

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Medicinsk Afdeling  
Hospitalsenheden Horsens**



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 .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	70
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	96
	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:	425
Besvarelser fra afdelingens patienter:	242
Afdelingens svarprocent:	57%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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



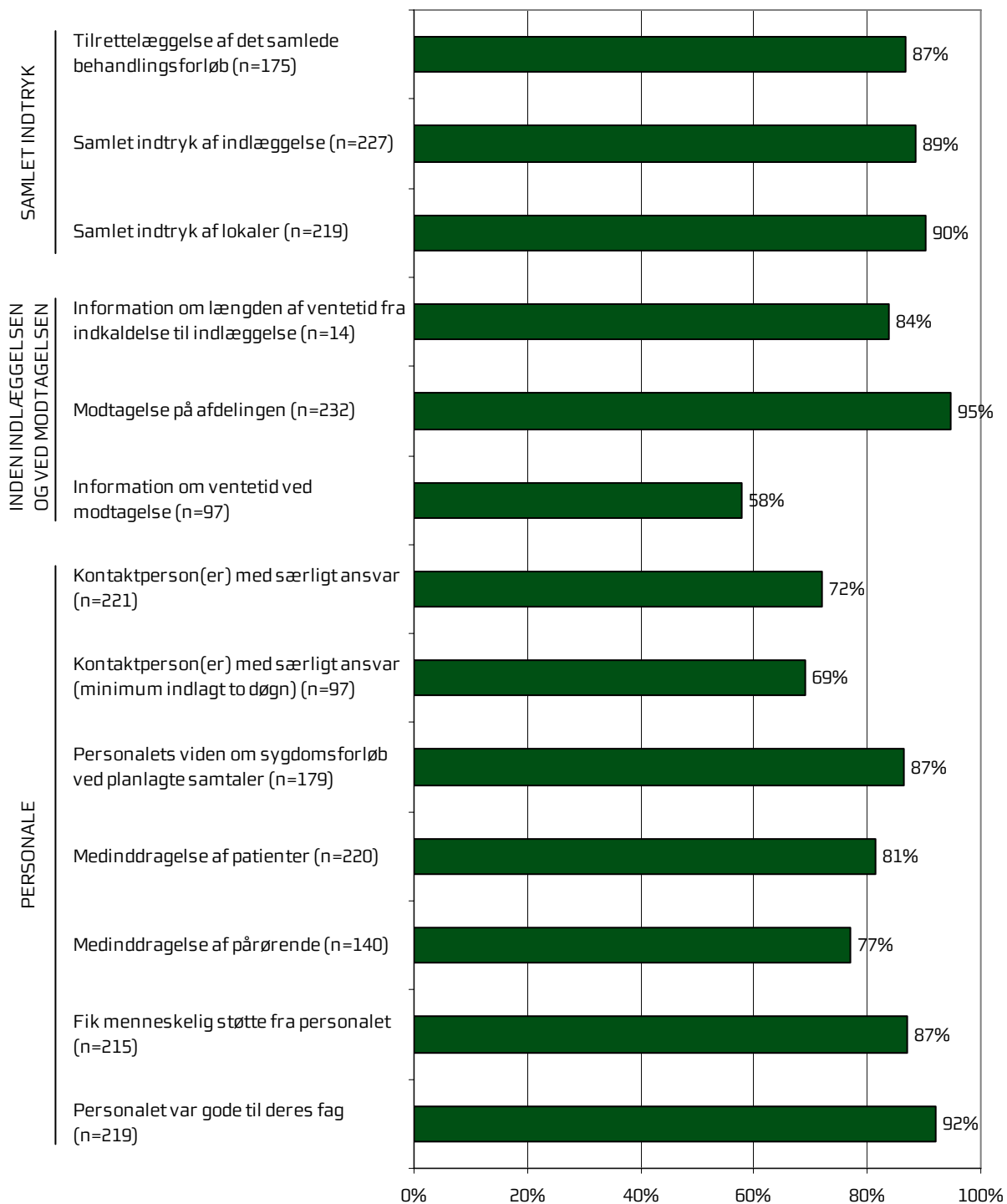


### **3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik**

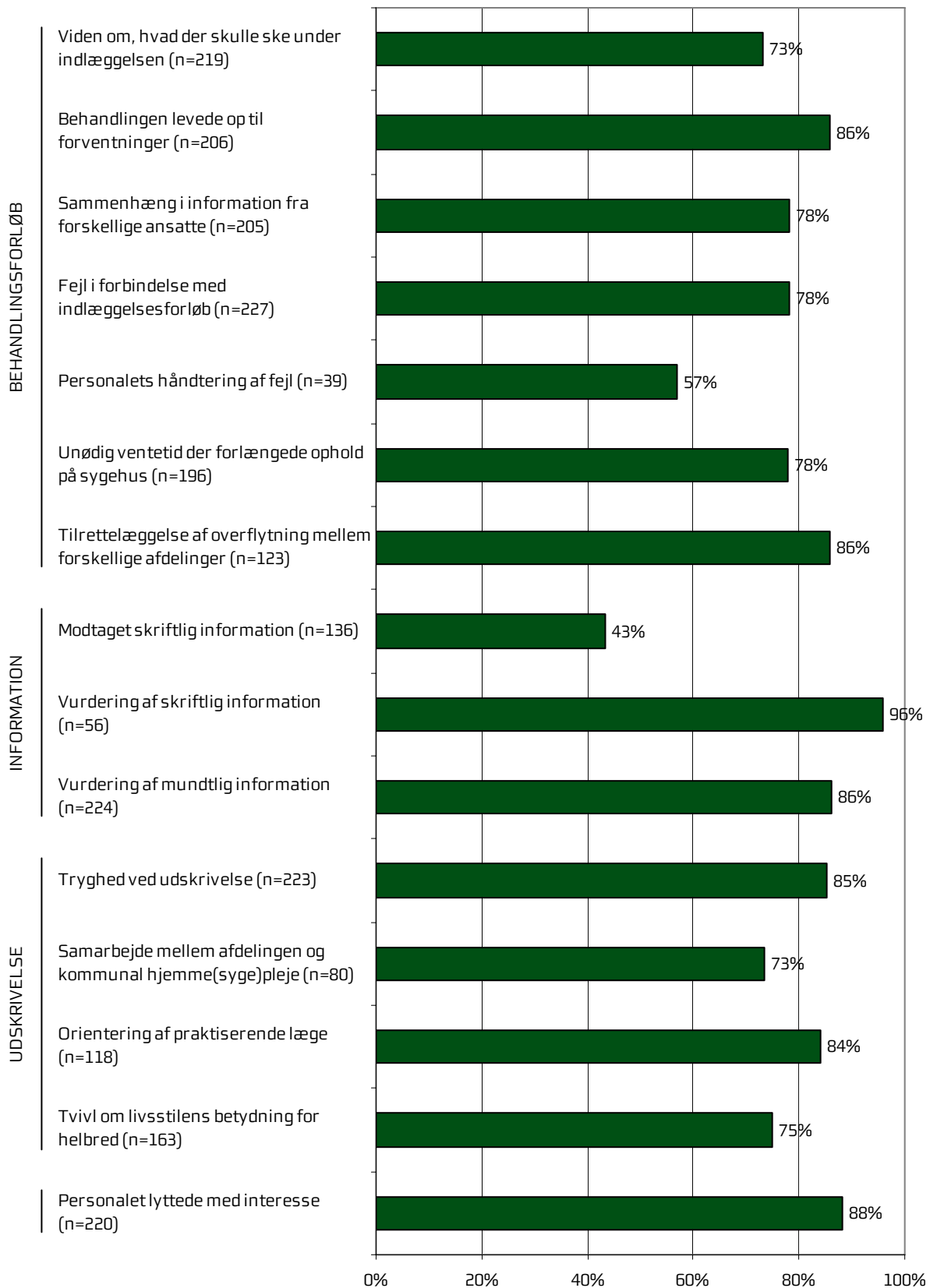
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

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

### Venstre side

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

### Højre side

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

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

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder

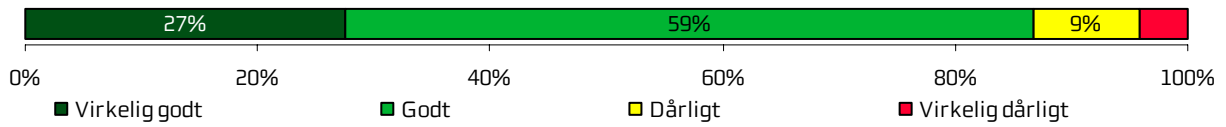
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

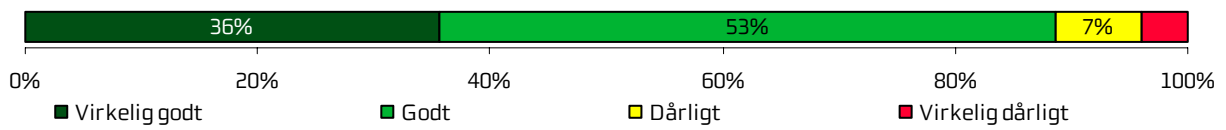
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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 signifikanttestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

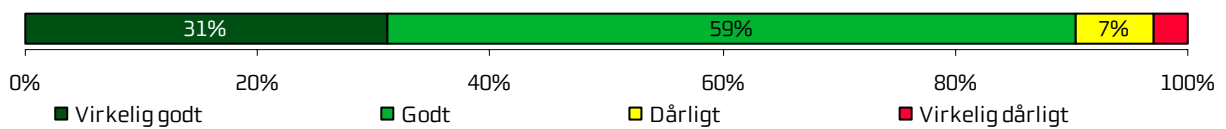
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=175)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=227)



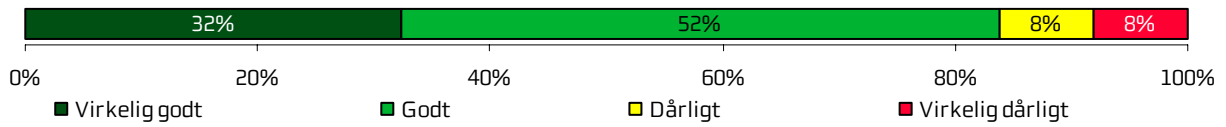
Samlet indtryk af lokaler (n=219)



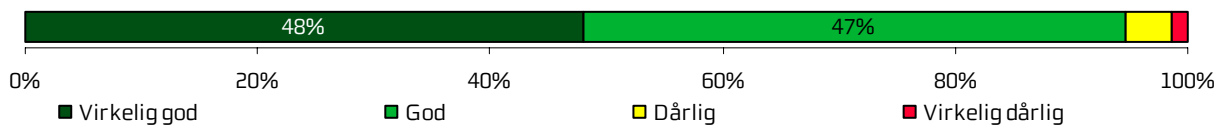
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		87 %	85 %	100 %	87 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		89 %	87 %	99 %	88 %	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		90 %	87 %	94 %	76 %	88 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

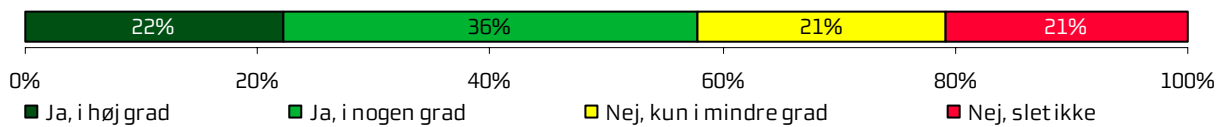
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=14)



Modtagelse på afdelingen (n=232)



Information om ventetid ved modtagelse (n=97)

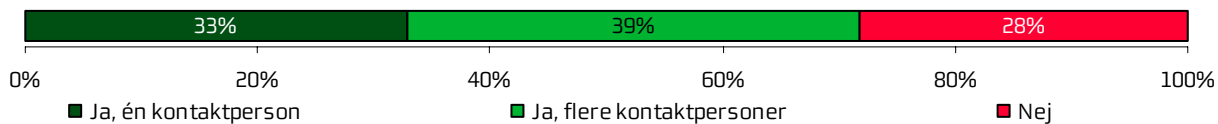




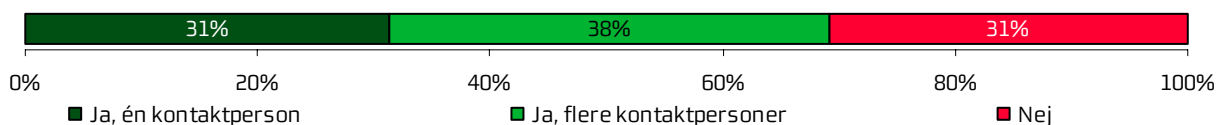
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		84 %	-	100 %	93 %	98 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		95 %	94 %	99 %	93 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		58 %	55 %	82 %	61 %	70 % *

## Personale

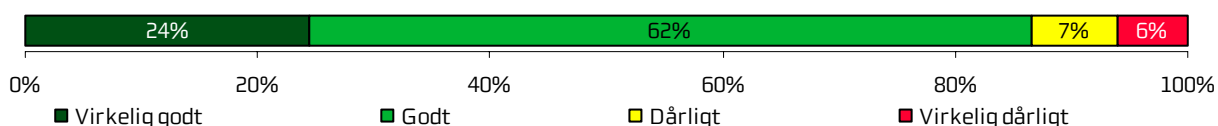
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=221)



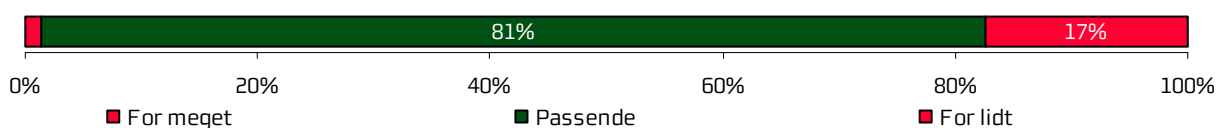
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=97)



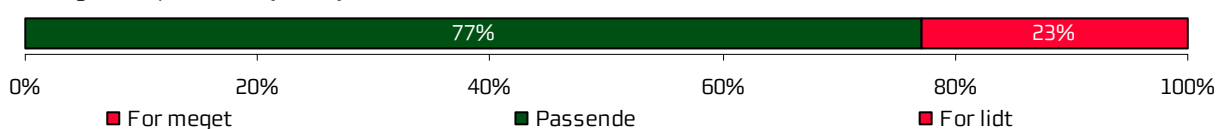
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=179)



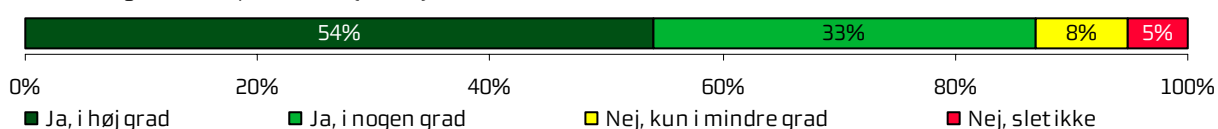
Medinddragelse af patienter (n=220)



Medinddragelse af pårørende (n=140)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=215)



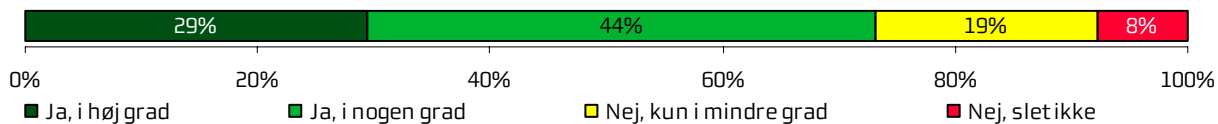
Personalet var gode til deres fag (n=219)



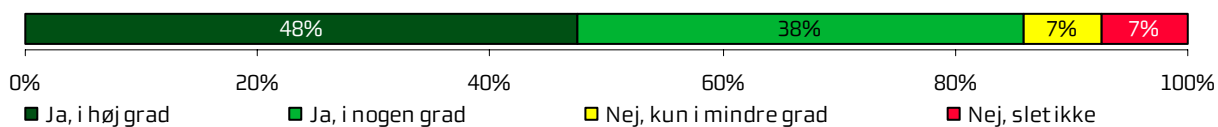
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		72 %	76 %	85 % *	81 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		69 %	-	85 % *	82 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		87 %	83 %	97 %	88 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		81 %	80 %	100 %	84 %	89 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		77 %	72 %	88 %	79 %	82 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		87 %	87 %	95 % *	87 %	91 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		92 %	93 %	99 %	92 %	97 %

## Behandlingsforløb

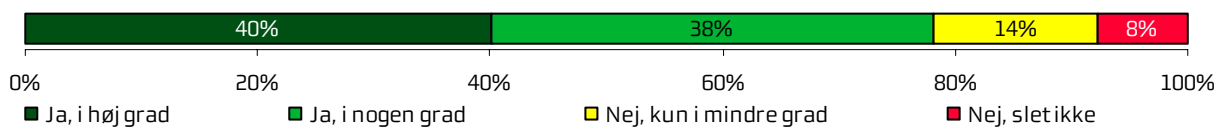
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=219)



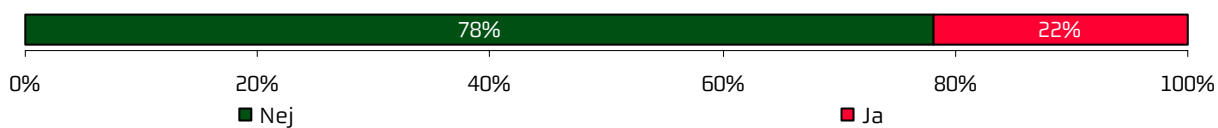
Behandlingen levede op til forventninger (n=206)



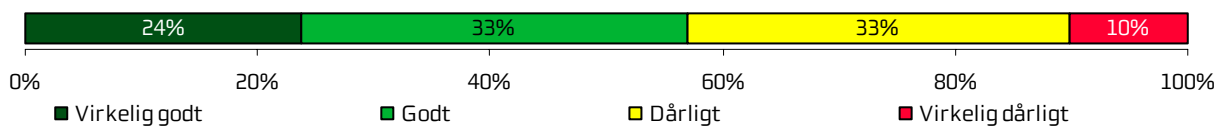
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=205)



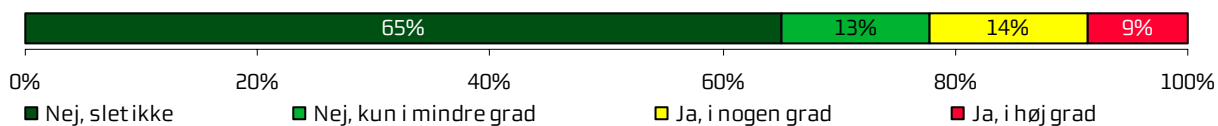
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=227)



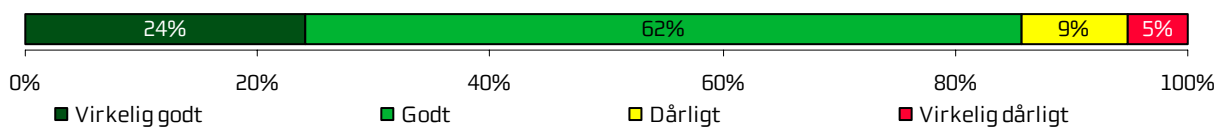
Personalets håndtering af fejl (n=39)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=196)



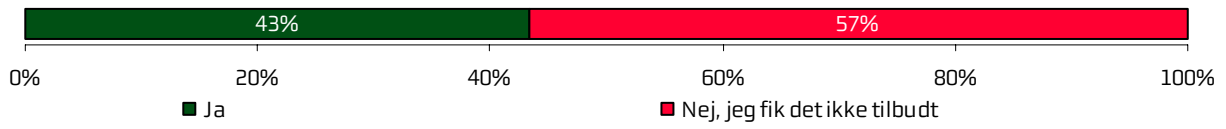
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=123)



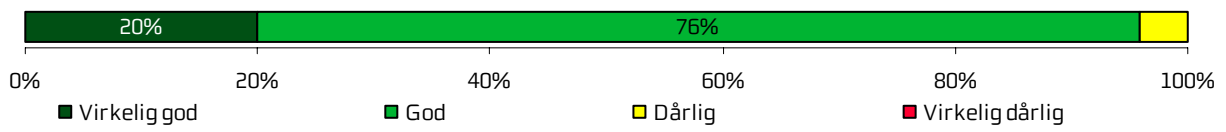
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		73 %	68 %	93 %	81 % *	87 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		86 %	84 %	93 % *	88 %	90 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		78 %	78 %	99 %	85 %	92 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		78 %	-	95 % *	85 %	89 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		57 %	-	-	-	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		78 %	80 %	98 %	61 %	83 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		86 %	-	100 %	88 %	92 %

## Information

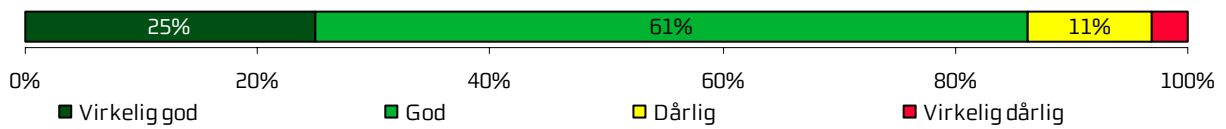
Modtaget skriftlig information (n=136)



Vurdering af skriftlig information (n=56)



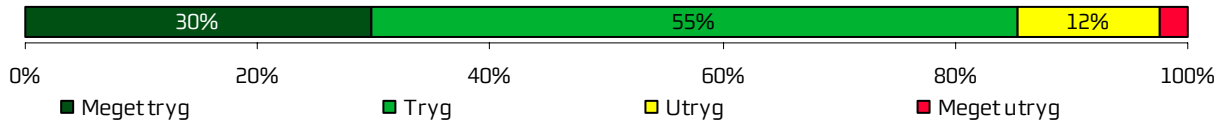
Vurdering af mundtlig information (n=224)



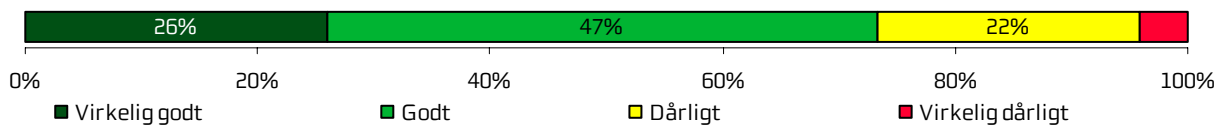
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		43 %	-	86 % *	59 % *	75 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		96 %	100 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		86 %	86 %	99 %	86 %	93 % *

## Udskrivelse

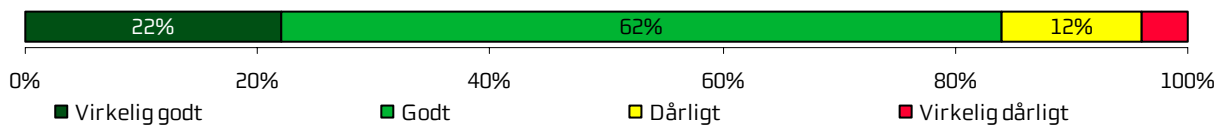
Tryghed ved udskrivelse (n=223)



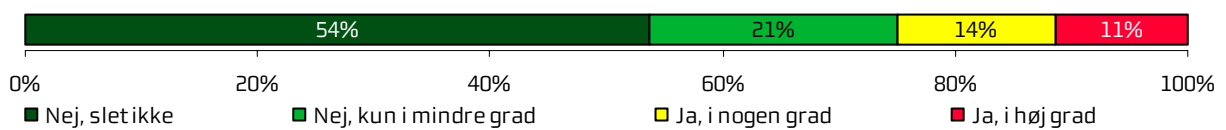
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=80)



Orientering af praktiserende læge (n=118)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=163)

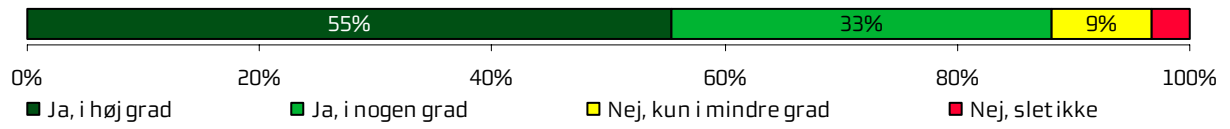




	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		85 %	84 %	97 %	85 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		73 %	90 % *	95 %	88 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		84 %	78 %	95 %	83 %	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		75 %	69 %	81 %	72 %	76 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Personalet lyttede med interesse (n=220)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		88 %	85 %	98 %	88 %	94 % *



## 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 <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke indkaldt <input type="checkbox"/>
<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 <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>		
<b>4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?</b>						
<b>5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	

Løbenr.: &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 <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <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 <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <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 <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <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 <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

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

**BEHANDLINGSFORLØB**

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

<b>21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?</b>

**INFORMATION**

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

**UDSKRIVELSE**

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



## SAMLET INDTRYK

30. 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"/>
31. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
32. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

## INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. 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) 57 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	57%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	51%	48%
Kvinde	49%	52%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	1%	2%
20-39 år	6%	7%
40-59 år	21%	24%
60-79 år	53%	42%
80- år	19%	25%

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	242		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	124		51%	
Kvinde	118		49%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	2		1%	
20-39 år	14		6%	
40-59 år	51		21%	
60-79 år	129		53%	
80- år	46		19%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	186		85%	
Pårørende	34		15%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	227		98%	
Ikke dansk	4		2%	
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	224		93%	
Planlagt	18		7%	
<b>Afsnit</b>				
Afsnit M2, Horsens	77		32%	
Afsnit P7, Horsens	58		24%	
Medicinsk fælles akut modtage enhed	41		17%	
Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	5		2%	
Neuro/endokrinologisk afsnit P6	35		14%	
Neurorehabilitering, Brædstrup	8		3%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18		7%	

**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	27	59	9	4	175	39
<b>Køn</b>						
Mand	34	55	6	6	93	22
Kvinde	20	64	13	2	82	17
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	29	36	34	0	11	2
40-59 år	30	53	11	7	45	5
60-79 år	28	62	5	5	86	26
80- år	24	66	9	0	31	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	60	8	2	136	30
Pårørende	20	63	10	8	26	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	60	9	4	167	36
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	28	58	10	4	159	37
Planlagt	21	72	0	7	16	2
<b>Afsnit</b>						
Afsnit M2, Horsens	30	59	9	2	56	10
Afsnit P7, Horsens	24	73	0	2	45	6
Medicinsk fælles akut modtage enhed	26	35	22	17	23	12
Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	3	1
Neuro/endokrinologisk afsnit P6	32	54	11	4	28	6
Neurorehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	4	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	56	19	0	16	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	36	53	7	4	227
<b>Køn</b>					
Mand	40	53	5	2	121
Kvinde	31	53	10	6	106
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	15	51	28	6	14
40-59 år	40	44	7	10	51
60-79 år	35	57	6	2	121
80- år	42	50	5	2	39
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	49	7	4	178
Pårørende	18	71	11	0	32
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	54	8	3	216
Ikke dansk	-	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	36	53	8	4	209
Planlagt	32	57	6	5	18
<b>Afsnit</b>					
Afsnit M2, Horsens	42	53	4	1	72
Afsnit P7, Horsens	37	57	6	0	54
Medicinsk fælles akut modtage enhed	26	46	13	15	39
Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	4
Neuro/endokrinologisk afsnit P6	41	44	12	3	34
Neurorehabilitering, Brædstrup	14	86	0	0	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	65	6	6	17

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

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	31	59	7	3	219
<b>Køn</b>					
Mand	30	58	9	3	120
Kvinde	32	61	4	3	99
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	32	68	0	0	14
40-59 år	37	49	12	2	50
60-79 år	27	62	7	5	116
80- år	38	60	3	0	37
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	35	55	6	3	171
Pårørende	12	87	2	0	32
<b>Modersmål</b>					
Dansk	30	60	7	3	209
Ikke dansk	-	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	31	60	7	3	202
Planlagt	34	54	7	5	17
<b>Afsnit</b>					
Afsnit M2, Horsens	16	71	10	3	69
Afsnit P7, Horsens	57	40	4	0	53
Medicinsk fælles akut modtage enhed	27	57	5	11	37
Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	3
Neuro/endokrinologisk afsnit P6	24	70	6	0	33
Neurorehabilitering, Brædstrup	29	57	0	14	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	76	6	0	17

**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	32	52	8	8	14	1	225
<b>Køn</b>							
Mand	44	36	0	20	6	1	115
Kvinde	24	62	14	0	8	0	110
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	2
20-39 år	-	-	-	-	2	1	11
40-59 år	53	47	0	0	5	0	46
60-79 år	18	47	18	18	6	0	121
80- år	-	-	-	-	1	0	45
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	30	53	8	8	13	1	170
Pårørende	-	-	-	-	0	0	34
<b>Modersmål</b>							
Dansk	32	52	8	8	14	1	210
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	4
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	224
Planlagt	32	52	8	8	14	1	1
<b>Afsnit</b>							
Afsnit M2, Horsens	-	-	-	-	3	1	72
Afsnit P7, Horsens	25	50	13	13	8	0	50
Medicinsk fælles akut modtage enhed	-	-	-	-	0	0	41
Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	0	0	5
Neuro/endokrinologisk afsnit P6	-	-	-	-	1	0	33
Neurorehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	1	0	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	17



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

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	48	47	4	1	232
<b>Køn</b>					
Mand	50	48	0	2	122
Kvinde	46	45	8	1	110
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	22	63	15	0	14
40-59 år	41	44	9	6	50
60-79 år	51	47	2	0	124
80- år	58	42	0	0	42
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	50	44	5	1	182
Pårørende	41	59	0	0	32
<b>Modersmål</b>					
Dansk	49	47	4	1	221
Ikke dansk	-	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	48	47	4	1	214
Planlagt	50	43	6	0	18
<b>Afsnit</b>					
Afsnit M2, Horsens	57	42	1	0	72
Afsnit P7, Horsens	54	39	7	0	57
Medicinsk fælles akut modtage enhed	35	50	8	8	40
Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	4
Neuro/endokrinologisk afsnit P6	32	68	0	0	34
Neurorehabilitering, Brædstrup	38	50	13	0	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	47	0	0	17

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	22	36	21	21	97	15
<b>Køn</b>						
Mand	22	41	20	17	54	6
Kvinde	22	29	24	26	43	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	0	35	40	24	8	0
40-59 år	30	33	12	25	24	4
60-79 år	25	32	25	18	46	7
80- år	18	41	17	24	17	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	33	22	22	74	11
Pårørende	12	52	10	26	16	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	35	21	20	92	15
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	22	34	22	22	88	14
Planlagt	23	53	12	12	9	1
<b>Afsnit</b>						
Afsnit M2, Horsens	31	31	15	23	26	3
Afsnit P7, Horsens	35	29	24	12	17	8
Medicinsk fælles akut modtage enhed	11	36	18	36	28	0
Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	1	0
Neuro/endokrinologisk afsnit P6	8	50	42	0	12	3
Neurorehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	1	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	42	17	17	12	0

**Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	33	39	28	221
<b>Køn</b>				
Mand	34	40	26	116
Kvinde	32	37	31	105
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	29	35	36	14
40-59 år	26	48	26	50
60-79 år	32	36	32	115
80- år	48	35	17	40
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	35	37	28	171
Pårørende	21	52	27	32
<b>Modersmål</b>				
Dansk	33	39	29	210
Ikke dansk	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	33	40	26	203
Planlagt	28	23	49	18
<b>Afsnit</b>				
Afsnit M2, Horsens	34	47	19	68
Afsnit P7, Horsens	34	34	32	56
Medicinsk fælles akut modtage enhed	27	41	32	37
Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	-	-	-	3
Neuro/endokrinologisk afsnit P6	27	42	30	33
Neurorehabilitering, Brædstrup	25	25	50	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	19	25	16

**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 kontaktperson er	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	31	38	31	97
<b>Køn</b>				
Mand	32	36	32	50
Kvinde	31	40	29	47
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	40	40	20	5
40-59 år	24	26	50	16
60-79 år	29	37	34	47
80- år	38	45	17	29
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	37	29	34	72
Pårørende	8	71	21	18
<b>Modersmål</b>				
Dansk	31	39	30	94
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	32	40	28	91
Planlagt	16	0	84	6
<b>Afsnit</b>				
Afsnit M2, Horsens	24	53	24	17
Afsnit P7, Horsens	31	38	31	45
Medicinsk fælles akut modtage enhed	-	-	-	1
Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	-	-	-	3
Neuro/endokrinologisk afsnit P6	38	31	31	16
Neurorehabilitering, Brædstrup	25	25	50	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	29	14	7

**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	24	62	7	6	179	48
<b>Køn</b>						
Mand	30	60	6	4	95	25
Kvinde	18	65	8	8	84	23
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	21	60	0	19	10	4
40-59 år	27	52	14	7	41	9
60-79 år	22	68	6	4	93	29
80- år	31	60	4	6	33	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	63	7	5	139	36
Pårørende	19	58	12	11	26	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	64	7	6	170	46
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	25	61	7	6	165	44
Planlagt	12	72	8	8	14	4
<b>Afsnit</b>						
Afsnit M2, Horsens	23	71	4	2	56	15
Afsnit P7, Horsens	18	69	10	2	49	8
Medicinsk fælles akut modtage enhed	36	36	8	20	25	12
Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	3	1
Neuro/endokrinologisk afsnit P6	22	63	11	4	27	7
Neurorehabilitering, Brædstrup	50	33	17	0	6	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	46	0	23	13	4

**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	81	17	220
<b>Køn</b>				
Mand	2	83	15	119
Kvinde	1	79	19	101
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	0	79	21	14
40-59 år	0	86	14	50
60-79 år	3	80	17	116
80- år	0	79	21	38
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	2	85	14	171
Pårørende	0	72	28	31
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	83	16	209
Ikke dansk	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	2	82	17	203
Planlagt	0	75	25	17
<b>Afsnit</b>				
Afsnit M2, Horsens	2	85	14	65
Afsnit P7, Horsens	2	89	9	54
Medicinsk fælles akut modtage enhed	0	72	28	39
Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	-	-	-	3
Neuro/endokrinologisk afsnit P6	0	82	18	34
Neurorehabilitering, Brædstrup	0	88	13	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	59	35	17

**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	77	23	140	87
<b>Køn</b>					
Mand	0	81	19	80	40
Kvinde	0	72	28	60	47
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	2	0
20-39 år	0	80	20	9	5
40-59 år	0	86	14	25	26
60-79 år	0	77	23	74	46
80- år	0	69	31	30	10
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	84	16	94	82
Pårørende	0	61	39	30	3
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	77	23	132	84
Ikke dansk	-	-	-	2	2
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	0	76	24	127	82
Planlagt	0	84	16	13	5
<b>Afsnit</b>					
Afsnit M2, Horsens	0	79	21	42	29
Afsnit P7, Horsens	0	81	19	31	25
Medicinsk fælles akut modtage enhed	0	71	29	21	16
Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	-	-	-	4	0
Neuro/endokrinologisk afsnit P6	0	82	18	22	12
Neurorehabilitering, Brædstrup	0	75	25	8	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	58	42	12	5

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	54	33	8	5	215	16
<b>Køn</b>						
Mand	57	34	5	4	114	7
Kvinde	51	31	11	7	101	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	23	50	20	7	14	0
40-59 år	49	37	4	9	45	5
60-79 år	54	34	7	5	111	10
80- år	69	20	9	2	43	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	58	31	7	5	164	15
Pårørende	43	36	18	3	33	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	54	33	8	4	204	16
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	55	32	8	5	199	15
Planlagt	48	39	6	7	16	1
<b>Afsnit</b>						
Afsnit M2, Horsens	64	28	5	3	64	8
Afsnit P7, Horsens	55	36	7	2	55	2
Medicinsk fælles akut modtage enhed	36	36	8	19	36	2
Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	4	0
Neuro/endokrinologisk afsnit P6	58	33	6	3	33	2
Neurorehabilitering, Brædstrup	100	0	0	0	7	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	38	25	0	16	1



**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	66	26	5	3	219	13
<b>Køn</b>						
Mand	67	24	5	3	120	3
Kvinde	65	28	4	3	99	10
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	52	48	0	0	12	2
40-59 år	58	27	9	6	48	3
60-79 år	70	25	2	4	115	7
80- år	71	20	10	0	42	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	70	22	5	3	171	11
Pårørende	47	43	7	3	31	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	25	5	3	208	13
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	65	28	4	3	201	13
Planlagt	77	5	11	6	18	0
<b>Afsnit</b>						
Afsnit M2, Horsens	77	19	3	1	69	5
Afsnit P7, Horsens	67	24	7	2	54	2
Medicinsk fælles akut modtage enhed	49	40	0	11	35	4
Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	2	1
Neuro/endokrinologisk afsnit P6	68	29	0	3	34	1
Neurorehabilitering, Brædstrup	88	13	0	0	8	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	29	24	0	17	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	29	44	19	8	219	14
<b>Køn</b>						
Mand	33	42	19	6	115	8
Kvinde	26	46	19	9	104	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	17	42	35	6	14	0
40-59 år	31	45	17	8	51	0
60-79 år	34	42	18	5	114	9
80- år	15	49	20	16	38	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	46	14	5	169	12
Pårørende	5	32	48	16	32	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	45	19	7	208	14
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	27	46	20	8	201	14
Planlagt	60	17	13	10	18	0
<b>Afsnit</b>						
Afsnit M2, Horsens	36	43	17	4	70	4
Afsnit P7, Horsens	31	41	24	4	54	3
Medicinsk fælles akut modtage enhed	22	46	16	16	37	2
Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	4	0
Neuro/endokrinologisk afsnit P6	19	50	22	9	32	3
Neurorehabilitering, Brædstrup	67	33	0	0	6	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	44	6	19	16	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	48	38	7	7	206	22
<b>Køn</b>						
Mand	53	33	8	7	113	8
Kvinde	41	45	5	8	93	14
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	27	41	24	8	12	2
40-59 år	45	35	8	11	47	3
60-79 år	50	41	5	4	107	13
80- år	47	34	6	13	38	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	52	36	6	5	162	15
Pårørende	22	50	7	20	26	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	47	39	7	6	195	22
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	48	38	7	7	189	21
Planlagt	43	37	8	12	17	1
<b>Afsnit</b>						
Afsnit M2, Horsens	52	39	6	3	64	6
Afsnit P7, Horsens	51	42	2	5	55	2
Medicinsk fælles akut modtage enhed	30	36	15	18	33	5
Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	3	1
Neuro/endokrinologisk afsnit P6	50	36	7	7	28	7
Neurorehabilitering, Brædstrup	43	29	29	0	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	31	6	13	16	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	40	38	14	8	205	25
<b>Køn</b>						
Mand	42	36	16	6	108	14
Kvinde	38	40	12	10	97	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	20	48	16	17	12	2
40-59 år	44	33	9	13	46	5
60-79 år	42	38	16	4	108	13
80- år	36	40	14	10	37	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	43	37	12	8	158	20
Pårørende	26	39	29	7	29	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	40	39	14	7	194	25
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	40	39	14	7	188	24
Planlagt	41	29	18	12	17	1
<b>Afsnit</b>						
Afsnit M2, Horsens	50	32	15	3	66	6
Afsnit P7, Horsens	37	44	17	2	52	5
Medicinsk fælles akut modtage enhed	25	34	16	25	32	6
Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	3	1
Neuro/endokrinologisk afsnit P6	45	38	10	7	29	6
Neurorehabilitering, Brædstrup	43	57	0	0	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	44	0	19	16	1

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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	78	22	227
<b>Køn</b>			
Mand	77	23	122
Kvinde	80	20	105
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	-	-	2
20-39 år	80	20	14
40-59 år	63	37	51
60-79 år	81	19	120
80- år	89	11	40
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	79	21	177
Pårørende	78	22	33
<b>Modersmål</b>			
Dansk	79	21	217
Ikke dansk	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	79	21	209
Planlagt	71	29	18
<b>Afsnit</b>			
Afsnit M2, Horsens	87	13	69
Afsnit P7, Horsens	75	25	57
Medicinsk fælles akut modtage enhed	65	35	40
Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	-	-	4
Neuro/endokrinologisk afsnit P6	85	15	34
Neurorehabilitering, Brædstrup	67	33	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	17

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	Personal et kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	33	33	10	39	7
<b>Køn</b>						
Mand	28	35	28	9	22	5
Kvinde	18	31	40	11	17	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	33	22	25	19	16	2
60-79 år	23	40	32	5	18	4
80- år	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	40	24	12	32	3
Pårørende	19	0	81	0	5	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	34	34	8	38	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	20	37	32	11	35	6
Planlagt	-	-	-	-	4	1
<b>Afsnit</b>						
Afsnit M2, Horsens	22	33	33	11	9	0
Afsnit P7, Horsens	27	45	27	0	11	2
Medicinsk fælles akut modtage enhed	30	20	20	30	10	3
Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	0	0
Neuro/endokrinologisk afsnit P6	20	0	80	0	5	0
Neurorehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	1	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1

**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	65	13	14	9	196	20
<b>Køn</b>						
Mand	66	12	12	10	109	11
Kvinde	64	14	15	7	87	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	50	16	34	0	12	2
40-59 år	70	8	9	13	47	3
60-79 år	62	14	14	10	99	13
80- år	71	15	12	3	36	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	10	13	9	150	16
Pårørende	54	18	21	7	31	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	13	13	8	188	17
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	66	14	12	9	180	18
Planlagt	59	0	35	6	16	2
<b>Afsnit</b>						
Afsnit M2, Horsens	71	11	11	6	62	5
Afsnit P7, Horsens	68	11	19	2	47	7
Medicinsk fælles akut modtage enhed	45	18	9	27	33	2
Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	2	0
Neuro/endokrinologisk afsnit P6	73	13	10	3	30	4
Neurorehabilitering, Brædstrup	83	17	0	0	6	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	13	19	13	16	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	24	62	9	5	123	15	79
<b>Køn</b>							
Mand	19	66	9	6	69	7	43
Kvinde	31	56	10	4	54	8	36
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	1
20-39 år	0	86	0	14	7	1	5
40-59 år	27	53	16	4	28	2	21
60-79 år	23	64	9	5	67	7	40
80- år	36	54	5	5	20	5	12
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	28	57	9	5	88	11	69
Pårørende	11	72	12	4	24	3	5
<b>Modersmål</b>							
Dansk	26	61	9	5	115	15	78
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	22	63	10	4	113	14	73
Planlagt	48	40	0	12	10	1	6
<b>Afsnit</b>							
Afsnit M2, Horsens	29	65	6	0	31	2	34
Afsnit P7, Horsens	29	54	11	6	35	4	16
Medicinsk fælles akut modtage enhed	19	63	13	6	16	2	18
Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	3	0	0
Neuro/endokrinologisk afsnit P6	14	71	10	5	21	5	7
Neurorehabilitering, Brædstrup	43	29	0	29	7	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	80	0	10	10	2	4



**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja til begge	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	11	31	1	57	136	62
<b>Køn</b>						
Mand	11	30	1	58	69	43
Kvinde	11	33	0	55	67	19
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	10	19	0	71	11	3
40-59 år	18	34	0	48	36	15
60-79 år	9	31	1	58	69	31
80- år	6	34	0	59	18	13
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	33	0	54	99	52
Pårørende	9	26	0	65	25	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	11	32	1	56	129	58
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	6	32	1	61	123	60
Planlagt	58	23	0	19	13	2
<b>Afsnit</b>						
Afsnit M2, Horsens	10	43	3	45	40	21
Afsnit P7, Horsens	25	28	0	47	32	15
Medicinsk fælles akut modtage enhed	8	12	0	80	25	11
Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	1	1
Neuro/endokrinologisk afsnit P6	0	44	0	56	25	8
Neurorehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	3	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	20	0	80	10	2

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	20	76	4	0	56	0
<b>Køn</b>						
Mand	26	74	0	0	28	0
Kvinde	15	77	8	0	28	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	29	65	6	0	18	0
60-79 år	15	81	4	0	27	0
80- år	13	87	0	0	7	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	76	3	0	43	0
Pårørende	0	86	14	0	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	75	4	0	55	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	19	76	5	0	47	0
Planlagt	24	76	0	0	9	0
<b>Afsnit</b>						
Afsnit M2, Horsens	23	77	0	0	22	0
Afsnit P7, Horsens	19	69	13	0	16	0
Medicinsk fælles akut modtage enhed	40	60	0	0	5	0
Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	1	0
Neuro/endokrinologisk afsnit P6	10	90	0	0	10	0
Neurorehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	25	61	11	3	224
<b>Køn</b>					
Mand	31	57	10	2	121
Kvinde	18	66	12	4	103
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	17	59	16	7	12
40-59 år	29	55	10	6	51
60-79 år	26	62	10	3	118
80- år	20	67	12	0	41
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	26	64	8	2	173
Pårørende	20	60	14	6	33
<b>Modersmål</b>					
Dansk	25	62	10	2	213
Ikke dansk	-	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	25	61	10	3	206
Planlagt	27	60	13	0	18
<b>Afsnit</b>					
Afsnit M2, Horsens	32	61	7	0	69
Afsnit P7, Horsens	21	66	13	0	53
Medicinsk fælles akut modtage enhed	23	56	8	13	39
Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	4
Neuro/endokrinologisk afsnit P6	23	60	14	3	35
Neurorehabilitering, Brædstrup	38	50	13	0	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	63	13	6	16

**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	30	55	12	2	223
<b>Køn</b>					
Mand	35	55	9	2	119
Kvinde	24	56	16	3	104
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	15	71	14	0	14
40-59 år	43	43	10	4	49
60-79 år	30	58	10	2	120
80- år	16	60	21	3	38
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	34	54	10	1	174
Pårørende	9	64	24	3	31
<b>Modersmål</b>					
Dansk	31	56	12	2	212
Ikke dansk	-	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	28	56	13	3	206
Planlagt	48	45	7	0	17
<b>Afsnit</b>					
Afsnit M2, Horsens	30	62	8	0	73
Afsnit P7, Horsens	25	58	15	2	55
Medicinsk fælles akut modtage enhed	36	39	14	11	36
Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	4
Neuro/endokrinologisk afsnit P6	30	58	12	0	33
Neurorehabilitering, Brædstrup	33	33	33	0	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	56	13	0	16

**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	26	47	22	4	80	10	121
<b>Køn</b>							
Mand	28	43	27	3	44	5	68
Kvinde	24	53	17	6	36	5	53
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	2
20-39 år	-	-	-	-	2	1	11
40-59 år	34	34	24	8	15	2	34
60-79 år	17	55	22	6	36	5	68
80- år	35	48	17	0	27	2	6
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	33	48	14	5	45	9	109
Pårørende	15	52	28	6	21	1	8
<b>Modersmål</b>							
Dansk	26	49	21	4	75	8	117
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	1
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	27	45	24	5	74	9	110
Planlagt	17	74	9	0	6	1	11
<b>Afsnit</b>							
Afsnit M2, Horsens	50	43	7	0	14	3	47
Afsnit P7, Horsens	21	50	21	8	24	4	23
Medicinsk fælles akut modtage enhed	29	14	57	0	7	2	25
Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	4	0	0
Neuro/endokrinologisk afsnit P6	18	47	29	6	17	0	17
Neurorehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	4	0	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	70	10	0	10	1	6

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	22	62	12	4	118	105
<b>Køn</b>						
Mand	25	54	16	6	67	54
Kvinde	19	72	8	2	51	51
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	4	9
40-59 år	18	44	32	5	22	29
60-79 år	23	63	8	6	64	55
80- år	23	73	4	0	27	11
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	60	12	2	86	88
Pårørende	5	80	10	5	20	12
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	65	10	3	110	102
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	23	61	13	3	109	97
Planlagt	13	74	0	13	9	8
<b>Afsnit</b>						
Afsnit M2, Horsens	26	58	13	3	38	34
Afsnit P7, Horsens	19	69	9	3	32	22
Medicinsk fælles akut modtage enhed	21	50	21	7	14	23
Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	2	2
Neuro/endokrinologisk afsnit P6	24	59	12	6	17	15
Neurorehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	4	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	73	9	0	11	6

**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	54	21	14	11	163	54
<b>Køn</b>						
Mand	53	18	11	18	93	27
Kvinde	55	25	17	3	70	27
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	67	9	25	0	11	3
40-59 år	62	18	6	14	45	6
60-79 år	53	19	14	14	80	34
80- år	36	38	22	4	26	10
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	58	20	11	11	127	42
Pårørende	39	24	26	11	23	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	56	20	15	9	152	54
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	53	21	14	12	148	51
Planlagt	66	20	14	0	15	3
<b>Afsnit</b>						
Afsnit M2, Horsens	60	16	15	9	55	14
Afsnit P7, Horsens	47	37	8	8	38	15
Medicinsk fælles akut modtage enhed	60	8	12	20	25	10
Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	3	1
Neuro/endokrinologisk afsnit P6	44	24	20	12	25	8
Neurorehabilitering, Brædstrup	80	0	20	0	5	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	8	25	8	12	5

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	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	55	33	9	3	220	15
<b>Køn</b>						
Mand	54	36	7	4	119	5
Kvinde	57	29	10	3	101	10
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	53	33	14	0	14	0
40-59 år	50	33	9	9	47	4
60-79 år	55	36	8	1	116	8
80- år	61	26	8	5	41	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	29	8	4	169	14
Pårørende	37	48	15	0	33	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	55	33	9	3	209	15
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	56	32	9	3	204	13
Planlagt	46	46	0	7	16	2
<b>Afsnit</b>						
Afsnit M2, Horsens	67	26	4	3	69	5
Afsnit P7, Horsens	54	37	7	2	54	3
Medicinsk fælles akut modtage enhed	44	31	18	8	39	1
Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup	-	-	-	-	3	1
Neuro/endokrinologisk afsnit P6	56	34	9	0	32	3
Neurorehabilitering, Brædstrup	75	25	0	0	8	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	53	7	7	15	2





## Bilag 5: Kommentarsamling

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















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

## Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

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

ID	Kommentarer - Afsnit M2, Horsens	Samlet indtryk
4	Jeg kan kun rose Horsens Sygehus , både for min indlæggelse nu [], og for seks år siden [].	Virkelig godt
6	Det er vanskeligt for mig at besvare spørgsmålene, da det drejede sig om en akut indlæggelse inden et døgn. Men ellers var det helt igennem positivt.	Intet svar
7	Det var elendige, hårde puder.	Godt
11	[]. De gange jeg har været indlagt på Horsens Sygehus, har behandlingen altid været i top. Stor ros til det dejlige personale, jeg har haft med at gøre. Topkarakter fra mig.	Intet svar
12	Bedre baderum. Personalet alletiders. Virkelig god behandling.	Intet svar
13	Jeg synes, at de skal sætte sig mere ind i, hvad man fejler.	Dårligt
14	Stuen var meget beskidt. Skabe og døre var ikke rengjort det sidste år. Der var spindelvæv i hjørnerne på gulvet. På toiletet var låsen itu, så man ikke kunne låse døren. Fjernsynet var ophængt, så det dækkede en tredjedel af uret. Så på en skala fra et til ti, er det nul.	Godt
15	De gjorde det bedste ud fra de rammer de har. Jeg var tilfreds.	Virkelig godt
16	Pifte op med spændende farver, rengøre toilet bedre, de var ikke særlig lækre.	Godt
17	Bad- og toiletforhold var ikke dårlige, men vi var for mange om et enkelt bad og toilet. Samtidig stod der en del hjælpemidler i rummet. Dette gjorde det svært at få plads til at bade.	Godt
18	Jeg synes, personalet virker meget kompetente, venlige og imødekomende. Gode til at tage imod patienten, forklare hvad der skal ske, når man ryger ind på afdelingen over hals og hoved og er temmelig overrasket/chokeret over den pludselige indlæggelse.	Godt
22	Opholdet på sygehuset var okay, men ventetiden på efterbehandlingen har været alt for lang, venter stadig på svar. Er meget skuffet. De lovede det tog en uge, nu er der gået en måned, og jeg venter stadig og har det ikke godt.	Virkelig dårligt
23	Mere rent på toiletter.	Godt
24	Blev pga. pladsmangel overflyttet til dagligstue. Det går, men er ikke optimalt. [I efteråret] igen akut indlagt. Denne gang på andet sygehus. Her optog en ung læge anamnese om aftenen, og dagen efter havde jeg en samtale med læge NN. Det savnede jeg på første sygehus. Der bør være direkte kommunikation mellem ledende læge, patient, og de unge læger (ikke mindst af hensyn til de unge læger). Jeg forstod, at man åbenbart kører efter forskellige systemer i regionerne. Det er i hvert fald ikke særligt betryggende at vide. Jeg fik under alle omstændigheder en god behandling.	Intet svar
25	Den fantastisk gode information, jeg fik ved udskrivelsen, ville jeg gerne have haft løbende under	Det kan jeg

## Bilag 5



	indlæggelsen. Grundlæggende er jeg imponeret over personalet på afdelingen, som under hele opholdet gjorde meget for det enkelte "menneske", så ingen følte, man bare er en i "mængden".	ikke vurdere
	26 Igen.. Personalets fokus på at skabe en behagelig atmosfære med tid til at lytte, gør en stor forskel. Tak :-)	Godt
	27 Det følte som om, der manglede koordination mellem personale, læger, anæstesi og patient.	Dårligt
	28 Når man bliver indlagt for første gang, ved man intet om, hvordan rutinerne for at spise er. Der kunne gøres lidt mere ud af at orientere med evt. en pjece om, hvordan man skal forholde sig til madtiderne. Ellers er der god mad og glad betjening, når de får lidt "røg". Jeg siger mange tak for god og kompetent behandling.	Godt
	29 Opholdsstuen er ikke særlig hyggelig og var desuden tit optaget af sengeliggende på grund af pladsmangel. I øvrigt synes jeg, at det er forkert, at man for eksempel kun kunne få f.eks. en bøf eller et stykke fisk. Sådan var det ikke, første gang jeg var indlagt.	Virkelig godt
	30 Jeg synes, at sengeborde og skabe bør være bedre rengjorte. Ligeledes på toiletterne, det er jo da et sygehus og en hjerteafdeling.	Virkelig godt
	31 Rengøringen var ikke optimal, for mange "mellemænd!	Godt
	32 Vi synes, at der manglede informationer fra en læge. Vi har ventet flere timer, uden at få kontakt med en læge. Al vores information var kun hvad sygeplejersken måtte fortælle. Det er ikke tilfredsstillende.	Dårligt
	33 Anden gang jeg var indlagt, fik jeg en utrolig støtte fra sygeplejersken og assistent, der var i nattevagt.	Dårligt
	34 Alle var søde og rare. Tak til alle, bliv ved med at yde sådan en service.	Godt
	35 Jeg har været adskillige gange på Horsens Sygehus på forskellige afdelinger, og har altid været tilfreds ud fra det, jeg fejlede, så jeg erindrer ikke noget, som jeg kunne klage over.	Intet svar
	39 Ansæt mere personale. De løber hurtigt nok på alle sygehuse! Alle arbejder 110 %. Det er fantastisk at se, hvad folk yder.	Godt
	41 Har kun positivt at sige om min indlæggelse. Følte, jeg blev lyttet til af læger og sygeplejersker m.v. Mødte overalt stor hjælpsomhed.	Det kan jeg ikke vurdere
	42 Jeg synes, på trods af at de havde så travlt, at personalet var meget positive og kærlige. Det var meget belastende for mine medpatienter, at én fik besøg af hele familien med flere spædbørn, der skreg. Jeg var glad for, at jeg skulle hjem. Jeg prøvede at klage til personalet, men de kunne ikke gøre noget, men fik dog vappet gæsterne til opholdsstuen i den sidste del af middagsluren.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Afsnit P7, Horsens</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1 Kanon mad. Arbejde bedre sammen tværfagligt. Lær af hinanden: Hvis én ved noget om sår, så tag da lige en eller flere af ens kolleger med i fem minutter: "Prøv at se her, jeg bruger det og det, fordi osv.". Så ved tre det, og de snakker også med nogen osv. Lægerne behandler ikke sygeplejerskerne	Intet svar

godt nok. De tænker ikke på andre end dem selv og deres patient.

- |   |    |   |                          |
|---|----|---|--------------------------|
| ✎ | 2  | Lav et sted patienter kan ryge en cigaret. Tak.   | Godt                     |
| ✎ | 3  | Det er ubehageligt, at patienter på fællesstue må benytte toiletstol. Virker uhygiejnisk. Snavset tøj var ønskeligt at få fjernet hurtigere fra toilettet. Man kan mærke personalemanglen på den måde, at der kan gå for lang tid, fra der bliver ringet efter hjælp, og til der kommer hjælp (det er ikke en kritik, men en konstatering).   | Godt                     |
| ✎ | 6  | Vil I venligst sørge for, at en [studerende] på P7 får stor ros for dejlig pleje? Hun udviste stor hjælpsomhed. Hendes råd og væremåde var en fryd!   | Godt                     |
| ✎ | 7  | Ikke placere samme køn på samme stue. Service og kontakt med personale var forrygende i øvrigt.   | Godt                     |
| ✎ | 10 | Have lidt mere tid til at tale om tingene. Ellers ok.   | Godt                     |
| ✎ | 11 | Absolut ikke som forventet. Folk var snot forvirrede og helt afgjort for tunge i røven, når man ringede efter dem. Naboen faldt ud af sengen flere gange. Der gik lang tid, før de reagerede, og det skyldtes ofte, at wc var optaget af den anden stue eller folk udefra. Skal man tømme i tarmene, så skal man ikke vente på at komme på toilettet. Her var ofte optaget, også folk fra andre stuer brugte det som rygestue. Og personalet var sløvt. Afdelingen er slet ikke indrettet til sådanne tilfælde. | Virkelig dårligt         |
| ✎ | 12 | Kost; varieret, gode valgmuligheder.  | Intet svar               |
| ✎ | 13 | det var en god oplevelse, alt personale virkede meget professionelt.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 14 | Jeg var godt tilfreds.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 16 | Hele opholdet på Horsens Sygehus (P7) var fantastisk godt, men efter at jeg kom hjem, har der været flere misforståelser fra det kommunale regi.  | Godt                     |
| ✎ | 18 | Jeg var meget tilfreds med de to indlæggelser, jeg havde i løbet af sommeren og er glad for, jeg netop valgte Horsens Sygehus.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 19 | Når man kontakter pårørende fra sygehuset, er det ikke smart, at der (hvis ikke den pårørende svarer) står private call. Mine pårørende reagerede ikke, da de sad i møde og ikke kunne tage telefonen. Havde været rart, om der havde stået sygehuset på displayet.   | Godt                     |
| ✎ | 22 | Man får en god og venlig forplejning. God mad.  | Godt                     |
| ✎ | 23 | Jeg har forsøgt at svare på de fleste spørgsmål. Kan tilføje, at jeg har været indlagt mange gange og har besvaret noget lignende.  | Intet svar               |
| ✎ | 24 | Husk at informere "de gode" patienter om, hvad de selv kan/må. Det er træls ikke at vide det.   | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 25 | Ved udskrivelse manglede personlige ejendele som: Bukser (kom hjem uden bukser på). Livrem. Gadedørnsnøgle. Medicin (som var bedt om, da sygeplejersken ikke havde det). Patientbog fra hjemmeplejen.   | Godt                     |
| ✎ | 26 | Min far er en gammel mand []. Personalet gav ham rigtig meget omsorg, de hjalp ham med at spise,  | Virkelig godt            |












## Bilag 5












og kiggede til ham tit. Han sagde selv: "Jeg behøver ikke den røde snor, fordi de er her næsten hele tiden". Han sagde også: "De er så dygtige, jeg kan næsten ikke mærke noget". Han var meget tryk ved at være på alle tre afdelinger. Der er blevet arbejdet fantastisk godt de tre steder. Tusind tak for en god oplevelse.

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 27 | Jeg har kun mødt venlighed fra hele personalet. Maden var god og veltilberedt.  | Godt          |
|  | 28 | Da jeg endelig fik tilknyttet en sygeplejerske/hjælper, kunne jeg ikke ønske mig en bedre. Hun var virkelig en behagelig og dygtig person. Hun tog sig af mig og gav mig omsorg. Det var virkelig rart at blive hørt og taget sig af. | Virkelig godt |

### **ID    Kommentarer - Medicinsk fælles akut modtage enhed**

### **Samlet indtryk**

- |   |    |   |                          |
|---|----|---|--------------------------|
|    | 1  | Jeg er rigtig godt tilfreds.  | Virkelig godt            |
|    | 3  | Blive bedre til at informere patienterne.   | Intet svar               |
|    | 4  | Jeg ventede i over en halv time, hver gang jeg ringede efter hjælp. Jeg fik først operationstøjet, da de stod og ventede på mig nede på operationsstuen.  | Dårligt                  |
|    | 5  | Lægerne var meget grundige både i deres undersøgelse og gode til at lytte og informere, hvilket var meget betryggende. Det var svært, at forskellige læger havde forskellige meninger om, hvad der skulle ske. Det skabte utryghed, når planen blev ændret 180 grader, og en planlagt undersøgelse blev aflyst. Så ikke ret meget til plejepersonale. Var meget overladt til mig selv uden information i længere tid, hvor jeg ikke vidste, om jeg skulle hjem eller overnatte på afdelingen. | Dårligt                  |
|   | 6  | Jeg oplevede, at plejepersonalet talte imod de lægefaglige beslutninger. Jeg oplevede, at plejepersonalet på gangen, bagtalte lægerne, og den behandling de havde besluttet. Et absolut dårligt miljø at være indlagt i - det gav usikkerhed og utryghed.   | Virkelig dårligt         |
|  | 6  | Plejepersonalet bagtalte lægerne, jeg kunne høre snakken på gangen. En elendig pleje!   | Virkelig dårligt         |
|  | 8  | Som nævnt tidligere - alt fungerede virkelig godt. God behandling og kompetent personale på ALLE områder.   | Virkelig godt            |
|  | 9  | Følte, at det var forvirrende og hektisk at være indlagt på en akutafdeling, men det forventede jeg også.   | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 12 | Give folk besked om, hvad der er sket med én. Jeg ved intet om min indlæggelse.   | Virkelig dårligt         |
|  | 13 | Utroligt meget støj på sengestuen. En smøreolie til dørene ville være en let ting at tage fat på, for at lave en lille forbedring. "Spisestuen" var lille og dårlig, støjende og dårligt fungerende, da alle maskiner og køleskabe står der, og personalet hele tiden skulle brug dette.  | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 14 | Jeg har været indlagt i Horsens flere gange og har kun det bedste indtryk. Jeg bliver passet og plejet af det personale, der er på afdelingen. Personalet har altid været meget lydhøre overfor mine ønsker, har taget sig godt af min familie og sørget godt for mig. Absolut ingen kritik.  | Det kan jeg ikke vurdere |

	15	Personalet var meget venlige. Det var utroligt godt for mig.	Godt
	17	Både læger og sygeplejersker var søde og rare.	Det kan jeg ikke vurdere
	19	Hvis man vælger at udsulte sygehusene økonomisk, så forholdene, både de personalemæssige og de indretningsmæssige, bliver så dårlige, som de er på Horsens Sygehus, så vil jeg foretrække, at man lukker sygehuset, så man får en professionel behandling på et større sygehus med flere ressourcer. Personalet var flinke, men informationsniveauet var helt i bund.	Virkelig dårligt
	20	Meget lyttende og forstående ved samtaler og meget behagelige og kompetente.	Det kan jeg ikke vurdere
	23	Giv patienten en ordentlig information om, hvad der skal foregå. At der bliver givet information i rolige omgivelser, ikke sammen med fire andre patienter. At man får oplyst, hvad grunden er til, at man venter i timevis uden at vide, hvad der er årsag. At der er et rum, hvor man kan tale med lægen i enrum ved udskrivelsen - uden forstyrrelse. Jeg kan ikke påpege noget særligt godt, desværre.	Dårligt
	23	Vi var fem personer, som VENTEDE i seks-otte timer uden at få at vide, hvad vi ventede på. Det ville være betryggende at få årsagen at vide, til at vi ventede så mange timer. Der blev sagt, der var travlt. Men hvad skyldes travlheden? Hvad med en ordentlig forklaring - er det en læge, vi venter på? Har man en idé om, hvor lang tid vi skal vente? Man har brug for at kunne informere sine pårørende, som bliver urolige, eller aftaler skal ændres. Der bliver problemer med parkering! I min situation endte det med, at jeg skulle blive på afdelingen til næste dag - hvilket havde været overflødig, hvis behandlingen var påbegyndt noget før. Med laboratorieundersøgelser og selve behandlingen ville det alt i alt kunne have været klaret på UNDER fire timer.	Dårligt
	24	I forbindelse med tre dages indlæggelse på akutafdelingen var der ikke mulighed for at få et bad. Der var kun adgang til håndvask på et toilet fælles for to stuer, og låsesystemet var i uorden, så døren kunne ikke låses. "Opholdsrummet" bliver brugt til medicinsk behandling af patienter, lægekonsultation, opholdsrum for pårørende og indlagte patienter, tilberedning af måltider til patienter samt kaffemaskine og køleskab til drikkevarer. Alt sammen i ét rum og pladsen er meget trang. Ud fra min besvarelse kunne det lyde som om, jeg var meget utilfreds med personalet og behandlingen. Dette er imidlertid ikke tilfældet, idet mit indtryk er, at langt de fleste af personalet yder en kæmpe indsats, men er under meget stort tidspres.	Intet svar
	25	Jeg manglede noget psykisk støtte/"psykisk førstehjælp" til den oplevelse, som jeg havde haft, og at jeg først vågner op ved ankomst på afdelingen. Men jeg følte, at min situation blev taget alvorligt. Og det var en betryggelse, at der var handling og plan.	Virkelig godt
	27	Det er en god ting at lære at være tilfreds, hvis man ikke føler, at der er noget at klage over.	Godt
	28	Lægerne bør være mere menneskelige. Jeg mener, at de føler sig som Gud, specielt unge læger i Horsens.	Dårligt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Jeg vil gerne sige TAK for den hjælp og forståelse, jeg fik som pårørende.	Virkelig godt

## Bilag 5


ID	Kommentarer - Neuro/endokrinologisk afsnit P6	Samlet indtryk
9	Personalet har gjort, hvad de kunne for mig.	Godt
10	Det var første gang nogensinde, at jeg var indlagt, og det var kun kort tid. Men jeg fik indtryk af et særdeles velfungerende sygehus og siger tak!	Virkelig godt
11	Lyt til hvad patienten selv siger, hvis vedkommende er klar og orienteret. Kun kontakt med læger ved indlæggelsen og udskrivelse. Som hovedregel meget venlige sygeplejersker og social- og sundhedshjælpere. Sekretær behjælpelig også efter hjemsendelse, når der gik kludder i henvisning til andet hospital.	Godt
12	Afdelingens personale kunne blive noget bedre til at lytte, når man kommer som ung patient og er utryk ved situationen.	Dårligt
13	Jeg syntes, at alt på afdelingen fungerede godt. Der var en rar omgangstone, et behageligt personale og en god forplejning.	Godt
14	Jeg var bare så glad for mit ophold. Dog ville det være rart med en orientering om, hvilke tidspunkter (fra og til) jeres måltider bliver serveret på. Kunne eventuelt stå på orienteringssedlen, vi får ved indlæggelsen.	Virkelig godt
16	1) Plejepersonalet gjorde under de givne forhold sit bedste for, at jeg skulle befinde mig godt. 2) Samarbejdet om medicinudleveringen mellem hjemmesygeplejen og afdelingen var pinligt. Sygehusets "døgn" begynder med aften, og hjemmesygeplejens begynder med morgen. Det gav anledning til datoforvirring. 3) Jeg blev hurtig utryk og vred over at være vidne til en uenighed mellem lægerne. Man har lov til at forvente, at lægerne bliver enige om en afgørelse, før de agerer overfor patienten. Jeg oplevede ingen egentlige fejl, men enkelte misforståelser, som naturligvis blev rettet. Man kunne ønske bedre adgang til udluftning (vinduer) og nye gardiner. Patient og pårørende har sammen udfyldt spørgeskemaet, men det var der ikke mulighed for at afkrydse.	Det kan jeg ikke vurdere
17	Jeg synes, at personalet på afdeling P6 i Horsens havde tid til at tale med patient og pårørende i [sensommeren 2010]. I perioden [i efteråret 2010] var det tydeligt, at personalet havde for meget at lave, der var ikke meget tid til at tale med pårørende. Og når jeg skal besvare en tilfredshedsundersøgelse, skal det også nævnes, at jeg havde en dårlig oplevelse med sygeplejerske NN, som udskrev min hustru [i efteråret], selvom jeg ikke syntes hun var klar til det. Min hustru kom også retur igen [dagen efter]. Jeg tror ikke sygeplejerske NN havde læst hendes journal, og det mener jeg er uanstændigt.	Intet svar
ID	Kommentarer - Neurorehabilitering, Brædstrup	Samlet indtryk
2	Jeg synes, at I bør tilstræbe, at en sygeplejerske/sygehjælper alene følger patienten hele tiden. Jeg oplevede adskillige personer, som kom hver dag (f.eks. en tog blodtryk, en kom med piller, en kom med tøj, en kom om/med mad, to kom til stuegang). Når man i starten af et sygdomsforløb har brug for søvn/hvile, er det drøn irriterende at blive forstyrret hele tiden (formiddagen). Det burde kunne koordineres meget bedre og derved spare ressourcer. Jeg synes også, det er irriterende at skulle flyttes fra sygehus før tiden (inden undersøgelserne var afsluttet) på grund af mangel på sengepladser. Både fra [et første, andet og tredje sygehus].	Godt




 3 De har gjort det de kunne. Godt

















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


**Samlet indtryk**

 5 Lidt mere information og kortere ventetid inden undersøgelsen. Godt

 6 Indlagt på P6, desværre. Personalet er flinke, men travle. Har tidligere været indlagt på anden afdeling, betydelig forskel, men det er jo ikke jeres skyld. Godt

**Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens****Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Afsnit M2, Horsens</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Jeg blev indlagt akut.	Godt
	3	Blev kørt med ambulance på sygehuset med for lav puls.	Det kan jeg ikke vurdere
	5	Var af min læge sendt til undersøgelse for hjerteflimmer. Efter undersøgelsen fik jeg besked om indlæggelsen. Var indlagt et døgn.	Godt
	8	Blev henvist af egen læge.	Godt
	10	Blev indlagt akut efter en besvimelse og udskrevet næste dag, så mange spørgsmål kan ikke besvares.	Intet svar
	12	Kom, for mig, uventet på Horsens Sygehus.	Intet svar
	15	Dejlig modtagelse.	Virkelig godt
	16	Det var en akut indlæggelse.	Godt
	20	Jeg blev indlagt AKUT.	Det kan jeg ikke vurdere
	21	Det var en akut indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	24	Indlagt akut ved konsultation hos egen læge.	Intet svar
	26	Jeg blev indlagt akut.	Godt
	28	Jeg blev bedt om at tage ind på afdelingen af min læge i forlængelse af en konsultation. Lægen sagde, at han ville ringe i forvejen og melde min ankomst. Da jeg mødte op, kunne de ikke se, jeg skulle komme, og troede, jeg kom med ambulance!!!! Jeg blev bedt om at gå fra akut til hjertemedicinsk tre gange, inden jeg insisterede på, at de måtte finde ud af, hvor jeg skulle skrives ind. Jeg bad dem om at ringe til min læge. Det er muligt, at han ikke har ringet, inden jeg kom, men det kan jeg ikke vide.	Godt
	33	Jeg blev indlagt akut. Jeg blev overflyttet fra et andet sygehus.	Dårligt
	40	Jeg har hjerterytmeforstyrrelser, og mødte på sygehuset, hvor jeg blev undersøgt. Skulle tage hjem om natten og faste, og møde næste morgen til evt. stød.	Intet svar
	41	Blev indlagt af vagtlægen til observation for blodprop.	Det kan jeg ikke vurdere

 42 Jeg var til en anden undersøgelse, og jeg skulle opereres efterfølgende. Så de tog blodtryk, der var ualmindeligt højt. Læge NN sendte mig over at hvile i modtagelsen. Godt


**ID Kommentarer - Afsnit P7, Horsens**

**Samlet indtryk**


 4 Akut. Virkelig godt

 8 Indlagt akut. Det kan jeg ikke vurdere


 10 Jeg blev først indlagt på akutafdelingen og derefter overført til medicinsk afdeling. Godt

 11 Ja. Der var ingen seng klar. Og man anede ikke, hvor jeg skulle ligge. Der gik flere timer, før jeg fik en seng. Og jeg skulle møde indtaget afføringsmiddel, så det var ikke nogen oplevelse, jeg glemmer. Folk, der skal ind og kikkertundersøges, bør have egen stue med toilet og bruser. Toilettet var ofte besat på [stuen], hvilket er meget pinligt. Når man skal, så skal man!!! Virkelig dårligt

 12 Akut modtagelse. Intet svar


 13 Det var anden afdeling, der henviste. De forklarede meget grundigt om indlæggelsen, og jeg fik samtidig dato for min undersøgelse. Virkelig godt

 16 ALT, og jeg mener ALT, var utroligt godt. Tak, afdeling P7, Horsens. Godt


 21 Jeg synes ikke, at man får en ligeså god modtagelse på [afdeling1], som man gør når man kommer op på [afdeling2]. Det virker ikke helt, som om de har styr på det. Godt

**ID Kommentarer - Medicinsk fælles akut modtage enhed**

**Samlet indtryk**

 2 Det var akut, på grund af astma havde jeg svært ved at trække vejret. Det kan jeg ikke vurdere


 6 Blev akut indlagt direkte fra vagtlægen. Virkelig dårligt

 6 Fin overgang fra lægevagt til akutmodtagelsen. Virkelig dårligt

 8 Ankom selv akut til skadestuen efter []stik. Virkelig godt







 11 Virkelig god betjening af ambulancemandskabet. Intet svar

 13 Jeg blev indlagt akut. Det kan jeg ikke vurdere

 14 Jeg var ikke kontaktbar, da jeg blev indlagt. Mine pårørende fik en god saglig "behandling". Jeg blev indlagt på en [] afdeling, hvor jeg - da jeg vågnede - fik en "super behandling". Det fik min kone og børn ligeledes, og da jeg blev flyttet til en anden afdeling var behandlingen af mig - og også mine Det kan jeg ikke vurdere


## Bilag 5

pårørende - helt i top. Dejligt personale alle steder.

- |   |    |   |                          |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 15 | Idet, at det var en akut modtagelse, oplevede jeg virkelig venlighed.           | Godt                     |
|  | 16 | God kvalitet i informationerne, blevet taget meget alvorligt.                   | Godt                     |
|  | 18 | Indlæggelsen var akut.  | Virkelig godt            |
|  | 20 | Blev sendt af egen læge.  | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 22 | Blodprop []. Jeg var ikke i tvivl, da jeg havde en tilsvarende for et år siden. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 28 | Jeg bliver på akut-afdeling.  | Dårligt                  |











### **ID Kommentarer - Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup**

### **Samlet indtryk**

- |   |   |   |      |
|---|---|---|------|
|  | 2 | Jeg blev overført direkte fra [andet] sygehus, så ingen ventetid. | Godt |
|---|---|---|------|








### **ID Kommentarer - Neuro/endokrinologisk afsnit P6**

### **Samlet indtryk**
















- |   |    |   |                          |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 5  | Efter behandling for en blodprop [i legemsdel], blev jeg overflyttet til Horsens Sygehus. Jeg blev egentlig ikke indlagt, men kom til kontrol [ofte]. | Godt                     |
|  | 6  | Akut tilfælde af blodprop [i legemsdel]. Lammelse [i ekstremiteter]. Læge NN indlagde mig med ambulance.  | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 6  | Det var et akut tilfælde, da jeg blev lam [i kortere tid]. Indlagt af vagtlæge og ambulance.  | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 8  | Blev akut overført til andet sygehus og det husker jeg ikke noget af og så retur til det første sygehus samme dag.                                    | Godt                     |
|  | 8  | Kun fra jeg vågnede i Aarhus og så overført.  | Godt                     |
|  | 11 | Overflyttet fra anden afdeling, hvor jeg blev indlagt i bevidstløs tilstand med infektion og [andet].   | Godt                     |
|  | 13 | Ringede 112 og blev transporteret af ambulance til sygehuset.   | Godt                     |
|  | 14 | Da jeg talte med lægevagten, havde hun mistanke om en blodprop og indlagde mig omgående.  | Virkelig godt            |
|  | 16 | Indlæggelsen var akut med mistanke om blodprop.   | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 19 | Egen læge sørgede for afhentning med ambulance og indlæggelse i Horsens. [].  | Virkelig godt            |







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

### **Samlet indtryk**

	1	Jeg blev indkaldt akut.	Godt
	3	Akut indlagt.	Godt
	5	Akut indlagt.	Godt
	6	Blev indlagt akut.	Godt
	6	Blev indlagt i forbindelse med kontrolundersøgelse.	Godt
	8	Jeg var kun inde til observation []. Behandlingen foregik [andetsteds]. Alt var særdeles tilfredsstillende.	Intet svar
	9	Blev akut indlagt.	Godt



**Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens****Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Afsnit M2, Horsens</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	19	Jeg ventede lidt for langt tid, før en læge dukkede op.	Godt
	24	Ok.	Intet svar
	25	Jeg blev indlagt sent om natten via ambulance og blev modtaget meget menneskeligt og professionelt på Horsens sygehus.	Det kan jeg ikke vurdere
	26	Der var en del usikkerhed i forhold til mine symptomer, fordi jeg har en sjælden sygdom. Lægen og sygeplejerskerne var dog meget ærlige omkring denne usikkerhed. Det virker positivt, at de ikke lader som om, de har 100 % styr på alt. Alligevel ville det naturligvis have været mere optimalt, at lægerne kendte til sygdommen. :)	Godt
	28	Søde og kompetente handlinger fra personalet.	Godt
	29	Jeg har været indlagt to gange og har hver gang fået en god og venlig modtagelse.	Virkelig godt
	33	De tre gange, jeg har været indlagt, har været forskellige! Fra godt til virkelig dårligt.	Dårligt
	36	Alle var meget søde og hjælpsomme. Jeg blev taget meget alvorligt.	Virkelig godt
	40	Jeg mødte næste morgen. Hjerterytmen slog selv om i løbet af dagen.	Intet svar
	41	Sød og venlig sygeplejerske (trods hun måtte arbejde over sen aften).	Det kan jeg ikke vurdere
	42	Efter at have ligget i modtagelsen fra [om eftermiddagen] valgte en læge at beholde mig natten over, og [om aftenen] bestemte de, at de bedre kunne holde øje med mit blodtryk på en anden afdeling. Alle sov, men fandt en ostemad. Blev modtaget af en sød aftenvagt.	Godt
	43	Sympatiske og dygtige.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Afsnit P7, Horsens</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2	Jeg husker ikke så meget, da jeg blev indlagt, men jeg vurderer, at den var god.	Godt
	11	De var søde og rare, men meget uvidende om årsagen til min indlæggelse, som var arrangeret mellem to læger NN og min egen læge, da jeg havde svært ved at blive befordret til og fra sygehuset. Så ville man samle det hele, mens jeg var indlagt på P7. Men den aftale havde de glemt igen. Og min læge NN var på ferie i perioden, så det blev endnu et flop fra sygehusets side.	Virkelig dårligt
	13	Fin modtagelse.	Virkelig godt





	20	Der var ingen ventetid. Behandlingen startede ved modtagelsen. Modtagelsen i afdelingen en formiddag [i sommeren].	Intet svar
	21	Jeg blev modtaget af nogle søde sygeplejersker, som var smilende og imødekommende. Og det gav mig en vis tryghed.	Godt
	22	Modtagelsen var virkelig god, jeg fik en rigtig god og omhyggelig behandling, alle var søde og rare.	Godt
	24	Kunne klare mig selv, men blev ikke oplyst om, at jeg selv kunne/måtte hente mad/drikkevarer og manglede også tidspunkter.	Det kan jeg ikke vurdere
	26	Personalet var klar.	Virkelig godt
	28	Jeg fik at vide, at der ville komme en sygeplejerske og fortælle mig om afdelingen m.v. Der kom først én dagen efter. I det tidsrum følte jeg mig forladt. Jeg gjorde opmærksom på problemet, men intet blev gjort.	Virkelig godt

**ID Kommentarer - Medicinsk fælles akut modtage enhed**

**Samlet indtryk**







	2	Den var som vi kunne forvente. OK.	Det kan jeg ikke vurdere
	3	Ventetid på otte timer inden snak med læge.	Intet svar
	4	Der var ikke rigtig styr på, hvad jeg skulle, fordi der var sket en fejl.	Dårligt
	6	Ingen information, ingen tilsyn, ingen omsorg, ingen tilbud om væske (lå der fra [en eftermiddag] med meget ringe tilsyn).	Virkelig dårligt
	6	Lægen, der tog imod, var perfekt. Sygeplejersken var emsig og blandede sig i lægens beslutning og samtale med mig.	Virkelig dårligt
	8	Jeg blev perfekt modtaget og behandlet omgående, da det drejede sig om en allergisk reaktion.	Virkelig godt
	11	Personalet var imødekommende og informerende.	Intet svar
	12	Jeg kom [] efter et kæmpe slag i [hovedet]. Forlangte, at der blev taget en blodprøve, da jeg er sikker på, at jeg havde fået svamp, men nej, så jeg kan intet bevise, og en flænget kno blev heller ikke opdaget.	Virkelig dårligt
	14	Jeg var bevidstløs, da jeg kom til afdelingen, men min kone siger, at alle var søde, rare og særdeles bekymrede for hende - og mine senere tilkomne sønner (som bor [langt væk]).	Det kan jeg ikke vurdere
	15	Ja, at det ikke tydeligt nok blev taget ALVORLIGT, at jeg absolut ikke kan tåle [medicinen]. Således jeg til alt held blev spurgt af den læge, der indskrev mig med en recept. Det har skræmt mig.	Godt
	15	Meget venlig.	Godt
	16	Det var så her, at jeg mente, at der var god kvalitet i informationen, og jeg blev taget meget alvorligt.	Godt

## Bilag 5

- |   |    |  |                  |
|---|----|--|------------------|
|  | 18 | Et forstående og venligt personale.  | Virkelig godt    |
|  | 19 | Jeg sad fra klokken 16 til klokken 20.30 på en stol i et koldt venteværelse, uden information om, hvor længe jeg skulle vente og uden mulighed for at købe noget aftensmad.  | Virkelig dårligt |
|  | 24 | Jeg blev indlagt [] og fik først kontakt med en læge ca. [syv timer senere]. Ca. [4½ time efter ankomst] spurgte plejepersonalet en læge, om de måtte påbegynde behandlingen af mig, da egen læge havde stillet diagnosen inden indlæggelsen, men fik afslag. Først [halvanden time senere], da personalet spurgte anden gang, fik de lov at påbegynde behandlingen. [Ca. syv timer efter ankomst] kom der en læge og sagde: Her går det jo godt, så vi fortsætter med den behandling uden yderligere undersøgelse og kommentarer. | Intet svar       |
|  | 28 | Det var meget uorganiseret.  | Dårligt          |



### **ID Kommentarer - Neuro/endokrinologisk afsnit P6**

### **Samlet indtryk**

- |   |    |  |                          |
|---|----|--|--------------------------|
|    | 1  | Kan ikke huske det. Var meget omtåget på tidspunktet.  | Godt                     |
|    | 10 | Venlig, kompetent, beroligende.  | Virkelig godt            |
|   | 11 | Husker ikke så meget, da jeg fortsat var meget træt.   | Godt                     |
|  | 14 | Alle var utrolig søde og omsorgsfulde, og hele apparatet blev sat i gang, med [scanning og andre undersøgelser]. | Virkelig godt            |
|  | 15 | Indlagt akut.  | Godt                     |
|  | 16 | Alle sygeplejersker optrådte venligt.  | Det kan jeg ikke vurdere |




### **ID Kommentarer - Neurorehabilitering, Brædstrup**

### **Samlet indtryk**

- |   |   |   |                          |
|---|---|---|--------------------------|
|  | 1 | Ingen ventetid.   | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 5 | De søde mennesker behandlede mig så godt, at min trang forsvandt til [nydelsesmiddel]. Det var en helt ferie for mig. | Intet svar               |

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













### **Samlet indtryk**

- |   |    |   |      |
|---|----|---|------|
|  | 1  | Der var kaos, så blodprøver blev glemt. Lang ventetid inden indlæggelse.  | Godt |
|  | 9  | Der var lang ventetid inden en lægesamtale.   | Godt |
|  | 11 | Blev kun indlagt på skadestuen [om aftenen] og dagen efter om morgenen ringet op vedrørende hjemsendelse. Var indlagt [] med store smerter. Hun skulle også have undersøgt maven, men det skete ikke (for dårligt). | Godt |





















## Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit M2, Horsens	Håndtering af fejl
 2	Jeg observerede, at de baksede med en maskine, der ikke duede i ambulancen.	Godt
 9	Jeg skulle ikke være indlagt, men det ville min læge ikke høre på.	Godt
 27	Decideret fejldiagnose trods kraftig argumentation fra patient, der selv havde haft kontakt til Skejby. Erkendt af anden læge på afdelingen ved næste indlæggelse tre dage senere.	Dårligt
 30	Jeg oplevede ikke fejl ved indlæggelsen, men i høj grad synes jeg, at der alt for lidt kontrol med udleveringen af medicin. Jeg har ikke en eneste gang været indlagt, uden der blev udleveret forkert medicin. Det synes jeg, der bør gøres noget ved. Jeg er [ældre], og kan sagtens selv finde ud af at tage min medicin, men der er vel nok mange, der ikke kan.	Virkelig godt
 34	Blev indlagt [om eftermiddagen] med et drop, der sad hvor armen bøjer (indsat af ambulancefolkene). Det gik ind og irriterede, når jeg bøjede armen. Henvendte mig flere gange til personalet for at få denne flyttet, men fik besked "vi har travlt". Endelig [om aftenen] blev den flyttet. Dvs., at jeg gik rundt med strakt arm i syv timer :(	Dårligt
 37	Fejlmedicinering.	Dårligt
 38	Jeg skulle til undersøgelse, men blev ikke hentet. Der var ingen, der vidste, hvem der skulle bestille portøren.	Godt
 43	Ingen.	Intet svar
ID	Kommentarer - Afsnit P7, Horsens	Håndtering af fejl
 1	Jeg har [mange] mand ansat, så jeg ved godt, hvor svært det er at samarbejde. Men lægen går stuegang selv, så ingen andre hører, hvad der bliver sagt. Om morgenen ved lægen, hvem der nok skal hjem i dag. Lad dog andre forberede patienten på, at han skal hjem. Skal det lige være 14.40, lige op til et vagtskifte? Og hele dagen sidder man og kan ikke ringe til nogen om at blive hentet. Jeg mener, der nok er for stor gennemgang af personalet.	Dårligt
 6	Ved udskrivelse får jeg at vide, der er lagt en elektronisk recept ud på "fællesnettet". På apoteket kan de ikke finde noget. Ringer til P7, og de undskylder, lover at lægge recept ud nu. Dagen efter er jeg atter på apoteket, men nej, ingen recept. Ringer igen til P7, de undskylder igen og tilbyder mig medicin, som jeg må hente hos P7.	Godt
 7	Jeg blev indlagt på en fællesstue med både kvinder og mænd, som skulle bruge fælles toilet. Vi gjorde ikke indsigelser, og de ansvarlige var virkelig kedede af det.	Virkelig godt
 9	Jeg blev indlagt med formodet blodprop i lungen, men det blev senere ændret til lungebetændelse.	Godt









## Bilag 5

	11	Sengen var til en pygmæ, en af dem jeg ikke måtte ligge i. Men det opvejede de to kikkertundersøgelser, som blev foretaget i den lille seng, så man slap for at flytte mine [] kg for at kikke ind i mit indre. Meningen var så, at jeg skulle behandles for eventuelle fejl. Det skete ikke. Jeg fik piller for mavesår, ikke en skid mere. Og man lyttede ikke til mig. Jeg har haft smerter siden og problemer med blæren og afføringen. Det er pinefuldt, og jeg føler mig svigtet, OG DER VAR INGEN KONTAKTPERSON, OG DE ANEDE IKKE, HVAD DER VAR AFTALT ELLER HVILKEN TILSTAND, JEG VAR I. MEGET DÅRLIGT, NÅR FEM METER ER LANGT AT GÅ. SÅ ER MAN RINGE. OG MAN GAD IKKE HØRE PÅ MINE SMERTER. UDUelige HØNS.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	13	Havde fået at vide, at man ville gå ind gennem næsen ved bronkoskopian, og da jeg kom ned, fik jeg at vide, at det var gennem munden. Jeg har efterfølgende snakket med både sygeplejerske og læge om det. De vil fortælle det andet for eftertiden.	Virkelig godt
	15	Personalet glemte, at jeg skulle til undersøgelse på andet sygehus.	Dårligt
	17	Jeg fik ikke den rigtige medicin.	Intet svar
	19	Eventuelt uren kanyale, der gav høj feber.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk fælles akut modtage enhed</b>		<b>Håndtering af fejl</b>
	3	Fik udleveret forkert medicin.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	4	Forkert information mellem afdelingerne på sygehuset.	Godt
	6	Ingen tilsyn. Plejepersonalet gav andre informationer end lægen - modsatrettet.	Virkelig dårligt
	6	Jeg blev glemt, fik ikke tilbudt vand mm. i flere timer. Blev ikke tilset, mens lægen var på en akut opgave i tre og en halv time.	Virkelig dårligt
	7	Hjertekardiogram blevet væk. Måtte spørge, om behandlingen af []infektionen ikke skulle have haft den. Det vidste man ikke noget om, men tjekkede det, og så fik jeg behandling igen med det samme. Dette efter flytning fra en stue til en anden indenfor samme afdeling.	Virkelig godt
	10	Kun en fejl, da en [] sygeplejerske blev ved med at nævne, er du sikker på, du ikke har abstinenser. Jeg er to gange blevet indlagt på grund af noget, der føles, går i stå, og jeg kan næsten ikke trække vejret med efterfølgende svimmelhed, så jeg mister både appetit og alt.	Intet svar
	12	Der blev ikke taget blodprøve, og knoen på min finger var flækket, efter at jeg skulle have stået på en seng og hoppet på hovedet lige ned i gulvet. Husker intet de første 9 dage, men noget er kommet efterfølgende.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	14	Som nævnt var jeg bevidstløs ved indlæggelsen. Min kone blev ringet op af []lægen for at spørge hvad og hvilke sygdomme, hendes mand havde. Blev oplyst om, at han skulle scannes og derefter i respirator. En rigtig god oplevelse, selvom lægen oplyste, at jeg stadig var ukontaktbar, og hvad der skulle ske med mig. Samtidig var 112 så flinke at ringe tilbage til min kone for at spørge, hvordan det gik. Min kone var selvfølgelig rystet over at finde mig bevidstløs. 112 er rigtig gode til at tage sig	Intet svar

	af hende, det har min kone rost chefen/sekretariatschefen hos Falck for. En rigtig god behandling.	
	15 En så vigtig oplysning, som at jeg ABSOLUT ikke må få [bestemt medicin] og er allergisk overfor [anden medicin]: DET BURDE være en selvfølge, at det er og blev understreget efter alle oplysningerne.	Godt
	19 Det tog [flere] timer, inden de fandt ud af, at jeg var der, selvom jeg havde henvendt mig i informationen og derefter rykket to gange.	Intet svar
	21 Jeg ventede meget længe uden at vide, hvad der skulle ske, og blev sendt hjem med svære smerter i benet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	23 Der blev ikke givet besked ved vagtskifte om, at jeg var der. Laboratoriet blev ikke bestilt, før JEG SELV KONTAKTEDE personalet TRE TIMER efter VAGTSKIFTE, da jeg ikke kunne forstå, der ikke skete noget.	Dårligt
	23 Ved vagtskifte kl. 15.00 fik personalet ikke besked om, hvad der skulle foregå med min person. Der var ikke bestilt laboratorium undersøgelse, før jeg selv gjorde opmærksom på det fire timer efter.	Dårligt
	24 Én af lægerne rettede henvendelse til [andet sygehus], da jeg tidligere havde været indlagt dér med hjerteproblemer. Henvendelsen var rettet for at høre, om jeg kunne tåle den medicin, der blev foreslået til behandlingen. I den forbindelse oplyste [det andet sygehus], at sygdommen kunne være opstået som følge af [nogle særlige omstændigheder]. Lægen undersøgte mig og konstaterede [en lidelse]. Lægen ordinerede en salve til behandling. Jeg gjorde flere gange personalet opmærksom på dette, men intet skete. I behandlingsforløbet var jeg indlagt akut tre gange på tre uger. Ved tredje indlæggelse blev jeg overført til anden afdeling. Efter egen henvendelse til personalet her, blev behandlingen mod [lidelsen] sat i gang.	Virkelig dårligt
	25 Ingen kiggede ind til mig om morgenen, og først da en læge kom for at se til mig og snakke med mig, da opdagede han, at jeg ingen morgenmad havde fået. Citat lægen: "Har de glemt dig?". Han gav straks beskeden videre, og kort tid efter kom en smilende sygeplejerske med morgenmad.	Virkelig godt
	27 Jeg leder ikke efter fejl.	Intet svar
	28 Jeg var indlagt på grund af, at jeg [var syg]. En læge var til, at jeg skulle blive på afdelingen og få en sprøjte. En anden sendte mig hjem med 15 dages antibiotika.	Virkelig dårligt
	29 At den ene ikke vidste, hvad den anden lavede.	Dårligt
	30 Jeg var ikke indlagt, blev røntgenfotograferet to gange [].	Intet svar
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Neuro/endokrinologisk afsnit P6</b>	<b>Håndtering af fejl</b>
	3 Så var der pludselig ikke plads og fik at vide, jeg kunne sidde på en stol fra otte morgen til otte aften eller køre fire gange om dagen frem og tilbage. Var ikke tilfreds med det!	Dårligt
	4 Jeg fik [ejendele] stjålet fra mit natbord, mens jeg sov.	Intet svar
	7 Ingen sammenhæng i behandlingen. Medicin reguleret og observeret over kun et døgn, hvilket på	Dårligt

## Bilag 5

ingen måde er brugbart, når patienten bruger så meget medicin, som han gør!!

	11	Der blev ikke gjort noget med hensyn til det transplatat, som jeg havde fået på skinnebenet. Familien måtte indskærpe, at dette skulle tilses/luftes dagligt. Oplysninger kunne indhentes fra andet hospital. Skriftlig besked til hjemmesygeplejerske var afleveret. Store problemer med at få lov til selv at styre min insulin og hvordan jeg plejer at gøre. Går til kontrol i diabetesambulatorium på Horsens sygehus, så oplysninger kunne være indhentet herfra.	Dårligt
	17	Min hustru kunne ikke selv styre, hvornår og hvor mange tabletter, hun skulle have, så det blev glemt flere gange om aftenen.	Dårligt
	18	Læge ville ikke lytte til mig.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Neurorehabilitering, Brædstrup</b>		<b>Håndtering af fejl</b>
	2	Forkert udleveret pille mod forhøjet blodtryk.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Håndtering af fejl</b>
	1	Henvisningen til anden enhed var ukorrekt. Kunne ikke genkende beskrivelsen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	2	Der var ingen eller en enkelt, der kunne ligge et drop og en af sygeplejerskerne fik nykket et drop ud, sådan at en anden måtte tage over.	Godt
	4	Før min [undersøgelse] fik jeg DOBBELT portion af et glas ildsmagende væske til tarmtømning. Resultat: Seks timer næsten konstant ophold på toilettet. Der var åbenbart tale om en kommunikationsbrist.	Dårligt
	10	[Fejl under kikkertundersøgelse].	Godt







## Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit M2, Horsens	Samlet indtryk
15	Tak for en dejlig modtagelse og et dejligt forløb. Ros til alle.	Virkelig godt
24	Én sygeplejerske, så længe hun er på vagt - sådan bør det også være, if possible. Besvarelse af et spørgeskema af en anden person. Der blev taget [prøver] - heller ikke brug for andet, jeg kender forløbet i forvejen.	Intet svar
25	Egentlig ikke, men jeg fornemmede, at ved vagtskifte af lægerne var der ikke videreformidlet informationer om mit sygdomsproblem, da de alle stillede de samme spørgsmål, men det er muligt at det skal være sådan.	Det kan jeg ikke vurdere
26	Stemningen på afdelingen var utrolig behagelig. Personalet var imødekommende og afslappende (på trods af, at de sikkert har haft rygende travlt).	Godt
27	Det er utroligt, at man ikke kan samkøre [to hospitalers] journaler elektronisk. Det giver unødigt ventetid og ressourcspild, at det skal ske per telefon og fax.	Dårligt
28	Fantastisk godt indtryk af medarbejderne og en fornemmelse af, at det er meget kompetente medarbejdere.	Godt
29	Behandlingen har hver gang været til min fulde tilfredshed.	Virkelig godt
32	Dårlig rådgivning angående flyttetidspunkt mellem to sygehuse.	Dårligt
42	Jeg oplevede, at personalet havde meget travlt og lavede om på det, én havde sagt, og der var meget ventetid, fordi de havde travlt.	Godt
43	Fint nok.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit P7, Horsens	Samlet indtryk
1	Alt for mange personlige fejl. Jeg havde en hudsygdom. De var ikke gode til sår. Jeg måtte sige fra flere gange, fordi det var forkert, hvad de gjorde. Én tabte en saks ned i mit åbne sår ud af lommen. Én glemte at vaske hænder, gik i gang med at pakke mig. Én spildte rødt bad ud over mig. Én gang ventede jeg fra tidlig morgen til om eftermiddagen for at få ny forbindelse på. Den sidste temperatur kom de til at skrive højere end den var. "Du må blive her en dag mere".	Intet svar
6	På [afdelingen] får jeg besked om, at jeg skal sendes til Randers sygehus for yderligere behandling. Dette vil ske om max to uger. Efter to uger, hvor jeg intet har hørt, rykker jeg! Så sker der noget. Dejligt :-)	Godt
10	Generelt virker personalet kompetente og gode til deres opgaver. Har lidt for meget fart på. Der er lidt for mange læger og sygeplejersker koblet på behandlingsforløbet og som skal have de samme	Godt









## Bilag 5














oplysninger fra mig ud over cpr. nummer.

- |   |    |   |                          |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 11 | Tror I virkelig, at personalet de hører på patienter, der klager. Næ, de ignorerer det, man siger, og så bliver ventetiden lang, når du har brug for hjælp og ringer på dem. Og så siger de, hvad er der nu. Høfligheden er væk. Kvinder begår da ikke fejl. De kan i hvert tilfælde ikke indse dem. Og jeg blev ikke behandlet for noget derude. Kun kikkertundersøgt. | Virkelig dårligt         |
|  | 14 | God.  | Virkelig godt            |
|  | 17 | Der er alt for lidt personale på afdelingen. Hvis man kaldte, varede det måske en halv time, inden der kom nogen og spurgte. Så sagde de lige et øjeblik og så gik der ca. en time mere, inden der var én, der havde tid.   | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 19 | Sengen jeg fik på afdelingen stod foran døren til toilettet - og der var ingen lys eller strøm til at lyse sengen op og ud - gik rundt om ledningen når vi alle på stuen skulle på toilettet.   | Godt                     |
|  | 21 | Der var en del ventetid, hvor jeg ikke rigtig vidste, hvor jeg skulle gøre af mig selv, men NÅR de så kom ind til mig, kunne jeg mærke, at de vidste, hvad de havde med at gøre på P7.  | Godt                     |
|  | 22 | Jeg mener bestemt ikke, der er noget at klage over. Det eneste er rengøringen af sengebade fra den ene patient til den næste. Det var ikke særlig godt.   | Godt                     |

### **ID Kommentarer - Medicinsk fælles akut modtage enhed**



### **Samlet indtryk**

- |   |    |  |                          |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 3  | Ambulatoriet har udleveret både mundtlig og skriftlig information. Et ambulatorium der ved, hvad de snakker om og er gode til at informere.  | Intet svar               |
|  | 5  | Var indlagt af flere omgange og indimellem tilknyttet den ene afdeling. Det var især mellem den ene og anden afdeling, at der var dårlig sammenhæng i den behandlingsplan, der blev meldt ud, og den, der blev udført. Men også mellem de forskellige læger på afdelingen.   | Dårligt                  |
|  | 6  | Der var en god og fyldestgørende information fra lægen.  | Virkelig dårligt         |
|  | 7  | Var klar til at tage hjem, men skulle så lige havde taget nyt hjertekardiogram, da det første var væk. Det viste forkert hjerterytme, så jeg blev i stedet overflyttet til hjerteafdelingen. Måtte så igen bede om behandling af urinvejsinfektion. De vidste det heller ikke og måtte undersøges sagen, så fik jeg behandling igen.   | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 8  | Alt fungerede perfekt, behageligt og kompetent personale.  | Virkelig godt            |
|  | 11 | Jeg synes, at vi for mange gange i forløbet skulle starte forfra med at give informationer.  | Intet svar               |
|  | 12 | Ikke andet end meget dårligt.  | Virkelig dårligt         |
|  | 14 | Jeg bliver, som altid, behandlet godt. Det er et rigtig godt personale, engageret og beroligende. De har altid travlt, men altid tid til den enkelte patient. Jeg blev hurtigt udskrevet, da man havde konstateret at det var medicinforgiftning. Det er nu justeret, og jeg har bedt hjemmeplejen om at dosere min medicin og følger selv med i, om det er den rigtige medicin jeg får. | Det kan jeg ikke vurdere |

	15	Kun de manglende OPLYSNINGER i "mine" journaler. Efter der har været taget højde for, hvad jeg IKKE kan tåle.	Godt
	19	Jeg fik ingen information. Jeg blev bare anvist et rum med en meget larmende ventilator, som ikke kunne slukkes. [Om natten] henvendte jeg mig selv til personalet, fordi jeg ikke vidste hvad der skulle ske. Jeg skulle overnatte, men havde ikke fået undertøj og tandbørste udleveret og det var ikke muligt at få et bad inden undersøgelser næste dag.	Virkelig dårligt
	23	Jeg synes, forløbet foregik alt for langsomt. Mit blod var alt for tyndt, og behandlingen gik ikke i gang, før der var gået [flere] timer. Der kunne være opstået komplikationer, som man SÅ skulle have været til at behandle akut. Det kostede oveni en indlæggelse et døgn, som havde været unødvendigt, hvis man havde begyndt behandlingen noget før.	Dårligt
	24	Efter overflytning til anden afdeling var det min oplevelse, at jeg selv skulle holde styr på tidspunkt for medicinsk behandling, idet jeg to gange var i dialog med personalet om hvorvidt jeg skulle have behandling eller ej. Efter personalets tjek i journalen, måtte de give mig ret. I forbindelse med sårbehandling, anbefalede en læge, at forbindingen skulle skiftes daglig. Normalt blev der skiftet mellem først på morgenen, men en dag blev det over middag og en anden dag blev det sidst på aftenen inden skift af forbindelse. Jeg får hjertestyrkende, blodfortyndende og kolesterol-dæmpende medicin. I et tilfælde kom sygeplejersken med et glas piller, der ikke lignede mine. Efter protest, fandt sygeplejersken ud af, at pillerne var til en anden patient.	Intet svar
	26	Jeg var i akutten i [et par] dage.	Godt
	28	Lægerne er meget uenige.	Dårligt
	29	Det virker meget usammenhængende mellem personale.	Dårligt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Neuro/endokrinologisk afsnit P6</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	6	For lidt information, hvis det skulle opstå igen.	Det kan jeg ikke vurdere
	7	Ved flytning mellem afdelingerne blev patienten "pludseligt" noteret som "selvhjulpen", hvilket resulterede i, at han ikke fik sin medicin, ikke blev hjulpet på toilet, og generelt overset og efterladt på stuen!!	Virkelig dårligt
	11	Der var ikke den antibiotikabehandling på afdelingen til aftenvagterne, så de måtte løbe rundt til andre afdelinger for at låne medicinen, selvom det var samme medicin, jeg fik under hele forløbet. Der var et tidspunkt, hvor jeg slet ikke fik medicinen, fordi venflon var fjernet, og de ikke havde fået fat i en fra intensiv, der kunne lægge en ny på mig.	Godt
	13	Jeg tog ingen beslutninger, idet jeg før og under behandling var ude af stand til selv at bedømme min situation pga. krampeanfald og havde fået en beroligende "tablet" i tarm.	Godt
	14	Jeg synes, at alt blev gjort for, at jeg kunne føle mig tryk.	Virkelig godt
	16	Min daglige medicin derhjemme bliver forvaltet og udleveret af hjemmesygeplejersken efter en liste, som jeg medbragte ved indlæggelsen, som sygehuset ikke kunne ekspedere på alle punkter. I	Det kan jeg ikke vurdere

## Bilag 5

Øvrigt var det tydeligt og pinligt for mig, at lægerne reagerede forskelligt på mit behov for behandling af kroniske smerter. Plejepersonalet optrådte meget forstående. Hjemme bliver den daglige medicin doseret af sygeplejerske og udleveret af hjemmehjælper. Det fungerer upåklageligt.

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	2 Jeg var ikke rask - havde [bakterie] i blodet. Da jeg blev udskrevet, måtte jeg have en ny antibiotikakur af egen huslæge.	Dårligt
	11 Kort tid efter indlæggelse, kom der besked om undersøgelse, men der sagde jeg nej tak, for hun kunne næsten ikke røre sig på grund af ryggen.	Godt

















## Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit M2, Horsens	Samlet indtryk
7	Det var for tidligt! Der gik fem dage, inden jeg fik hjælp af hjemmehjælpen. Hjemmehjælpen har så travlt med at finde ud af, hvad de må, så de glemmer, hvad vi har brug for.	Godt
17	Den læge, der udskrev mig, sagde, jeg skulle have recept? Men fik ingen, da lægen var gået fra afdelingen.	Godt
24	Jeg beder altid om journal ved udskrivelse. Har ingen forbindelse med hjemmeplejen - og heller ingen livsstilsproblemer.	Intet svar
28	Professionelt og hurtigt. Jeg blev informeret om, at jeg ville modtage en indkaldelse til Skejby. Der syntes jeg efterfølgende, at der gik for lang tid til, at jeg modtog indkaldelsen, hvor jeg fik besked om, at jeg skal møde [vinteren] 2011, hvilket er for lang tid efter min indlæggelse. Jeg fik tilbudt alternativ, men det ønsker jeg ikke at benytte.	Godt
42	Er utryk, fordi blodtrykket ikke er i orden, og ved ikke, hvor jeg får hjælp. Har skiftet egen læge efterfølgende.	Godt
43	Alt ok.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit P7, Horsens	Samlet indtryk
1	Det blev sagt mig, at hjemmeplejen var informeret om mig, så når jeg kom hjem, ville de skifte min forbindelse. De kom aldrig. Så kørte jeg da bare til læge hver dag, hvor det gjorde pisse ondt.	Intet svar
2	For mig er det alkohol. Abstinenser er det værste problem efter udskrivelsen.	Godt
5	Desværre blussede sygdommen op igen to dage efter, jeg kom hjem, så jeg var nok sendt for tidligt hjem. Pencillinbehandling ophørte fire dage før planlagt - udskrevet fire dage før planlagt. Jeg havde en træls oplevelse: En ældre mand faldt om i dagligstuen. Der blev ringet, fem personer kom tililende, hjalp manden op, og forsvandt med det samme. Jeg mener, at en af dem burde være blevet hos manden og observeret, hvordan han havde det, spurgt ind til hans tilstand. Det var der ingen, der gjorde. Da personalet hastede væk, tog fremmede besøgende over. Det var for dårligt af personalet.	Godt
10	Var ok, fik tilstrækkelig information om det videre forløb.	Godt
21	Det gik ganske fint. Stille og roligt uden noget stress. Det er vigtigt for mig, da jeg har svært ved at håndtere stress. De sagde også pænt farvel til mig.	Godt
28	Jeg fik at vide, at der var lagt en recept på penicillin på receptbasen, og var derfor på apoteket for at hente den af to forskellige omgange, men den var stadig ikke kommet. Jeg ringede derfor til afdelingen, som sørgede for at recepten blev lagt ud. Så 3. gang lykkedes det at få fat på pillerne.	Virkelig godt

## Bilag 5

Det var lidt utilfredsstillende, da jeg stadig var meget syg og træt.

		<b>Samlet indtryk</b>
	<b>ID    Kommentarer - Medicinsk fælles akut modtage enhed</b>	
	5    Var utryk den sidste gang jeg forlod afdelingen. Havde været ok tryk de første gange.	Dårligt
	7    Egen læge måtte efter lang tid rykke for orientering fra sygehuset.	Det kan jeg ikke vurdere
	12    Jeg burde have været under observation af professionelle læger.	Virkelig dårligt
	15    JEG HÅBER fremover, det BLIVER TAGET ALVORLIGT i journalerne. Ikke mindst, hvis jeg bliver indlagt, og ikke er i stand til at råbe vagt i gevær. Det kunne havde været aktuelt, da jeg fik blodprop og var bevidstløs.	Godt
	23    Jeg føler ikke, der blev givet god information om, hvad der var af planer i min situation - hvad man fremover havde tænkt at tilbyde af behandling.	Dårligt
	25    Jeg følte en tæt lægelig kontakt og opfølgning både før, under og umiddelbart efter den sidste undersøgelse inden udskrivelse, og det var jeg meget glad og taknemmelig for. Ved udskrivelsen fik jeg også besked om en opfølgende samtale på anden afdeling, hvor jeg fik en tid kun en uge efter indlæggelse. Flot. Det var en meget dygtig og faglig kompetent læge og med stor menneskelig forståelse/intuition.	Virkelig godt
	27    Nej, jeg blev kørt hjem.	Godt
	28    Jeg mener, at jeg [burde været blevet] på afdelingen, indtil jeg var rask, fordi jeg bagefter var syg to måneder, og jer er stadig ikke rask. Jeg skal igen til speciallæge i [efteråret].	Dårligt
	<b>ID    Kommentarer - Medicinsk og geriatrisk rehabilitering, Brædstrup</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1    Jeg var meget glad for at blive genoptrænet på [sygehuset]. Hjælpen jeg fik hjalp mig meget.	Virkelig godt
	<b>ID    Kommentarer - Neuro/endokrinologisk afsnit P6</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2    Jeg besluttede at påbegynde [behandling] efter samtale med ung læge. Nu på tredje måned.	Virkelig godt
	5    Da min []værdi i blodet fik den rigtige værdi, blev jeg henvist til min egen læge.	Godt
	11    Hjemmesygeplejerske var orienteret, men denne glemte at komme første dag, da det var en søndag. (Ikke sygehusets skyld). Måtte vente flere timer på, at der blev kopieret papirer, som var skrevet fra andet sygehus. Fik medicin med hjem til to dage, selv om det var medicin, som jeg er vant til at tage dagligt.	Godt
	12    Synes ikke jeg har fået nogen information om, hvad jeg skulle gøre/ændre.	Dårligt
	14    Det er meget fint, at jeg fik tilbudt behandling på andet sygehus samt henvist til talepædagog. Der	Virkelig godt

har været fint samarbejde fra hospitalets side.

- |   |    |  |                          |
|---|----|--|--------------------------|
| ✎ | 16 | Jeg var i forvejen visiteret til et aflastningsophold på et plejecenter. Der manglede koordination af medicinudleveringen fra henholdsvis sygehus og hjemmesygepleje både under indlæggelsen og - især - i forbindelse med udskrivning. Bl.a. datoforvirring, da sygehusets "døgn" øjensynligt begynder med "aften". | Det kan jeg ikke vurdere |
|---|----|--|--------------------------|

**ID    Kommentarer - Neurorehabilitering, Brædstrup**

**Samlet indtryk**

- |   |   |  |      |
|---|---|--|------|
| ✎ | 4 | Kom på aflastning []. Derefter på plejehjem [], som er fint. | Godt |
|---|---|--|------|

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

**Samlet indtryk**

- |   |    |   |      |
|---|----|---|------|
| ✎ | 7  | Nej, men patienten kunne ikke forstå eller misforstod noget af [] personalet. | Godt |
| ✎ | 11 | Jeg synes, at man behandler en dame på [næsten 90 år] for dårligt.            | Godt |

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

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

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.<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.