

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

Medicinsk Afdeling M

Regionshospitalet Randers og Grenaa



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	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.....	93
	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:	426
Besvarelser fra afdelingens patienter:	256
Afdelingens svarprocent:	60%

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

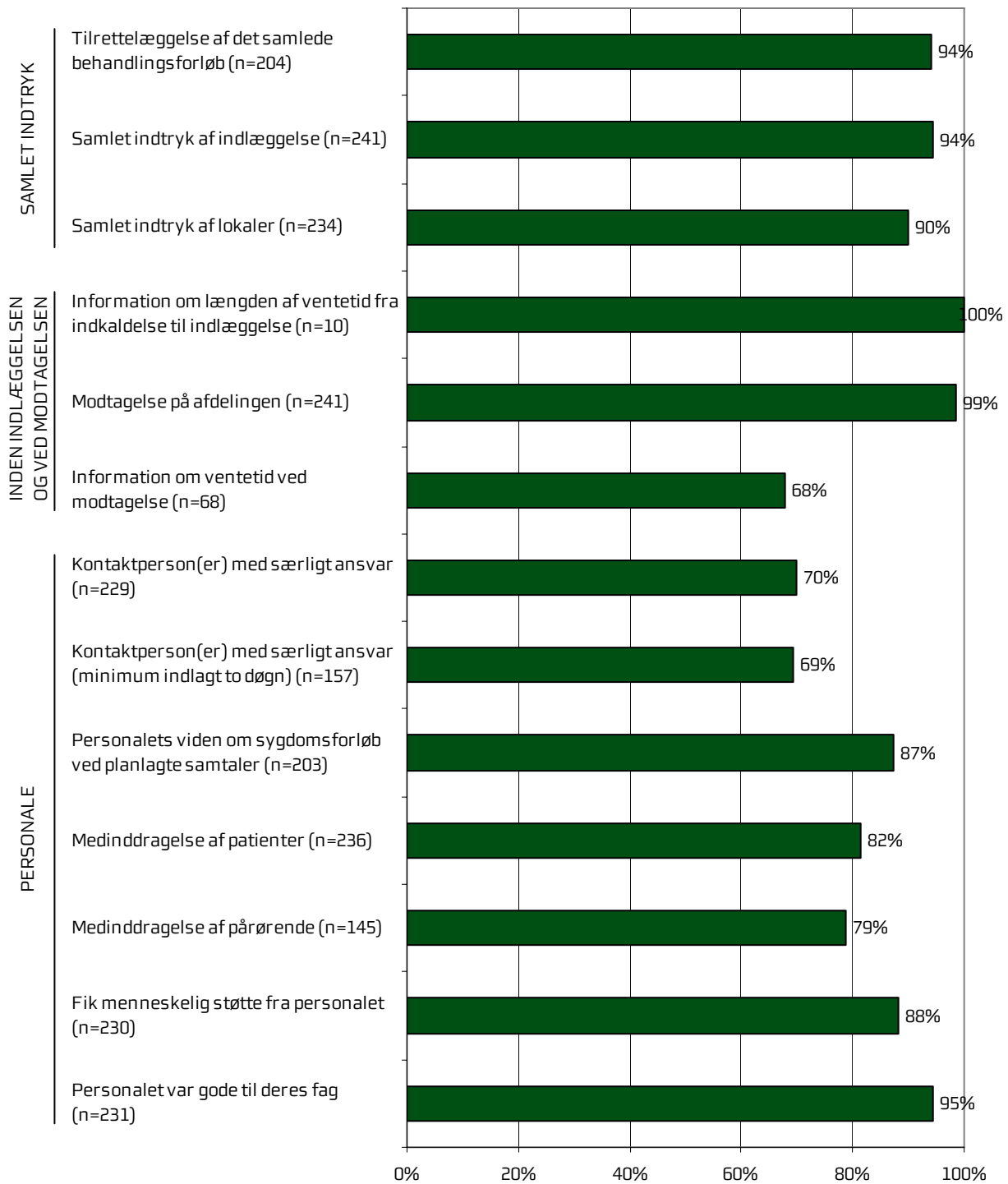
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

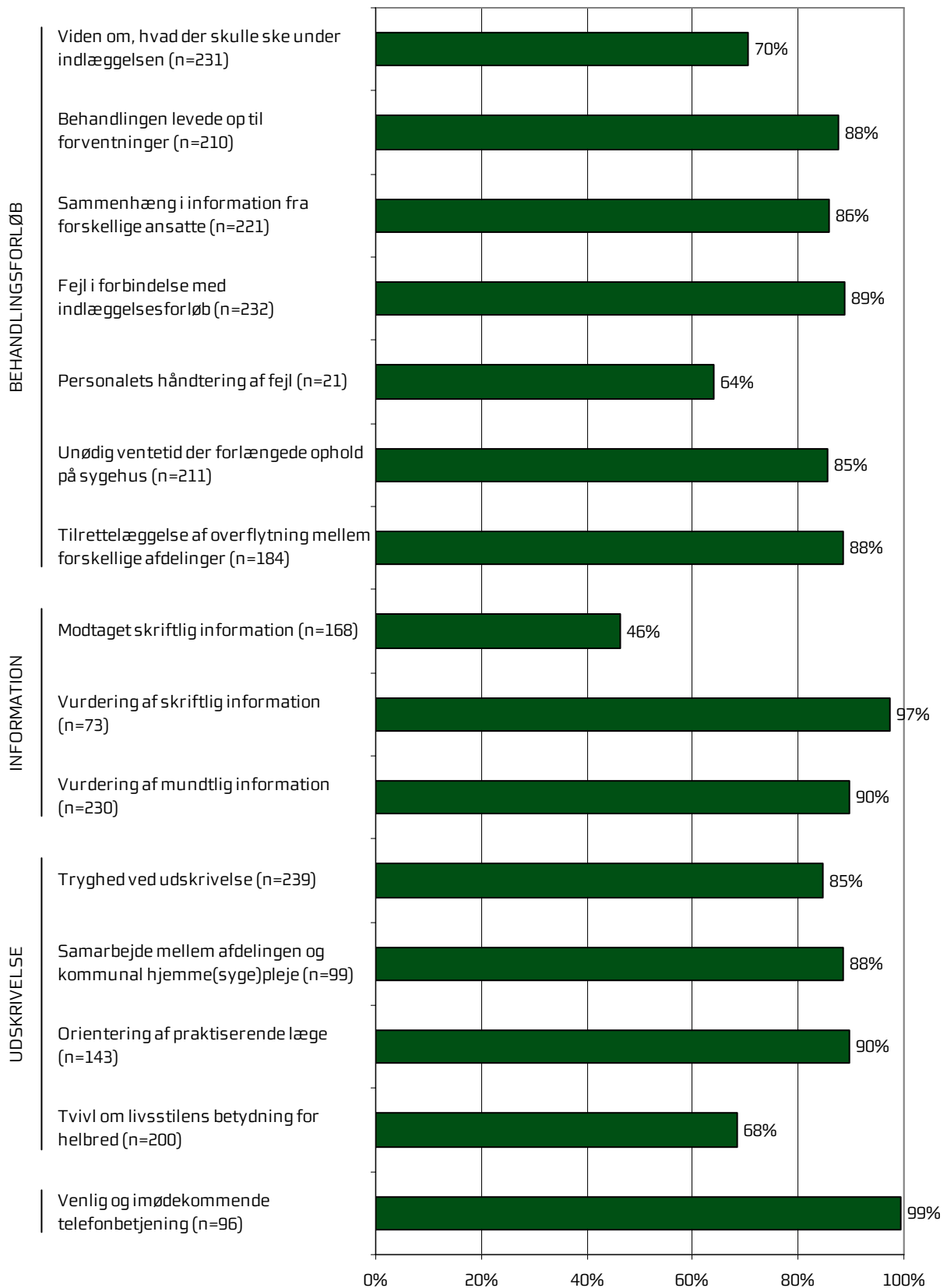
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

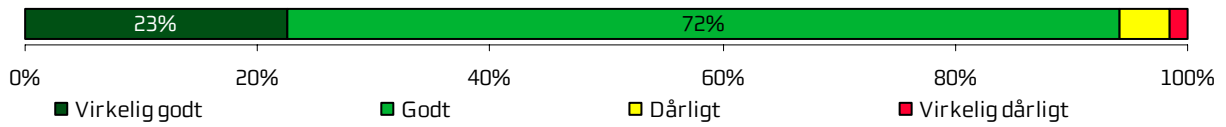
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

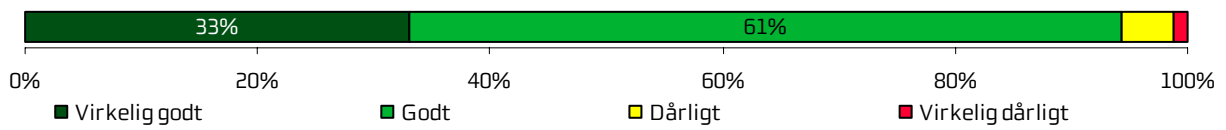
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

Samlet indtryk

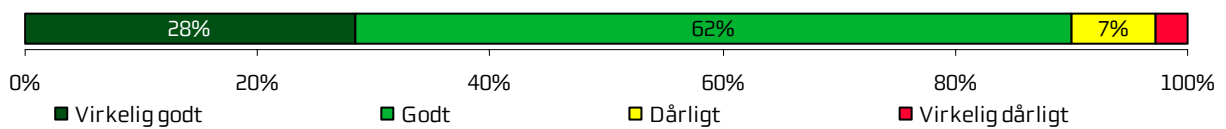
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=204)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=241)



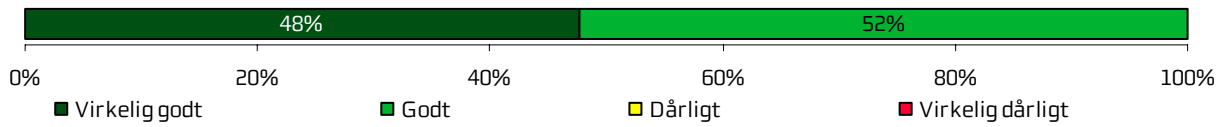
Samlet indtryk af lokaler (n=234)



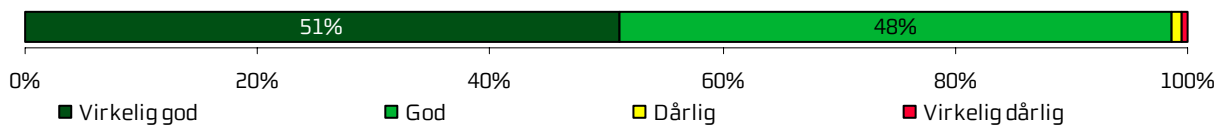
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		94 %	87 %	99 %	88 %	92 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		94 %	89 %	98 %	92 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		90 %	86 %	98 %	89 %	92 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

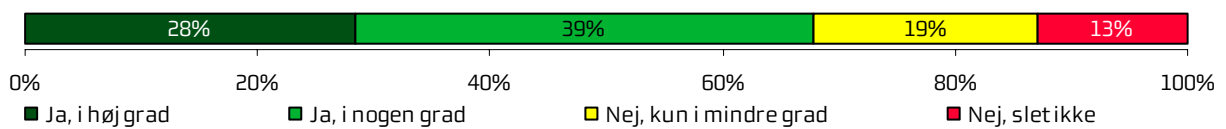
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=10)



Modtagelse på afdelingen (n=241)



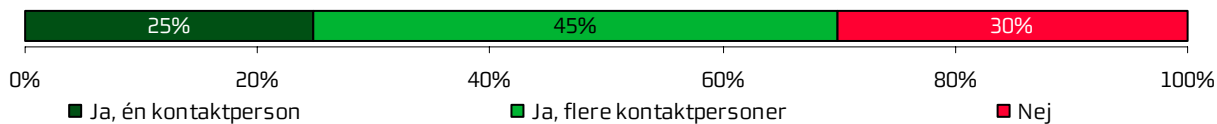
Information om ventetid ved modtagelse (n=68)



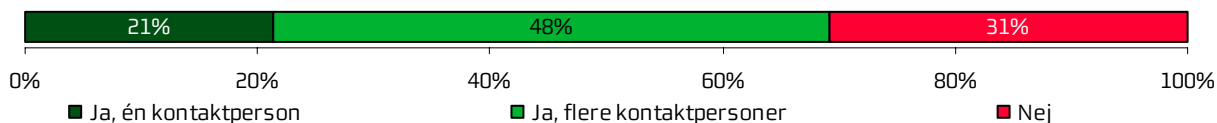
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		100 %	-	98 %	87 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		99 %	96 %	99 %	93 %	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		68 %	52 %	82 % *	60 %	69 %

Personale

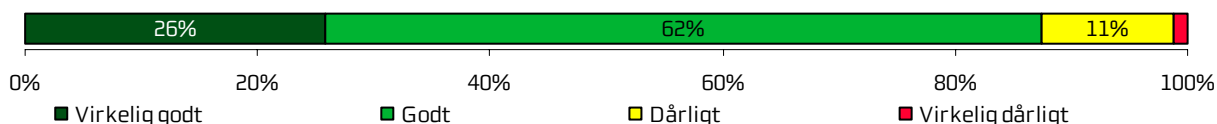
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=229)



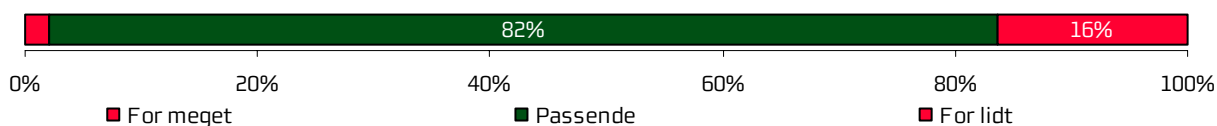
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=157)



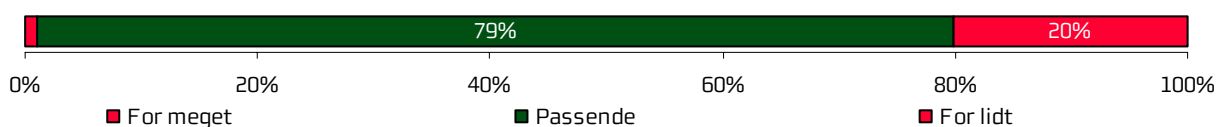
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=203)



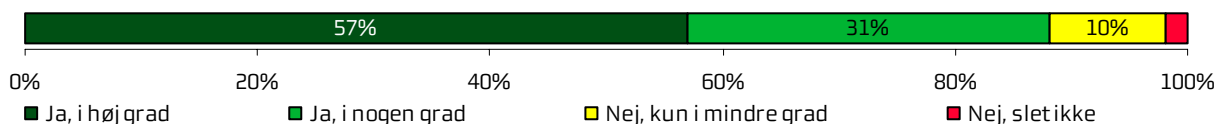
Medinddragelse af patienter (n=236)



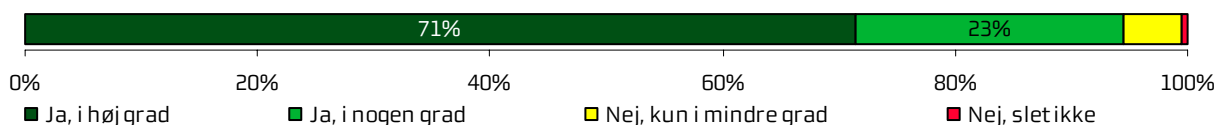
Medinddragelse af pårørende (n=145)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=230)



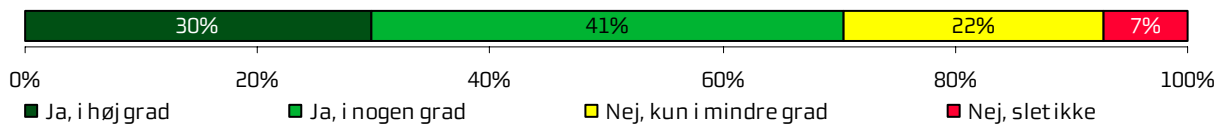
Personalet var gode til deres fag (n=231)



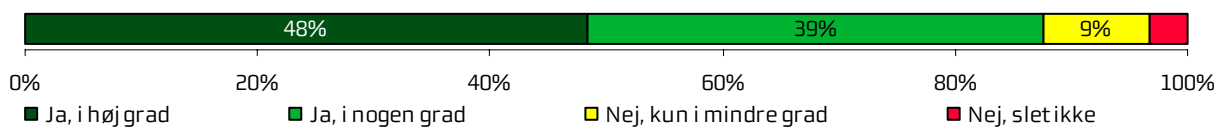
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		70 %	73 %	91 % *	70 %	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		69 %	-	92 %	65 %	71 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		87 %	84 %	97 %	88 %	90 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		82 %	82 %	95 %	82 %	86 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		79 %	72 %	94 %	82 %	85 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		88 %	80 %	94 %	85 %	89 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		95 %	92 %	100 %	94 %	96 %

Behandlingsforløb

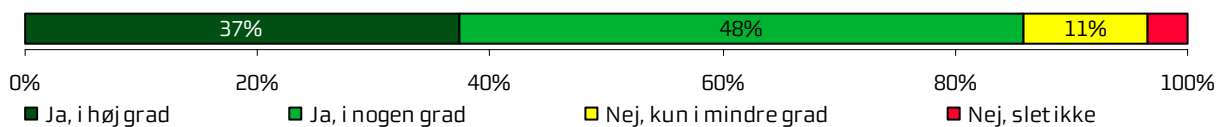
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=231)



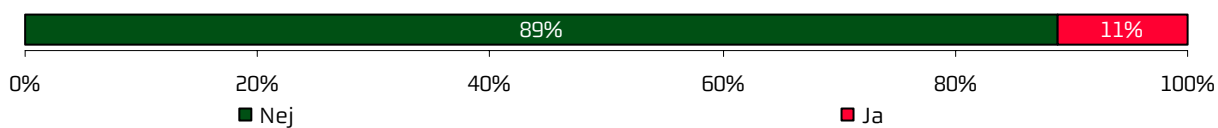
Behandlingen levede op til forventninger (n=210)



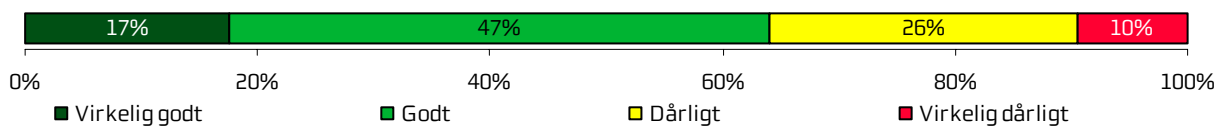
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=221)



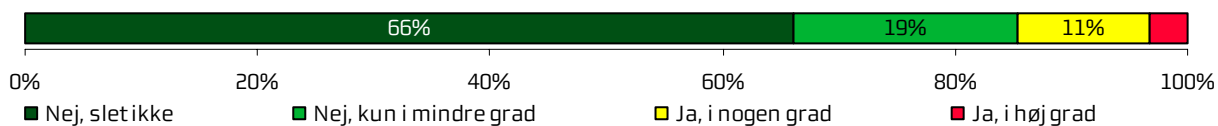
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=232)



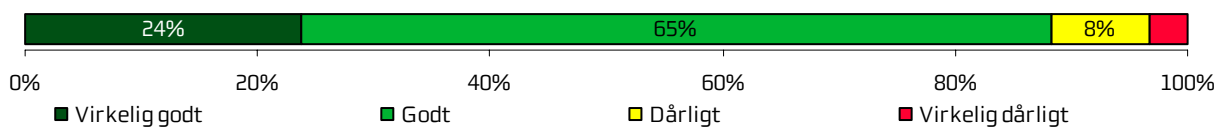
Personalets håndtering af fejl (n=21)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=211)



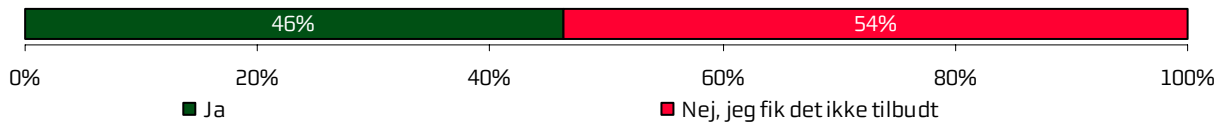
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=184)



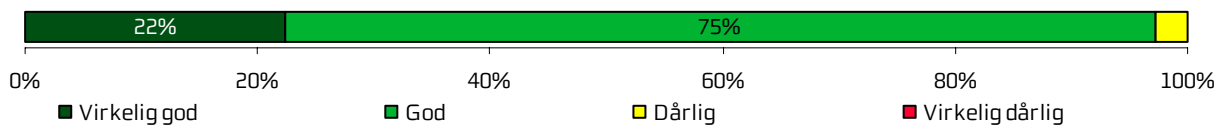
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		70 %	69 %	94 %	77 %	83 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		88 %	83 %	97 %	82 %	88 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		86 %	79 %	97 %	84 %	87 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		89 %	-	93 %	88 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		64 %	-	65 %	50 %	58 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		85 %	76 %	92 %	76 %	81 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		88 %	-	100 %	89 %	93 %

Information

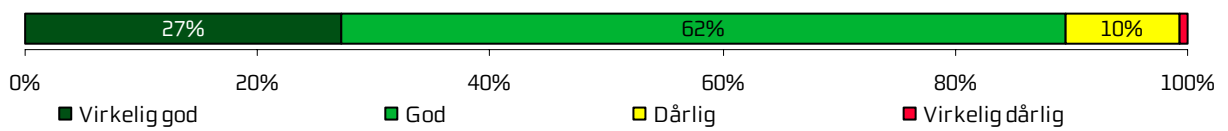
Modtaget skriftlig information (n=168)



Vurdering af skriftlig information (n=73)



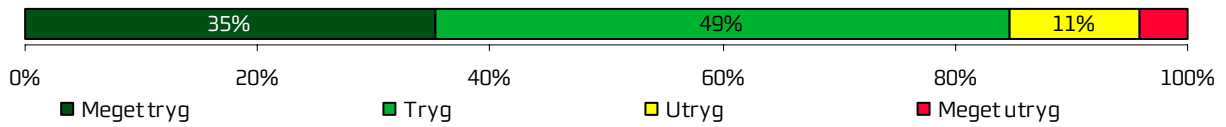
Vurdering af mundtlig information (n=230)



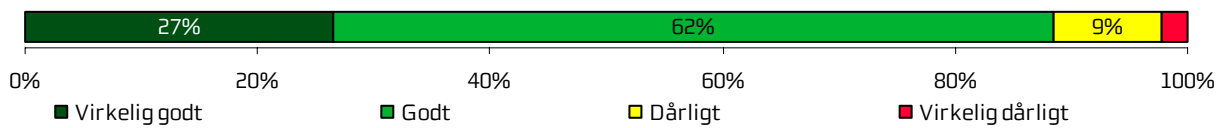
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		46 %	-	83 % *	39 %	59 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		97 %	94 %	99 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		90 %	85 %	96 %	90 %	92 %

Udskrivelse

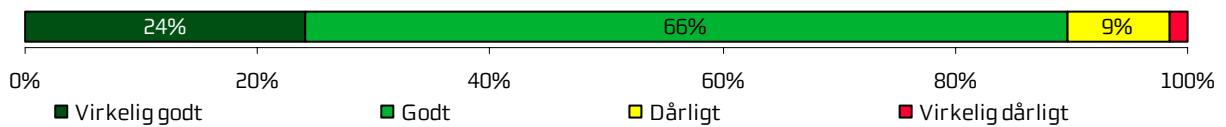
Tryghed ved udskrivelse (n=239)



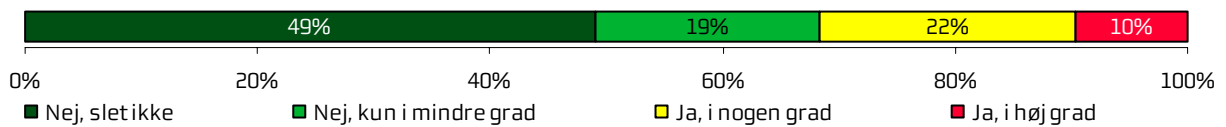
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=99)



Orientering af praktiserende læge (n=143)



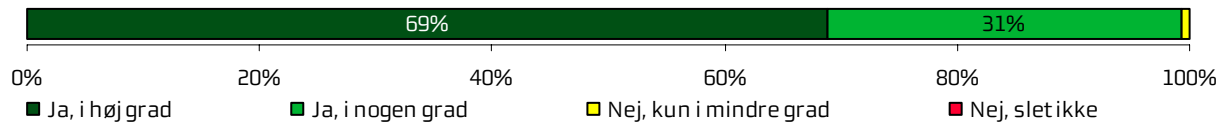
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=200)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		85 %	80 %	93 % *	85 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		88 %	87 %	93 %	84 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		90 %	86 %	89 %	83 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		68 %	70 %	81 % *	63 %	69 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=96)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?		99 %	96 %	100 %	95 %	97 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

4. oktober 2010

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

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

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

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

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

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

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

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		For meget	Passende	For lidt		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
11. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
12. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

BEHANDLINGSFORLØB

13. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
14. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>			
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"/>

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

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

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, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

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

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

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka to uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken indlæggelse det handlede om, hvis de havde flere indlæggelser på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

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

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-31. oktober 2010 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 60 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. 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	60%	100%
Køn		
Mand	54%	51%
Kvinde	46%	49%
Aldersgruppe		
0-19 år	1%	1%
20-39 år	5%	6%
40-59 år	19%	18%
60-79 år	52%	47%
80- år	23%	27%

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

Hvad angår alder, er der en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper. På de fleste spørgsmål er de 20-39-årige derimod den gruppe, der udviser den laveste tilfredshed. Dette kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspektret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter. Samme effekt kan en over- eller underrepræsentation af patienter i aldersgruppen 20-39 år have.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det husker jeg ikke"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

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

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

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	256		100%	
Køn				
Mand	139		54%	
Kvinde	117		46%	
Aldersgruppe				
0-19 år	2		1%	
20-39 år	13		5%	
40-59 år	49		19%	
60-79 år	133		52%	
80- år	59		23%	
Skema udfyldt af				
Patienten	208		87%	
Pårørende	32		13%	
Modersmål				
Dansk	241		98%	
Ikke dansk	4		2%	
Indlæggelsesform				
Akut	236		92%	
Planlagt	20		8%	
Afsnit				
Afsnit C9 (Endokrinologisk)	30		12%	
Afsnit CD5 (Daghospital)	45		18%	
Afsnit CD7 (Kardiologisk)	72		28%	
Afsnit CD8	32		13%	
Afsnit D9 (Gastroenterologisk)	25		10%	
Apopleksiafsnit	21		8%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31		12%	

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	23	72	4	2	204	36
Køn						
Mand	26	70	4	1	114	16
Kvinde	19	74	5	3	90	20
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	0	73	22	5	13	0
40-59 år	11	80	7	3	40	9
60-79 år	29	68	2	1	111	15
80- år	23	75	0	2	39	11
Skema udfyldt af						
Patienten	24	70	5	1	177	27
Pårørende	17	80	0	3	21	7
Modersmål						
Dansk	21	72	5	2	197	36
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	22	72	5	2	189	32
Planlagt	29	71	0	0	15	4
Afsnit						
Afsnit C9 (Endokrinologisk)	10	80	10	0	20	7
Afsnit CD5 (Daghospital)	14	78	8	0	37	6
Afsnit CD7 (Kardiologisk)	30	69	2	0	61	6
Afsnit CD8	23	73	0	4	26	5
Afsnit D9 (Gastroenterologisk)	26	74	0	0	19	5
Apopleksiafsnit	29	71	0	0	14	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	48	15	11	27	2

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	33	61	4	1	241
Køn					
Mand	31	65	3	1	130
Kvinde	35	57	6	2	111
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	22	47	25	5	13
40-59 år	21	72	5	2	49
60-79 år	41	56	3	1	127
80- år	30	67	3	0	50
Skema udfyldt af					
Patienten	36	58	4	1	205
Pårørende	21	71	6	3	29
Modersmål					
Dansk	33	62	5	1	234
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	33	62	4	1	221
Planlagt	34	58	7	0	20
Afsnit					
Afsnit C9 (Endokrinologisk)	22	78	0	0	27
Afsnit CD5 (Daghospital)	30	63	7	0	43
Afsnit CD7 (Kardiologisk)	45	49	3	3	67
Afsnit CD8	23	77	0	0	31
Afsnit D9 (Gastroenterologisk)	29	63	8	0	24
Apopleksiafsnit	50	45	5	0	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	48	10	7	29

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	28	62	7	3	234
Køn					
Mand	27	64	5	4	126
Kvinde	30	59	10	2	108
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	5	70	25	0	13
40-59 år	24	65	7	4	47
60-79 år	31	60	6	3	126
80- år	33	60	5	1	47
Skema udfyldt af					
Patienten	29	61	8	3	200
Pårørende	29	62	7	2	27
Modersmål					
Dansk	29	61	7	3	227
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	28	63	6	3	216
Planlagt	34	46	20	0	18
Afsnit					
Afsnit C9 (Endokrinologisk)	31	54	12	4	26
Afsnit CD5 (Daghospital)	17	76	5	2	42
Afsnit CD7 (Kardiologisk)	31	61	3	5	64
Afsnit CD8	28	55	14	3	29
Afsnit D9 (Gastroenterologisk)	33	58	8	0	24
Apopleksiafsnit	35	65	0	0	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	62	10	3	29

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	48	52	0	0	10	2	242
Køn							
Mand	18	82	0	0	5	0	133
Kvinde	84	16	0	0	5	2	109
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	2
20-39 år	-	-	-	-	1	0	12
40-59 år	-	-	-	-	2	0	47
60-79 år	57	43	0	0	7	2	122
80- år	-	-	-	-	0	0	59
Skema udfyldt af							
Patienten	48	52	0	0	10	1	196
Pårørende	-	-	-	-	0	1	30
Modersmål							
Dansk	48	52	0	0	10	2	227
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	4
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	236
Planlagt	48	52	0	0	10	2	6
Afsnit							
Afsnit C9 (Endokrinologisk)	-	-	-	-	1	0	29
Afsnit CD5 (Daghospital)	-	-	-	-	0	0	45
Afsnit CD7 (Kardiologisk)	-	-	-	-	1	0	70
Afsnit CD8	50	50	0	0	6	1	25
Afsnit D9 (Gastroenterologisk)	-	-	-	-	1	1	23
Apopleksiafsnit	-	-	-	-	0	0	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	30

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	51	48	1	1	241
Køn					
Mand	52	47	0	1	129
Kvinde	50	48	2	0	112
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	37	53	10	0	13
40-59 år	53	47	0	0	48
60-79 år	52	47	1	0	124
80- år	51	47	0	2	54
Skema udfyldt af					
Patienten	51	48	1	0	202
Pårørende	46	54	0	0	29
Modersmål					
Dansk	50	49	1	1	232
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	50	48	1	1	222
Planlagt	58	42	0	0	19
Afsnit					
Afsnit C9 (Endokrinologisk)	61	36	0	4	28
Afsnit CD5 (Daghospital)	44	56	0	0	43
Afsnit CD7 (Kardiologisk)	60	40	0	0	70
Afsnit CD8	50	50	0	0	30
Afsnit D9 (Gastroenterologisk)	39	61	0	0	23
Apopleksiafsnit	58	42	0	0	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	50	11	0	28

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	28	39	19	13	68	19
Køn						
Mand	28	34	27	11	35	10
Kvinde	29	45	12	14	33	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	0	16	32	52	5	1
40-59 år	17	40	38	5	15	3
60-79 år	35	47	7	11	35	8
80- år	35	27	23	15	12	7
Skema udfyldt af						
Patienten	30	39	19	12	59	15
Pårørende	19	50	23	8	8	4
Modersmål						
Dansk	28	39	20	12	65	19
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	23	43	19	15	61	19
Planlagt	65	15	20	0	7	0
Afsnit						
Afsnit C9 (Endokrinologisk)	0	67	17	17	6	3
Afsnit CD5 (Daghospital)	21	57	14	7	14	3
Afsnit CD7 (Kardiologisk)	44	31	13	13	16	3
Afsnit CD8	30	50	10	10	10	1
Afsnit D9 (Gastroenterologisk)	33	17	33	17	6	3
Apopleksiafsnit	-	-	-	-	3	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	15	31	23	13	3

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	25	45	30	229
Køn				
Mand	25	46	29	126
Kvinde	25	44	31	103
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	16	26	58	12
40-59 år	11	56	32	48
60-79 år	33	41	27	120
80- år	22	49	29	47
Skema udfyldt af				
Patienten	22	49	29	193
Pårørende	46	28	26	28
Modersmål				
Dansk	26	44	30	222
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	24	46	30	209
Planlagt	37	33	30	20
Afsnit				
Afsnit C9 (Endokrinologisk)	24	48	28	25
Afsnit CD5 (Daghospital)	19	51	30	43
Afsnit CD7 (Kardiologisk)	25	41	34	64
Afsnit CD8	34	31	34	32
Afsnit D9 (Gastroenterologisk)	29	52	19	21
Apopleksiafsnit	22	56	22	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	42	42	26

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	21	48	31	157
Køn				
Mand	21	51	28	86
Kvinde	21	44	34	71
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	8	61	31	29
60-79 år	28	42	30	88
80- år	18	54	28	34
Skema udfyldt af				
Patienten	19	53	28	128
Pårørende	39	30	31	22
Modersmål				
Dansk	22	47	31	150
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	22	49	29	145
Planlagt	17	32	51	12
Afsnit				
Afsnit C9 (Endokrinologisk)	20	50	30	20
Afsnit CD5 (Daghospital)	17	59	24	29
Afsnit CD7 (Kardiologisk)	24	45	31	42
Afsnit CD8	30	25	45	20
Afsnit D9 (Gastroenterologisk)	18	55	27	11
Apopleksiafsnit	24	59	18	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	44	44	18

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	26	62	11	1	203	34
Køn						
Mand	25	64	11	0	113	16
Kvinde	26	59	12	2	90	18
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	7	44	42	7	10	3
40-59 år	12	71	15	2	43	5
60-79 år	32	58	10	0	110	16
80- år	30	67	3	0	38	10
Skema udfyldt af						
Patienten	25	64	11	1	172	27
Pårørende	31	52	13	3	22	6
Modersmål						
Dansk	25	62	12	1	194	34
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	25	63	10	1	186	31
Planlagt	31	48	21	0	17	3
Afsnit						
Afsnit C9 (Endokrinologisk)	9	74	17	0	23	5
Afsnit CD5 (Daghospital)	22	65	14	0	37	6
Afsnit CD7 (Kardiologisk)	27	62	7	4	55	8
Afsnit CD8	29	61	11	0	28	4
Afsnit D9 (Gastroenterologisk)	28	61	11	0	18	4
Apopleksiafsnit	39	56	6	0	18	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	42	17	4	24	5

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	2	82	16	236
Køn				
Mand	2	85	12	125
Kvinde	2	78	20	111
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	0	65	35	13
40-59 år	2	77	21	48
60-79 år	3	82	15	124
80- år	1	91	8	49
Skema udfyldt af				
Patienten	2	82	16	200
Pårørende	6	79	16	28
Modersmål				
Dansk	2	81	17	228
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	2	82	16	216
Planlagt	7	75	18	20
Afsnit				
Afsnit C9 (Endokrinologisk)	0	78	22	27
Afsnit CD5 (Daghospital)	5	84	11	44
Afsnit CD7 (Kardiologisk)	2	86	13	63
Afsnit CD8	0	81	19	32
Afsnit D9 (Gastroenterologisk)	5	76	19	21
Apopleksiafsnit	0	90	10	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	3	72	24	29

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	1	79	20	145	93
Køn					
Mand	0	84	16	78	50
Kvinde	2	74	24	67	43
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	2	0
20-39 år	0	50	50	6	7
40-59 år	0	65	35	21	27
60-79 år	2	83	16	81	44
80- år	0	87	13	35	15
Skema udfyldt af					
Patienten	0	81	19	112	87
Pårørende	5	72	22	28	2
Modersmål					
Dansk	1	78	21	140	90
Ikke dansk	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform					
Akut	0	80	20	136	82
Planlagt	17	61	22	9	11
Afsnit					
Afsnit C9 (Endokrinologisk)	0	79	21	19	8
Afsnit CD5 (Daghospital)	0	79	21	19	25
Afsnit CD7 (Kardiologisk)	0	77	23	43	20
Afsnit CD8	0	80	20	15	17
Afsnit D9 (Gastroenterologisk)	7	80	13	15	9
Apopleksiafsnit	0	88	12	17	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	65	35	17	11

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	57	31	10	2	230	7
Køn						
Mand	59	33	7	1	121	5
Kvinde	55	29	13	3	109	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	8	45	41	6	12	1
40-59 år	49	36	12	4	43	3
60-79 år	63	28	8	1	124	3
80- år	61	34	5	0	49	0
Skema udfyldt af						
Patienten	56	32	10	2	193	6
Pårørende	60	31	6	3	28	1
Modersmål						
Dansk	57	31	10	2	222	7
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	57	32	9	2	212	5
Planlagt	58	22	20	0	18	2
Afsnit						
Afsnit C9 (Endokrinologisk)	38	50	12	0	26	1
Afsnit CD5 (Daghospital)	60	29	12	0	42	1
Afsnit CD7 (Kardiologisk)	64	25	6	4	67	0
Afsnit CD8	50	39	11	0	28	2
Afsnit D9 (Gastroenterologisk)	62	29	10	0	21	1
Apopleksiafsnit	74	21	5	0	19	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	22	19	11	27	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	71	23	5	1	231	10
Køn						
Mand	74	22	3	1	123	7
Kvinde	69	24	7	1	108	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	39	43	13	5	13	0
40-59 år	59	33	8	0	48	0
60-79 år	80	16	4	1	121	6
80- år	73	27	0	0	47	4
Skema udfyldt af						
Patienten	71	23	5	1	193	8
Pårørende	68	27	6	0	29	1
Modersmål						
Dansk	70	24	5	1	222	10
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	72	23	5	1	212	9
Planlagt	66	26	8	0	19	1
Afsnit						
Afsnit C9 (Endokrinologisk)	71	25	4	0	28	0
Afsnit CD5 (Daghospital)	70	25	5	0	40	2
Afsnit CD7 (Kardiologisk)	73	22	4	0	67	1
Afsnit CD8	67	30	3	0	30	2
Afsnit D9 (Gastroenterologisk)	71	24	5	0	21	2
Apopleksiafsnit	74	21	5	0	19	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	4	12	8	26	2

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	30	41	22	7	231	13
Køn						
Mand	25	48	23	4	124	8
Kvinde	34	33	22	11	107	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	13	25	57	6	12	1
40-59 år	22	57	20	2	46	2
60-79 år	37	37	19	8	122	6
80- år	25	39	24	11	49	4
Skema udfyldt af						
Patienten	29	44	21	6	195	8
Pårørende	23	27	36	14	27	4
Modersmål						
Dansk	30	41	23	7	224	12
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	28	42	21	8	212	12
Planlagt	43	23	34	0	19	1
Afsnit						
Afsnit C9 (Endokrinologisk)	27	31	35	8	26	2
Afsnit CD5 (Daghospital)	28	42	23	7	43	1
Afsnit CD7 (Kardiologisk)	30	45	19	6	64	3
Afsnit CD8	38	41	17	3	29	3
Afsnit D9 (Gastroenterologisk)	23	55	18	5	22	2
Apopleksiafsnit	32	32	26	11	19	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	25	21	18	28	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	39	9	3	210	29
Køn						
Mand	49	42	8	2	112	17
Kvinde	48	37	11	4	98	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	25	50	10	14	10	3
40-59 år	47	36	15	2	43	4
60-79 år	55	35	9	1	112	14
80- år	38	54	2	6	43	8
Skema udfyldt af						
Patienten	50	37	10	3	177	23
Pårørende	35	52	10	3	23	6
Modersmål						
Dansk	48	40	9	3	203	27
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
Indlæggelsesform						
Akut	48	41	8	4	193	26
Planlagt	54	25	21	0	17	3
Afsnit						
Afsnit C9 (Endokrinologisk)	42	58	0	0	24	3
Afsnit CD5 (Daghospital)	50	35	15	0	40	3
Afsnit CD7 (Kardiologisk)	50	38	7	5	58	6
Afsnit CD8	62	27	12	0	26	6
Afsnit D9 (Gastroenterologisk)	30	60	10	0	20	4
Apopleksiafsnit	63	25	6	6	16	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	15	15	19	26	3

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	37	48	11	3	221	18
Køn						
Mand	33	54	11	2	123	6
Kvinde	42	42	11	5	98	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	9	70	12	9	11	2
40-59 år	28	57	13	2	47	1
60-79 år	45	41	10	4	120	5
80- år	33	56	7	3	41	10
Skema udfyldt af						
Patienten	36	49	12	3	189	10
Pårørende	39	49	7	4	23	7
Modersmål						
Dansk	37	49	11	4	212	18
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	37	50	10	4	202	17
Planlagt	44	37	19	0	19	1
Afsnit						
Afsnit C9 (Endokrinologisk)	26	57	9	9	23	5
Afsnit CD5 (Daghospital)	35	55	5	5	40	3
Afsnit CD7 (Kardiologisk)	38	52	9	2	64	1
Afsnit CD8	45	39	13	3	31	1
Afsnit D9 (Gastroenterologisk)	32	50	18	0	22	2
Apopleksiafsnit	50	44	6	0	18	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	30	17	9	23	4

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	89	11	232
Køn			
Mand	91	9	127
Kvinde	87	13	105
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	2
20-39 år	71	29	13
40-59 år	82	18	48
60-79 år	93	7	121
80- år	92	8	48
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	193
Pårørende	81	19	29
Modersmål			
Dansk	88	12	223
Ikke dansk	-	-	4
Indlæggelsesform			
Akut	90	10	213
Planlagt	79	21	19
Afsnit			
Afsnit C9 (Endokrinologisk)	93	7	27
Afsnit CD5 (Daghospital)	93	7	42
Afsnit CD7 (Kardiologisk)	88	12	67
Afsnit CD8	86	14	29
Afsnit D9 (Gastroenterologisk)	82	18	22
Apopleksiafsnit	89	11	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	26

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	47	26	10	21	2
Køn						
Mand	12	70	18	0	8	1
Kvinde	21	31	32	16	13	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	0	60	18	23	9	0
60-79 år	38	25	38	0	6	0
80- år	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	7	61	20	13	16	1
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	17	47	26	10	21	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	13	52	24	12	18	2
Planlagt	-	-	-	-	3	0
Afsnit						
Afsnit C9 (Endokrinologisk)	-	-	-	-	1	1
Afsnit CD5 (Daghospital)	-	-	-	-	2	1
Afsnit CD7 (Kardiologisk)	0	63	38	0	8	0
Afsnit CD8	-	-	-	-	4	0
Afsnit D9 (Gastroenterologisk)	-	-	-	-	3	0
Apopleksiafsnit	-	-	-	-	2	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	19	11	3	211	24
Køn						
Mand	63	18	15	4	116	12
Kvinde	70	21	7	2	95	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	51	15	29	5	12	1
40-59 år	61	16	19	3	45	4
60-79 år	71	19	7	3	109	12
80- år	65	26	5	3	43	7
Skema udfyldt af						
Patienten	68	19	10	3	179	18
Pårørende	46	24	21	8	24	5
Modersmål						
Dansk	65	20	12	3	202	24
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	67	17	12	4	192	23
Planlagt	57	37	6	0	19	1
Afsnit						
Afsnit C9 (Endokrinologisk)	64	24	8	4	25	1
Afsnit CD5 (Daghospital)	76	22	3	0	37	5
Afsnit CD7 (Kardiologisk)	72	12	10	7	60	5
Afsnit CD8	69	24	7	0	29	3
Afsnit D9 (Gastroenterologisk)	47	21	26	5	19	3
Apopleksiafsnit	71	18	12	0	17	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	17	21	4	24	5

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	65	8	3	184	19	40
Køn							
Mand	24	64	9	4	105	11	17
Kvinde	24	66	8	3	79	8	23
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	0
20-39 år	6	66	22	6	12	0	1
40-59 år	21	72	6	0	39	4	6
60-79 år	29	59	9	2	91	11	24
80-år	19	67	5	9	40	4	9
Skema udfyldt af							
Patienten	24	64	10	3	155	16	31
Pårørende	19	74	4	3	21	2	8
Modersmål							
Dansk	23	65	9	3	177	19	38
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	24	65	7	3	173	19	31
Planlagt	21	59	21	0	11	0	9
Afsnit							
Afsnit C9 (Endokrinologisk)	17	78	0	4	23	2	3
Afsnit CD5 (Daghospital)	12	71	12	6	34	5	4
Afsnit CD7 (Kardiologisk)	30	60	8	2	50	5	15
Afsnit CD8	26	65	9	0	23	3	5
Afsnit D9 (Gastroenterologisk)	24	65	12	0	17	1	4
Apopleksiafsnit	43	50	7	0	14	1	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	52	13	13	23	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 indlæggelse n	Ja, mens jeg var indlagt %	Ja til begge %	Nej, jeg fik ikke tilbudt det %	Antal n	Nej, jeg havde ikke behov for det n
Alle	10	35	2	54	168	48
Køn						
Mand	8	44	4	44	87	29
Kvinde	11	25	0	63	81	19
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	0	47	0	53	9	3
40-59 år	2	29	3	66	35	10
60-79 år	14	36	1	50	87	27
80- år	9	38	3	50	35	8
Skema udfyldt af						
Patienten	10	33	2	55	140	43
Pårørende	11	47	0	42	21	3
Modersmål						
Dansk	10	34	2	54	165	44
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	7	37	1	54	156	43
Planlagt	37	6	8	49	12	5
Afsnit						
Afsnit C9 (Endokrinologisk)	5	41	0	55	22	3
Afsnit CD5 (Daghospital)	11	30	0	59	27	11
Afsnit CD7 (Kardiologisk)	11	47	2	40	47	11
Afsnit CD8	13	25	8	54	24	6
Afsnit D9 (Gastroenterologisk)	19	13	0	69	16	6
Apopleksiafsnit	0	43	0	57	14	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	56	0	44	18	8

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	22	75	3	0	73	3
Køn						
Mand	20	75	4	0	46	2
Kvinde	25	75	0	0	27	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	32	57	11	0	12	0
60-79 år	31	67	2	0	41	1
80-år	0	100	0	0	16	2
Skema udfyldt af						
Patienten	24	72	3	0	62	0
Pårørende	14	86	0	0	10	2
Modersmål						
Dansk	23	74	3	0	71	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	17	80	3	0	67	3
Planlagt	67	33	0	0	6	0
Afsnit						
Afsnit C9 (Endokrinologisk)	0	90	10	0	10	0
Afsnit CD5 (Daghospital)	30	70	0	0	10	0
Afsnit CD7 (Kardiologisk)	30	70	0	0	27	0
Afsnit CD8	25	75	0	0	8	0
Afsnit D9 (Gastroenterologisk)	20	80	0	0	5	0
Apopleksiafsnit	40	60	0	0	5	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	75	13	0	8	2

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	27	62	10	1	230
Køn					
Mand	23	68	8	1	128
Kvinde	32	55	12	1	102
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	0	73	27	0	11
40-59 år	23	63	11	3	47
60-79 år	33	59	8	0	123
80- år	22	70	8	0	48
Skema udfyldt af					
Patienten	26	63	10	1	192
Pårørende	23	68	9	0	30
Modersmål					
Dansk	26	63	10	1	222
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	26	63	10	1	211
Planlagt	37	55	8	0	19
Afsnit					
Afsnit C9 (Endokrinologisk)	12	80	8	0	25
Afsnit CD5 (Daghospital)	29	57	14	0	42
Afsnit CD7 (Kardiologisk)	37	55	5	3	65
Afsnit CD8	32	61	6	0	31
Afsnit D9 (Gastroenterologisk)	24	62	14	0	21
Apopleksiafsnit	26	63	11	0	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	67	15	0	27

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	35	49	11	4	239
Køn					
Mand	36	51	9	4	131
Kvinde	34	47	14	5	108
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	21	61	13	5	13
40-59 år	38	47	10	5	47
60-79 år	41	48	10	1	125
80- år	21	52	16	11	52
Skema udfyldt af					
Patienten	36	49	11	4	203
Pårørende	34	46	13	7	26
Modersmål					
Dansk	34	50	11	4	230
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	35	50	10	4	222
Planlagt	34	41	25	0	17
Afsnit					
Afsnit C9 (Endokrinologisk)	43	46	7	4	28
Afsnit CD5 (Daghospital)	40	47	12	2	43
Afsnit CD7 (Kardiologisk)	43	49	7	1	68
Afsnit CD8	32	58	10	0	31
Afsnit D9 (Gastroenterologisk)	22	57	13	9	23
Apopleksiafsnit	35	41	18	6	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	41	21	14	29

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	27	62	9	2	99	13	123
Køn							
Mand	20	68	11	1	55	7	66
Kvinde	34	55	8	3	44	6	57
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	2
20-39 år	-	-	-	-	3	0	10
40-59 år	24	58	18	0	13	2	32
60-79 år	30	54	13	3	46	6	69
80- år	25	73	2	0	37	5	10
Skema udfyldt af							
Patienten	26	63	10	2	75	8	117
Pårørende	31	65	0	4	19	4	3
Modersmål							
Dansk	27	62	9	2	98	12	117
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	4
Indlæggelsesform							
Akut	26	64	8	2	92	12	113
Planlagt	32	40	28	0	7	1	10
Afsnit							
Afsnit C9 (Endokrinologisk)	40	40	20	0	10	2	16
Afsnit CD5 (Daghospital)	14	64	14	7	14	2	28
Afsnit CD7 (Kardiologisk)	35	58	8	0	26	2	35
Afsnit CD8	18	73	9	0	11	4	16
Afsnit D9 (Gastroenterologisk)	23	69	8	0	13	1	10
Apopleksiafsnit	20	80	0	0	10	0	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	47	7	13	15	2	11

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	24	66	9	1	143	97
Køn						
Mand	22	66	11	1	77	55
Kvinde	26	66	6	2	66	42
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	14	52	20	14	5	8
40-59 år	12	74	11	3	24	24
60-79 år	26	63	10	0	75	50
80- år	29	66	3	2	38	14
Skema udfyldt af						
Patienten	21	69	10	1	121	82
Pårørende	49	47	0	4	15	12
Modersmål						
Dansk	23	66	9	2	138	93
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
Indlæggelsesform						
Akut	22	68	8	2	134	87
Planlagt	45	39	16	0	9	10
Afsnit						
Afsnit C9 (Endokrinologisk)	31	54	15	0	13	15
Afsnit CD5 (Daghospital)	29	50	21	0	24	19
Afsnit CD7 (Kardiologisk)	30	64	4	2	47	20
Afsnit CD8	15	85	0	0	20	11
Afsnit D9 (Gastroenterologisk)	20	67	13	0	15	9
Apopleksiafsnit	20	80	0	0	10	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	64	7	14	14	15

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	49	19	22	10	200	40
Køn						
Mand	49	24	19	9	111	22
Kvinde	50	14	26	11	89	18
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	33	32	26	9	11	2
40-59 år	58	15	18	9	39	9
60-79 år	47	21	22	10	109	16
80- år	52	16	23	9	39	13
Skema udfyldt af						
Patienten	50	20	22	8	173	30
Pårørende	41	14	22	23	18	9
Modersmål						
Dansk	48	20	23	9	192	39
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	49	17	24	9	183	38
Planlagt	47	38	0	15	17	2
Afsnit						
Afsnit C9 (Endokrinologisk)	48	17	30	4	23	5
Afsnit CD5 (Daghospital)	46	17	23	14	35	9
Afsnit CD7 (Kardiologisk)	53	14	22	12	59	8
Afsnit CD8	50	27	10	13	30	2
Afsnit D9 (Gastroenterologisk)	35	35	25	5	20	3
Apopleksiafsnit	64	7	21	7	14	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	5	26	5	19	9

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	69	31	1	0	96	97	26
Køn							
Mand	65	35	0	0	52	51	16
Kvinde	73	26	1	0	44	46	10
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	1	1
20-39 år	41	59	0	0	5	7	0
40-59 år	56	44	0	0	18	21	9
60-79 år	75	24	1	0	48	48	13
80- år	71	29	0	0	25	20	3
Skema udfyldt af							
Patienten	71	28	1	0	82	85	18
Pårørende	53	47	0	0	11	10	6
Modersmål							
Dansk	67	32	1	0	91	94	26
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2	0
Indlæggelsesform							
Akut	68	31	1	0	87	91	24
Planlagt	76	24	0	0	9	6	2
Afsnit							
Afsnit C9 (Endokrinologisk)	64	36	0	0	11	11	4
Afsnit CD5 (Daghospital)	67	33	0	0	15	18	5
Afsnit CD7 (Kardiologisk)	68	32	0	0	25	25	6
Afsnit CD8	87	13	0	0	15	14	2
Afsnit D9 (Gastroenterologisk)	50	50	0	0	10	11	3
Apopleksiafsnit	83	17	0	0	6	8	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	21	7	0	14	10	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 M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Afsnit C9 (Endokrinologisk)	Samlet indtryk
3	Jeg synes, der skulle være en enmandsstue, når man kommer ind ved akut indlæggelse. Det føles ikke godt, at der ligger andre og kan høre alt om én ved den første undersøgelse. Der var også meget lidt plads til, at personalet kunne komme til med deres apparater.	Godt
4	Tage imod patienten og de pårørende på en ordentlig og menneskelig måde. Fysioterapeuterne var gode til deres job og flere blandt plejepersonalet udførte også deres arbejde på fineste vis.	Det kan jeg ikke vurdere
6	Jeg var meget påvirket af, at en patient på stuen fik at vide i alles påhør, at hun ikke kom hjem, men skulle på hospice på grund af kræft og DØ. Jeg synes, at det er uetisk og respektløs over for både de pårørende og patienten, så jeg fik indført i min journal, at min samtale skulle foregå et andet sted. Håber, at I vil se på dette problem fremover.	Godt
7	Fire-sengsstuer er alt for stor. UHA.	Intet svar
9	Der manglede opholdsrum, når man havde besøg. Jeg synes, at stuerne var for store (til fire personer). Man kunne ikke være "privat". I øvrigt synes jeg, at nogle af patienterne var meget negative og et par stykker direkte uforskammede overfor sygeplejersker og læger. Det var ubehageligt.	Godt
13	Generelt har personalet været meget imødekommende, og serviceniveauet har været tilfredsstillende. Men der var desværre nogen, som udtalte sig på områder, de ikke var kompetente til. Og oplevelsen af manglende information omkring behandlingsforløb.	Dårligt
14	Var blot indlagt [få] døgn, og har ikke noget at beklage mig over. Oplevede et travlt, men venligt personale.	Intet svar
ID	Kommentarer - Afsnit CD5 (Daghospital)	Samlet indtryk
1	IKKE en rar afdeling. Meget lidt orden og hjælp, en lettelse at komme hjem.	Det kan jeg ikke vurdere
3	Den afdeling jeg blev kontaktet på havde ikke plads til at portører kunne vende bårer og senge. I min verden må dette dog være et krav, ved bygning af et hospital, at ovenstående kan foregå ubesværet.	Godt
5	Måske lidt mere tid ved stuegang. Man skal høre godt efter, for det bliver ikke sagt to gange, og næsten ikke tid til spørgsmål, desværre.	Godt
7	Der var for mange læger og reservelæger, der ikke havde samme mening. Nogle på den første afdeling syntes, de kunne mærke noget i maven, men på den anden afdeling sendte lægen mig hjem helt uden at undersøge mig og aflyste den bestilte CT-scanning. Meget utrygt. Fik taget en masse blodprøver men åbenbart ikke de rigtige, så måtte ind igen efter en uge.	Dårligt

Bilag 5

-  8 Man kunne have brugt lidt mere tid til samtale/orientering ved udskrivning. Personale var generelt meget flinke og imødekommende. Virkelig godt
-  9 Opret et rygerum! I stedet for at skulle stå ude i al slags vejr. Jeg tror ikke det er værre at ryge i stedet for at indånde al den bilos. Især diesel. Godt
-  10 Når jeg svarer dårligt, er det grundet fælles toilet og bad, og det er jo sådan, det er. Godt
-  12 Sørg for, at den egentlige behandling/efterbehandling er i orden, samt informere herom. Personalet vil gerne lytte til patienten, men empati og indføling virker som stive standarder, der ikke tager udgangspunkt i den enkelte patient. Sygehusets mange lyde af "alarm", lige fra små måleinstrumenter til kaldeanlæg, er meget ødelæggende for hvile og restitution. Det kunne være spændende at gøre noget ved dette lyd-inferno, så overvågning og ro kunne forenes - en opgave, der hører fremtiden til!! Godt
-  14 Mit indtryk er, at afdelingen fungerer godt. Jeg var faktisk selvhjulpen i de [] dage, jeg var indlagt. Godt
-  15 Jeg manglede, at personalet engang imellem lige kom ind og spurgte til én, hvordan man havde det, bare lige to minutter. Var lidt ked af det. Følte sig lidt overladt til sig selv (savnede jo sin familie) . De var søde nok, når man snakkede med dem om morgenen. Godt
-  16 Jeg har et meget stort ønske om, at da jeg skulle udskrives og talte med lægen, at det kunne være sket i ro og mag, men skulle forholde mig til udskrivelse og samtale med i alt tre personer, medens jeg talte med lægen. Det gjorde, at jeg ikke fik ordentligt besked om mit forhandlingsbeløb, og det var rimeligt forvirrende og kunne ikke tale fortroligt med lægen, når der står 3 personer omkring min seng, men generelt - undtagen lige da jeg blev udskrevet - oplevede jeg afdelingen, som meget velfungerende, og det virkede som om, der var en god logistik i dagligdagen. Jeg har endvidere oplevet det meget positivt ved efterfølgende kontakt samt telefonisk kontakt til afdelingen, hvor personalet har været meget imødekommende. Godt
-  17 Det var rigtig dejligt, at tværfagligt arbejde gjorde, at jeg kunne komme på hotellet og være mig selv, hvorfra jeg kunne komme på afdelingen og blive behandlet. Super godt. :) Godt
-  18 Vedrørende fysioterapi kunne disse godt have [været] tænkt mere [med] i behandlingsforløbet, eller endda først i behandlingsforløbet. Synes, rækkefølgen var forkert i behandlingsforløbet. Dårligt
-  19 Jeg var tilfreds med min indlæggelse, men på den stue, jeg lå på, var vi fire, men der var én for meget, der var ikke plads nok. Det var for trangt. Godt
-  20 Jeg var sengeliggende hele dagen til trods for, at jeg kan gå og stå ved hjælp. Dette bevirkede en []. Godt
-  21 Vi har læst det hele igennem flere gange. Resultat - (fuld tilfredshed). Intet svar
-  23 Et friskt og venligt personale, meget hjælpsomme. Aften/natholdet kunne godt gå lidt stille med dørene, når de skulle ind på sengestuen til en medpatient. Samtidig kunne der godt undgås at tænde alt lyset. Vi er trods alt syge, trætte og trænger også til at få lidt søvn og det kan man jo ikke få om dagen. Så der kunne godt laves eller tages hensyn. Intet svar

ID **Kommentarer - Afsnit CD7 (Kardiologisk)**

**Samlet
indtryk**






✎	1 Der er absolut ingen nattero på afdelingen, hvor hjerteovervågningen konstant larmer også om natten. Var dødtræt, da jeg kom hjem. Andet sygehus, hvor jeg også gik med overvågning.	Godt
✎	2 Afdelingen virker rent hygiejnisk og eller overskueligt og velindrettet. Personalet er de bedste (i verden). Ualmindelig hjertelig og omsorgsfuldt. (PS. Har nu ikke været indlagt ude i verden).	Virkelig godt
✎	4 Personalet kunne tage og sætte sig ind i de forskellige, som de skal pleje. Plus et smil og venlig tone ville hjælpe meget.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	10 Perfekt behandling på afdelingen.	Godt
✎	13 Jeg bryder mig ikke om, at der skrives journal/udspørges, når andre patienter kan høre det. Der mangler et lille samtalerum. (Jeg var for det meste oppegående i eget tøj).	Godt
✎	15 Fin slutbehandling. Tak.	Godt
✎	16 Indlagt på en fire-mands stue med toilet ved stuen. Det kan ikke undgå at give uro døgnet rundt. På modsatte side af gangen et køkken, hvor personalet - på trods af anmodning herom - ikke lukkede døren til køkkenet, som derfor var kilde til en del støj.	Godt
✎	17 At han bare fik lov at ligge, så jeg håber, I bliver bedre til at behandle liggesår, for de smerter min mand har været udsat for er ikke godt oven i alt det andet. Personalet på alle de afdelinger min mand har været på har været søde og har altid haft tid til at snakke, hvis vi havde behov for det, så roser får I også fra os. Jeg har tit truet med at få skrevet og klaget tryksår, men har ikke rigtig haft mod, men nu har jeg fået luft. Om I læser det, ved jeg ikke, men skæbnen har været hård ved os, synes vi.	Intet svar
✎	18 Har været meget tilfreds de gange, jeg har været indlagt. Bortset fra maden. Den, synes jeg ikke, var god.	Virkelig godt
✎	19 Blot lidt daglig information.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	20 Da jeg blev indlagt, informerede jeg personalet om, at jeg ikke spiser svinekød. En dag skulle vi have grøntsagssuppe, og jeg tænkte ikke over, hvilken type kød, det var kogt på. Men det gjorde en af assistenterne og ringede til køkkenet for at spørge om det. Jeg syntes, at det var omsorgsfuldt gjort, når jeg nu ikke selv havde tænkt på det. Da jeg var til samtale hos en af lægerne, fik jeg at vide, at han havde kontaktet to andre læger på Århus Kommunehospital for at hjælpe mig med et problem, der fylder meget i mit liv. Selvom han ikke vidste, at han havde gjort det, syntes jeg alligevel, at det var omsorgsfuldt, selvom han ikke havde behøvet at gøre det.	Virkelig godt
✎	23 Mere personale. De har virkelig travlt.	Virkelig godt
✎	25 Jeg syntes, at alle på afdelingen har gjort alt for, at jeg kunne føle mig tryk under min indlæggelse.	Virkelig godt
✎	26 Tak for god behandling.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	28 Da tiden kan være lang under en indlæggelse, ville et TV pr. seng være en idé. I opholdsstuen kunne der godt være flere bøger og en daglig avis.	Godt

Bilag 5

-  29 Mere fokus på/planlægning omkring kontaktperson-ordningen. Jeg var indlagt en uge og mødte min kontaktperson én gang - på indlæggelsesdagen. God omgangstone, god stemning, imødekommethed. Godt
-  30 De skal være bedre til at lytte til hver enkelt og give en god information om dette pludselig at være hjertepatient. Fik intet at vide. Samtidig burde der gøres noget ved en enkelt sygeplejerske, som virkelig satte en dårlig stemning i aftenvagterne, både ved patienter og personale. Det er ikke lige sådan en, man har brug for i denne situation. Det kan jeg ikke vurdere
-  32 Ja, toilet og bad på stuen, og der er rent over det hele. Jeg var også opmærksom på, at eternitpladerne med asbest i var nedtaget eller afdækkede. De var på loftet i gangene. Der er sket så meget inden for de sidste år, vi kan kun glæde os over det hospitalet, som vi er brugere af. Der er sket meget inden for de 60 år, som er gået. Virkelig godt
-  33 Personalet virkede omsorgsfulde og empatiske. Men den fysiske del af afdelingen, "lader meget tilbage at ønske". F.eks. er der ikke meget at foretage sig, når man er opgående og ikke må forlade afdelingen. Der er for mange sengepladser på de enkelte stuer. Godt
-  34 Man har ondt over det hele efter at have været indlagt, madrasser, dyne og specielt puder er lige til LOSSEPLADSEN. Dårligt
-  35 Lav en tjekliste til os hjertepatienter, så vi kan holde rede på informationen og aftaler. Personalet er virkelig søde og har fuldt styr på os, men jeg mangler en slags tjekliste. Det er ikke altid, man har ægtefælle med til at styre informationer. Jeg har været virkelig imponeret af at blive indlagt akut [] og den i mine øjne professionelle måde, de ansatte virkede på []. Stor tak til jer. Godt
-  37 Opholdsrum for lille og for dårligt. Virkelig godt



ID Kommentarer - Afsnit CD8

Samlet indtryk

-  2 Jeg var på hotellet. Et fantastisk godt personale. Virkelig godt
-  7 Jeg synes, afdelingen var fuldt tilfredsstillende, og de får det hele til at gå gnidningsløst. Godt
-  8 Det er rigtigt hårdt at ligge på 4-sengsstue. Det var belastende, at jeg på den første afdeling, jeg lå på, ikke kunne kontakte familie per sms, fordi mobilen skulle være slukket. Ellers har jeg ikke noget at være utilfreds med i forhold til lokalerne/omgivelserne. En sygeplejerske på lungemedicinsk var utrolig god til at snakke med mig, da jeg blev meget ked af det en aften. Godt
-  9 Fin omsorg :).
-  11 De kunne blive meget bedre til at kommunikere. Det kan jeg ikke vurdere

ID Kommentarer - Afsnit D9 (Gastroenterologisk)

Samlet indtryk

-  2 Har intet at klage over. Virkelig god behandling. Godt
-  3 Hvis vi nu ser bort fra ham læge NN og kun tager dem, som jeg ellers havde med at gøre, så har jeg Godt

ikke noget at brokke mig over, tværtimod. P.S. hold da kæft, man får noget godt mad.

- | | | | |
|---|---|---|--------------------------|
| ✎ | 4 | Måske er det for lidt med et toilet på en 4-sengsstue. Det gik sommetider galt i mit tilfælde, da vi var 2-3 styk, der skulle pludseligt på toilettet, så der var ikke altid ledigt på gangenes toiletter, men det er nok især slemt på afdelinger, hvor man har problemer med maven. | Godt |
| ✎ | 5 | Jeg vil sige, at afdelingen var fantastisk over for mig. De kørte mig ned på intensiv afdeling tre gange dagligt, så jeg kunne være hos min mand under hans sygdom og død, og ligeledes efter hans død støttede de mig. | Godt |
| ✎ | 6 | Gamle senge bør kasseres, så alle får en ordentlig seng at ligge i. | Det kan jeg ikke vurdere |

ID Kommentarer - Apopleksiafsnit

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
| ✎ | 2 | Den hurtige behandling fra [specialbehandlere] var en uvurderlig støtte. En stor tak til de to dygtige piger. Et hjertesuk fra min kone (positiv kritik): Jeg var indlagt i [sommers] (i den varmeste tid), men alligevel blev der sat saftvand (som man næsten ikke kunne løfte) ind om morgenen. Når hun kom om aftenen stod den samme kande lunkne saftvand. Kunne kanderne ikke blive mindre, og gerne med nogle isklumper, som selvfølgelig som indholdet skal fornyes i løbet af dagen? | Godt |
| ✎ | 5 | Man kunne spare på smørret på brød/rundstykker og undgå ost med høj fedtprocent. | Virkelig godt |
| ✎ | 6 | Jeg kan godt lide deres hurtige respons, venlighed og kompetencer. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 7 | Jeg var indlagt i Randers. Lokalerne var rigtig hyggelige, hvor vi opholdt os, og personalet var super. De gjorde trods alt min sygdom (blodprop i hjernen) til en god oplevelse. | Godt |
| ✎ | 9 | Alle personalegrupper var meget venlige og kompetente og var altid villige til at svare på spørgsmål. Overlægen burde ikke tale med pårørende - sikkert god til forskning, men ingen menneskelig forståelse! | Intet svar |
| ✎ | 10 | Sødt personale, der tog hensyn til den enkelte. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 11 | Lidt mere orientering til pårørende. | Godt |


ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|---|------------------|
| ✎ | 1 | Personalet yder professionelt arbejde, selv i stressede situationer. | Virkelig godt |
| ✎ | 2 | En alvorlig fejl: TV på enmandsstuen er OK. Derudover er TV på flersengsstuen en fejltagelse. | Godt |
| ✎ | 4 | Man mærker tydeligt [på det ene sygehus], at personalet har travlt. Det kan være svært at få sygeplejerskerne i tale. "Toiletterne er uhumske", siger min gamle far, som ellers ikke plejer at være sart. Man overlod til ham selv at tage den medicin, som han får for andre sygdomme, selvom jeg selv konstaterede, at han kom til at tage noget på forkerte tidspunkter, fordi døgnrytmen var ude af kontrol. [På det andet sygehus] havde man den politik, at man aldrig overlod medicinindtagning- | Virkelig dårligt |



Bilag 5

gen til så svækkede patienter - stort plus til dette sygehus. Man kan samarbejde bedre mellem [de to sygehuse] ved at gøre det til fast kutyme, at patienter automatisk overføres til [det andet] sygehus, hvis patienten er så svækket, som min far var. Så længe man [på det første sygehus] ikke har egen plejeafdeling, henviser de bare til den kommunale hjemmehjælp, som han nu modtager. Men det er svært at få det system til at fungere, når man indimellem har dage/nætter med voldsom diarré - hurra for, at [det andet sygehus] stadig findes, for det var en stor hjælp de første [mange] dage, da han var indlagt der.

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
|  | 6 | Stor ros for jeres behandling efter min udskrivelse. Dejligt, at der bliver fulgt op. | Godt |
|  | 9 | Dejligt der var en person med fra afdelingen, da biopsien skulle foretages. | Godt |
|  | 11 | Mere kontakt med patienterne, de sidder konstant i deres glasbure. Se mennesket bag sygdommen og motivere denne. Prioritere aktiv udfoldelse, gåture osv. højt. Tage patienterne med i planerne omkring behandlingen: Medicin, indlæggelsesforløb, information om diagnosen og fremtidsplaner efter indlæggelse. L-Y-T-T-E til patienterne. | Virkelig dårligt |
|  | 12 | Bedre information til pårørende. | Godt |
|  | 13 | I mit tilfælde professionelt gået. | Virkelig godt |
|  | 14 | En ny medpatient spurgte første morgen, om hans snorken generede, for ingen ville af den grund på [ferie] med ham. Midt på natten bad jeg forgæves om lov til at tage min dyne hen på sofaen i dagligstuen - men fik ørepropper. | Virkelig godt |
|  | 15 | Spørgeskemaet er ikke relevant for mine indlæggelser eller oplevelsen af disse. Men jeg er meget glad for at benytte afdelingen. Personalet er kompetente, imødekommende og meget trygheds-skabende. Det eneste problem er den uendelige trussel om nedlæggelse af afdelingen. Det påvirker både personale og patienter, at vi aldrig får ro. | Virkelig godt |
|  | 16 | Vedrørende spørgeskema. Jeg har for ca. et år siden udfyldt og indsendt et lig dette. Jeg er indlagt to dage med [få] måneders mellemrum til [behandling], hvor jeg mest passer mig selv. Jeg orker ikke at udfylde skemaer i samme strøm som mine indlæggelser måske kunne give anledning til. Jeg er jo ikke syg. | Intet svar |
|  | 18 | På [sygehuset] var personalet ikke meget for at hjælpe, det var som om vi var til for deres skyld og ikke omvendt. | Godt |
















Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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








	ID	Kommentarer - Afsnit C9 (Endokrinologisk)	Samlet indtryk
	3	Blev akut indlagt. Udfylder det for min søn [].	Godt
	4	Far blev overført fra [anden afdeling] til C9. Så det var en meget afkræftet patient, de modtog.	Det kan jeg ikke vurdere
	5	Akut indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	9	Lægen indlagde mig akut.	Godt
	10	Blev akut indlagt.	Det kan jeg ikke vurdere
	12	[Patient] var ved egen læge, herfra blev hun indlagt akut.	Godt
		ID	Samlet indtryk
		Kommentarer - Afsnit CD5 (Daghospital)	
	1	Akut indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	2	Blev indlagt per ambulance.	Godt
	3	Blev akut indlagt.	Godt
	4	Akut indlæggelse.	Godt
	5	Meget svært at komme omkring vagtlægen mht. akut indlæggelse, som jeg oplevede det. Måtte ringe to gange, desværre.	Godt
	6	Blev akut indlagt.	Godt
	8	Blev akut indlagt af egen læge. Modtagelsen var forberedt, da jeg ankom. Havde selv indlæggelsespapir med fra lægen.	Virkelig godt
	9	Jeg blev akut indlagt.	Godt
	11	Jeg blev indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
	13	Der var ingen ventetid. Jeg blev kørt på sygehuset lige fra lægehuset med [høj] feber.	Det kan jeg ikke vurdere

Bilag 5

ID	Kommentarer - Afsnit CD7 (Kardiologisk)	Samlet indtryk
1	Efter besøg hos vagtlægen blev jeg straks kørt til Randers med ambulance. Trygt og sikkert.	Godt
2	På foranledning af min læge kørte en ambulance mig til et sygehus og derfra videre samme aften til et andet sygehus til [undersøgelse].	Virkelig godt
4	Det var ikke alle på afdelingen, der var lige venlige, og når man har det dårligt, så betyder det alt at få en god behandling.	Det kan jeg ikke vurdere
5	Blev akut indlagt på et sygehus, og derfra overført til andet sygehus.	Godt
7	JEG BLEV INDLAGT AKUT MED BLODPROPPER I LUNGERNE.	Godt
9	Der var ingen ventetid bortset fra tiden fra alarmering til ankomst af ambulance her.	Virkelig godt
10	Blev indlagt efter et besøg hos lægen.	Godt
11	Akut indlæggelse.	Godt
12	Ingen ventetid, indlæggelse samme dag som min læge gav mig besked.	Intet svar
14	Jeg blev overført fra sygehus 1 og ankom til sygehus 2 [om aftenen] for at overnatte. Blev hjemsendt dagen efter. Der kan spares mange penge til kørsel, hvis man havde brugt [et tredje sygehus] til overnatning.	Intet svar
15	[Om eftermiddagen] svære brystmerter, [ca. en halv time senere] lægen kalder ambulance (A1), [ca. en halv time senere] ambulancen kommer, [ca. en time senere] ankomst til Randers Sygehus!! Lægetilsyn i ambulancen.	Godt
16	Jeg blev overført fra andet sygehus.	Godt
17	Indlagt akut med lungebetændelse.	Intet svar
20	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
21	Blev overført fra [andet hospital].	Godt
22	Blev indlagt akut.	Godt
23	Akut indlagt.	Virkelig godt
25	Jeg blev sendt på afdelingen af min læge.	Virkelig godt
28	Jeg blev indlagt akut via lægehenvielse.	Godt
30	Blev indlagt af vagtlæge.	Det kan jeg ikke vurdere
33	Blev indlagt akut.	Godt
















	35	Blev indlagt akut på et sygehus, og overført til et andet dagen efter.	Godt
	36	Akut.	Godt
ID Kommentarer - Afsnit CD8			Samlet indtryk
	3	Jeg blev indlagt hjemmefra.	Godt
	5	Blev indlagt akut fra lægen med lungehindebetændelse.	Godt
	7	Alt angående dette er gået rigtig godt.	Godt
	9	Meget godt tilfreds.	Godt
	13	Akut indlagt.	Det kan jeg ikke vurdere
ID Kommentarer - Afsnit D9 (Gastroenterologisk)			Samlet indtryk
	3	Det var min egen læge, der havde telefonisk kontakt med afdelingen, men jeg blev da indlagt med det samme.	Godt
ID Kommentarer - Apopleksiafsnit			Samlet indtryk
	2	Inden min indlæggelse på afdelingen kom jeg fra anden afdeling. I [nogle] dage fik jeg at vide, at jeg skulle overføres. Men mine pårørende og jeg fik ingen besked om, hvorfor det trak ud.	Godt
	7	Blev indlagt akut.	Godt
	8	Lægen var meget svær at hive information ud af ved indlæggelsen på skadestuen. Jeg ved godt, man ikke kan love noget, men det er rart, både som patient og pårørende at vide, hvor man ca. står, hvad chancerne er, og hvad man har med at gøre.	Godt
	9	Blev indlagt akut med blodprop.	Intet svar
	10	Jeg blev indlagt.	Det kan jeg ikke vurdere
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit			Samlet indtryk
	3	Ringede til lægen om morgenen og blev kørt med ambulance til sygehuset.	Godt
	4	Til læge flere gange i løbet af foråret pga. diarré. Henvist til læge NN, derefter henvisning til sygehus. Ventetid to måneder pga. ferie. Dårligt at en hel afdeling lukker ned med et sådan problemområde som tarmkræft.	Virkelig dårligt

Bilag 5

	5	Indlagt vagtlægen.	Dårligt
	7	Jeg har haft [] apopleksi, så er ikke så god sproglig. Bliver indlagt [med infektion], men har også en [skade], hvilket man overser. Det er ikke ok.	Virkelig dårligt
	9	Er lidt skuffet over, at afdelingerne ikke taler sammen. Var inde [i foråret og blev opereret]. Lægen som henviste mig til en biopsi sagde, at det var ærgerligt, jeg ikke fik taget biopsien, da jeg var under narkose ved operationen.	Godt
	10	Jeg blev henvist fra [anden afdeling].	Virkelig godt
	14	Indlagt akut [med betændelse og høj feber].	Virkelig godt
	15	Mine svar kan kun benyttes som overfladiske betragtninger, da jeg gennem flere år har været indlagt [jævnligt] og kun som dagpatient.	Virkelig godt
	17	Jeg blev indlagt akut af min egen læge.	Virkelig godt










Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit C9 (Endokrinologisk)	Samlet indtryk
 1	Hurtig, venlig og professionel.	Godt
 3	Personalet var ikke helt klar over, hvor jeg/min søn kunne passe ind. Derfor kom jeg på en stue, hvor der var så lidt plads, at de skulle have min seng vendt, når en anden skulle ind på stuen.	Godt
 4	En medarbejder bad os, de pårørende, om hurtigt at gå, da det var tid til middagsmad. Hun kunne have spurgt/undersøgt grunden til, vi var der.	Det kan jeg ikke vurdere
 12	Meget ventetid, men meget venlige og imødekomende personale.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit CD5 (Daghospital)	Samlet indtryk
 4	Vides ikke. Ingen hukommelse om det skete.	Godt
 5	God og faglig modtagelse på akutafdelingen.	Godt
 22	Alt var ok.	Godt
 23	Godt og venligt personale, hjælpsomme, på nær et par enkelte læger.	Intet svar
ID	Kommentarer - Afsnit CD7 (Kardiologisk)	Samlet indtryk
 1	Kunne godt have brugt en lidt mere detaljeret gennemgang af hvad der skulle ske. Men søde og professionelle folk.	Godt
 2	Stor omsorg. Handlekraft ved videre transport til andet hospital. Efter indgrebet på det andet hospital, samme nat tilbage til første hospital.	Virkelig godt
 3	Perfekt!	Godt
 4	Kort for hovedet og stresset.	Det kan jeg ikke vurdere
 5	Lidt diskussion mellem sygeplejerskerne om hvilken stue, jeg skulle på. Lidt dårlig tone.	Godt
 12	Ingen ventetid. Undersøgelsen begyndte i modtagelsen. Fire undersøgelser inden jeg kom på en afdeling. To undersøgelser den følgende dag.	Intet svar
 15	Læge NN virkede usikker på mig.	Godt
 17	Absolut god modtagelse på skadestuen og god information. På akutafdelingen blev der sørget for,	Intet svar






Bilag 5

at min mand fik en speciel madras, da han ellers ville få liggesår. Men det endte alligevel med et liggesår.

	21	Helt ok.	Godt
	24	Blev overført fra akut afdeling.	Godt
	25	De var orienterede om min ankomst og var klar til at modtage mig.	Virkelig godt
	27	Jeg blev indlagt akut.	Godt
	28	Jeg blev modtaget med et smil, og alle var imødekommende og ude på at hjælpe mig.	Godt
	29	Der blev taget specielle hensyn til netop mine behov - god oplevelse.	Godt
	34	De er søde og effektive, når man bliver indlagt akut.	Dårligt
	35	Blev oplyst, at der kom en læge. Pågældende kom først sidst på dagen. Alle var søde og rare, MEN, jeg fortalte min "livshistorie" to gange på det ene sygehus og én gang på det andet. Håber, I fremover bruger jeres IT til at skrive den, og så foretager rettelser anden og tredje gang. Kun et godt råd.	Godt
	37	Havde søgt lægehjælp ved min læge NN, som ringede efter en ambulance. Den kørte mig til regionshospitalet i Randers. Her blev jeg indlagt til undersøgelse af blodprop.	Virkelig godt



ID Kommentarer - Afsnit CD8

Samlet indtryk

	6	Jeg blev hasteindlagt, konfus, forvirret over denne fremmede verden og husker derfor ikke meget af modtagelsen, men ingen dårlige indtryk.	Det kan jeg ikke vurdere
	7	Alle er utroligt hjælpsomme og i dejligt humør.	Godt
	9	God.	Godt
	10	Ved det ikke, var for syg.	Godt
	11	Der var en enkelt, der ikke mente, at jeg var berettiget til den seng, jeg var blevet lagt i.	Det kan jeg ikke vurdere


ID Kommentarer - Afsnit D9 (Gastroenterologisk)













Samlet indtryk

	1	De ansatte var meget gode til at forklare, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
	3	:) Hils dem! Også NN [].	Godt

ID Kommentarer - Apopleksiafsnit

Samlet indtryk

	1	Personalet var fantastiske og imødekommende. De var på pletten, når jeg havde brug for dem.	Virkelig godt
---	---	---	---------------

	3	Kan ikke huske det.	Det kan jeg ikke vurdere
	6	De var rigtig søde.	Det kan jeg ikke vurdere
	7	Alle var bare så søde og forstående.	Godt
	7	Alle var meget flinke og søde.	Godt
	9	Fik udleveret visitkort med navn på kontaktperson, som så efter et par dage viste sig at være på ferie den første uge (læge NN).	Intet svar
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	4	Havde en god oplevelse med en læge, der ringede privat til mig (datter) efter scanning.	Virkelig dårligt
	6	Jeg synes, at det var fantastisk, at der hele tiden var mindst én person ved mig, indtil jeg blev kørt på intensiv.	Godt
	7	Har ikke tid. Men det er os bekendt.	Virkelig dårligt
	8	Meget venten - faktisk fra [om formiddagen] til om natten.	Dårligt
	9	Følte mig rigtig velkommen, straks jeg kom.	Godt
	11	Absolut INGEN information om stedet, man blev placeret på som en fuldkommen fremmed.	Virkelig dårligt
	13	Blev privat kørt op på skadestuen, og da jeg så ind i venteværelset, som var helt fyldt, tænkte jeg, det går ikke at vente på, da jeg var en del hævet i munden. Men da jeg blev skrevet ind, blev jeg direkte sendt ned, og fik en antigiftindsprøjtning og indlagt i 24 timer.	Virkelig godt

Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit C9 (Endokrinologisk)	Håndtering af fejl
4	At der ikke blev fulgt op på bl.a. den medicinske behandling.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
13	Personalet glemte at starte min behandling op. Der skete ikke noget, før jeg selv åbnede munden ved 23.00-tiden. På det tidspunkt havde jeg været på afdelingen ca. 11-12 timer.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit CD5 (Daghospital)	Håndtering af fejl
5	At vigtig medicin blev "plottet" ind på en anden patient, så jeg ventede tre døgn på, om jeg måtte få det. Og jeg måtte selv spørge ind til det. PS. Fik dog en undskyldning.	Godt
7	Mange forskellige meninger.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
12	Efter lumbalpunktur på afdeling NN fik jeg IKKE at vide, at jeg skulle drikke tre-fire liter vand det første døgn. Jeg fik KUN, hvad jeg blev budt ved spise-/kaffetider, hvilket resulterede i meget stærk lumbal hovedpine i fem dage. IV-behandlingen var SÅ stærk, at jeg efterfølgende fik venebetændelse som skulle behandles. Vi (jeg og sygeplejersken) talte om at IV var ubehageligt at få. Jeg fik at vide, at det kunne fortyndes med saltvand, men at det så ville tage endnu længere tid.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Afsnit CD7 (Kardiologisk)	Håndtering af fejl
1	Fik noget at spise til trods for at planen var, at jeg skulle have stød. Så da jeg lå og skulle stødes, mente narkoselægen, at det ikke var forsvarligt, og det blev udsat. Oplevede det som om planen var blevet ændret, da jeg heller ikke selv var klar over, at stød var på tale før et par timer før det skulle ske. Jeg havde netop fået at vide, at jeg godt kunne spise og drikke, da det ikke var en del af planen. I sagens natur synes jeg det var ok, at narkoselægen sagde fra, men der var i hvert fald ikke enighed blandt læger/sygeplejersker?	Godt
4	Ville give mig en pille, som jeg ikke skulle have haft, og de glemte at give mig smertestillende, så jeg skreg af smerter. De var sure og stressede, og der var ikke ligefrem rent.	Dårligt
6	Invalid efter jeres operation.	Godt
12	Ingen.	Intet svar
17	Jeg oplevede, at min mand kom tilbage på plejehjemmet med et stort liggesår, og det må plejepersonalet så behandle der. Det er for dårligt, når der går uddannede sygeplejersker på sygehuset, hvorfor de ikke tager det alvorligt, i dette tilfælde har det været noget med at vende patienten,	Intet svar

hvilket ikke blev gjort.

- ✎

25 Overvågningen blev taget af mig efter fire dage. Det var en fejl, og blev påsat igen.

Godt
- ✎

28 Jeg tog på i vægt pga. dårligt blodomløb, hvilket skyldes forkert medicin.

Godt
- ✎

30 Skulle have ballonudvidelser. Dette skete først seks dage efter indlæggelse, hvor jeg har fået at vide, at dette skal ske 2-3 dage efter.

Dårligt
- ✎

31 Var ked af at blive flyttet tre gange den samme dag.

Intet svar
- ✎

32 At rygerummet er nedlagt, men har forståelse for det.

Intet svar
- ✎

34 Der bliver ikke læst i en journal, inden man kommer på afdeling (føler man). Jeg taler her om [afdeling på specifikt sygehus] (meget utrygt)!

Dårligt

Håndtering af fejl

ID Kommentarer - Afsnit CD8

- ✎

5 Efter at jeg havde fået isat dræn i lungen på et sygehus og fået skyllet i en uge uden problem, fik jeg efter to dage på andet sygehus feber og betændelse i såret, fordi de ikke rensede så godt og ofte som på det første sygehus. Måtte fortælle dem alle hvordan.

Godt
- ✎

8 Fik det rigtig skidt en sen aften under indlæggelsen, mens jeg var på toilettet. Ringede efter hjælp. En person kom til stede og var hos mig, til jeg fik det bedre. Jeg bad om lov til selv at gøre mig færdig på toilettet og mente, at jeg selv kunne komme ind i seng, men bad, da jeg lå på enestue, om at personen ville komme tilbage ca. fem minutter senere for at sikre, at jeg ikke faldt på vej ind til sengen. Jeg faldt ikke, og det var heldigt, idet personen aldrig dukkede op for at tjekke som aftalt. Jeg påtalte det dagen efter til dagpersonalet af hensyn til læring, men det blev bagatelliseret.

Virkelig dårligt
- ✎

11 Jeg burde have haft blodfortyndende medicin noget før.

Intet svar
- ✎

12 Forkert medicin.

Virkelig godt

Håndtering af fejl

ID Kommentarer - Afsnit D9 (Gastroenterologisk)

- ✎

3 Mit dræn faldt ud. Det er sgu ikke særligt behageligt. Især når man er lidt angst for at være på et sygehus.

Godt

Håndtering af fejl

ID Kommentarer - Apopleksiafsnit

- ✎

8 Glemte måling af blodtryk én gang, efter hvad jeg ved af, men blev målt så snart min datter gjorde opmærksom på det. Begyndende infektion i drop-sår.

Virkelig godt

Håndtering af fejl



ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

- ✎

2 Flere kiksere i dagene på intensiv afdeling (delvis inkompetente personer).




Intet svar






Bilag 5





- | | | | |
|---|----|--|------------|
|  | 11 | At personalet ikke havde forstand på min lidelse, så de rådede mig til at træffe beslutninger på forkerte tidspunkter. De snakkede aldrig rigtig med mig eller informerede mig om min lidelse. [På anden afdeling] virkede alt langt mere professionelt. De oplyste mig, snakkede hyggesnak og udleverede materiale. | Intet svar |
|  | 12 | Ingen information til pårørende ved hjemsendelse. | Dårligt |

Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?










ID Kommentarer - Afsnit C9 (Endokrinologisk)		Samlet indtryk
	2 Alt i alt godt.	Virkelig godt
	4 At møde patienten positivt kunne være en god indgang, frem for som 'endnu én, vi skal tage os af'.	Det kan jeg ikke vurdere
	13 Jeg manglede generelt information om, hvad der skulle ske. Der var ingen rød tråd i de samtaler jeg havde med de forskellige læger og det øvrige personale. Jeg føler, at det var ved egen indsats, at jeg fik den nødvendige information.	Dårligt

ID Kommentarer - Afsnit CD5 (Daghospital)		Samlet indtryk
	5 Som patient må man selv "være med" i sygdomsforløbet pga. fejl. F.eks. vente i mange timer, hvis man får drop af forskellig art. Jeg oplevede at blive glemt flere gange i løbet af en uge.	Godt
	7 Læge NN kunne ikke mærke forskel på skedehullet og anus (lidt bekymrende).	Dårligt
	9 En bekendt ringede til oplysningen, for at få at vide, hvor jeg var indlagt, afdeling og stuenummer, men fik at vide: "Han er udskrevet". Jeg blev overført [i weekenden], til en anden afdeling.	Godt
	12 Jeg oplevede, at den dame (ældre), jeg lå på akut-medicinsk afdeling med, ikke kunne komme i kontakt med personalet via kaldeanlægget. Hun havde og fik ikke mulighed for at nå det. Hun kaldte personalet meget ofte, fordi hun skulle på toilettet (var måske dement/konfus), men det betød, at hun lå og kaldte meget og længe, og at jeg flere gange måtte hjælpe. Problematisk, men uansvarlig håndtering af den ældre dames problemer.	Godt
	23 Mangler lidt mere følgebehandling, når man bliver udskrevet. Der kunne læge NN, som udskrev mig, godt have ladet mig komme til genoptræning.	Intet svar

ID Kommentarer - Afsnit CD7 (Kardiologisk)		Samlet indtryk
	1 Hurtig beslutning hos vagtlægen i Grenaa gjorde, at der ingen tvivl var om, at jeg skulle på sygehuset. Så overgangen var ganske fin.	Godt
	4 Har ingen tiltro til Randers sygehus. Har nu været indlagt [flere gange]. Man føler sig ikke tryk, og "lægerne" er meget usikre.	Det kan jeg ikke vurdere
	7 Min mand var medpatient, hvilket var en stor støtte.	Godt
	8 Hej. Ja, det er svært at svare på dette spørgeskema, da mig mor afgik ved døden [i efteråret], men jeg vil gerne benytte lejligheden til at sige, at jeg som pårørende kun kan sige, at jeg og min familie blev behandlet rigtig godt, og der var altid svar på, hvad vi spurgte om, og vi manglede ikke noget	Intet svar



Bilag 5

under mors ophold hos jer.

-  12 Anden dag jeg var indlagt, begyndte jeg at få medicin. Tredje dag følte jeg mig meget bedre, femte dag udskrevet. Intet svar
-  16 Der skete intet, mens jeg var indlagt på Randers Sygehus, bortset fra at de foretog sædvanlige målinger. Men det var vel også meningen. Godt
-  17 At man ikke får læst i papirerne, hvor dårlig patienten har været og er. Intet svar
-  19 Jeg var indlagt [nogle] dage efter blodprop og talte ikke med en læge, før jeg skulle hjem og have udleveret medicinskema. Ingen løbende information fra sygeplejersker. Det kan jeg ikke vurdere
-  28 Jeg blev udskrevet for hurtigt, hvilket medførte genindlæggelse flere gange på kort tid. Godt
-  30 Der var meget dårlig information om min sygdom, først da min datter bad om at komme med til en stuegang, fik vi noget at vide. Det kan jeg ikke vurdere
-  32 Jeg er virkelig godt tilfreds. Virkelig godt
-  33 Jeg oplevede ikke akutindlæggelsen som særlig positiv. Min kone blev sendt af sted med mig til Randers Sygehus fra vagtlægen, selvom jeg var ramt af blodpropper. Der var utrolig mange indlagte på akutafdelingen, både mænd og kvinder. Den eneste afskærmning bestod af ophængte tæpper. Der var uro hele tiden, også om natten. Desuden gik der næsten 48 timer, inden jeg blev flyttet på medicinsk afdeling M. Der gik tre døgn, inden jeg blev tilbudt et bad. Godt
-  34 Jeg var dybt rystet over, at jeg af en læge fik at vide, jeg skulle blive i to dage til observation, da jeg fik høj dosis af [et lægemiddel]. Efterfølgende (efter et par timer) kommer en anden læge og siger: "Nu må du gerne tage hjem, [du er behandlet]". Jeg bad om at læse min journal! Meget utrygt! Dårligt


ID Kommentarer - Afsnit CD8

Samlet indtryk

-  1 Måske flere aftaler mellem de forskellige aftaler? Virkelig godt
-  8 Den aften jeg blev indlagt, var der to alarmer på afdelingen, en akutalarm og en overfaldsalarm, så indlæggelsen blev noget forvirret, men det var forståeligt nok. Godt



ID Kommentarer - Afsnit D9 (Gastroenterologisk)

Samlet indtryk

-  3 Et eller andet sted kan det jo være lige meget, om man skal vente lidt, når man er indlagt. Der er jo ikke meget andet at lave :) Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

-  4 Det er svært at vurdere: der er fjernet en svulst [], men kræften er ikke væk, og patienten har været stærkt afkræftet siden. Er stort set stadig sengeliggende. Virkelig dårligt
-  6 Godt, at folk denne gang ville finde årsagen til min sygdom. Første gang [for nogle år siden] fandt Godt















man den ikke.

- | | | |
|---|--|------------------|
| ✎ | 9 Var glad for jeg fik lov at overnatte, da jeg havde en del smerter om aftenen. | Godt |
| ✎ | 11 Systemet lægger op til, at de syge skal agere rebelske (i Randers). Oplevede mit indlæggelsesforløb som noget, der gjorde mig langt mere syg end jeg var, da jeg blev indlagt. Personalet manglede både faglighed, men i den grad også MEDMENNESKELIGHED. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 13 Godt gået i mit tilfælde. | Virkelig godt |
| ✎ | 14 Havde [flere] blærebetændelser på [kort tid]. Savnede en samtale med læge NN, som havde ferie. Kom først tilbage de to sidste dage. | Virkelig godt |




Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit C9 (Endokrinologisk)	Samlet indtryk
8	Jeg blev for tidligt udskrevet.	Det kan jeg ikke vurdere
11	Ja, hvorfor kunne jeg ikke få en erklæring fra hospitalet til mit forsikringssselskab, da jeg måtte aflyse min ferie på grund af min sygdom??	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit CD5 (Daghospital)	Samlet indtryk
4	Indkaldelse til lægesamtale i [starten af] 2011.	Godt
5	Jeg var utryg, da jeg kom hjem. Hvad med efterbehandling, som desværre var nødvendigt i mit forløb? Jeg måtte selv finde ud af det ved uopfordret at konsultere egen læge. Havde IKKE fået noget at vide på afdelingen.	Godt
7	Har haft CMV, men fik det ikke at vide. Jeg skulle undgå alkohol og kontaktsport. Måtte selv spørge telefonisk.	Dårligt
8	Samtalen med læge NN, der udskrev mig, var alt for kort og overfladisk. Blev ikke undersøgt eller udspurgt. Rigtig god behandling af sygeplejerske NN, der stod for klargøring til udskrivelse.	Virkelig godt
12	Jeg ØNSKEDE udskrivelse - behandlingen kunne ændres fra IV til pilleform, hvilket betød, at udskrivning VAR mulig, selvom endelige svar på blodprøver/[andre prøver] ikke var kommet. Jeg kontaktede selv hospitalet [nogle] dage efter udskrivningen for at få svar på de sidste prøver - og det fik jeg så! God behandling/information!	Godt
18	Manglede et videre behandlingsforløb.	Dårligt
23	Samarbejdet skulle være bedre mellem læger og det kommunale, samt terapeuter.	Intet svar
ID	Kommentarer - Afsnit CD7 (Kardiologisk)	Samlet indtryk
1	Hvis personalet kunne informere lidt bedre om forløbet og en evt. hjemsendelse, så kunne det måske lette interessen for, hvornår man kan blive sendt hjem. Da jeg ikke vidste, at jeg skulle gennem flere undersøgelser, så kunne jeg ikke forstå, at jeg skulle vente en hel dag på at få at vide, at jeg skulle hjem. Det var først ved 3-tiden, lægen kom og udskrev mig.	Godt
2	Skejby har sendt mig skriftlig information bagefter.	Virkelig godt
4	Jeg har fået en blodprop [], og er stadigvæk sløj. Har siden været indlagt fire gange i alt. De er på bar bund. De burde sende mig til andet hospital, hvor de har styr på sådan nogle ting.	Det kan jeg ikke vurdere

	16	Jeg blev udskrevet [lidt over en uge] efter en bypassoperation og fik besked på, at jeg selv måtte sørge for transporten hjem, og det blev naturligvis i en privat bil på forsædet og med sikkerhedssele. Ikke ligefrem en tryk situation, udover at turen siddende i bilen var noget strabadserende.	Godt
	17	Sidste år var min mand også indlagt, og da ender det også med stort liggesår, da får han også lov at ligge. Hele tiden blev der sagt, han skulle op, men nej, et stort svigt, selvom han var meget afkræftet, skulle der have været gjort noget. I dag ligger han, kan intet med sin krop, jo heldigvis kan han kende os og tale, og tak, det er så efter blodpropper.	Intet svar
	28	Jeg er begyndt at dyrke motion, spise sundt samt drikke mindre. Desuden går jeg løbende til kontrol hos egen læge.	Godt
	32	Jeg har desværre ikke noget at klage over.	Virkelig godt
	33	Jeg kunne godt have ønsket en orientering om, hvordan man får bestilt de kompressionsstrømper, som jeg skal gå med. Min læge vidste ikke noget, men mente jeg skulle henvende mig til kommunen. Det gjorde jeg, men det tog også lang tid inden jeg fik taget mål, og i skrivende stund har jeg endnu ikke modtaget strømperne.	Godt
	34	Har tit bedt om hjælp til at tabe mig, men ikke fået det.	Dårligt
	35	Har deltaget i genoptræning - og de er kanon gode (og rare). Det har fungeret godt.	Godt
	ID	Kommentarer - Afsnit CD8	Samlet indtryk
	4	Ved ikke, har tid hos [afdelingen i vinter].	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Afsnit D9 (Gastroenterologisk)	Samlet indtryk
	3	Det er den sidste speciallæge, der går ind og ødelægger denne sides svar. Han burde ikke være på en ellers "god afdeling".	Godt
	ID	Kommentarer - Apopleksiafsnit	Samlet indtryk
	1	Jeg trængte til at komme hjem, men var lidt utryk ved, hvordan det skulle gå.	Virkelig godt
	3	Blev videresendt til andet sygehus.	Det kan jeg ikke vurdere
	4	Jeg blev ikke udskrevet, men overflyttet til andet sygehus.	Det kan jeg ikke vurdere
	9	Blev overflyttet til kommunalt plejehjem for videre pleje.	Intet svar
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	4	Patienten har haft meget svært ved at komme sig efter operationerne. Alligevel begyndte man at	Virkelig

Bilag 5

- tale om udskrivelse, inden der var gået en uge. Vores kommentarer om, at han i så tilfælde kom hjem til en hustru med influenza, mente man ikke, var deres problem. Han kunne ikke selv komme ud af sengen, havde endnu ikke haft afføring efter operation, havde ondt i maven og var knapt kommet i gang med at spise. Det kunne de ikke tage sig af på [afdelingen] - der skulle komme nye patienter. De kunne/ville ikke henvise til plejeafdeling. De mente i første omgang ikke, at et andet sygehus var relevant, og det kostede flere diskussioner i telefonen at få ham overført dertil. [På det andet sygehus] blev han i [næsten to uger], og det var som at komme til en anden verden af stor omsorg og fantastisk pleje med meget nærværende personale og fantastiske faciliteter.
-  6 Godt, at man sørgede for, at jeg fik recept og piller med hjem til de første tre døgn. Stor service. Godt
-  11 Blev udskrevet fra den ene dag til den anden. Gik direkte fra afskærmninger og overvågning til at bo hos en veninde. Havde ikke forventet det, da jeg var blevet fortalt, at jeg roligt skulle udsluses. Min medicin var der ikke styr på. Ingen tog ansvar for bestilling, så jeg endte med lidt ukorrekt produkt, som skulle hentes på forkert apotek. Mobil-teamet har stadig ikke modtaget min journal!! Altid problemer instanserne imellem. Virkelig dårligt
-  13 Jeg blev udskrevet ved middags tid (jeg havde noget jeg skulle have lavet når jeg kom hjem så jeg ville gerne gå). Men så sagde sygeplejersken, man går ikke før man har spist (meget fint). Virkelig godt

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

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

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

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

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

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

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

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