patienten	1	89	10	210
Pårørende	5	85	10	18
Modersmål				
Dansk	1	89	10	224
Ikke dansk	10	81	10	9
Indlæggelsesform				
Akut	1	89	10	223
Planlagt	0	87	13	14
Afsnit				
Afsnit A220	0	86	14	66
Afsnit AHA	2	89	9	118
Afsnit MVA	2	89	9	44
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	9

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	88	12	146	91
Køn					
Mand	0	95	5	76	45
Kvinde	0	80	20	70	46
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	4	0
20-39 år	-	-	-	2	2
40-59 år	0	83	17	36	17
60-79 år	0	90	10	75	55
80- år	0	93	7	29	17
Skema udfyldt af					
Patienten	0	86	14	124	86
Pårørende	0	93	7	15	3
Modersmål					
Dansk	0	87	13	137	87
Ikke dansk	0	100	0	8	1
Indlæggelsesform					
Akut	0	88	12	144	79
Planlagt	-	-	-	2	12
Afsnit					
Afsnit A220	0	82	18	39	28
Afsnit AHA	0	90	10	78	40
Afsnit MVA	0	92	8	24	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	5	4

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	24	4	1	220	14
Køn						
Mand	74	24	2	0	111	7
Kvinde	67	25	6	2	109	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	65	26	6	3	50	2
60-79 år	71	25	4	1	121	8
80- år	78	22	0	0	42	3
Skema udfyldt af						
Patienten	70	25	4	1	196	11
Pårørende	80	12	8	0	16	2
Modersmål						
Dansk	70	25	4	1	208	13
Ikke dansk	72	14	14	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	71	23	4	1	209	12
Planlagt	56	44	0	0	11	2
Afsnit						
Afsnit A220	72	23	3	2	61	6
Afsnit AHA	77	22	2	0	111	6
Afsnit MVA	59	28	10	3	39	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	44	0	0	9	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	21	1	0	232	8
Køn						
Mand	84	16	0	0	120	2
Kvinde	72	27	2	0	112	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	74	24	2	0	52	1
60-79 år	78	22	1	0	129	3
80- år	85	15	0	0	43	4
Skema udfyldt af						
Patienten	78	22	0	0	206	7
Pårørende	70	25	5	0	18	0
Modersmål						
Dansk	78	21	1	0	220	7
Ikke dansk	72	28	0	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	79	20	1	0	220	6
Planlagt	51	49	0	0	12	2
Afsnit						
Afsnit A220	79	19	2	0	63	3
Afsnit AHA	84	15	1	0	119	2
Afsnit MVA	66	34	0	0	41	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	9	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	50	10	5	232	7
Køn						
Mand	38	49	10	2	117	4
Kvinde	30	52	11	8	115	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	42	48	7	3	52	1
60-79 år	36	49	11	4	127	4
80- år	25	55	11	9	45	2
Skema udfyldt af						
Patienten	35	50	10	5	207	5
Pårørende	16	62	16	5	17	1
Modersmål						
Dansk	34	50	11	5	220	6
Ikke dansk	39	61	0	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	35	50	10	5	220	5
Planlagt	15	59	18	8	12	2
Afsnit						
Afsnit A220	37	49	8	6	63	3
Afsnit AHA	38	44	11	6	117	3
Afsnit MVA	26	60	12	2	43	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	67	11	0	9	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	30	3	1	212	23
Køn						
Mand	74	24	2	0	111	9
Kvinde	56	36	5	3	101	14
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	69	28	3	0	48	5
60-79 år	67	28	4	1	118	11
80- år	67	30	2	0	38	7
Skema udfyldt af						
Patienten	65	30	3	1	189	19
Pårørende	60	34	6	0	15	3
Modersmål						
Dansk	67	29	3	1	200	22
Ikke dansk	53	38	10	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	65	30	3	1	202	19
Planlagt	72	18	9	0	10	4
Afsnit						
Afsnit A220	70	29	2	0	63	3
Afsnit AHA	70	27	3	0	105	15
Afsnit MVA	53	36	6	6	36	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	38	13	0	8	1

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	38	6	2	218	19
Køn						
Mand	62	35	3	0	113	8
Kvinde	46	41	9	4	105	11
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	61	32	5	3	47	5
60-79 år	51	41	6	2	125	7
80- år	58	37	3	3	39	6
Skema udfyldt af						
Patienten	53	38	6	2	193	17
Pårørende	49	51	0	0	17	1
Modersmål						
Dansk	56	36	6	2	208	17
Ikke dansk	21	79	0	0	8	1
Indlæggelsesform						
Akut	54	38	6	2	205	18
Planlagt	53	40	0	7	13	1
Afsnit						
Afsnit A220	49	38	8	5	63	4
Afsnit AHA	62	35	3	0	106	12
Afsnit MVA	48	43	8	3	40	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	44	11	0	9	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	232
Køn			
Mand	93	7	118
Kvinde	91	9	114
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	4
20-39 år	-	-	4
40-59 år	93	7	51
60-79 år	91	9	127
80- år	95	5	46
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	206
Pårørende	82	18	18
Modersmål			
Dansk	92	8	219
Ikke dansk	90	10	9
Indlæggelsesform			
Akut	91	9	218
Planlagt	100	0	14
Afsnit			
Afsnit A220	92	8	66
Afsnit AHA	91	9	117
Afsnit MVA	93	8	40
Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	9

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	30	34	7	16	2
Køn						
Mand	42	44	14	0	7	1
Kvinde	20	20	49	11	9	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	3	1
60-79 år	18	39	32	11	10	1
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	27	33	8	14	1
Pårørende	-	-	-	-	2	1
Modersmål						
Dansk	31	32	30	7	15	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	29	30	34	7	16	2
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnit						
Afsnit A220	-	-	-	-	4	0
Afsnit AHA	56	22	22	0	9	1
Afsnit MVA	-	-	-	-	2	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	73	13	10	3	213	19
Køn						
Mand	78	11	9	2	110	10
Kvinde	69	15	11	4	103	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	74	13	11	2	45	6
60-79 år	71	14	11	3	120	8
80- år	78	10	7	5	40	5
Skema udfyldt af						
Patienten	73	14	10	3	191	16
Pårørende	68	12	20	0	16	1
Modersmål						
Dansk	74	13	10	3	204	16
Ikke dansk	67	10	24	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	74	13	10	3	202	17
Planlagt	56	8	24	11	11	2
Afsnit						
Afsnit A220	78	13	8	0	60	5
Afsnit AHA	74	12	11	3	107	8
Afsnit MVA	71	11	13	5	38	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	38	0	13	8	1

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	37	56	4	3	127	8	94
Køn							
Mand	48	47	2	4	64	5	50
Kvinde	27	64	7	2	63	3	44
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	3	0	1
20-39 år	-	-	-	-	2	0	2
40-59 år	36	48	5	11	25	2	25
60-79 år	41	53	5	1	71	3	52
80- år	34	62	4	0	26	3	14
Skema udfyldt af							
Patienten	38	55	4	3	114	5	83
Pårørende	21	79	0	0	9	2	7
Modersmål							
Dansk	39	54	4	3	118	7	91
Ikke dansk	12	88	0	0	7	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	37	56	5	3	122	7	86
Planlagt	48	52	0	0	5	1	8
Afsnit							
Afsnit A220	35	62	4	0	55	3	9
Afsnit AHA	54	44	0	2	48	1	65
Afsnit MVA	22	56	11	11	18	4	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	83	17	0	6	0	2

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja til begge	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	11	56	2	32	149	63
Køn						
Mand	15	60	3	23	74	40
Kvinde	6	52	0	41	75	23
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	-	-	-	-	0	3
40-59 år	8	54	6	31	35	13
60-79 år	13	58	0	30	83	35
80- år	4	56	0	40	28	11
Skema udfyldt af						
Patienten	10	55	2	34	133	56
Pårørende	16	55	0	29	11	4
Modersmål						
Dansk	10	56	1	33	140	60
Ikke dansk	11	63	11	16	8	1
Indlæggelsesform						
Akut	10	56	2	32	140	59
Planlagt	21	49	0	31	9	4
Afsnit						
Afsnit A220	14	45	0	40	42	18
Afsnit AHA	9	64	1	26	77	31
Afsnit MVA	4	52	4	39	23	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	57	0	14	7	1

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	67	3	0	95	2
Køn						
Mand	38	60	2	0	56	2
Kvinde	18	78	5	0	39	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	33	63	4	0	24	0
60-79 år	27	69	4	0	55	1
80- år	33	67	0	0	15	0
Skema udfyldt af						
Patienten	29	69	2	0	83	1
Pårørende	13	67	19	0	7	1
Modersmål						
Dansk	31	66	4	0	88	1
Ikke dansk	16	84	0	0	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	31	66	4	0	89	2
Planlagt	15	85	0	0	6	0
Afsnit						
Afsnit A220	19	76	5	0	21	0
Afsnit AHA	33	65	2	0	55	1
Afsnit MVA	31	62	8	0	13	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	6	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	59	3	1	229
Køn					
Mand	49	50	2	0	118
Kvinde	25	70	4	2	111
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	40	56	2	3	50
60-79 år	38	58	3	1	127
80- år	33	67	0	0	44
Skema udfyldt af					
Patienten	36	60	3	1	207
Pårørende	31	69	0	0	15
Modersmål					
Dansk	38	58	3	1	218
Ikke dansk	19	81	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	38	59	2	1	216
Planlagt	26	67	7	0	13
Afsnit					
Afsnit A220	37	58	3	2	62
Afsnit AHA	41	56	3	0	116
Afsnit MVA	31	64	2	2	42
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	78	0	0	9

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	53	9	1	238
Køn					
Mand	48	46	6	0	122
Kvinde	26	60	13	2	116
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	34	62	2	2	53
60-79 år	35	51	13	1	131
80- år	38	55	7	0	46
Skema udfyldt af					
Patienten	39	52	8	1	212
Pårørende	15	56	28	0	18
Modersmål					
Dansk	38	52	10	1	226
Ikke dansk	10	81	10	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	37	53	9	1	224
Planlagt	35	52	13	0	14
Afsnit					
Afsnit A220	39	43	16	1	67
Afsnit AHA	39	55	5	1	119
Afsnit MVA	30	58	12	0	43
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	9

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	34	57	7	2	64	11	153
Køn							
Mand	46	50	4	0	25	7	84
Kvinde	26	62	10	3	39	4	69
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	3
20-39 år	-	-	-	-	1	0	3
40-59 år	39	61	0	0	7	2	42
60-79 år	35	52	10	3	37	7	80
80- år	33	62	6	0	18	2	25
Skema udfyldt af							
Patienten	34	57	7	2	52	6	146
Pårørende	19	72	9	0	10	4	3
Modersmål							
Dansk	36	56	7	2	58	9	150
Ikke dansk	14	71	14	0	6	1	1
Indlæggelsesform							
Akut	31	60	8	2	62	8	144
Planlagt	-	-	-	-	2	3	9
Afsnit							
Afsnit A220	38	53	6	3	34	3	30
Afsnit AHA	33	52	14	0	21	5	89
Afsnit MVA	14	86	0	0	7	3	27
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0	7

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	65	6	2	126	106
Køn						
Mand	31	61	5	3	64	54
Kvinde	25	68	7	0	62	52
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	3
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	9	75	16	0	19	33
60-79 år	27	67	5	1	71	55
80- år	46	51	3	0	32	14
Skema udfyldt af						
Patienten	27	65	6	2	114	94
Pårørende	23	66	12	0	8	8
Modersmål						
Dansk	29	64	6	2	120	101
Ikke dansk	14	86	0	0	6	2
Indlæggelsesform						
Akut	29	64	5	2	123	95
Planlagt	-	-	-	-	3	11
Afsnit						
Afsnit A220	37	60	2	0	43	24
Afsnit AHA	26	65	7	2	57	58
Afsnit MVA	19	71	10	0	21	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	0	20	5	4

Tabel 33. 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	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	14	20	11	187	45
Køn						
Mand	59	11	18	12	104	15
Kvinde	50	17	23	10	83	30
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	49	11	28	12	43	10
60-79 år	57	18	15	10	107	19
80- år	51	6	30	13	30	15
Skema udfyldt af						
Patienten	57	14	19	10	164	43
Pårørende	46	6	37	11	16	1
Modersmål						
Dansk	56	14	18	11	178	42
Ikke dansk	37	0	63	0	8	1
Indlæggelsesform						
Akut	55	14	20	11	178	40
Planlagt	54	10	23	14	9	5
Afsnit						
Afsnit A220	53	20	18	9	55	10
Afsnit AHA	53	15	20	12	94	22
Afsnit MVA	61	6	19	13	31	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	0	43	0	7	2

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus

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














ID	Kommentarer - Afsnit A220	Samlet indtryk
1	Jeg håber, at der bliver råd til at reparere de utætte vinduer.	Virkelig godt
2	Den stue, jeg kom på, var så snavset og ulækker af gammel snavs og gardiner, der var gamle madrester eller opkast på. Jeg ved godt, at det ikke er personalets skyld. Toiletterne var heller ikke for rene.	Det kan jeg ikke vurdere
3	En indlæggelse på [nogle dage] giver ikke mulighed for en kvalificeret bedømmelse. Behandlingen bestod primært i [et antal] blodtransfusioner. Formålet med en kontaktperson kan efter min mening kun opfyldes, såfremt vedkommende er i dagvagt fra mandag til og med fredag. Eksempelvis to fridage i perioden fremmer ikke det i øvrigt gode formål med en kontaktperson. Ligeledes skifte i perioden fra dag- til aftenvagt.	Virkelig godt
6	Hele opholdet plus behandling var en overraskende positiv og "god" oplevelse.	Virkelig godt
9	Sødt og rart personale.	Virkelig godt
11	God atmosfære. Pragtfuldt personale.	Virkelig godt
12	Jeg synes, at alt fungerede på bedste vis.	Godt
14	6-sengsstuer er en problematisk indkvartering - men det forhenværende amtssygehus formodes vel snart at gå ud af omsætningen?	Godt
15	Jeg fik en rigtig god behandling af søde og smilende sygeplejersker. Jeg så aldrig nogen sure miner.	Godt
16	Personalet var glade og smilende. Havde tid til en lille snak, selvom de havde travlt.	Godt
17	Første gang, jeg var på afdelingen, var uheldigvis sammen med nogle noget usønderlige mænd, der røg og overlavede toilettet. Derfor valgte jeg at spritte toilettet m.m. af hver gang, jeg skulle der.	Det kan jeg ikke vurdere
20	Jeg ville have været på ét sygehus, men der var ikke plads på det tidspunkt.	Det kan jeg ikke vurdere
21	Ros til personalet.	Virkelig godt
22	Afdeling 160 er et rigtigt godt sted.	Virkelig godt
28	Min behandling er ukompliceret og planlagt i de fleste tilfælde, så der er ingen grund til, at man ikke straks går i gang. Jeg blev indledningsvist undersøgt af en medicinstuderende - men det tog relativt lang tid før behandlingen blev indledt - og jeg tror ikke, der i mit tilfælde var problemer - så derfor tror jeg egentlig, at det var et spørgsmål om, hvem der skulle beslutte at starte behandlingen. Vedkommende var tilsyneladende ikke tilgængelig til at træffe beslutningen efter studentens	Godt








undersøgelse og en sygeplejerskes.

✎	28	Umiddelbart planlagt forløb, så det varede kortest muligt. (En rutinebehandling, som gribes an på samme måde hver gang).	Godt
✎	29	Det er nogle super søde "tøser", der er ansat på afdelingen. God oplevelse.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Afsnit AHA	Samlet indtryk
✎	2	Jeg fik et godt indtryk af, at personalet arbejdede utroligt godt sammen.	Virkelig godt
✎	3	Jeg blev godt behandlet, men kunne godt have brugt noget viden om konstant mavesvien, selvom det ikke var det, jeg blev indlagt for. Tak for god behandling.	Godt
✎	4	Lægens stuegang kunne være tiere.	Virkelig godt
✎	5	Fuld tilfredshed.	Godt
✎	6	Det virker som om, det faglige niveau er højt, og at medarbejderne udviser teamspirit med fornemmelse for den enkelte patients særlige behov. Ros til alle, som jeg var i berøring med.	Godt
✎	8	Jeg finder det betryggende at være patient på afdelingen.	Godt
✎	9	Akut indlæggelse, blev undersøgt godt af en sygeplejerske. Efter nogen tid kom der en kvindelig læge og tilså mig. Hun var helt fantastisk - nem at snakke med, spurgte ind til mig som aldrig tidligere og blev berørt. Hun blev kaldt til en anden patient, sagde, hun ville komme tilbage til mig! "Dejligt", tænkte jeg, men så hende aldrig igen - meget, meget utilfredsstillende!!!!	Godt
✎	10	Jeg synes, at det var godt, at alle der kunne stå op, var nødt til det. Jeg tænker på bad og kantinevogn. Rygning var kun udenfor. Jeg er ikke-ryger.	Godt
✎	11	De var meget hurtige og dygtige, både vagtlæge og Falck.	Virkelig godt
✎	12	Modtagelægen var særdeles venlig og informerende om status på udførlig måde!	Godt
✎	13	Jeg er fuldt ud tilfreds. Alt personale var meget flinke.	Godt
✎	14	Jeg blev akut indlagt. Føler at blive taget godt af, og har haft en positiv oplevelse af forløbet, selv om det hele var ret overvældende for mig.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	15	Alt i alt en uhyre positiv "oplevelse" med faglige og personligt kompetente medarbejdere på alle planer. NB: jeres opholdsrum kunne godt "mangle" lidt mere materiale i form af f.eks. bøger, tidsskrifter, blade, aviser m.m.	Virkelig godt
✎	16	Jeg synes, det er et super godt sygehus. Trygt og godt. Jeg kan lide stemningen på det gamle sygehus. Jeg vil også hellere på Tage Hansens Gade end [et bestemt andet sygehus].	Godt
✎	17	Afdelingens personale var SUPER, virkede som om, de havde god tid og lyst til at tale med mig, også om andet end mit hjerte. Min oplevelse af personale er MEGET positivt (og slet ikke den sædvanlige historie om stresset og forjaget personale). Hvis man endelig skal komme med lidt kritik, er det, at	Godt

Bilag 5










det kunne være rart at få tilbudt lidt andet end en tandbørste, når man kommer hurtigt hjemmefra (ambulance), fx kam, makeupfjerner, deo, men jeg ved godt, det er en afdeling med mange ældre, som måske ikke har det behov, men så lidt læsestof kunne også være rart, men alt i alt en MEGET GOD oplevelse.

-  19 Jeg ville nok gerne have vidst mere om kolesterol, da jeg "bare" får en pakke [piller], som var det bolsjer. Der er jo stor uenighed om dette - også blandt de lærde. Personalet var fantastisk lige fra de Falck-folk, der hentede mig. De skal have mange gode ord og knus fra mig. Godt
-  21 Udskrivningsprocessen var for langsommelig. Dog sørgede kontaktpersonen for, at anden læge blev hidkaldt for at lette udskrivningen. Jeg havde forventet, at udskrivningen ikke foregik i en døråbning! Godt
-  24 For meget URO med 6-mandsstuer! Intet svar
-  25 Jeg er blevet indlagt på AHA før, og det oplevedes, som om jeg var kommet hjem! Det var en meget personlig behandling og positiv modtagelse. I ser ud til, at I har det godt sammen på afdelingen, og det mærker vi i sengene. Virkelig godt
-  27 Der kommer 10-12 personer på besøg, hvis der er en udlænding indlagt. Aftenkaffebordet blev hurtigt ryddet uden at betale en krone, og flere af de ældre havde ikke fået noget. SØRGELIGT. Virkelig godt
-  30 [Graden af forståelse af] de mundtlige informationer var afhængig af, om en tolk var tilstede. Dette gjorde forskellen på kvaliteten. Godt
-  36 Jeg synes, alle var særdeles venlige og hjælpsomme, og uden at forklejne nogen, vil jeg særligt huske min tilforordnede NN. Virkelig godt
-  39 Meget venlige og kompetente personer - hver især. Koordinering mellem og udveksling af information mellem forskellige vagtlæger lader meget tilbage at ønske. Intet svar
-  40 Afdelingen har et yderst kompetent personale med meget fine menneskelige egenskaber, som gør, at man føler sig tryk under hele forløbet, på trods af de alvorlige omstændigheder, som hjerteproblemer er forbundet med. Godt
-  41 Var indlagt på akut hjerteafdeling, hvor folk var meget syge. Personalet var fantastisk kompetente, indlevende og dygtige trods meget stor travlhed og få på vagt. Det var mit indtryk, at den syge patient altid blev taget sig af, og det var de praktiske ting, der måtte forsømmes efter nætter med mange akut syge. Virkelig godt
-  43 Som det fremgår af mine svar, har jeg været meget tilfreds med et trygt forløb, når nu skaden skulle ske. Jeg kan ikke komme i tanker om forslag til forbedringer. Virkelig godt
-  46 Min gennemgående oplevelse har været, at jeg er blevet mødt af et kompetent og engageret personale. Afdelingen og personalet har en stor viden om efterbehandling efter blodprop i hjertet - en ting som personalet på andet sygehus ikke var sene til at fortælle mig, da de fortalte, at jeg skulle overflyttes til afdelingen. I dag føler jeg mig som et levende bevis på dette udsagn. Tak for en god behandling. Virkelig godt
-  51 Jeg var tilfreds med det meste. Godt












	52	Var skuffet over, at man svigtede at tage vare om min fibersprængning. Var glad for grundig oplysning om [behandling og lidelse]. Nu er jeg glad og tryk ved at få [medicinpræparat]. Mit overordnede indtryk af Århus sygehus er særdeles positivt (har ikke været indlagt på et dansk sygehus [i mange år]).	Godt
	54	Havde en nat på fire-sengsstue. Det er meget utidssvarende og en dårlig oplevelse.	Virkelig godt
	57	Bad og toilet bør være adskilt. []	Virkelig godt
	60	Alt i alt et godt og trykt sted at være, men fint man er blandt fagfolk, der ved hvad de arbejder med.	Godt
	62	Jeg vil sige det på den måde: Jeg betaler med glæde min skat. Det har været en stor positiv oplevelse at opleve en professionel service. (Der var kun dette førmtalte med, at jeg blev sendt til et forkert hospital med ambulancen). - Der skulle være frit sygehusvalg i Danmark.	Virkelig godt
	65	Maden var ikke særlig god/spændende.	Godt
	68	Personalet var vældig renlige og altid til at tale med. Fik vældig god behandling.	Virkelig godt

ID Kommentarer - Afsnit MVA

Samlet indtryk





















	1	Hospitalet er for umoderne - fysiske faciliteter ikke tidssvarende! Fremskynd udbygning af Skejby.	Godt
	2	Kompetente, grundige læger, som havde interesse/indsigt i HELE min person som patient.	Godt
	3	Ved udskrivningssamtalen blev oplyst, at jeg ville blive informeret telefonisk om antal piller i den efterfølgende periode. Ovennævnte aftale fandt kun sted én gang, hvorefter jeg kontaktede afdelingen. Tilsyneladende var det ikke normalt med en sådan aftale, og følte, at jeg var til ulejlighed med min opringning.	Godt
	4	Fin, fin læge!	Godt
	6	Lægen, jeg talte med på udskrivelsesdagen, forklarede om hjertefunktionen ved atrieflimren, og hvordan blodprop i hjerteforkamrene kan føre til slagtilfælde. Hun lod foretage EKG.	Godt
	8	[Afdelingen] er okay. Lægevagten er kritisabel. 1. Vidste ikke om jeg skulle indlægges på [sygehus1] eller [sygehus2]. Ringede rundt, mens [min tilstand fortsatte]. 2. Sendte mig af sted på egen hånd for at finde [afdelingen], hvor jeg skulle indlægges. Synes ikke det er okay at sende en meget nervøs og bange patient ud i mørket [efter midnat] for at finde afdelingen selv. 3. Lægevagt modtagelse er en vits. Næste gang ringer jeg 112.	Godt
	9	Fik en meget tilfredsstillende oplysning og behandling af en læge og sygeplejerske fra geniatrik afdeling, både ved udskrivelsen og efterfølgende ved opringningen fra den pågældende læge, som ikke slap mig ved selve udskrivelsen. Det var jeg meget imponeret over og meget flot. Den læge var NN og fortjener ros.	Intet svar
	10	Det var et FANTASTISK personale på såvel det ene som det andet sygehus. Tusind tak.	Virkelig godt
	11	Jeg kunne ikke blive bedre behandlet.	Virkelig godt

Bilag 5






















	15	Alle sygeplejersker var utroligt søde og hjælpsomme, og maden var så fint. Men at vente på behandling i ca. ti timer er ikke ok! Og at møde en læge [om natten], der fortæller om sin forfærdelige dag, gør jo ikke mig særlig tryk.	Dårligt
	17	Intet negativt. Søde, rare og venlige mennesker overalt. Alle handlede professionelt - på den positive måde.	Virkelig godt
	18	Her i bakspejlet ville det være rart med en hokus-pokus-læge, der vidste alt. Nej, kan ikke kritisere en god behandling og jeg følte mig velkommen, selvom andre patienter har/havde det langt værre end jeg. De havde langt mere brug for hjælp, som de også fik. Fortsat god arbejdslyst.	Godt
	20	Afdelingen burde have visiteret mig til en anden "stamafdeling" end tromboseklinikken. Det var helt til grin. Afdelingens læger gav ikke indtryk af at tale sammen vedrørende mig som patient. Jeg blev spurgt ud og undersøgt af to læger inden for få timer. Der var INTET i min henvisning, der gav anledning til at tro, at jeg lider af en hjerte-kar-sygdom, men meget tydede derimod på en cancer.	Virkelig dårligt
	21	Jeg følte mig i trygge hænder. Et dygtigt personale.	Virkelig godt
	24	Perfekt.	Virkelig godt
	25	Afdelingen gjorde noget godt ved at ringe hjem og tilbyde en scanning af hovedet efter nogle dages hjemsendelse, på Århus sygehus, Nørrebrogade.	Det kan jeg ikke vurdere
	27	Der er kort og godt behov for mere personale! Det VIL gerne. Det KAN godt. Det BREMSES af de bevilgende myndigheder!	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	2	Plejen på afdelingen var virkelig god.	Godt
	3	Jeg finder det lidt svært at besvare spørgsmålene, da jeg kun var indlagt [kort tid], men jeg kan ikke klage. Hospitalet gjorde vel det, de skulle.	Godt
	4	Det var virkelig godt hele vejen igennem.	Virkelig godt


















Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Afsnit A220	Samlet indtryk
 1	Det var akut indlæggelse.	Virkelig godt
 3	Indlagt akut.	Virkelig godt
 4	Jeg blev indlagt akut.	Intet svar
 5	Jeg ventede ikke, for jeg kom om natten med ambulance.	Intet svar
 6	En pårørende fandt frem til, at noget var galt, og fik mig akut indlagt i tide.	Virkelig godt
 7	Ingen ventetid.	Godt
 8	Indlagt akut.	Virkelig godt
 12	Er indlagt ved lægens tilkaldelse af Falck.	Godt
 13	Forvirret tilstand!	Godt
 15	Jeg blev indlagt af egen læge.	Godt
 16	Der burde være informeret noget mere omkring ventetid. Ringede [eftermiddag], der blev fortalt, at der var omkring to-tre timers ventetid. Ankom [eftermiddag] på skadestuen. Blev først indlagt [aften]. Der var ingen, der kom og fortalte, hvor lang tid der ville gå.	Godt
 18	Min læge sendte mig af sted med en blodprop.	Virkelig godt
 19	Hasteindlagt.	Godt
 22	Henvist af egen læge.	Virkelig godt
 23	Blev akut indlagt via vagtlæge og Falck på amtssygehuset med åndenød.	Godt
 24	Indlagt ved læge NN samme dag.	Det kan jeg ikke vurdere
 25	Jeg blev indlagt direkte fra lægen, som tilkaldte en ambulance.	Virkelig godt
 26	Akut indlæggelse.	Godt
 27	Blev akut indlagt.	Dårligt
 28	Jeg fik umiddelbart besked på, hvornår jeg skulle møde, og der var ikke nogen særlig ventetid.	Godt





Bilag 5

	ID	Kommentarer - Afsnit AHA	Samlet indtryk
	1	Jeg blev indlagt akut [].	Virkelig godt
	4	Jeg blev indlagt med hjerteflimmer og blev hurtigt beroliget.	Virkelig godt
	5	Akut. Hjerte problemer.	Godt
	6	Henvendte mig på Kommunehospitalets skadestue efter telefonisk drøftelse med vagtlægen. Var tilsyneladende ikke meldt og ventede så i ca. en time, inden jeg selv opsøgte personalet. Havde en drøftelse med en skadestuelæge som mente, at jeg med ambulance burde indbringes på afdelingen på Tage Hansensgade, hvilket vel også var rimeligt nok, selvom min hustru ville have kunnet køre mig derhen.	Godt
	7	Der var ingen ventetid - det var en akut indlæggelse.	Virkelig godt
	11	Jeg blev akut indlagt om natten [] med en "blodprop".	Virkelig godt
	12	Fin behandling.	Godt
	13	Var meget nervøs.	Godt
	17	Der var ingen ventetid.	Godt
	20	Indlagt akut.	Godt
	21	Blev akut indlagt.	Godt
	22	Indlagt efter besvimelsesanfald efter aftale mellem AHA og tilkaldt ambulancepersonel.	Virkelig godt
	28	Alt var perfekt.	Intet svar
	29	Fuldt tilfredsstillende. Indlagt med Falck fra besøg hos egen læge.	Godt
	31	Akut indlæggelse.	Godt
	33	Mistede bevidstheden under lægebesøg. Kørt i ambulance til hospitalet.	Det kan jeg ikke vurdere
	34	Jeg opholdt mig nogle timer på afdelingen og fik en helt igennem super behandling. Jeg var teknisk set ikke indlagt.	Intet svar
	35	Professionelt!	Virkelig godt
	37	Blev indlagt akut.	Intet svar
	37	Min hjemmehjælper ringede 112. Vi troede, det var en blodprop.	Intet svar
	39	Akut.	Intet svar
















	40	Blev indlagt akut.	Godt
	42	Jeg blev akut indlagt.	Det kan jeg ikke vurdere
	43	Jeg blev indlagt akut, men det foregik på en flot og rolig måde.	Virkelig godt
	44	Rigtig god behandling samt samme sygeplejerske dag, aften og nat. Dette er betryggende.	Virkelig godt
	46	Blev overført fra [andet] sygehus dagen efter ballonudvidelse.	Virkelig godt
	47	Akut operation af blodprop i hjertet.	Godt
	48	Okay.	Intet svar
	52	Efter opkald på 112 af andre blev jeg bragt til AHA, Medicinsk-Kardiologisk afdeling på Århus Sygehus.	Godt
	53	Min indlæggelse var meget akut [].	Godt
	54	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
	56	Akut indlagt.	Godt
	58	Jeg blev indlagt akut.	Godt
	59	Det var akut.	Godt
	61	Akut indlæggelse med forkammerflimmer, derfor ingen ventetid og ingen forudgående samtaler.	Intet svar
	63	Jeg var kun indlagt et døgn (som var upåklageligt) [].	Intet svar
	66	Var ved lægevagten i Århus. Vi har sjældent mødt en læge, der var så sød og rar. Hun kunne med det samme høre, hvad der var galt. []. Indlagt fra lægevagten.	Virkelig godt
	67	Indlagt ved ambulance og "112".	Godt

ID Kommentarer - Afsnit MVA

Samlet indtryk

	5	Har været indlagt [et par gange]. Første gang dagen efter at min læge tog kontakt til afdelingen. Anden gang samme dag som min læge tog kontakt til afdelingen. Så absolut ingen klager.	Virkelig godt
	7	[] Jeg kun var på afdelingen i et døgn, så jeg kan dårlig huske det. Jeg var meget dårlig og var enormt lettet over, at nogen tog sig af mig. Efterfølgende var jeg indlagt i [flere] uger på anden afdeling.	Intet svar
	8	Jeg søgte hjælp, da jeg første gang fik forkammerflimmer. Jeg ankom [om aftenen] til lægevagten.	Godt
	9	Indlagt akut.	Intet svar

Bilag 5










	10	Jeg blev indlagt akut efter et ildebefindende [].	Virkelig godt
	11	Jeg blev indlagt af min læge.	Virkelig godt
	12	Efter lægebesøg blev jeg indlagt med det samme og opholdt mig på sygehuset i [ca. et døgn] og så hjem. Derefter diverse ambulante prøver og lignende med normale funktioner og uden bemærkninger.	Intet svar
	15	Jeg blev indlagt akut fra egen læge pga. hjerteblimder/høj puls/uregelmæssig hjerterytme.	Dårligt
	16	Jeg blev indlagt akut.	Godt
	17	Der var tale om en akut indlæggelse.	Virkelig godt
	18	Blev indlagt efter skadestuebesøg.	Godt
	19	Jeg blev indlagt akut.	Intet svar
	22	Kun indlagt én dag efter direkte henvisning fra den praktiserende læge.	Det kan jeg ikke vurdere
	24	Det var perfekt og grundig undersøgelse.	Virkelig godt
	25	Jeg har haft meget højt blodtryk i perioder, som man ikke kunne finde ud af. Efter indlæggelsen på Aarhus Sygehus, Tage Hansensgade, skete der noget godt.	Det kan jeg ikke vurdere
	26	Blev indlagt akut, og blev behandlet efter et døgn.	Godt
	27	Var bevidstløs.	Godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1	Indlagt akut.	Godt
	4	Blev afhentet af Falck og fik en god oplevelse.	Virkelig godt

Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?











ID	Kommentarer - Afsnit A220	Samlet indtryk
6	Kom til mig selv med en sød sygeplejerske ved min side.	Virkelig godt
12	Ingen modtagelse.	Godt
16	Ingen.	Godt
23	Det syntes at være et meget kompetent team af sygeplejersker og læger.	Godt
24	Ankom til MVA [om eftermiddagen]. Kom først på afdeling 220 [Seks og en halv timer efter].	Det kan jeg ikke vurdere
26	Man gik hurtigt i gang med at undersøge mig.	Godt
30	Jeg fik ingen informationer om, hvad der skulle ske. Dårlig kommunikation.	Dårligt
ID	Kommentarer - Afsnit AHA	Samlet indtryk
2	Meget velfungerende personale. Alle vidste, hvad de skulle foretage sig.	Virkelig godt
5	[Jeg oplevede blackout og husker derfor ikke så meget].	Godt
8	Meget venlig og beroligende.	Godt
12	Var blevet indlagt akut. Trods stor travlhed pga. flere akutte indlæggelser, og personalet var venlige, omhyggelige, helt ok oplevelse!	Godt
13	Alle har virkelig været meget venlige.	Godt
23	Dygtigt og venligt personale.	Godt
25	Rart sted at være - dygtige læger og sygeplejersker OG andre på afdelingen.	Virkelig godt
26	Husker det ikke.	Det kan jeg ikke vurdere
29	Blev lagt på observationsstue. Blev taget hånd om fra starten.	Godt
32	Jeg sad på en kold gang i to timer, helt uden kontakt med personalet.	Godt
35	Professionelt og ansvarsfuldt!	Virkelig godt
36	Jeg blev indlagt akut med ambulance.	Virkelig godt







Bilag 5

	38	Blev indlagt med ambulance, så der er ingen ventetid.	Godt
	40	Personalet agerede både professionelt og omsorgsfuldt.	Godt
	43	Kun én: Meget tilfreds.	Virkelig godt
	44	Rolige og kompetente sygeplejsker.	Virkelig godt
	45	Meget professionel, akut behandling.	Godt
	46	Blev godt modtaget uden ventetid. Fik udleveret materiale om afdelingen, tildelt kontaktsygeplejerske m.m.	Virkelig godt
	59	Venlig modtagelse.	Godt
	66	Der blev taget hånd om mig med det samme.	Virkelig godt
	69	Venligt og meget sødt personale.	Virkelig godt

ID Kommentarer - Afsnit MVA

Samlet indtryk

	1	Der manglede lidt service/oplysninger om diverse praktiske forhold. Eksempelvis tandbørste, håndklæde.	Godt
	2	Ventede fire timer uden at tale med eller møde en læge. Efter aftale kom jeg så igen dagen efter. DA var forløbet betydeligt mere tilfredsstillende.	Godt
	5	En af gangene var der lidt lang ventetid fra jeg kom, til der var tid til at modtage mig.	Virkelig godt
	6	Indlagt akut via telefon med egen læge. Fik fortalt af sygeplejersken, at der var ventetid på grund af akutte patienter.	Godt
	8	Var rædselsfuldt bange og skulle så indtaste data på en computer hos lægevagten!	Godt
	13	Jeg kom først ind på en stue med en meget urolig [] patient, men efter mindre end en halv time kom personalet på eget initiativ og sagde, at jeg skulle flyttes. En stor lettelse for mig, der var dødtræt efter seks timer på skadestuen.	Det kan jeg ikke vurdere
	14	Dejligt personale.	Godt
	17	Meget behagelig oplevelse. Søde og venlige mennesker. Dette på trods af tidspunktet på dagen (sent på aftenen).	Virkelig godt
	18	Fin modtagelse og de vidste besked.	Godt
	19	En venlig og kompetent sygeplejerske tog imod mig i noget, der lignede kaos på gangen, vist fordi man skulle finde en seng, som Falck kunne flytte mig over i. Det virkede som om, der kom flere patienter på en gang.	Intet svar

	21	Selve indlæggelsen gik jo lidt hurtigt fra lægevagten, men jeg oplevede modtagelsen og opholdet og informationen som rigtig fint.	Virkelig godt
	24	Godt.	Virkelig godt
	25	Fin modtagelse, jeg var ventet. Jeg forstod ikke, jeg ikke måtte blive. Gode læger og sygeplejersker, der virkelig forstod mig.	Det kan jeg ikke vurdere
	27	Da jeg vågnede.	Godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	2	God på [en afdeling], men særdeles dårlig på [en anden afdeling].	Godt
	4	Flinke, rare og kompetente mennesker.	Virkelig godt

Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit A220	Håndtering af fejl
17	Jeg fik [medicin], som jeg ikke kan tåle. Jeg får kvalme. Jeg skulle til scanning i Skejby, og blev kørt derud med ambulance. Men afdeling L20 havde lavet en fejl, så jeg blev ikke scannet. Fik at vide af NN, at jeg kunne tage hjem og vente. Jeg blev gal i skralden og kunne pludselig blive scannet samme dag om aftenen.	Dårligt
23	At man pludselig gav vanddrivende medicin, efter at de havde fortalt mig, at jeg ikke skulle have det.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit AHA	Håndtering af fejl
7	I første omgang opdagede man ikke, at jeg ikke hørte til på sygehuset - skønt jeg sagde [hvor jeg var fra]. Den videre behandling er nu overført til andet hospital.	Virkelig godt
11	Ingen.	Intet svar
18	De havde svært ved at finde ud af, hvad jeg fejlede, så det blev et langt sygeophold, og er stadig syg, mangler stadig en [operation].	Virkelig godt
30	Gennem [en del år] har jeg været i kontakt med sundhedsvæsenet der, hvor det var muligt at ændre forløbet. Blev bragt til ligegyldige undersøgelser. Nu er tilstanden permanent og behandlingstid er passeret.	Dårligt
40	Blev ikke umiddelbart isoleret grundet kontakt med græsk hospital. Dette var dog primært til ulempe for personalet, da undertegnede blot måtte vente med undersøgelser til senere.	Virkelig godt
50	Jeg klagede over åndenød, jeg blev røntgenfotograferet, men fik ingen pusteprøve. Fik konstateret KOL to måneder efter indlæggelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
52	En læge udtrykte mistillid til min læge pga. brug af [medicin]. Jeg skulle tage en hjertemagnyl. En anden læge opfordrede mig til at fortsætte med [første medicin].	Godt
58	Anden dag om morgenen skete det to gange, at en sygeplejerske kom ind for at tage blodprøver. Jeg måtte selv afvise den anden og fortælle, at der havde været en for at tage blodprøver. Jeg var koblet til overvågning. Jeg tabte elektroder et par gange. Der kom ingen for at se til mig. Jeg måtte selv gå ind til sygeplejerskerne for at få dem sat på igen.	Dårligt
62	(Jeg blev indlagt med ambulance). Vi havde (både min kone og jeg) bedt om at komme til et bestemt sygehus, men kom først til andet sygehus, hvilket viste sig at være en fejl - vi måtte tilbage til det bestemte sygehus.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit MVA	Håndtering

af fejl

- | | | | |
|---|----|---|--------------------------------------|
| ✎ | 8 | Lægevagten bad mig gå til tromboseafdelingen (først på natten). Her gik jeg rundt og ledte efter en indgang. Bankede på lukkede døre. En rengøringsassistent forbarmede sig over mig og låste mig ind. | Intet svar |
| ✎ | 13 | En, for mig, meget vigtig tablet i behandlingen [] var i første omgang forsinket. Jeg måtte selv rykke for tabletten. Jeg havde en morgentemperatur på [mere end] 37. Sygeplejersken konstaterede, at jeg var feberfri. Jeg protesterede, da min morgentemperatur normalt er [lavere]. | Dårligt |
| ✎ | 15 | Jeg blev indlagt [om eftermiddagen], blev første gang tilset af en læge [efter midnat]. På det tidspunkt havde jeg haft hjerteflimmer/høj puls i [mange timer]. Personalet var magtesløst, kunne jo ikke skaffe en læge. | Dårligt |
| ✎ | 18 | Fejl og fejl kan man vel ikke sige. Blev indlagt med svimmelhed, og kom ud med [medicin], hvilket jeg blev endnu mere svimmel af, og holdt op med efter fem dage, dog uden lægens samtykke (undskyld!). Her to måneder efter indlæggelsen er jeg stadig svimmel, og skal for anden gang på [] afdeling. Jeg har også ansvar for mit indlæggelsesforløb. Lægen gjorde det bestemt godt, og hvad han fandt rigtigt. | Intet svar |
| ✎ | 23 | Jeg oplevede, at man ikke rigtigt vidste, hvad der skulle gøres ved mig. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ | 24 | Ingen. | Intet svar |
| ✎ | 27 | At der gik et døgn, før en læge kunne meddele, hvad der - evt. - var sket. | Intet svar |



Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit A220	Samlet indtryk
1	Der var en god stemning. Flinkt personale på Tage Hansens Gade.	Virkelig godt
6	Følte mig helt tryk under hele forløbet!	Virkelig godt
10	Kun, alt gik godt.	Virkelig godt
15	Min læge havde fortalt mig, at jeg kunne få en byld i forbindelse med sygdommen []. Dette sagde jeg, da jeg blev indlagt, fordi jeg var usandsynlig øm på mit knæ, men ingen tog notits af det, jeg sagde, eller så på, om det var rigtigt.	Godt
23	Kom nok på 6-mandsstue en dag for tidligt.	Godt
26	Uheldigvis fik jeg lungebetændelse, så jeg var nok indlagt længere end vanligt.	Godt
28	Der gik det meste af den første dag, før jeg fik den nye medicin, der var årsag til min indlæggelse []. Og det betød, at jeg skulle opholde mig tilsvarende længere på hospitalet.	Godt
28	Jeg skulle være til observation i forbindelse med at bruge [ny medicin] i stedet for den medicin, jeg fik i forvejen. Det tog næsten en hel dag med en del ventetid, inden jeg fik de første piller. Det betød forlængelse af opholdet. Unødig måske.	Godt
30	Min datter fik ikke en opringning om, at jeg var indlagt. Jeg oplevede generelt, at mit ophold på afdelingen var dårligt, og der var ingen menneskelighed til.	Dårligt
ID	Kommentarer - Afsnit AHA	Samlet indtryk
2	Den behandling, jeg fik, forløb utroligt planmæssigt og meget professionelt.	Virkelig godt
6	Indlæggelse på en 4-sengsstue med tre andre meget syge patienter er vel ingen ønskesituation, men det gik fint (selv med nogle opvågninger i løbet af natten), og behandlingen/udredninger var jo det væsentlige, så ok:-).	Godt
8	Ingen problemer.	Godt
11	Jeg er meget imponeret over, hvor hurtige og effektive de var, efter jeg havde kontaktet dem i "vagtlægen".	Virkelig godt
13	Er fuldt tilfreds. Meget.	Godt
40	Behandlingsforløbet er forløbet upåklageligt.	Godt
43	Meget tilfreds. Super professionelt.	Virkelig godt

✎	46 Oplevede for lang ventetid for at få udskrivelsessamtalen med lægen. Jeg afleverede de sidste undersøgelsesresultater til lægen selv og gjorde opmærksom på, at resultaterne var positive, hvorfor jeg skulle udskrives. Det var jeg blevet fortalt, men måtte vente tre timer på udskrivelsessamtalen.	Virkelig godt
✎	58 I det store og hele følte jeg mig godt behandlet.	Godt
✎	60 Jeg ved godt, at mange afdelinger er underbemandede. Det er vigtigt for en patient, at man ikke føler, at man bliver glemt. Derfor er det vigtigt - psykisk - at der lige er en person, der stikker hovedet ind til patienten en gang imellem.	Godt
✎	64 Efter tre døgn med et hjerterytme-apparat blev jeg hasteindkaldt [kort] efter, at jeg havde afleveret det på hospitalet. Samme aften fik jeg indopereret en pacemaker og blev udskrevet dagen efter.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Afsnit MVA		Samlet indtryk
✎	6 Jeg blev udspurgt om mine sygdomme af en [studerende] på indlæggelsesdagen. Dagen efter (på udskrivelsesdagen) talte jeg med en læge. Var indlagt [lidt over et døgn].	Godt
✎	6 Jeg talte den første indlæggelsesdag med en lægestuderende. Hun informerede mig om behandlingsforløbet, og hun fik min sygehistorie (ballonudvidelse [for nogle år siden] af to kranspulsårer ved hjertet).	Godt
✎	8 Overflytningen fra lægevagt til tromboseafdelingen var uanstændig dårlig	Godt
✎	13 Der blev taget røntgenbilleder af lungerne, men der var ikke tid til at vente på en vurdering af billederne. Om aftenen havde jeg høj feber. Vagtlæge konstaterede lungebetændelse og iværksatte antibiotika. Først næste dag ringede afdelingen. NU havde de på billederne set, at jeg havde lungebetændelse!!	Det kan jeg ikke vurdere
✎	15 Der var travlt på afdelingen, men [mange timer] før en læge tilser og behandling starter er bare så forfærdeligt. Og behandlingen var "kun" et par tabletter.	Dårligt
✎	17 Indlæggelsen har generelt efterladt et utroligt positivt indtryk.	Virkelig godt
✎	18 Jamen er jo blot lykkelig for, at der seriøst blev taget hånd om mig ud fra eksisterende symptomer og blodtryksmålinger.	Godt
✎	19 En del rod med tilrettelæggelse af behandlingsforløb. I mine øjne skulle jeg have været indlagt på Skejby til videre undersøgelse og behandling for min hjertesygdom og ikke hjem og vente længe på videre undersøgelse og behandling. Jeg ventede på videre undersøgelse på Skejby til [sidst på efteråret].	Intet svar
✎	20 Efter indlæggelse blev jeg tilknyttet [en afdeling], hvilket slet ikke er et sted for en cancerpatient. Efterfølgende samtale vedrørende CT-scanning foregik hos læge NN, der selv forklarede, at hun jo ikke havde erfaring i at tolke/forklare cancersvar!!!	Virkelig dårligt
✎	25 Jeg er ikke kommet i behandling endnu efter indlæggelse i sensommeren og har stadig problemer i	Det kan jeg

Bilag 5

















	perioder.	ikke vurdere
	27 Ønske om en tidligere, mere kontant, men i hvert fald DIALOGBASERET samtale om, hvad der kunne være sket.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	2 Dårlig er afdelingen. Virkelig dårligt ved indlæggelse.	Godt

Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit A220	Samlet indtryk
6	Samme pårørende havde vedvarende kontakt til hospital og personale og havde samtidig kontakt til hjemmeplejen, så det fungerede helt perfekt.	Virkelig godt
12	Jeg fik svar på alle mine spørgsmål, også information om den videre behandling, jeg skulle igennem.	Godt
16	Blev bare sendt hjem med smertestillende uden nogen form for træningsprogram for ryggen eller andet. KUN SMERTESTILLENDENDE.	Godt
17	Jeg har [en sygdom], som kun kan behandles med tabletter. Har også [en anden sygdom], plus jeg har [en tredje sygdom]. Jeg vil så gerne have lidt hjælp fra sygeplejen her, hvor jeg bor, til mine tabletter, men de er meget afvisende.	Det kan jeg ikke vurdere
23	Ved udskrivelsen var min søster her. Alene i huset uden hende havde jeg nok været noget utryk, bl.a. fordi mit syn er nedsat, så jeg ikke kan læse normalt.	Godt
24	Manglende levering af [instrument] til brug efter [sygdom]. Der gik [nogle dage]. Ringede til afdelingen straks efter hjemkomsten.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Afsnit AHA	Samlet indtryk
2	Da jeg blev udskrevet, fik jeg at vide, at jeg altid var velkommen til at kontakte afdelingen, hvis der skulle opstå nogle problemer de første par dage.	Virkelig godt
6	Fint at jeg blev udskrevet med en henvisning til en CT-scanning []. Og fint at undersøgelsen fandt sted relativt hurtigt og blev afsluttet med en foreløbig konklusion fra en tilsyneladende meget kompetent læge, der sammen med en kollega ville nærlæse resultaterne i den følgende uge. Men mindre fint, at jeg flere uger efter modtog en lakonisk meddelelse om indkaldelse til en samtale i [start 2011] uden nærmere oplysning om resultatet af lægernes nærlæsning af CT-scanningen. På grund af ventetiden er jeg gået ud fra, at det nok går til leversiden, at jeg ikke fejler noget særligt, eller at jeg er opgivet :-). Det burde i al fredsommelighed sagt kunne gøres bedre.	Godt
8	Er blevet underrettet fra tidligere indlæggelser.	Godt
12	Kun indlagt et døgn. Fulgt op af et par ambulatorieundersøgelser.	Godt
13	Nej, fik de informationer de gav mig, og prøver at overholde de ting, de sagde, var godt for mig.	Godt
24	Min datter ordner alt for mig.	Intet svar
31	Blev udskrevet dagen før tilbudte/aftalte hjælpemidler blev leveret, hvilket skabte stor utryghed for patient og pårørende.	Godt

Bilag 5

	37	Jeg fik en fin behandling, lige fra jeg blev hentet, til jeg var hjemme.	Intet svar
	37	Jeg ryger ikke, jeg drikker ikke, kun et glas om ugen.	Intet svar
	40	Efter udskrivelse opfølgning på relevant dagklinik med hensyn til efterfølgende undersøgelser.	Godt
	43	Min kone og jeg deltog i et møde, hvor forløb, videre behandling og perspektiver blev beskrevet. God "afleveringsforretning".	Virkelig godt
	49	Jeg får motion, det har hjulpet mig meget.	Intet svar
	52	Oplevede det som en meget positiv ting. Blev meget glad for alle de hjælpemidler, der blev stillet til min rådighed - og til den gratis hjemtransport.	Godt
	55	Jeg blev sendt hjem til ingenting. Jeg er alene, blev hjemsendt en søndag formiddag. Der blev IKKE sendt bud til hjemmeplejen.	Dårligt
	58	Jeg synes, der var for lang ventetid på samtalen efter [scanning].	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit MVA		Samlet indtryk
	4	Jeg blev dårlig efter hjemsendelsen. Ringede til afdelingen. En læge ringede mig op, fik tilladelse til mere medicin, og da jeg var nervøs for natten, tilbød han mig at komme på afdelingen. Dette tilbud gjorde mig rolig!! Blev hjemme!	Godt
	6	Jeg blev udskrevet på andendagen. Det var mit held, for der var næsten ikke nattero på stuen.	Godt
	6	Jeg var glad for at blive udskrevet, da jeg var indlagt sammen med en patient, der havde en blodprop i lungen.	Godt
	8	Behandlingen på tromboseafdelingen var/er helt okay.	Godt
	9	Har ingen hjemmepleje. Er selvhjulpen.	Intet svar
	18	Underligt at gå derfra med spørgsmålet: Hvad så med min svimmelhed? Den var jo uløst, men fik efter lægens overbevisning god behandling i forhold til [andet problem].	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	1	Jeg er sikker på at min journal blev forbyttet. Min læge var heller ikke i tvivl om, at det var den forkerte journal, hun modtog.	Godt
	5	Var bekymret for pludselig at være afhængig af forskellig medicin, og for hvilke bivirkninger medicinen havde. Kontaktede derfor egen læge for en uddybende samtale.	Virkelig godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.² Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

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

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

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

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