

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Medicinsk Afdeling M  
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](mailto: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.....	84
	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:	368
Besvarelser fra afdelingens patienter:	185
Afdelingens svarprocent:	50%

### **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).



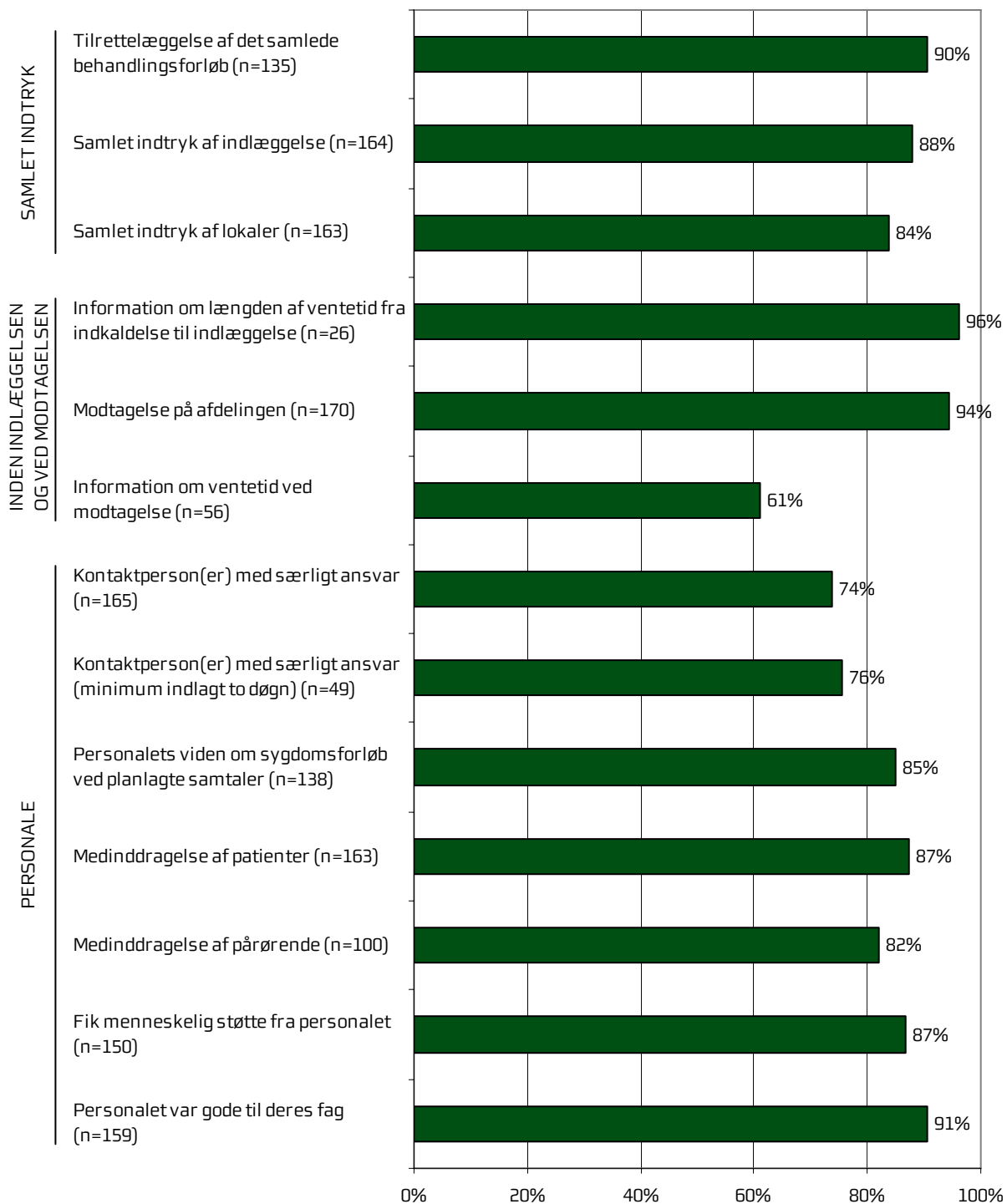


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

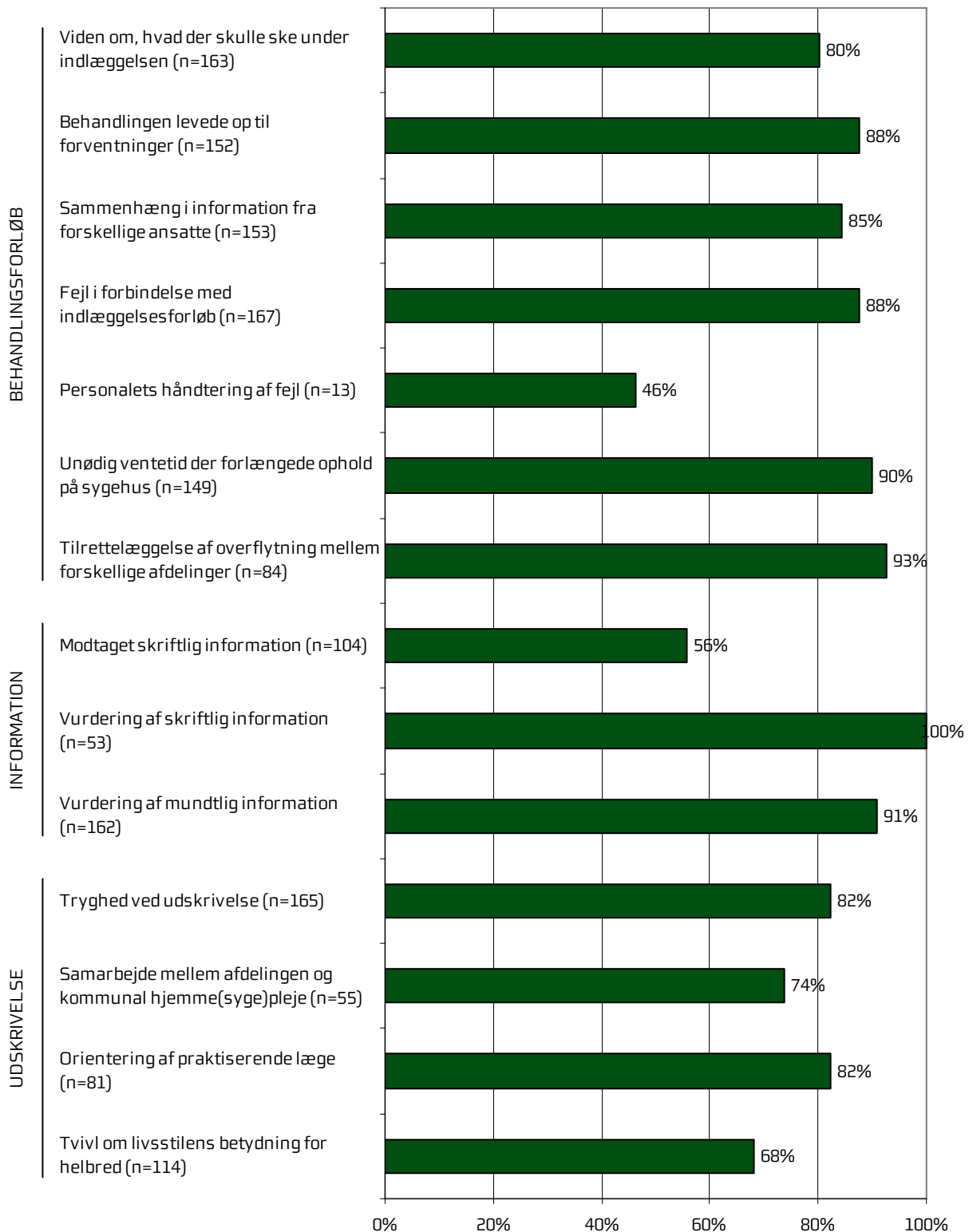
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figureerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

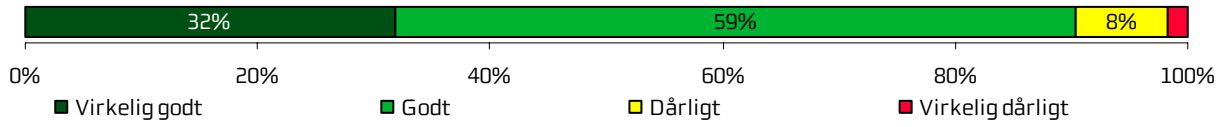
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

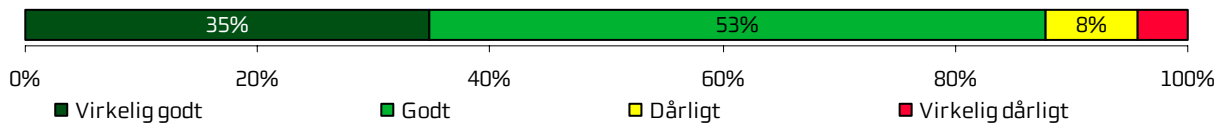
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

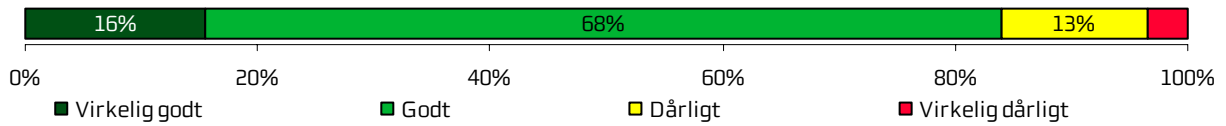
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=135)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=164)



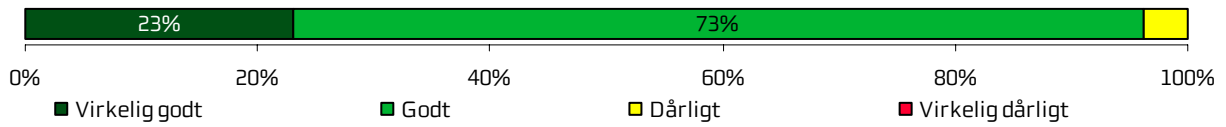
Samlet indtryk af lokaler (n=163)



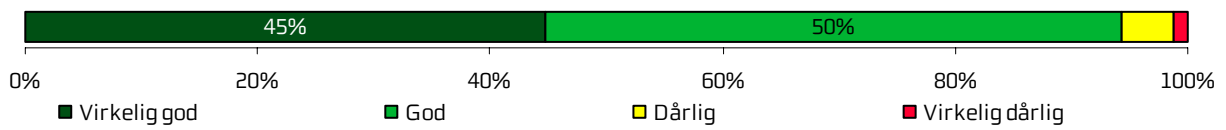
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		90 %	88 %	100 %	90 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		88 %	85 %	99 %	92 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		84 %	74 %	97 % *	74 %	84 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

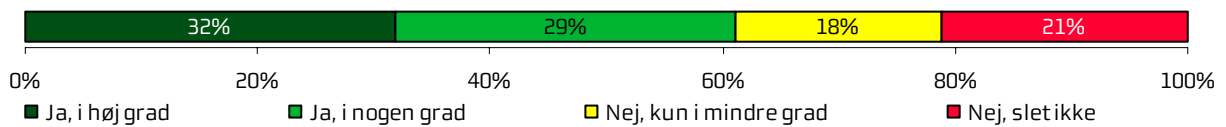
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=26)



Modtagelse på afdelingen (n=170)



Information om ventetid ved modtagelse (n=56)

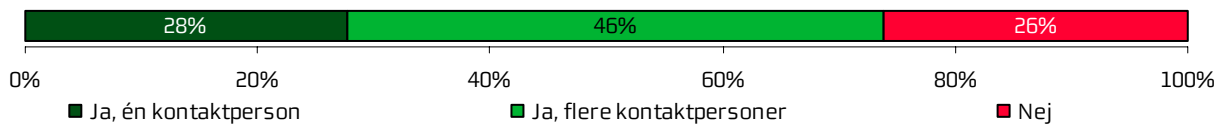




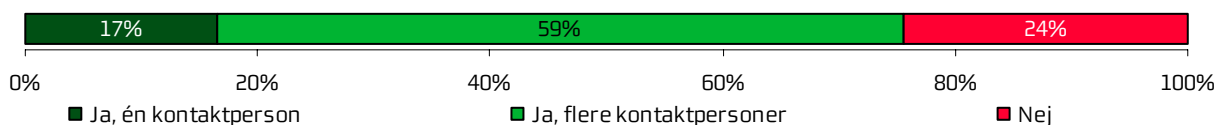
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		96 %	-	100 %	87 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		94 %	96 %	99 %	93 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		61 %	47 %	87 % *	67 %	76 % *

## Personale

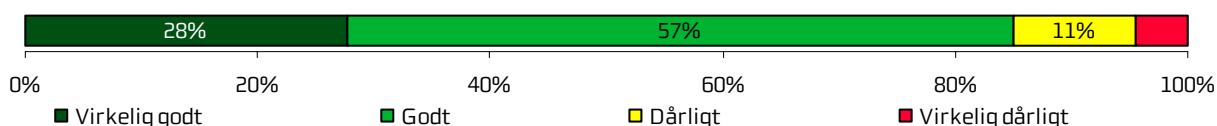
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=165)



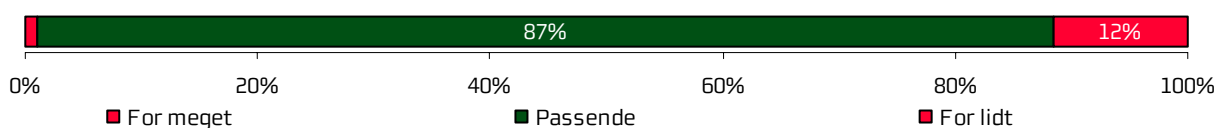
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=49)



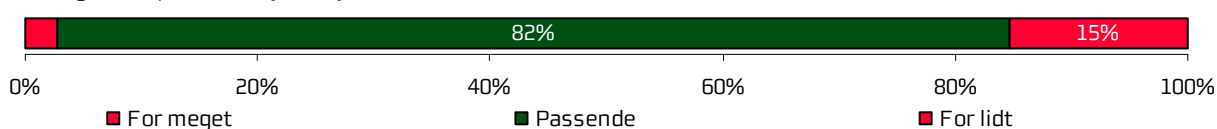
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=138)



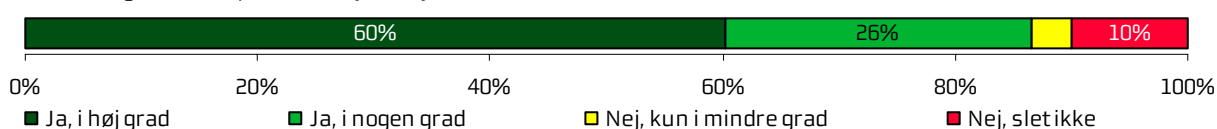
Medinddragelse af patienter (n=163)



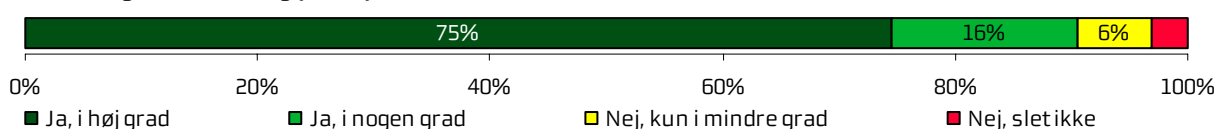
Medinddragelse af pårørende (n=100)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=150)



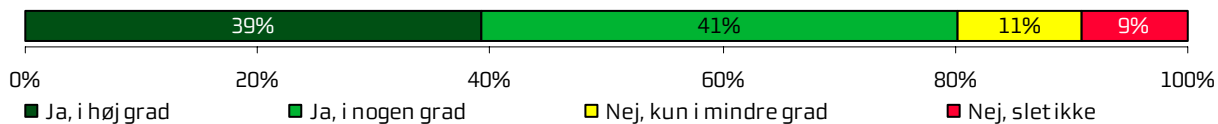
Personalet var gode til deres fag (n=159)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		74 %	78 %	92 % *	78 %	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		76 %	-	93 % *	77 %	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		85 %	86 %	97 % *	89 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		87 %	78 %	98 % *	87 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		82 %	70 %	95 % *	82 %	88 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		87 %	82 %	98 % *	88 %	93 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		91 %	92 %	100 %	95 %	98 % *

## Behandlingsforløb

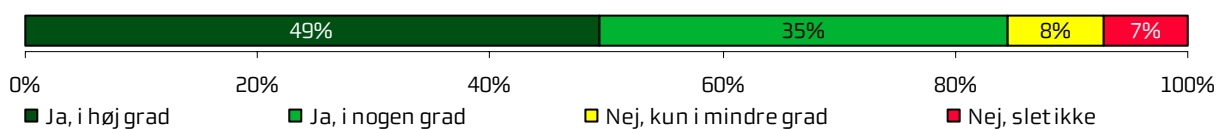
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=163)



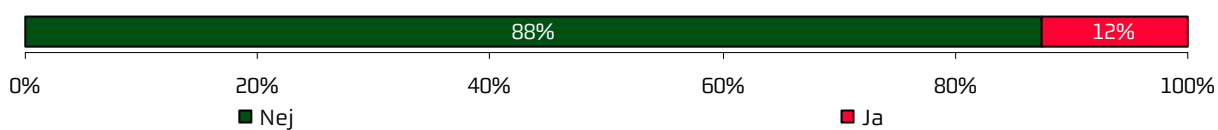
Behandlingen levede op til forventninger (n=152)



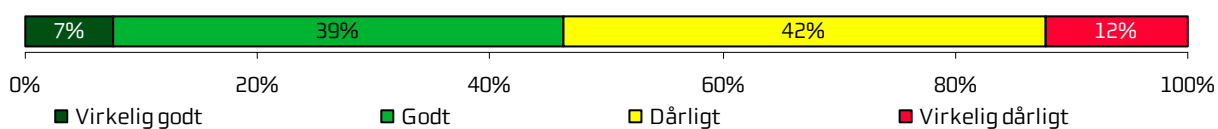
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=153)



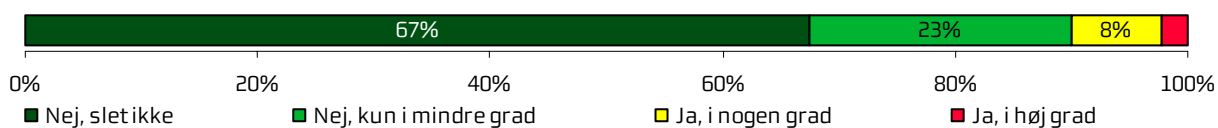
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=167)



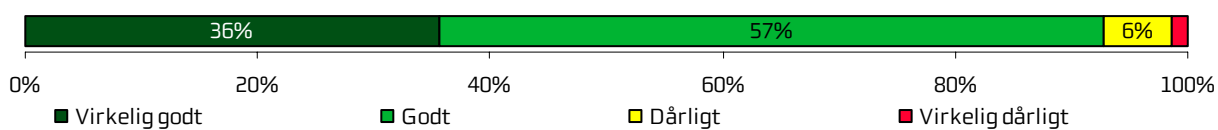
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=149)



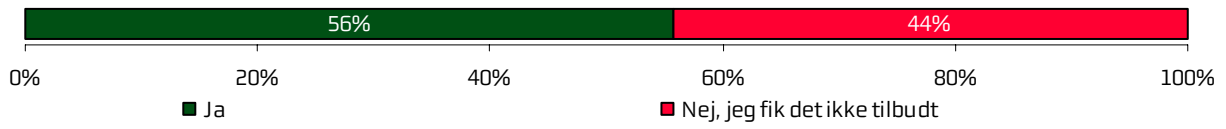
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=84)



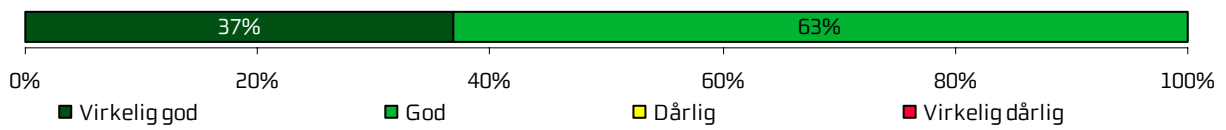
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		80 %	76 %	97 % *	79 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		88 %	91 %	95 % *	87 %	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		85 %	82 %	98 % *	85 %	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		88 %	-	96 % *	82 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		46 %	-	91 %	54 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		90 %	82 %	94 %	78 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		93 %	-	97 %	86 %	91 %

## Information

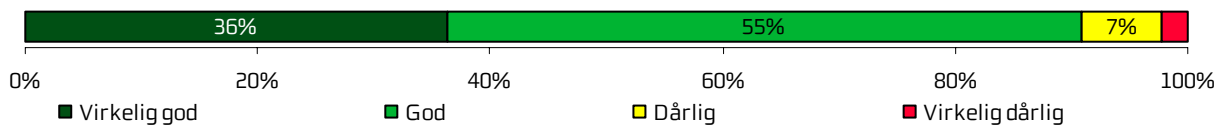
Modtaget skriftlig information (n=104)



Vurdering af skriftlig information (n=53)



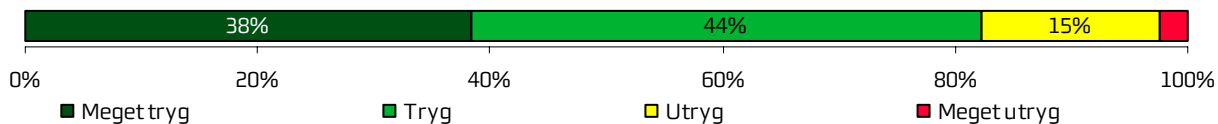
Vurdering af mundtlig information (n=162)



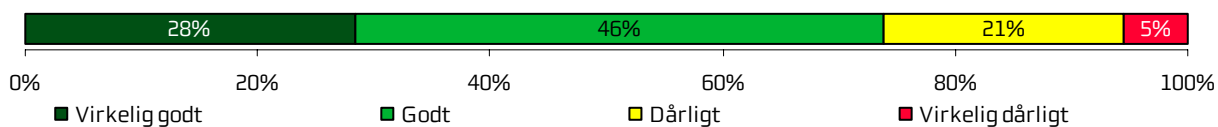
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		56 %	-	82 % *	52 %	68 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	88 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		91 %	83 %	99 %	90 %	94 %

## Udskrivelse

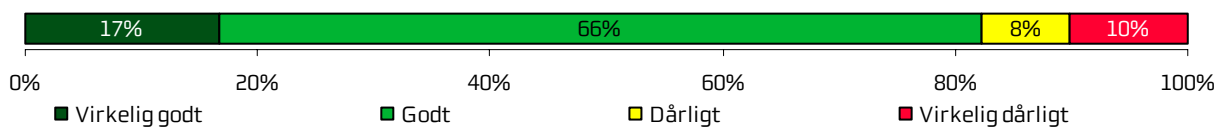
Tryghed ved udskrivelse (n=165)



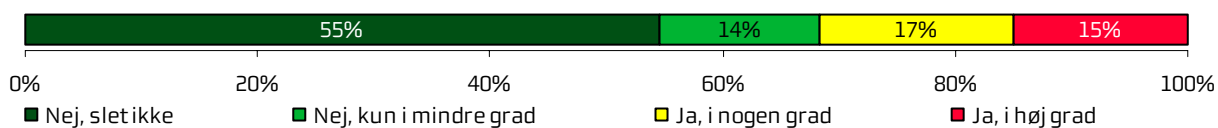
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=55)



Orientering af praktiserende læge (n=81)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=114)

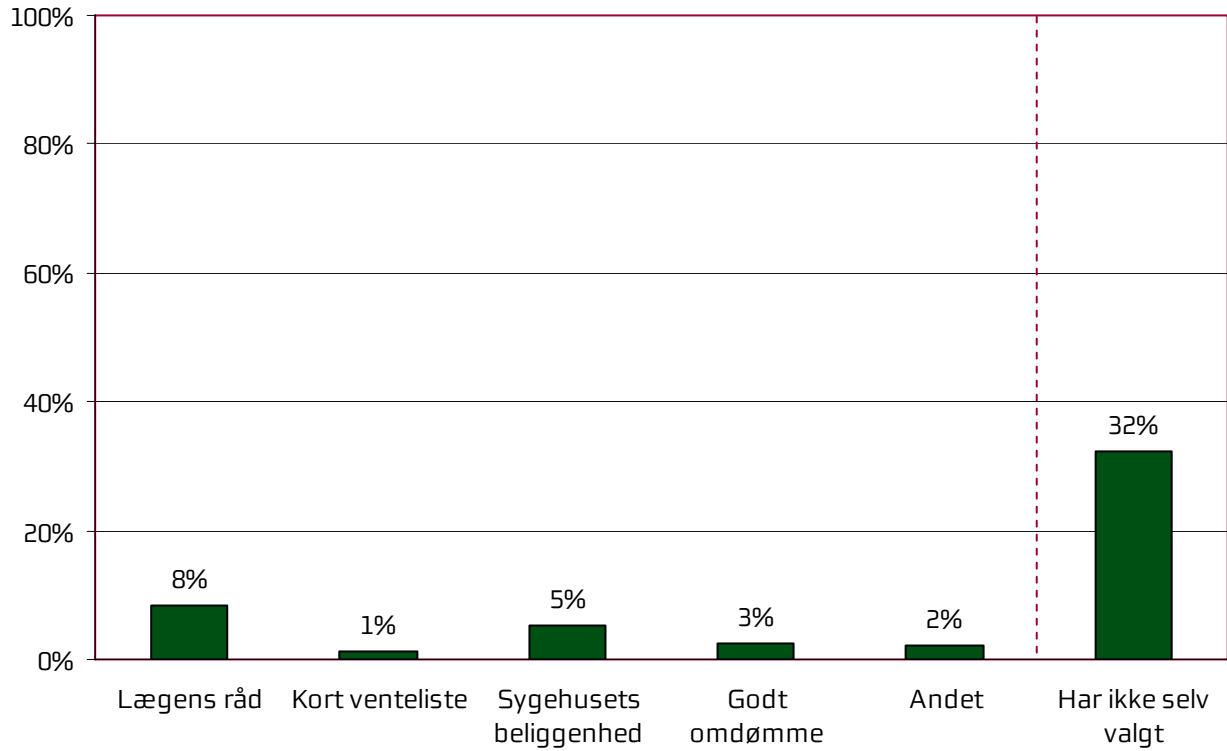




	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		82 %	80 %	97 % *	83 %	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		74 %	78 %	97 %	81 %	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		82 %	78 %	99 %	75 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		68 %	71 %	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](http://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](http://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](http://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](mailto: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**

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**PERSONALE**

<b>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)</b>	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>7. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>8. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>	For meget		Passende	For lidt		
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>9. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>	For meget		Passende	For lidt		Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<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"/>

<b>20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?</b>

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

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

**UDSKRIVELSE**

<b>24. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</b>	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>26. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>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)?</b>	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</b>						

## 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](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

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

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](http://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](mailto: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) 50 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	50%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	44%	44%
Kvinde	56%	56%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	3%	3%
20-39 år	14%	17%
40-59 år	22%	26%
60-79 år	39%	33%
80- år	23%	20%

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**

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

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

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

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis 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		185		100%
<b>Køn</b>				
Mand		81		44%
Kvinde		104		56%
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år		5		3%
20-39 år		25		14%
40-59 år		40		22%
60-79 år		73		39%
80- år		42		23%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		145		87%
Pårørende		22		13%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		165		96%
Ikke dansk		7		4%
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut		152		82%
Planlagt		33		18%
<b>Afsnit</b>				
Afsnit MEA		83		45%
Afsnit MVA		88		48%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		14		8%

**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	32	59	8	2	135	27
<b>Køn</b>						
Mand	31	60	7	2	67	6
Kvinde	33	57	9	2	68	21
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	36	43	0	21	5	0
20-39 år	44	43	13	0	21	3
40-59 år	35	55	6	3	35	5
60-79 år	20	72	8	0	49	13
80- år	40	52	8	0	25	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	57	7	2	109	23
Pårørende	22	61	17	0	18	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	60	7	2	125	26
Ikke dansk	27	44	29	0	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	30	60	8	2	109	24
Planlagt	38	54	8	0	26	3
<b>Afsnit</b>						
Afsnit MEA	34	58	8	0	65	11
Afsnit MVA	31	59	7	3	58	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	58	17	0	12	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	53	8	4	164
<b>Køn</b>					
Mand	38	52	10	0	74
Kvinde	32	54	6	8	90
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	18	43	39	0	5
20-39 år	51	37	5	7	24
40-59 år	44	45	5	6	39
60-79 år	24	62	9	5	65
80- år	37	57	6	0	31
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	50	7	5	135
Pårørende	26	59	15	0	20
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	52	7	5	153
Ikke dansk	15	56	29	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	33	54	8	5	136
Planlagt	46	46	7	0	28
<b>Afsnit</b>					
Afsnit MEA	38	50	9	3	76
Afsnit MVA	33	55	7	5	75
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	62	8	8	13

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

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	16	68	13	3	163
<b>Køn</b>					
Mand	17	70	12	1	74
Kvinde	14	67	13	5	89
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	100	0	0	5
20-39 år	25	58	17	0	24
40-59 år	22	55	18	4	39
60-79 år	12	71	14	3	63
80- år	10	82	3	6	32
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	17	67	13	3	134
Pårørende	5	81	5	9	20
<b>Modersmål</b>					
Dansk	16	68	12	4	152
Ikke dansk	15	71	15	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	16	69	12	3	135
Planlagt	14	64	18	4	28
<b>Afsnit</b>					
Afsnit MEA	15	65	15	5	75
Afsnit MVA	17	71	11	1	76
Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	67	17	8	12

**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	23	73	4	0	26	0	153
<b>Køn</b>							
Mand	29	64	7	0	14	0	66
Kvinde	17	83	0	0	12	0	87
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	4
20-39 år	-	-	-	-	3	0	22
40-59 år	17	83	0	0	12	0	27
60-79 år	20	70	10	0	10	0	58
80- år	-	-	-	-	0	0	42
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	24	72	4	0	25	0	115
Pårørende	-	-	-	-	0	0	22
<b>Modersmål</b>							
Dansk	23	73	4	0	26	0	134
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	152
Planlagt	23	73	4	0	26	0	1
<b>Afsnit</b>							
Afsnit MEA	23	73	4	0	26	0	51
Afsnit MVA	-	-	-	-	0	0	88
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	14

**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	50	4	1	170
<b>Køn</b>					
Mand	52	43	5	0	77
Kvinde	39	55	4	2	93
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	61	39	0	0	5
20-39 år	49	41	11	0	25
40-59 år	41	56	2	0	39
60-79 år	40	52	4	3	69
80- år	53	44	3	0	32
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	43	50	5	1	140
Pårørende	49	51	0	0	20
<b>Modersmål</b>					
Dansk	46	49	4	1	158
Ikke dansk	42	44	15	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	44	51	4	1	139
Planlagt	48	45	6	0	31
<b>Afsnit</b>					
Afsnit MEA	48	46	5	1	79
Afsnit MVA	44	53	3	1	78
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	54	15	0	13

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	32	29	18	21	56	12
<b>Køn</b>						
Mand	36	31	12	21	31	3
Kvinde	27	27	25	21	25	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	21	35	21	22	14	1
40-59 år	51	21	23	6	14	3
60-79 år	25	44	9	21	19	4
80- år	24	0	27	49	8	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	35	29	18	18	49	7
Pårørende	-	-	-	-	3	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	27	19	18	48	11
Ikke dansk	0	34	17	49	6	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	25	32	18	26	45	11
Planlagt	64	18	18	0	11	1
<b>Afsnit</b>						
Afsnit MEA	54	13	21	13	24	7
Afsnit MVA	20	40	16	24	25	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	43	14	43	7	1



**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	28	46	26	165
<b>Køn</b>				
Mand	35	45	20	76
Kvinde	21	47	32	89
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	18	82	0	5
20-39 år	20	53	27	25
40-59 år	31	39	29	38
60-79 år	34	39	26	65
80- år	17	57	26	32
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	28	47	26	135
Pårørende	27	44	29	21
<b>Modersmål</b>				
Dansk	28	46	26	153
Ikke dansk	29	71	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	23	50	27	134
Planlagt	48	29	23	31
<b>Afsnit</b>				
Afsnit MEA	35	40	25	75
Afsnit MVA	23	49	27	77
Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	62	23	13

**Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	17	59	24	49
<b>Køn</b>				
Mand	23	58	19	26
Kvinde	9	61	30	23
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	0	59	41	5
40-59 år	26	50	24	8
60-79 år	9	68	23	22
80-år	23	54	23	13
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	9	66	25	35
Pårørende	42	33	25	12
<b>Modersmål</b>				
Dansk	18	59	23	46
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	18	56	26	46
Planlagt	-	-	-	3
<b>Afsnit</b>				
Afsnit MEA	20	58	23	40
Afsnit MVA	-	-	-	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	67	33	6

**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	28	57	11	4	138	32
<b>Køn</b>						
Mand	31	60	9	0	65	11
Kvinde	24	55	12	8	73	21
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	18	61	21	0	5	0
20-39 år	18	52	25	4	19	6
40-59 år	33	57	3	7	31	8
60-79 år	29	58	10	3	58	9
80- år	27	60	8	4	25	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	56	12	4	114	26
Pårørende	22	67	5	6	18	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	58	10	5	130	28
Ikke dansk	17	66	17	0	6	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	28	55	12	5	113	26
Planlagt	28	68	4	0	25	6
<b>Afsnit</b>						
Afsnit MEA	33	55	10	1	69	10
Afsnit MVA	21	63	9	7	57	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	33	25	8	12	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	87	12	163
<b>Køn</b>				
Mand	2	88	10	76
Kvinde	0	87	13	87
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	79	21	5
20-39 år	0	85	15	24
40-59 år	5	79	17	38
60-79 år	0	88	12	66
80- år	0	100	0	30
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	87	12	135
Pårørende	0	100	0	19
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	89	10	152
Ikke dansk	0	85	15	7
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	1	86	13	134
Planlagt	3	93	3	29
<b>Afsnit</b>				
Afsnit MEA	1	89	9	76
Afsnit MVA	0	88	12	74
Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	69	23	13

**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	3	82	15	100	65
<b>Køn</b>					
Mand	4	80	16	53	22
Kvinde	2	84	15	47	43
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	79	21	5	0
20-39 år	6	85	9	12	12
40-59 år	5	82	13	20	20
60-79 år	3	83	14	40	26
80- år	0	78	22	23	7
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	4	83	14	77	62
Pårørende	0	77	23	17	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	2	83	16	92	64
Ikke dansk	15	71	15	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	2	82	16	89	46
Planlagt	9	82	9	11	19
<b>Afsnit</b>					
Afsnit MEA	2	79	19	47	29
Afsnit MVA	2	88	10	48	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	40	40	5	8

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	60	26	3	10	150	13
<b>Køn</b>						
Mand	64	27	1	8	66	7
Kvinde	58	26	5	12	84	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	58	24	10	9	21	3
40-59 år	55	33	0	12	35	4
60-79 år	62	24	2	12	59	3
80- år	65	25	7	3	31	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	61	25	3	11	122	12
Pårørende	60	31	4	4	21	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	26	4	9	142	12
Ikke dansk	49	17	0	34	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	58	27	4	11	128	8
Planlagt	73	23	0	5	22	5
<b>Afsnit</b>						
Afsnit MEA	63	25	4	7	68	5
Afsnit MVA	60	26	3	11	70	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	42	0	17	12	2

**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	75	16	6	3	159	9
<b>Køn</b>						
Mand	78	14	7	1	75	2
Kvinde	72	18	6	5	84	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	68	24	3	5	24	0
40-59 år	78	13	9	0	35	4
60-79 år	73	16	6	5	64	3
80- år	79	16	3	3	32	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	74	17	6	3	130	8
Pårørende	80	5	10	4	21	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	75	16	6	3	148	9
Ikke dansk	42	29	15	15	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	72	17	7	4	132	6
Planlagt	85	11	4	0	27	3
<b>Afsnit</b>						
Afsnit MEA	77	15	4	4	74	3
Afsnit MVA	75	15	7	3	71	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	29	14	0	14	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	39	41	11	9	163	8
<b>Køn</b>						
Mand	42	46	10	3	73	3
Kvinde	37	37	11	14	90	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	18	61	21	0	5	0
20-39 år	34	45	12	9	24	0
40-59 år	50	35	10	5	40	0
60-79 år	41	47	6	6	64	4
80- år	30	30	17	24	30	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	43	40	9	8	135	6
Pårørende	15	53	11	21	19	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	39	41	11	9	152	8
Ikke dansk	42	44	0	15	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	32	45	12	11	133	8
Planlagt	77	20	3	0	30	0
<b>Afsnit</b>						
Afsnit MEA	52	34	6	8	77	1
Afsnit MVA	30	47	14	9	74	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	42	17	17	12	1



**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	62	26	4	8	152	12
<b>Køn</b>						
Mand	64	24	6	6	70	5
Kvinde	59	27	3	10	82	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	36	21	21	21	5	0
20-39 år	62	22	7	9	23	1
40-59 år	63	25	0	12	35	4
60-79 år	57	31	5	8	63	2
80- år	76	20	4	0	26	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	61	27	4	9	127	7
Pårørende	66	23	5	6	18	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	26	5	7	141	12
Ikke dansk	42	29	0	29	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	61	25	5	9	125	10
Planlagt	67	30	0	4	27	2
<b>Afsnit</b>						
Afsnit MEA	67	24	4	6	72	4
Afsnit MVA	57	29	3	10	68	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	17	17	8	12	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	49	35	8	7	153	15
<b>Køn</b>						
Mand	49	35	12	4	72	4
Kvinde	50	35	5	10	81	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	39	39	21	0	5	0
20-39 år	52	28	10	9	23	1
40-59 år	49	31	11	9	33	6
60-79 år	50	36	6	8	63	5
80- år	47	43	6	4	29	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	52	33	7	8	126	12
Pårørende	37	47	10	6	18	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	49	37	8	6	142	15
Ikke dansk	42	29	0	29	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	47	36	8	8	129	9
Planlagt	63	29	8	0	24	6
<b>Afsnit</b>						
Afsnit MEA	57	27	9	7	70	9
Afsnit MVA	44	45	4	7	71	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	8	42	8	12	1

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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	88	12	167
<b>Køn</b>			
Mand	89	11	75
Kvinde	86	14	92
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	79	21	5
20-39 år	77	23	24
40-59 år	89	11	38
60-79 år	87	13	67
80- år	97	3	33
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	86	14	137
Pårørende	90	10	21
<b>Modersmål</b>			
Dansk	88	12	156
Ikke dansk	71	29	7
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	86	14	137
Planlagt	93	7	30
<b>Afsnit</b>			
Afsnit MEA	90	10	79
Afsnit MVA	87	13	75
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	23	13

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	7	39	42	12	13	7
<b>Køn</b>						
Mand	0	61	39	0	5	3
Kvinde	12	24	43	20	8	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	-	-	-	-	3	1
60-79 år	0	61	39	0	5	4
80- år	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	8	43	36	13	12	6
Pårørende	-	-	-	-	1	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	8	33	46	13	12	6
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	8	42	37	13	12	6
Planlagt	-	-	-	-	1	1
<b>Afsnit</b>						
Afsnit MEA	20	40	40	0	5	3
Afsnit MVA	0	40	60	0	5	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	67	23	8	2	149	12
<b>Køn</b>						
Mand	60	28	10	2	71	3
Kvinde	74	18	5	3	78	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	68	18	9	5	22	2
40-59 år	68	20	12	0	36	4
60-79 år	67	23	7	4	61	2
80- år	71	25	4	0	26	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	23	7	3	124	8
Pårørende	72	16	12	0	18	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	24	8	2	138	12
Ikke dansk	56	15	15	15	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	68	23	7	3	122	11
Planlagt	67	22	11	0	27	1
<b>Afsnit</b>						
Afsnit MEA	70	25	6	0	69	7
Afsnit MVA	65	21	10	4	68	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	0	0	12	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	36	57	6	1	84	13	63
<b>Køn</b>							
Mand	36	60	4	0	49	4	22
Kvinde	35	52	9	3	35	9	41
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	2	2	1
20-39 år	36	64	0	0	10	1	13
40-59 år	36	55	8	0	24	0	16
60-79 år	32	62	3	3	33	5	25
80- år	46	39	15	0	15	5	8
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	38	55	6	2	67	10	54
Pårørende	38	51	11	0	10	3	6
<b>Modersmål</b>							
Dansk	37	55	6	1	79	12	57
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	3
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	32	60	7	2	73	13	46
Planlagt	64	36	0	0	11	0	17
<b>Afsnit</b>							
Afsnit MEA	49	44	7	0	41	6	28
Afsnit MVA	22	70	5	3	37	6	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6	1	5

**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	23	26	7	44	104	48
<b>Køn</b>						
Mand	22	30	9	40	46	20
Kvinde	24	23	5	48	58	28
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	2
20-39 år	21	21	14	45	14	10
40-59 år	20	31	14	35	23	14
60-79 år	28	27	4	40	45	15
80- år	14	22	0	64	19	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	26	8	41	84	42
Pårørende	8	22	0	71	14	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	28	7	43	97	46
Ikke dansk	40	0	0	60	5	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	15	33	1	51	82	41
Planlagt	55	0	27	18	22	7
<b>Afsnit</b>						
Afsnit MEA	31	23	12	35	52	15
Afsnit MVA	14	30	2	55	44	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	25	0	38	8	4

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	37	63	0	0	53	2
<b>Køn</b>						
Mand	34	66	0	0	25	2
Kvinde	39	61	0	0	28	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	25	75	0	0	8	0
40-59 år	56	44	0	0	14	0
60-79 år	29	71	0	0	23	2
80- år	51	49	0	0	6	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	62	0	0	44	2
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	39	61	0	0	50	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	26	74	0	0	38	1
Planlagt	67	33	0	0	15	1
<b>Afsnit</b>						
Afsnit MEA	54	46	0	0	28	2
Afsnit MVA	20	80	0	0	20	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5	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	36	55	7	2	162
<b>Køn</b>					
Mand	31	60	7	3	73
Kvinde	41	50	7	2	89
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	51	41	5	3	23
40-59 år	35	58	8	0	38
60-79 år	27	59	9	4	66
80- år	46	51	3	0	31
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	54	7	2	133
Pårørende	35	54	10	0	20
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	56	6	2	152
Ikke dansk	17	49	34	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	35	56	7	3	133
Planlagt	45	48	7	0	29
<b>Afsnit</b>					
Afsnit MEA	39	52	7	3	75
Afsnit MVA	35	57	7	1	74
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	54	8	8	13

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	38	44	15	2	165
<b>Køn</b>					
Mand	38	43	15	4	74
Kvinde	39	45	15	1	91
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	57	21	21	0	5
20-39 år	26	59	15	0	22
40-59 år	61	23	14	3	38
60-79 år	32	49	15	4	68
80- år	33	51	16	0	32
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	43	13	3	136
Pårørende	27	48	24	0	21
<b>Modersmål</b>					
Dansk	40	43	14	3	154
Ikke dansk	15	56	29	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	33	47	18	2	137
Planlagt	68	25	0	7	28
<b>Afsnit</b>					
Afsnit MEA	53	36	8	3	77
Afsnit MVA	26	49	22	3	76
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	58	8	0	12

**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	28	46	21	5	55	14	91
<b>Køn</b>							
Mand	24	47	19	9	32	7	37
Kvinde	34	44	23	0	23	7	54
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	1	1	3
20-39 år	-	-	-	-	3	1	20
40-59 år	-	-	-	-	4	5	30
60-79 år	18	45	30	7	27	4	32
80- år	35	55	10	0	20	3	6
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	28	46	23	3	32	12	87
Pårørende	22	48	24	6	17	2	1
<b>Modersmål</b>							
Dansk	30	45	21	4	49	12	88
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1	2
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	27	46	21	6	54	12	67
Planlagt	-	-	-	-	1	2	24
<b>Afsnit</b>							
Afsnit MEA	37	40	17	7	30	4	41
Afsnit MVA	18	50	27	5	22	9	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1	9

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	17	66	8	10	81	84
<b>Køn</b>						
Mand	25	57	8	10	41	34
Kvinde	8	75	7	10	40	50
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	3
20-39 år	8	61	16	16	12	12
40-59 år	23	58	0	19	17	23
60-79 år	19	69	6	6	36	29
80- år	12	79	8	0	14	17
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	17	65	9	9	71	64
Pårørende	16	70	0	14	7	14
<b>Modersmål</b>						
Dansk	15	69	7	9	75	79
Ikke dansk	41	38	21	0	5	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	15	66	9	10	70	66
Planlagt	27	64	0	9	11	18
<b>Afsnit</b>						
Afsnit MEA	23	69	3	6	35	42
Afsnit MVA	11	66	11	13	38	37
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	50	13	13	8	5

**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	17	15	114	46
<b>Køn</b>						
Mand	46	12	20	22	55	20
Kvinde	63	15	14	8	59	26
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	2
20-39 år	82	5	13	0	15	9
40-59 år	45	17	14	24	29	11
60-79 år	50	9	24	18	46	17
80- år	58	28	5	9	21	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	57	11	18	14	94	37
Pårørende	49	37	0	13	14	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	55	13	18	14	108	41
Ikke dansk	-	-	-	-	3	4
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	56	13	17	14	100	32
Planlagt	43	21	14	21	14	14
<b>Afsnit</b>						
Afsnit MEA	50	17	15	17	52	24
Afsnit MVA	58	10	18	14	50	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	17	17	8	12	1



## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

## Medicinsk Afdeling M, 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 MEA	Samlet indtryk
1	Man kunne godt informere om, at p-afgift på dagparkering var ændret. Dårlig lys på standere, når man kommer til indlæggelse sent aften. Der var også en del forvirring på afdelingen om formiddagen, og meget lang afslutning på forløbet.	Det kan jeg ikke vurdere
6	Fra datter: Der er sket en sand revolution til det bedre fra første gang, min mor var indlagt, i 2004 til nu. Ved ikke, hvad det er, men kæmpe kvalitetsforskel.	Godt
7	Stor forskel i den omsorg, hver enkel sygeplejerske ydede. Knap så stor omsorg generelt set. Er det et kendt "problem", der er tale om i henhold til indlæggelser? Tag da patienten med i forløbet. Sæt jer evt. bedre ind i journalen, og dét lægen, der henviser, skriver! - Vil spare meget VENTETID OG FORVIRRING! Generelt, er det en tilbagevendende patient, bør denne være mere med i forløbet!	Det kan jeg ikke vurdere
8	Ok.	Godt
9	Jeg så et personale, der havde meget travlt. Der var ingen tvivl om, at de er fagligt dygtige, og alle ydede deres bedste. Men de havde meget at se til.	Godt
10	I kunne måske godt have en seng parat til patienterne på afdelingen.	Godt
11	Sammenhængen i indlæggelsesforløbet var dårlig.	Dårligt
11	Skriftlig information samarbejder. Der var ikke sammenhæng i det du fik at vide, når man talte med ansatte.	Dårligt
12	For få BADEVÆRELSER (STORE). Blev flyttet fra tre stuer (to dage).	Godt
13	Fandt alt rigtig godt.	Virkelig godt
14	Jeg mangler stadig svar på mine spørgsmål. Jeg blev lovet, at svarene ville være med i kuerten med svar på prøverne fra hospitalet.	Godt
15	Jeg lå på en fire-sengsstue, hvilket er for mange, foretrækker en to-sengsstue. Der var kun ét toilet uden bad, som også blev brugt af andre patienter og andres gæster.	Godt
19	Jeg var indlagt i ni dage, og i den periode blev min seng ikke redt.	Dårligt
20	Flere gange, altid ok. God kontakt med sygeplejerske og læger under og ved afslutning af forløbet med læge NN.	Godt
22	Planlægge bedre, så ventetiden bliver kortere. Samarbejdet mellem de forskellige afdelinger er god.	Godt
23	Sengestuen kunne godt trænge til maling, især nutidigt. Toilet er ok. Opholdsstuen ok.	Godt



✎	24 Jeg oplevede en SOSU, der gik rundt fra morgenen og tog blodtryk, lagde et termometer på bordet. Der skete noget i behandlingsforløbet, som gav udslag i, at jeg ikke havde fået taget temperaturen. Da SOSU'en kom og ville hente termometeret, påpegede hun, at jeg lige skulle få taget [temperaturen]. Det gjorde jeg så. Men flere timer efter, da jeg skulle udskrives, lå termometeret stadig på bordet - det var ikke blevet hentet. Det synes jeg, er meget overflødigt såvel som temperaturtagning i mit tilfælde.	Virkelig godt
✎	26 De tog hånd om mig. Tak.	Godt
✎	28 Dette er anden gang, jeg udfylder dette skema. Jeg ønsker ikke flere breve angående disse spørgsmål.	Virkelig godt
✎	30 Når man kommer ind klokken 22.00, kan der godt være mulighed for at komme på nettet, så man ikke skal vente til næste dag klokken 10.00.	Godt
✎	31 Jeg har været meget tilfreds med mit ophold på medicinsk afdeling på Århus sygehus. Alle har været utrolig søde og omsorgsfulde over for mig. Tak.	Virkelig godt
✎	32 Være bedre til at knytte én sygeplejerske til den indlagte, så man ikke er i tvivl om, hvem man skal spørge. Jeg kommer kvartalsvis, men savner at blive budt velkommen, når man kommer, så man ikke føler sig til ulejlighed. Der er ofte meget uro på afdelingen.	Godt
✎	33 Bliver altid modtaget af venlig og imødekommende personale, er selvhjulpen og har derfor ikke brug for personale til praktisk hjælp. Til mine behov er det yderst tilfredsstillende at besøge jer hvert 2. år.	Virkelig godt
✎	34 Jeg mener ikke, at skemaet er relevant i mit tilfælde. Jeg var indlagt til kontrol, hvilket sker en gang om året. Alt er rutine - jeg ved, hvad der skal foregå. De ved, hvad der skal foregå, og der er sjældent overraskelser. Jeg føler mig godt behandlet, og er der spørgsmål, bliver de besvaret.	Intet svar
✎	36 Jeg oplevede mit ophold på alle måder som værende udmærket!	Intet svar
✎	39 Min mand og jeg har fået en meget fin behandling på afdelingen, og det takker vi for.	Intet svar
✎	41 Baderummet var for lille.	Godt
✎	42 Synes selv, at jeg har fået en FIN, GOD og REEL behandling.	Virkelig godt
✎	43 Fagligt dygtigt personale, der var gode til at få mig kropsmæssigt i gang.	Virkelig godt
✎	44 Der er vist ikke så mange andre steder, der ved noget om min sygdom.	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Afsnit MVA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎	1 Personalet var fantastiske, og skabte en venlig og tryk atmosfære med meget varme. TAK FOR DET.	Virkelig godt
✎	3 Alle var utroligt søde og venlige.	Virkelig godt





## Bilag 5

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|    | 5  | Jeg synes, afdelingen fungerede fint, og synes, det var særlig godt, at man havde "is i maven" til ikke straks at dekretere antibiotika, men ventede og så tiden an, hvilket formentlig skyldtes, at sygeplejersken vurderede, at jeg var velfungerende. God iagttagelse.  | Godt          |
|    | 6  | Indlagt af Falck.  | Godt          |
|    | 7  | Det er svært for mig at svare på, samt vurdere mit ophold på andet sygehus, idet jeg blev indlagt akut om natten og derefter overført til Skejby næste morgen.   | Intet svar    |
|    | 8  | Under indlæggelsen blev jeg undersøgt/tilset af både opøvende personale samt færdiguddannet personale, hvilket jeg synes var helt fint. Behandlingen foregik uden unødigt ventetid, så en stor smiley til afdelingen.  | Godt          |
|    | 9  | Jeg synes, at personalet gjorde alting professionelt og havde en god omsorg for patienterne.   | Virkelig godt |
|    | 11 | Fordi det er tæt på.   | Dårligt       |
|    | 13 | En dejlig, livlig og humoristisk sygeplejerske :). Skønt!  | Godt          |
|    | 14 | Akutmodtagelsen var meget tilfredsstillende.   | Godt          |
|    | 15 | Beskrivelser ved udskrivning for LANGSOM til egen læge (gælder mange afdelinger) - sekretær (er der nok til at skrive praktiserende, egen læge).   | Virkelig godt |
|  | 16 | MEGET FINT, at patienten følges efter udskrivning.   | Virkelig godt |
|  | 17 | Dejligt personale! De var god til at informere og var meget behagelige.  | Godt          |
|  | 18 | Da jeg kun var indlagt i ca. 12 timer, har jeg ikke mange kommentarer til indlæggelsen, udover at jeg fik et positivt indtryk og blev godt behandlet. Men én ting: Jeg fik blandt andet taget min temperatur, da jeg blev indlagt, 37,5, men derudover kom der yderligere to sygeplejersker med ca. ti minutters mellemrum og bad mig tage temperaturen igen. Jeg har indtryk af, at den første sygeplejerske havde vældig travlt, og måske glemte at skrive temperaturen ned, for hendes vagt sluttede om 20 minutter, fortalte hun! Ellers kun ros til det hele. Og tak for det. | Intet svar    |
|  | 20 | Jeg har været ovenud tilfreds med personalet, både læger og sygeplejerske. Alle har været meget flinke til at hjælpe og forklare, når man har spurgt.  | Godt          |
|  | 23 | Afdelingen gjorde noget særligt godt: Afdelingens læge NN fandt ud af, at jeg fik forkert medicin, som åbenbart var årsag til [komplikationerne]. Afdelingen kunne gøre det bedre, såfremt man ikke havde så travlt med at udskrive patienterne, med mindre det var et udtrykkeligt ønske fra patienten. Især når man bor alene.   | Godt          |
|  | 25 | Jeg synes godt, at der kunne være flere fjernsyn, fordi det kan nemt blive kedeligt for en ung person.   | Godt          |
|  | 26 | Utrolig dejligt personale! Men opholdsstuen kunne godt gøres bedre.  | Virkelig godt |
|  | 29 | Jeg har været fuldt tilfredshed med mit ophold på sygehuset, har mødt så megen venlighed og omsorg og vil gerne sige TAK til alle, jeg har været i kontakt med.  | Godt          |

	30	Afdelingen gjorde fint.	Godt
	32	Bortset fra fire senge på stuen. Alt ok, bortset fra lang ventetid og deraf følgende unødvendig smertebelastning. Meget vigtigt.	Intet svar
	34	Jeg kan ikke huske noget, da jeg var besvimet []. Men jeg er meget taknemmelig for en god behandling []. Tak for alt godt hos eder.	Virkelig godt
	35	Selvom jeg har sat kryds ved "godt" i mange tilfælde i stedet for "virkelig godt", synes jeg, at sundhedsvæsenet her i Danmark er blandt det bedste i verden.	Godt
	37	Jeg gjorde alt for ikke at komme på denne afdeling. Falck ville pga. [lidelse] køre mig til Skejby, men de ville ikke have mig på B. Jeg lå ved siden af en kvinde med [lidelse]. Der prøvede mange forskellige at få et drop til at virke. De glemte hende hele tiden, så der var meget uro til kl. to om natten.	Det kan jeg ikke vurdere
	38	Stor ros under begge forløb.	Virkelig godt
	40	Jeg oplevede, at INGEN var ansvarlig på afdelingen. Det er det eneste sted, jeg har oplevet det.	Det kan jeg ikke vurdere
	42	Sygeplejerskerne skal møde patienterne med åbent sind og ikke tage for givet, at alle, der indlægges på MVA, har et misbrug! Det er meget modbydeligt at opleve, når man har mange smerter og er sårbar. Der var en enkelt sygeplejerske, som havde fagligheden i orden.	Dårligt
	43	Har været der nogle gange. Altid godt behandlet. Godt personale, altid godt humør.	Godt
	44	Hvis afdelingen havde levet op til deres ansvar og forpligtigelser, ville jeg på nuværende tidspunkt have fået stillet en diagnose og have været langt fremme i behandlingen.	Intet svar



















**ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

**Samlet indtryk**







	1	[Patienten] var indlagt et døgn på medicinsk afdeling M på det ene sygehus, og blev overflyttet til andet sygehus.	Intet svar
	4	Jeg ville gerne have haft løbende information om, hvad der skulle ske. Jeg ville også gerne have fået besked om resultaterne af mine undersøgelser. Jeg ville gerne have haft information om, hvad der skulle ske, efter jeg kom hjem og hvad jeg kunne gøre videre. Afdelingen virkede overmåde travlt og jeg synes, at personalet gjorde en stor indsats, omstændighederne taget i betragtning. Jeg vil igen gerne fremhæve de to sygeplejersker, der fulgte mig.	Dårligt
	5	Toiletter - badeforhold.	Godt
	6	På den afdeling jeg var, skulle de have nogle læger, der kan snakke ordentligt dansk eller have en med, som kan oversætte, så selvom man er døsig, fanger man de ting, man får at vide. Og når [man er psykisk ustabil], skal der ikke sættes nogle til at passe en, som giver dem skyldfølelse. Så som at du selv har bedt om at ligge her. Det er din egen skyld, at dine nærmest ikke kommer. Jeg kunne få en ble, hvis jeg skulle tisse mere, for de havde også andet at lave.	Dårligt

## Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Afsnit MEA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2	Indlagt af læge.	Intet svar
	4	Blev indlagt fra skadestuen.	Virkelig godt
	5	Jeg var blevet tilbudt en undersøgelse/indlæggelse [], så jeg skulle bare overnatte og så have taget en masse blodprøver, inden jeg blev sendt hjem ved middagstid. Så mange af spørgsmålene er ikke aktuelle for mit vedkommende.	Det kan jeg ikke vurdere
	7	Blev akut indlagt (dog med tidligere sygdomsforløb, som jeg havde været indlagt med [flere] gange før).	Det kan jeg ikke vurdere
	9	Nej, det var akut jeg blev indlagt.	Godt
	11	Var på et andet sygehus først og fik en besked. Kom til et Aarhus og fik en anden besked.	Dårligt
	12	Overført fra andet sygehus.	Godt
	15	Blev indlagt efter et kontrolbesøg.	Godt
	16	Efter jeg havde fået at vide, at jeg skulle have foretaget undersøgelsen, var jeg på hæmatologisk afdeling for at blive tappet. Her var der en anden læge, der syntes, at denne undersøgelse var spild af tid. Det syntes jeg var noget forvirrende.	Godt
	17	Min indlæggelse er en årlig kontrol af tre timers varighed med en masse blodprøver. Mine svar er ikke dækkende for en indlæggelse.	Godt
	20	God information før indkaldelse.	Godt
	21	Jeg var hos vagtlægen og blev indlagt derefter, så jeg oplevede ingen ventetid.	Godt
	24	Der var ikke noget ventetid. Jeg ankom sent om aftenen.	Virkelig godt
	25	Blev indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
	26	Akut.	Godt
	27	Jeg var kun indlagt et døgn. Der har jeg fået en god behandling. Mit blodtryk var for højt.	Intet svar
	29	Men der var ikke så meget at informere om, da det var en kontrolundersøgelse, som jeg har været indlagt til mange gange tidligere.	Godt
	33	Er til fast kontrol hvert andet år og får altid indkaldelse i meget god tid og tilbud om at ændre tiden,	Virkelig godt

hvis ikke det passer mig. Fin information.

	35	Indlagt akut med smerter.	Det kan jeg ikke vurdere
	37	Indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
	40	Akut indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	41	Jeg blev indlagt akut.	Godt
	42	Har haft løbene kontakt med egen læge og samtidig haft GOD kontakt til sårambulatoriet grundet diabetes.	Virkelig godt
	45	Jeg blev indlagt fra kirurgisk afdeling og denne overflytning blev hurtigt arrangeret. Der var ingen ventetid overhovedet.	Virkelig godt







**ID Kommentarer - Afsnit MVA**

**Samlet indtryk**

	1	Blev indlagt via skadestue.	Virkelig godt
	2	Det skete akut, så der var stort set ingen ventetid inden indlæggelsen.	Det kan jeg ikke vurdere
	4	Akut indlagt, ingen ventetid.	Godt
	8	Blev ved vagtlægens besøg indlagt.	Godt
	10	Kan ikke besvares, da jeg blev indlagt direkte fra MT-scanning [].	Intet svar
	11	Rigtig lang ventetid!	Dårligt
	12	Blev akut indlagt til smertelindring i forbindelse med en formodentlig diskosprolaps.	Godt
	17	Jeg opsøgte egen læge i forbindelse med en fremskreden [sygdom]. Derfra blev jeg akut indlagt.	Godt
	19	Indlagt i forbindelse med undersøgelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	23	Jeg fik to krampeanfald. Det første om eftermiddagen, det andet fik jeg om aftenen [].	Godt
	24	Ingen ventetid. Lægen sendte mig på sygehuset.	Godt
	26	Jeg henvendte mig til vagtlægen, som besluttede at indlægge mig direkte.	Virkelig godt
	28	Jeg blev indlagt akut.	Godt
	32	Indlagt [i efteråret], hjem [dagen efter]. Undersøgelse på afdelingen [nogle uger efter] - efter	Intet svar

## Bilag 5

telefonsamtale - rykket.

	37	Jeg havde vagtlæge NN, som indlagde mig pga. [symptomer] på afdeling. Han glemte at bestille Falck, hvilket vi jo opdagede efter tre timer. Jeg kom til røntgen [], hvor man opdagede en [komplikation], kom på anden afdeling og blev sat i antibiotisk intensiv behandling.	Det kan jeg ikke vurdere
	40	Ingen på afdelingen tog sig af mig.	Det kan jeg ikke vurdere
	42	Jeg havde forud haft meget stærke smerter i [det ene ben]. Blev indlagt af min egen læge med henblik på at få lavet en scanning af ryggen hurtigere samt at smertelinde mig, bedre end han kunne.	Dårligt
	45	Blev indlagt akut []. På skadestuen, kom hjem i løbet af nogle timer, men kom igen om aftenen, besvimedede herhjemme igen, blev så natten over.	Intet svar
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	3	Jeg blev indlagt akut af min læge med [flere sygdomme].	Godt
	4	Jeg lå fire timer uden at vide, hvad der foregik. Jeg ville gerne have haft, at nogen havde sagt til mig, der var en del ventetid.	Dårligt

## Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Afsnit MEA	Samlet indtryk
7	Det varede noget tid, inden jeg blev taget imod af personalet (sygeplejersker mv.). Der var stor forvirring, og det tog lang tid, før jeg havde en kontakt, der vidste, "hvorfor" jeg var indlagt.	Det kan jeg ikke vurdere
10	Jeg syntes, det var for dårligt, at der ikke var en seng klar til mig.	Godt
14	Sygeplejersken der skulle modtage, var i gang med en anden patient. Jeg blev spurgt om jeg ville tage plads på stuen i sengen ved døren. Det er da virkelig prof. Styr på det fra starten, samtidig med at hun stadig var i gang med en anden opgave.	Godt
18	Nej, kan ikke huske det!	Det kan jeg ikke vurdere
22	Dårlig, fordi personalet havde rigtig travlt.	Godt
25	Blev ikke modtaget af personalet på afdelingen. Måtte selv bede om mad og medicin.	Det kan jeg ikke vurdere
29	Jeg møder faktisk bare ind og meddeler, at jeg er kommet. Det er først [sent om aftenen], så der sker ikke mere den dag.	Godt
32	Det er rart, hvis man føler, at man er ventet og ikke en "overraskelse".	Godt
38	Flink og kompetent personale.	Virkelig godt
42	Meget GOD behandling - både på ambulatoriet og sidenhen [flere dage] sengeafsnittet.	Virkelig godt
45	Jeg følte, jeg var ventet og fik hurtigt en seng.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit MVA	Samlet indtryk
5	Jeg blev overført til MVA efter indlæggelse akut på skadestuen, hvor jeg fik en grundig og fagligt fin behandling. Jeg blev godt modtaget på MVA og var orienteret om, at MVA inden 24 timer enten skulle visitere mig til en anden afdeling eller udskrive mig.	Godt
8	Blev ved modtagelsen undersøgt/samtale med det samme.	Godt
22	Var kun til undersøgelse [to gange i efteråret]. Alt ok.	Intet svar
26	Alt foregik hurtigt og effektivt, og alle var meget imødekommende.	Virkelig godt
29	Blev mødt med stor venlighed.	Godt

## Bilag 5

	30	Den modtagelse var virkelig god nok.	Godt
	31	Der var ingen ventetid - blev akut indlagt via vagtlægen.	Virkelig godt
	32	Alt ok - kompetent personale.	Intet svar
	33	Kortvarig - forhastet.	Godt
	37	Jeg fik en seng og fik lagt drop. Der var beskidt på toilettet - måtte tage handsker på og fjerne afføring. Sagde det til en sygeplejerske, som sagde, at jeg kunne sige det til deres serviceassistent!!	Det kan jeg ikke vurdere
	40	Jeg sad over en time og ventede på, at nogen havde tid til at tage sig af mig. Tre gange kom de og sagde, at de lige skulle finde en seng til mig.	Det kan jeg ikke vurdere
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	4	Jeg blev mødt af en SOSU-hjælper, der sagde, at jeg nok bare fik ordineret bevægelse. Det har hun vel ikke bemyndigelse til at udtale sig om? - Før jeg overhovedet har talt med en læge.	Dårligt
	6	En sur, rigtig træls sygeplejerske, som var meget modbydelig over for mig. Hun talte ned til mig pga. af [årsagen til indlæggelsen].	Dårligt







## Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus

### Hvilke(n) fejl oplevede du?




ID	Kommentarer - Afsnit MEA	Håndtering af fejl
3	De tog medicinen fra mig, uden at give mig besked.	Godt
7	Da jeg har været indlagt flere gange før med samme symptomer, men heller ikke disse gange fik yderligere behandling eller diagnose, havde jeg visse forhåbninger til denne indlæggelse. Jeg blev fortalt, at man ville prøve noget nyt, da tidligere undersøgelser ikke viste noget. Det skete dog ikke! I stedet var der lang ventetid, og stor tvivl mellem personalet om, hvad der skulle ske. Det endte med, at jeg blev sendt til undersøgelse igen (som så mange gange før), fordi min journal, såvel som jeg selv, ikke blev hørt efter tidligere forløb.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
10	Indvendig syning, som resulterede i indvendig blødning.	Virkelig godt
11	Piller.	Dårligt
25	Fik at vide, mit hjertekardiogram var i orden, men det var ikke taget på mig.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
41	Småting.	Godt
44	Jeg oplevede, at de spørgsmål, jeg stillede stuegangslægen, ikke blev givet videre til den læge, som skulle modtage mine prøvesvar og svare retur til mig. Jeg har stadig ikke fået svar på mine spørgsmål.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - Afsnit MVA	Håndtering af fejl
3	Lægen ordinerede en [magnyl] om dagen. Ved konsultation [i efteråret] kunne min mand have fået anlagt [kateter], hvis han ikke var i magnylkuren. Nu kostede det ekstra to uger med gener [].	Intet svar
11	Han/jeg fik ikke noget ud af behandlingen, da jeg stadigvæk havde smerter. Jeg tog til egen læge for at få medicin.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
12	Jeg fik først den dosis medicin, som skulle være nødvendig samme dag, jeg blev sendt hjem, hvilket resulterede i, at jeg måtte have fat i lægen for at få ordineret mere medicin.	Intet svar
17	Jeg fik ved udskrivelsen ordineret antibiotika i tabletform, men dosis var forfejlet: Jeg skulle tage [given dosis]. Men på pakken var der kun blevet anført [anden dosis]. Jeg opdagede selv fejlen og kontaktede sygehuset. Fejlen blev derefter rettet.	Intet svar
21	Der var medicinliste plus øjendråbeskema (fire-fem forskellige slags), personalet havde ikke modtaget disse (hjemmesygeplejerske havde givet listerne med?), så min datter måtte hente nogle nye (dårligt).	Dårligt

## Bilag 5

- |  |  |                                      |
|--|--|--------------------------------------|
|  27 | Snakkede ikke sammen (plejepersonalet), tog mig ikke alvorligt. Blev udskrevet, trods at jeg fik at vide, at jeg var på orlov.   | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
|  31 | Jeg fik celixid i indsprøjtning, selv om personalet var orienteret om min allergi over for penicillin. De håndterede det dog godt, da jeg fik det skidt.   | Godt                                 |
|  37 | Jeg fortalte, at jeg havde mange rytmeforstyrrelser - nå - intet skete. Da jeg havde min egen medicin med og passede alt selv (undtagen drop), tog jeg en ekstra [tablet] med god virkning. De sætter drop op med luftbobler i ledningen.  | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
|  44 | Første læge NN informerede mig om, at han ville bestille en CT-scanning med kontrast. Jeg ventede hjemme i ca. [en måned] uden at få indkaldelse. I denne periode blev mine smerter værre og værre - måtte tage mere og mere smertestillende (morfin). Min egen læge rykkede [] uden resultat. Først da [andet team] kom på banen, skete der noget! [AFDELINGEN] HAVDE GLEMT MIG. Det må betegnes som SJUSK I HØJESTE POTENS!! | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |

### **ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

### **Håndtering af fejl**















- |   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  2   | Grøn venflon skulle i albue bøjning til kontrast, men kom i ved håndled. Smerte! Misforståelser/travlhed ved indlæggelse, ufuldstændig indlæggelsesjournal og oplysninger.  | Godt             |
|  4 | Der var fejl i udregningen af dosis for min nye medicin, sådan at jeg fik halvt så meget [af en medicin], som det var meningen, og dobbelt så meget [af en anden medicin]. Da jeg gjorde lægen opmærksom på det og spurgte, om det var med vilje, blev hun meget vred, men rettede det. | Virkelig dårligt |
|  6 | Efter [hændelsen] gav de mig mine mavepiller morgen, middag og aften. Jeg skal kun have dem ved sengetid, da jeg får dem til at sove på. Fik antabus selvom jeg ikke drikker.   | Virkelig dårligt |

## Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit MEA	Samlet indtryk
7	Jeg følte, at mit forløb kunne være blevet optimeret, hvis der var gået i dybden med min journal. Eller personale og læger havde spurgt mig (taget mig med i overvejelserne), da det var én gang ud af mange, jeg har været indlagt. DESUDEN synes jeg, det var svært at få tilstrækkeligt med smerte- stillende - var personalet ikke villige til at give!	Det kan jeg ikke vurdere
11	En sagde noget og en anden sagde noget tredje.	Dårligt
14	Inden jeg skulle udskrives stillede jeg en sygeplejerske to spørgsmål om nogle undersøgelser. Disse spørgsmål har jeg ikke fået besvaret endnu.	Godt
20	Jeg fik besked på, at jeg ville få en genindkaldelse [til undersøgelse].	Godt
21	På lægevagten blev jeg indlagt på [en afdeling på en anden lokalitet], tre timer senere blev jeg overflyttet til en anden afdeling... i samme bygning som lægevagten. Det har måske noget med ledige sengepladser at gøre, men det virkede fjollet.	Godt
29	Midt i processen kunne der pludselig ikke trækkes mere blod, og man måtte stikke flere gange for at få lagt en ny, med det resultat, at min arm var meget blå og øm over et stort område temmelig længe bagefter.	Godt
33	Da jeg altid møder ind om aftenen og udskrives næste dag ved middagstid, har jeg altid flere kontaktpersoner, men alle er velorienterede i min undersøgelse, der mest er bioanalytikerens fagområde. Og da jeg har været til kontrol i mange år, har jeg ikke meget brug for en hel masse information. Personalet er altid venlige og i godt humør.	Virkelig godt
42	Efter at jeg for [noget tid] siden kom hjem fra hospitalet, har jeg fået min fod behandlet af hjemmesygeplejere, og det går BEDRE, og [snart] skal jeg til kontrol på ambulatoriet.	Virkelig godt
43	Afdeling MEA Århus var virkelig god. Plejepersonalet var søde, også ved mine pårørende.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit MVA	Samlet indtryk
1	Ventetiden opstod i øre-, næse- halsafdelingen, ikke andre steder.	Virkelig godt
5	Lægen på en afdeling mente, jeg skulle have [] antibiotika, men sygeplejersken og lægen på anden afdeling vurderede, at man skulle se tiden an, før man tog stilling hertil. Det var fagligt særdeles korrekt at vente hermed, fordi min sygdom gik over af sig selv.	Godt
8	Efter et døgn indlæggelse udskrevet. 14 dage efter blev jeg ringet op af ansvarlige læge NN, at røntgenbillederne gav anledning til yderligere scanning. Der var allerede fastsat en dato et par dage efter og samtale dagen efter. Alt i alt hurtigt, så jeg ikke gik og blev nervøs.	Godt

## Bilag 5

	21	Var indlagt på [en afdeling] - skulle have været på [en anden afdeling], men er meget plejkrævende, så det blev på [den forkerte afdeling], hvor der ikke blev lagt vægt på min situation [problemer med øjet]. Det første halve døgn fik jeg ikke [behandling]. Personalet havde fået mundtlig besked af min datter, som havde været med på den rigtige afdeling!	Dårligt
	26	Jeg var indlagt i to dage på MVA, som er en slags gennemgangsafdeling, hvor man bliver indlagt, inden man kommer på en "stamafdeling" med speciale i ens sygdom. Jeg var kun på MVA, så der var en del uro på stuen, en 4-sengsstue, da der løbende var patienter, som blev overflyttet til ny afdeling samt patienter, som blev indlagt. Men jeg var klar over, at jeg kun skulle være der i to dage, og derfor var det ikke nødvendigt at flytte mig, hvilket jeg var helt enig i!	Virkelig godt
	28	Alt i alt er jeg blevet super godt behandlet, jeg er ret taknemmelig for den modtagelse, omsorg og behandling, jeg fik. Tak!	Godt
	30	Jeg takker for kærlig omsorg. Jeg vil huske det.	Godt
	32	Okay. Men det haster med at få et skriftligt svar, da jeg skal være bortrejst i to måneder.	Intet svar
	33	Det har været godt, og det er godt, at jeg ikke er død endnu.	Godt
	37	Jeg blev udskrevet tirsdag morgen med feber, og skulle i ct-scanner torsdag. Måtte have patientbefordring, da jeg var for dårlig til at køre selv. Havde kun fået vedlagte seddel, hvor der dengang kun stod [] - hvilket min læge ikke vidste, hvad var. Det gjorde midttrafik heller ikke.	Det kan jeg ikke vurdere
	39	Jeg kom ind på afdelingen om eftermiddagen, og der blev foretaget nogle undersøgelser, men før jeg kunne blive udskrevet, skulle jeg ses af en læge. Denne læge kom først til mig [om aftenen], pga. hun blev kaldt til andre afdelinger. Denne ventetid oplevede jeg som meget lang, da jeg heller ikke blev informeret undervejs.	Det kan jeg ikke vurdere
	40	Skulle have ilt, da [lungen] delvist var klappet sammen. Det gjorde ondt men lettede, da jeg fik ilt. MEN der gik over en time, mens jeg sad og flagrede foran informationen.	Det kan jeg ikke vurdere
	41	Meget utilfredsstillende forløb.	Det kan jeg ikke vurdere
	42	Jeg blev spurgt, om jeg havde et misbrug af morfin, som jeg ikke havde oplyst om, siden jeg ikke kunne smertedækkes af det medicin, min egen læge havde udskrevet. Jeg er selv sygeplejerske, har tre børn, mand og et helt almindeligt liv. Jeg har ALDRIG følt noget så nedladende som at bede om smertestillende (det var jeg indlagt til!) og så blive anklaget for at være misbruger!!!	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	2	Lidt berøringsangst fra personalet.	Godt
	4	Der var hhv. en nat- og en dagssygeplejerske, som tog sig af mig fra dag to og til udskrivelsen. De var meget dygtige og imødekommende trods stort arbejdespers, og det var rart, at der var "kendte ansigter"	Dårligt
	6	Havde besvær med at gå på benene det første døgn og jeg skulle tigge og bede om hjælp for at komme på toiletet. Fik skæld ud af den trælse sygeplejerske, fordi jeg ikke kunne gå og fordi jeg	Dårligt

kastede op hele tiden.

## Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit MEA	Samlet indtryk
11	Utryg ved information. Jeg søger praktiserende læge om mit behandlingsforløb.	Dårligt
14	Kun at jeg ikke har modtaget svar på de to spørgsmål jeg stillede.	Godt
20	Hører gerne om genindkaldelse, så tidspunktet kan koordineres med specialist og læge.	Godt
29	Jeg tager bare hjem og får skriftlig besked senere. Det er jo bare en blodprøvekontrol.	Godt
33	Har modtaget brev om undersøgelsesresultatet, efter jeg er kommet hjem. Tror også, min læge får den, men da jeg er rask, ser jeg ikke så ofte min læge.	Virkelig godt
42	Synes selv jeg har fået en god behandling, og samtidig ved jeg, at jeg kan henvende mig på ambulatoriet, hvis det igen kan blive noget problem.	Virkelig godt
43	Det er meget, meget svært at blive udskrevet, når man bliver overladt til sig selv efter []operation og [konsekvensen af denne]. Hvor blev hjælpen af fra hjemkommunen?	Virkelig godt
44	Jeg mangler stadig svar fra ansvarlig læge på de spørgsmål, jeg stillede under indlæggelsen.	Dårligt
ID	Kommentarer - Afsnit MVA	Samlet indtryk
5	I forbindelse med min udskrivelse under et døgn efter min indlæggelse blev det aftalt, at min egen læge skulle "følge" min sygdom f.eks. mht. legemstemperatur, og jeg skulle konsultere egen læge i løbet af tre døgn.	Godt
11	Føler ikke, jeg fik den rette behandling.	Dårligt
13	Jeg fik tilbuddet om at blive og overnatte, men ville gerne hjem, selvom jeg var en smule utryg. Men det var jo min egen beslutning.	Godt
17	Jeg var meget syg af [lidelse], og var stadig sløj ved udskrivelsen. Men infektionen var faldet, og jeg havde været indlagt i tre dage. Udskrivelsen var ikke uforvarlig men helt efter proceduren. Utrygheden bestod i, at jeg stadig var sløj. Men sygehuset sørgede for, at jeg kom til tjek hos min egen læge tre dage efter udskrivelsen. Så alt i alt tilfredsstillende behandling.	Godt
30	Jeg tænkte meget på det.	Godt
32	Er ikke modtaget [i efteråret] - på afdelingen [et par uger tidligere] []. Har anmodet om et hurtigt svar grundet rejse - ????	Intet svar
36	Min far blev udskrevet for tidligt, og uden nødvendig hjælp var sat ind.	Godt

✎	37 Jo før jeg kom hjem, jo bedre. Det eneste, der fungerede, var den dejlige mad, ellers virkede alt forjaget. Jeg aner ikke, om min læge har hørt om min indlæggelse?	Det kan jeg ikke vurdere
✎	42 Ja, hvor var det dejligt at slippe væk fra det menneskesyn, jeg oplevede hos nogle (ikke alle!). En ældre dame blev indlagt på min stue []. Hun blev spurgt, om hun drak meget alkohol, siden hun rystede så meget???! Hvilken faglighed er blevet af? Ved de unge sygeplejersker ikke, at man får kulderystelser når temperaturen stiger?	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎	6 De tror, jeg var indlagt med [] forgiftning, men det var jeg IKKE.	Dårligt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport 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.<sup>2</sup> 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.

---

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