

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing)
Hospitalsenheden Vest**



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.....	94
	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:	546
Besvarelser fra afdelingens patienter:	323
Afdelingens svarprocent:	59%

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

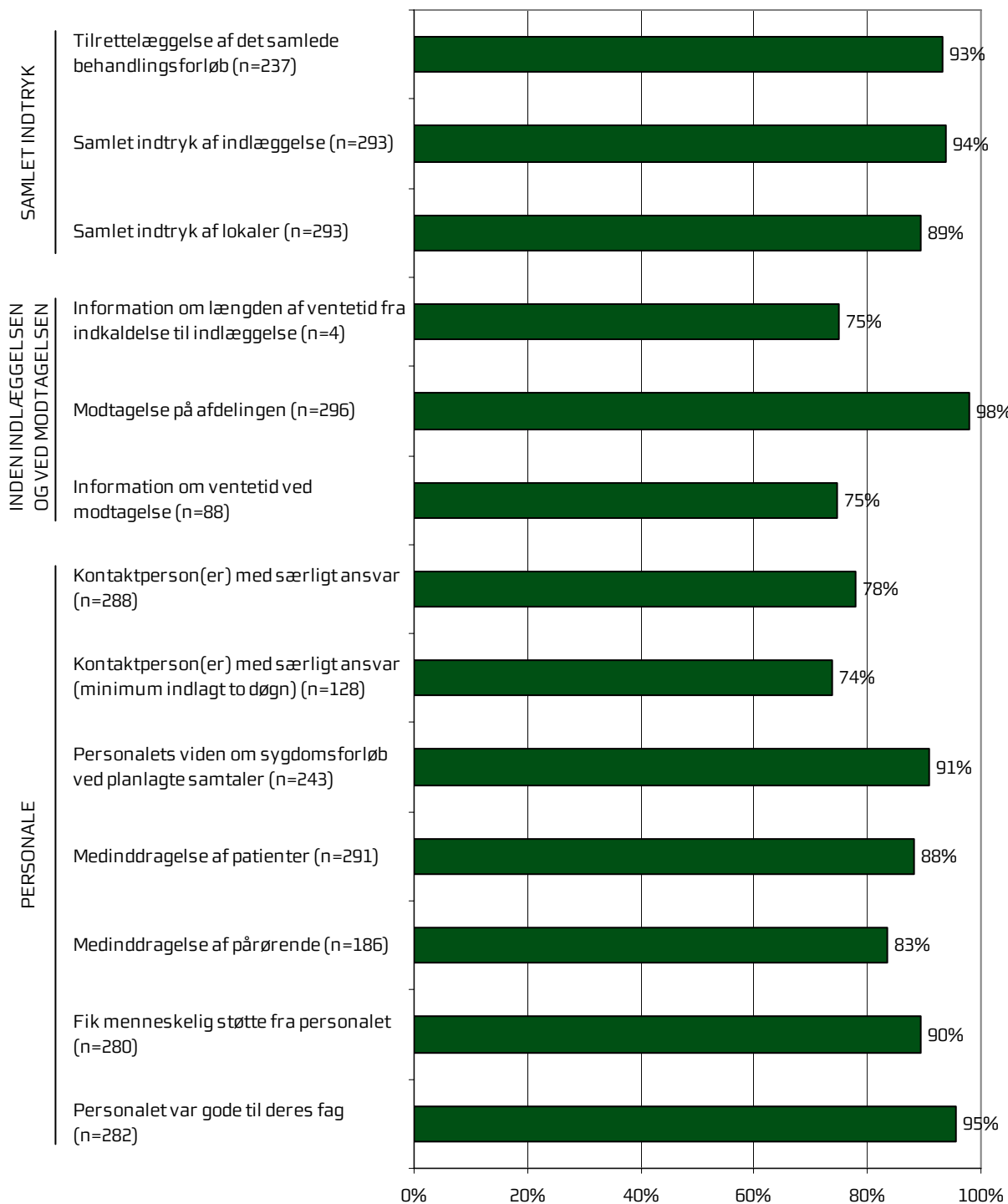
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

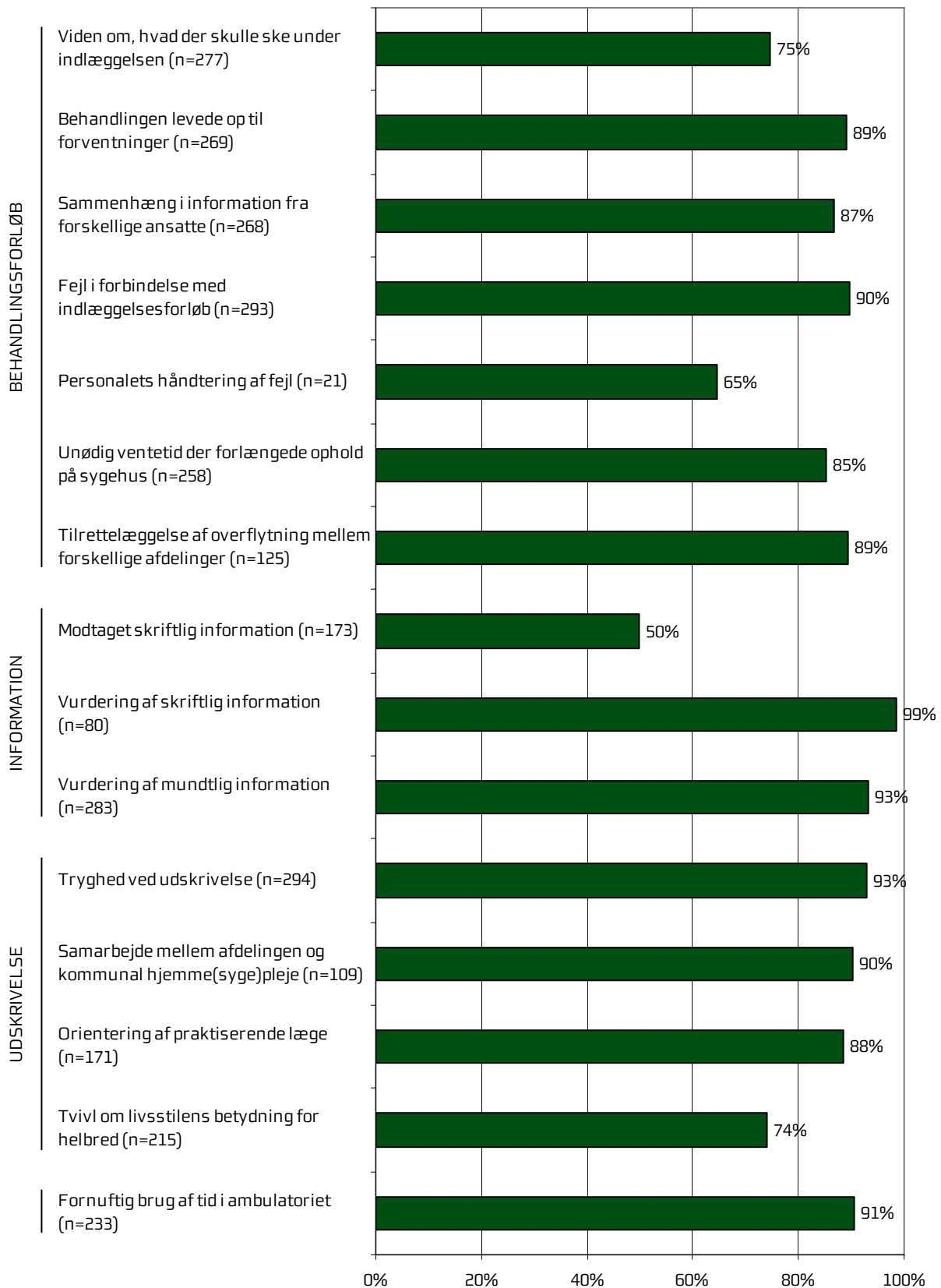
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

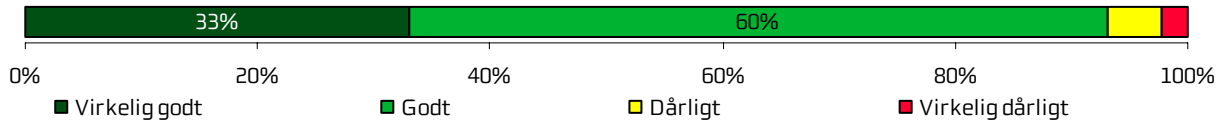
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

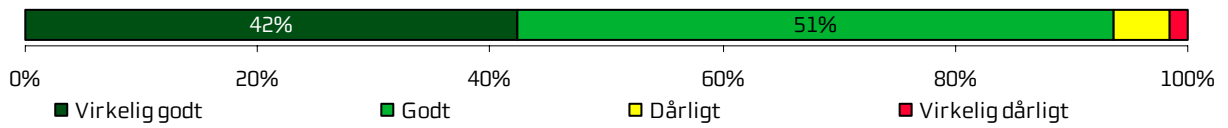
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=237)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=293)



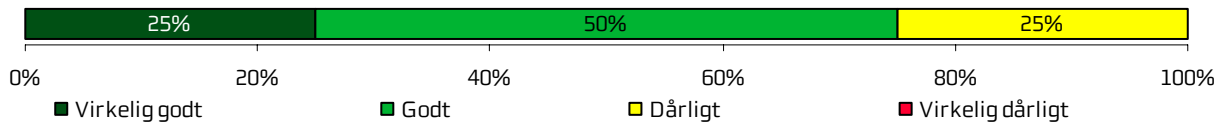
Samlet indtryk af lokaler (n=293)



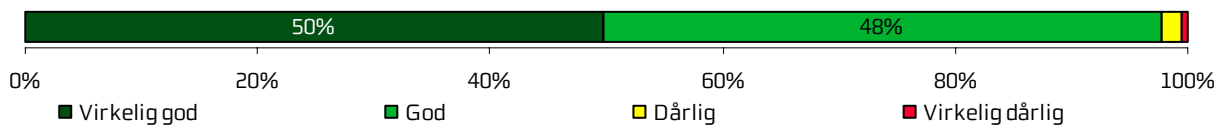
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		93 %	88 %	99 %	89 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		94 %	91 %	99 %	89 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		89 %	88 %	100 %	87 %	94 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

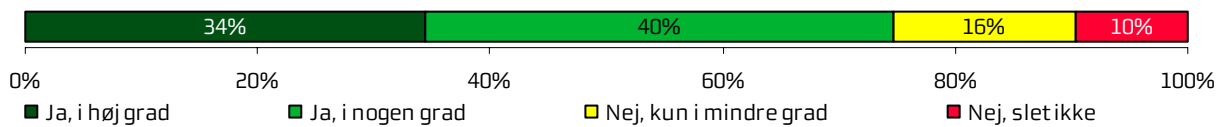
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=4)



Modtagelse på afdelingen (n=296)



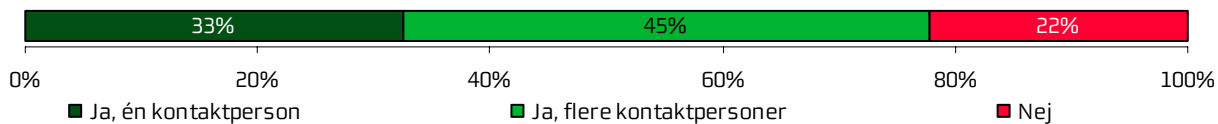
Information om ventetid ved modtagelse (n=88)



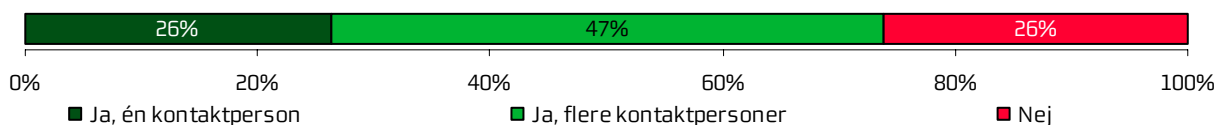
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		75 %	-	100 %	89 %	97 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		98 %	97 %	100 %	94 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		75 %	66 %	82 %	61 %	73 %

Personale

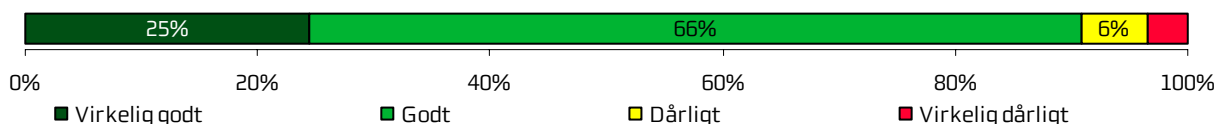
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=288)



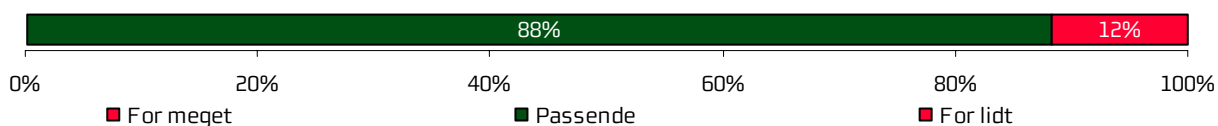
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=128)



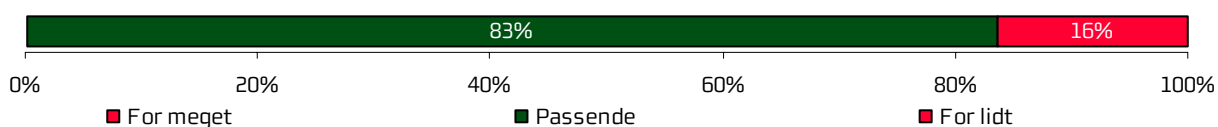
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=243)



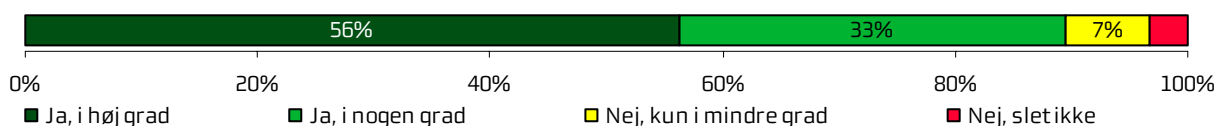
Medinddragelse af patienter (n=291)



Medinddragelse af pårørende (n=186)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=280)



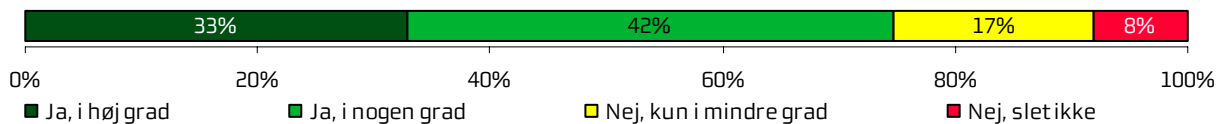
Personalet var gode til deres fag (n=282)



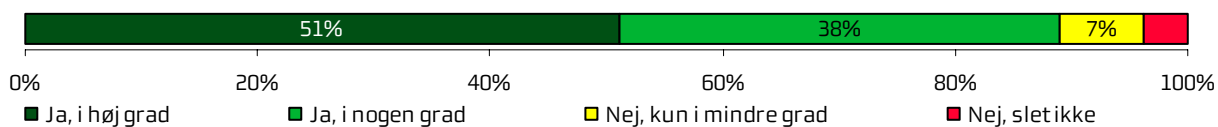
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		78 %	75 %	92 % *	82 %	85 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		74 %	-	91 % *	78 %	84 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		91 %	86 %	97 % *	86 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		88 %	78 %	96 % *	85 %	90 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		83 %	76 %	95 % *	80 %	86 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		90 %	86 %	97 % *	87 %	92 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		95 %	94 %	100 %	94 %	97 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=277)



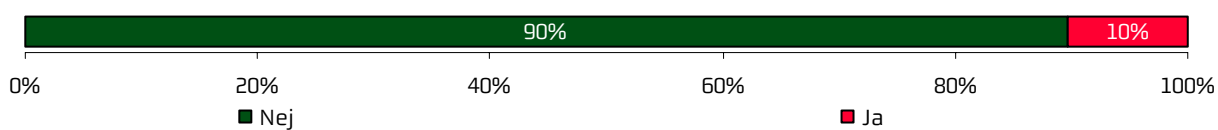
Behandlingen levede op til forventninger (n=269)



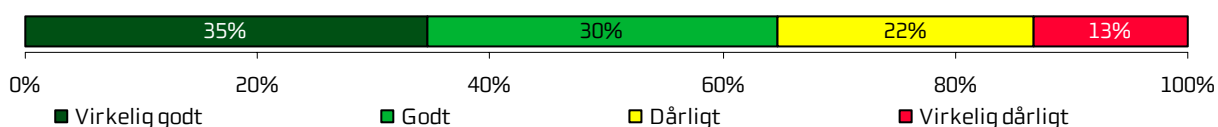
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=268)



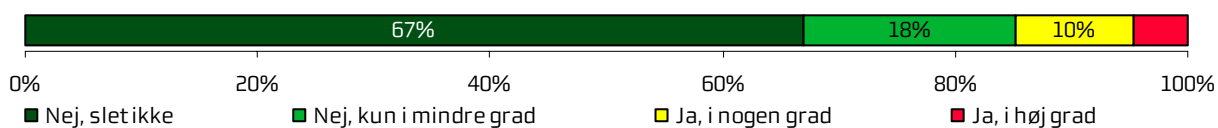
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=293)



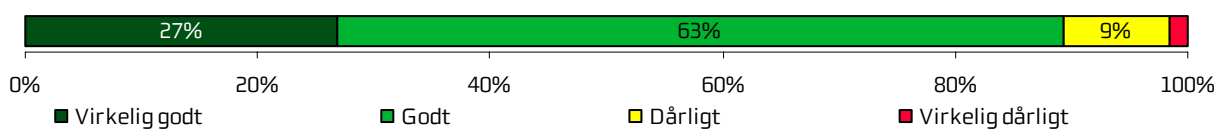
Personalets håndtering af fejl (n=21)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=258)



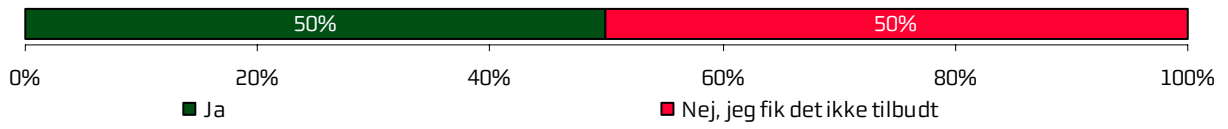
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=125)



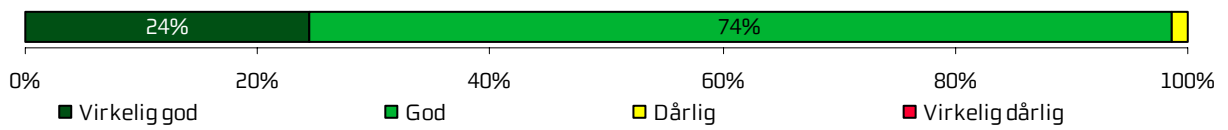
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		75 %	73 %	96 % *	78 %	86 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		89 %	86 %	96 % *	87 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		87 %	87 %	95 % *	87 %	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		90 %	-	93 %	88 %	90 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		65 %	-	77 %	61 %	74 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		85 %	84 %	93 % *	73 %	83 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		89 %	-	97 %	88 %	92 %

Information

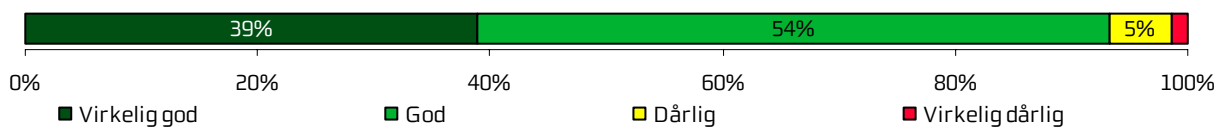
Modtaget skriftlig information (n=173)



Vurdering af skriftlig information (n=80)



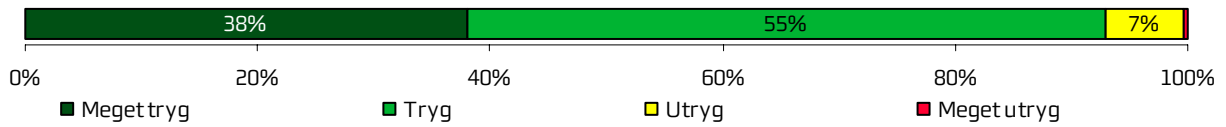
Vurdering af mundtlig information (n=283)



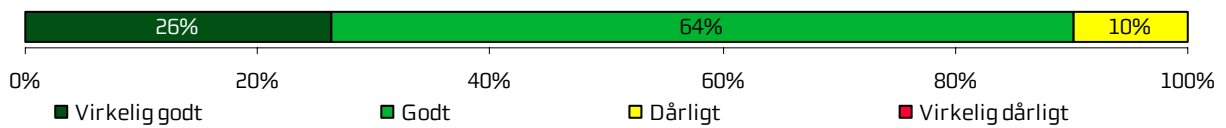
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		50 %	-	91 % *	48 %	64 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		99 %	94 %	99 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		93 %	85 %	98 %	86 %	93 %

Udskrivelse

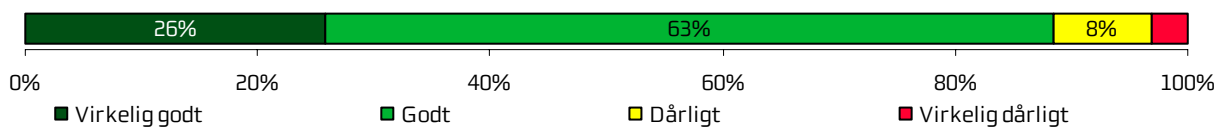
Tryghed ved udskrivelse (n=294)



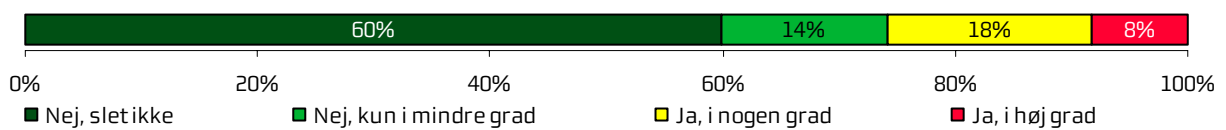
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=109)



Orientering af praktiserende læge (n=171)



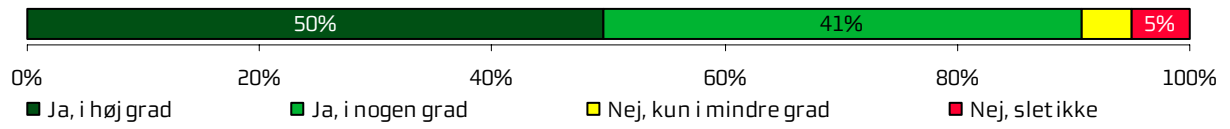
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=215)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		93 %	83 %	95 %	85 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		90 %	82 %	96 %	88 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		88 %	82 %	97 %	77 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		74 %	64 %	79 %	66 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=233)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?		91 %	85 %	97 % *	84 %	91 %

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. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?						
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
4. 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	
5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Løbenr.: >>løbnr<<

PERSONALE

6. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
7. 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"/>	
8. 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"/>		
9. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget		Passende	For lidt		Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

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) 59 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	59%	100%
Køn		
Mand	51%	49%
Kvinde	49%	51%
Aldersgruppe		
0-19 år	1%	1%
20-39 år	4%	7%
40-59 år	18%	20%
60-79 år	56%	48%
80- år	22%	24%

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	323		100%	
Køn				
Mand	164		51%	
Kvinde	159		49%	
Aldersgruppe				
0-19 år	2		1%	
20-39 år	12		4%	
40-59 år	58		18%	
60-79 år	180		56%	
80- år	71		22%	
Skema udfyldt af				
Patienten	252		84%	
Pårørende	48		16%	
Modersmål				
Dansk	298		96%	
Ikke dansk	11		4%	
Indlæggelsesform				
Akut	318		98%	
Planlagt	5		2%	
Afsnit				
Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	94		29%	
Hjerter medicinsk afsnit, Herning	123		38%	
Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	86		27%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20		6%	

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	33	60	5	2	237	47
Køn						
Mand	38	55	4	4	132	20
Kvinde	27	67	6	0	105	27
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	24	66	10	0	9	2
40-59 år	31	61	5	4	49	7
60-79 år	34	59	5	2	133	27
80- år	34	62	4	0	44	11
Skema udfyldt af						
Patienten	34	59	4	3	197	32
Pårørende	20	70	10	0	31	13
Modersmål						
Dansk	34	59	5	2	223	46
Ikke dansk	5	84	12	0	10	1
Indlæggelsesform						
Akut	33	60	5	2	232	47
Planlagt	40	60	0	0	5	0
Afsnit						
Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	32	61	5	3	66	15
Hjertemedicinsk afsnit, Herning	35	60	3	2	92	19
Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	36	62	2	0	66	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	54	23	0	13	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	42	51	5	2	293
Køn					
Mand	45	47	6	2	152
Kvinde	40	56	3	1	141
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	15	64	21	0	11
40-59 år	39	55	6	0	54
60-79 år	47	48	4	1	169
80- år	38	54	3	5	57
Skema udfyldt af					
Patienten	45	49	5	1	240
Pårørende	30	58	4	8	42
Modersmål					
Dansk	43	51	5	2	280
Ikke dansk	47	53	0	0	10
Indlæggelsesform					
Akut	42	52	5	2	288
Planlagt	80	20	0	0	5
Afsnit					
Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	36	56	5	3	86
Hjertemedicinsk afsnit, Herning	47	50	3	0	115
Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	51	46	3	0	76
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	38	19	0	16

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	27	62	8	3	293
Køn					
Mand	29	62	7	3	151
Kvinde	25	62	10	3	142
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	22	32	26	19	12
40-59 år	18	67	13	2	57
60-79 år	30	62	6	2	166
80- år	29	66	5	0	57
Skema udfyldt af					
Patienten	29	60	8	3	240
Pårørende	24	70	6	0	44
Modersmål					
Dansk	27	62	8	3	279
Ikke dansk	43	57	0	0	11
Indlæggelsesform					
Akut	27	62	8	3	288
Planlagt	40	60	0	0	5
Afsnit					
Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	23	62	12	4	84
Hjertemedicinsk afsnit, Herning	28	67	5	0	115
Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	41	55	4	0	76
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	44	6	17	18

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	-	-	-	-	4	1	318
Køn							
Mand	-	-	-	-	2	1	161
Kvinde	-	-	-	-	2	0	157
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0	12
40-59 år	-	-	-	-	1	0	57
60-79 år	-	-	-	-	2	1	177
80- år	-	-	-	-	1	0	70
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	3	1	248
Pårørende	-	-	-	-	0	0	48
Modersmål							
Dansk	-	-	-	-	4	1	293
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	11
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	318
Planlagt	-	-	-	-	4	1	0
Afsnit							
Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	-	-	-	-	0	0	94
Hjertemedicinsk afsnit, Herning	-	-	-	-	4	0	119
Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	-	-	-	-	0	0	86
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1	19

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	50	48	2	1	296
Køn					
Mand	51	45	3	1	149
Kvinde	49	51	1	0	147
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	40	60	0	0	12
40-59 år	34	65	2	0	55
60-79 år	54	43	2	1	172
80- år	55	45	0	0	55
Skema udfyldt af					
Patienten	52	45	2	1	242
Pårørende	30	70	0	0	41
Modersmål					
Dansk	50	48	2	1	280
Ikke dansk	53	43	4	0	11
Indlæggelsesform					
Akut	50	48	2	1	291
Planlagt	41	59	0	0	5
Afsnit					
Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	49	48	1	1	83
Hjertemedicinsk afsnit, Herning	49	50	1	0	117
Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	58	38	4	0	78
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	50	6	0	18

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	34	40	16	10	88	28
Køn						
Mand	31	46	14	10	53	14
Kvinde	41	31	18	10	35	14
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	51	0	7	42	5	1
40-59 år	20	44	27	9	20	4
60-79 år	36	45	15	4	45	16
80- år	42	37	8	13	18	6
Skema udfyldt af						
Patienten	39	36	14	11	70	18
Pårørende	21	65	7	7	13	8
Modersmål						
Dansk	36	41	14	9	81	27
Ikke dansk	0	69	31	0	5	1
Indlæggelsesform						
Akut	34	40	16	10	86	28
Planlagt	-	-	-	-	2	0
Afsnit						
Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	43	36	14	7	28	12
Hjertemedicinsk afsnit, Herning	26	41	18	15	34	9
Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	16	58	16	11	19	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	43	14	0	7	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	33	45	22	288
Køn				
Mand	34	47	19	148
Kvinde	31	43	26	140
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	14	49	37	12
40-59 år	26	53	21	58
60-79 år	38	40	21	163
80- år	29	47	24	53
Skema udfyldt af				
Patienten	35	45	20	236
Pårørende	24	44	33	41
Modersmål				
Dansk	33	46	21	273
Ikke dansk	29	43	29	11
Indlæggelsesform				
Akut	32	45	23	283
Planlagt	60	40	0	5
Afsnit				
Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	25	49	25	83
Hjertemedicinsk afsnit, Herning	40	41	19	116
Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	38	44	18	71
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	44	28	18

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	26	47	26	128
Køn				
Mand	30	48	22	67
Kvinde	23	47	30	61
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	15	58	28	22
60-79 år	30	44	26	74
80- år	29	47	24	30
Skema udfyldt af				
Patienten	28	47	24	96
Pårørende	17	53	30	26
Modersmål				
Dansk	26	49	25	124
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	25	48	27	126
Planlagt	-	-	-	2
Afsnit				
Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	19	48	32	31
Hjertemedicinsk afsnit, Herning	32	44	24	41
Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	33	49	18	51
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	20	5

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	25	66	6	3	243	46
Køn						
Mand	28	62	6	5	132	19
Kvinde	21	72	6	1	111	27
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	41	59	0	0	7	4
40-59 år	16	69	13	2	49	8
60-79 år	25	68	4	3	139	23
80- år	28	63	2	7	46	11
Skema udfyldt af						
Patienten	26	65	7	2	205	30
Pårørende	12	77	0	11	32	12
Modersmål						
Dansk	25	65	6	4	232	42
Ikke dansk	14	86	0	0	9	2
Indlæggelsesform						
Akut	24	67	6	3	238	46
Planlagt	40	60	0	0	5	0
Afsnit						
Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	21	67	6	6	63	20
Hjertemedicinsk afsnit, Herning	28	66	5	1	99	13
Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	30	66	4	0	67	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	71	7	7	14	3

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	0	88	12	291
Køn				
Mand	0	89	11	152
Kvinde	0	88	12	139
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	0	63	37	12
40-59 år	0	81	19	57
60-79 år	0	91	8	165
80- år	0	93	7	55
Skema udfyldt af				
Patienten	0	89	11	239
Pårørende	1	81	18	43
Modersmål				
Dansk	0	88	12	278
Ikke dansk	4	92	4	11
Indlæggelsesform				
Akut	0	88	12	286
Planlagt	0	100	0	5
Afsnit				
Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	0	84	16	83
Hjertemedicinsk afsnit, Herning	0	91	9	115
Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	1	92	6	77
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	88	13	16

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	83	16	186	109
Køn					
Mand	0	86	14	105	49
Kvinde	0	81	19	81	60
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	2	0
20-39 år	0	79	21	5	7
40-59 år	0	79	21	33	24
60-79 år	0	84	15	100	65
80- år	0	85	15	46	13
Skema udfyldt af					
Patienten	0	87	13	138	101
Pårørende	1	70	29	40	5
Modersmål					
Dansk	0	83	17	177	103
Ikke dansk	7	77	16	7	4
Indlæggelsesform					
Akut	0	83	17	183	107
Planlagt	-	-	-	3	2
Afsnit					
Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	0	78	22	54	32
Hjertemedicinsk afsnit, Herning	0	88	12	67	49
Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	2	91	7	54	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	82	18	11	5

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	33	7	3	280	19
Køn						
Mand	63	28	4	5	141	9
Kvinde	49	39	10	2	139	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	34	30	35	0	10	2
40-59 år	41	49	8	2	54	1
60-79 år	62	29	6	3	158	12
80- år	59	30	6	6	56	4
Skema udfyldt af						
Patienten	60	30	8	2	225	16
Pårørende	41	45	8	7	42	3
Modersmål						
Dansk	57	32	8	3	265	18
Ikke dansk	34	66	0	0	10	1
Indlæggelsesform						
Akut	56	33	7	3	277	17
Planlagt	-	-	-	-	3	2
Afsnit						
Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	47	38	10	5	79	5
Hjertemedicinsk afsnit, Herning	62	32	5	2	110	7
Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	76	21	3	0	75	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	31	13	6	16	2

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	77	19	3	1	282	19
Køn						
Mand	80	15	2	3	146	7
Kvinde	73	23	5	0	136	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	52	29	19	0	12	0
40-59 år	72	22	5	0	54	2
60-79 år	79	18	1	2	161	10
80- år	80	14	3	3	53	7
Skema udfyldt af						
Patienten	78	18	3	1	232	12
Pårørende	71	21	4	4	40	5
Modersmål						
Dansk	77	18	3	2	269	17
Ikke dansk	47	53	0	0	9	2
Indlæggelsesform						
Akut	76	19	3	1	277	19
Planlagt	100	0	0	0	5	0
Afsnit						
Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	76	18	4	3	78	8
Hjertemedicinsk afsnit, Herning	79	20	2	0	112	5
Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	84	16	0	0	74	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	22	11	6	18	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	42	17	8	277	20
Køn						
Mand	37	43	13	7	148	7
Kvinde	28	41	23	9	129	13
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	34	14	45	7	12	0
40-59 år	32	38	27	4	57	0
60-79 år	37	45	10	7	154	13
80- år	22	47	15	16	53	7
Skema udfyldt af						
Patienten	35	42	17	6	225	13
Pårørende	22	50	17	11	40	6
Modersmål						
Dansk	34	42	16	8	262	19
Ikke dansk	16	28	56	0	10	1
Indlæggelsesform						
Akut	32	43	17	8	272	20
Planlagt	80	0	20	0	5	0
Afsnit						
Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	32	35	21	13	78	7
Hjertemedicinsk afsnit, Herning	31	49	15	5	108	8
Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	35	47	12	7	75	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	38	19	0	16	1

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	38	7	4	269	31
Køn						
Mand	55	35	5	5	139	16
Kvinde	47	42	9	3	130	15
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	44	48	0	8	12	0
40-59 år	50	38	8	5	55	2
60-79 år	52	39	6	3	147	24
80- år	53	34	9	4	54	5
Skema udfyldt af						
Patienten	54	38	5	3	219	23
Pårørende	35	43	13	8	40	5
Modersmål						
Dansk	51	37	7	4	255	28
Ikke dansk	22	66	12	0	10	1
Indlæggelsesform						
Akut	51	38	7	4	265	30
Planlagt	-	-	-	-	4	1
Afsnit						
Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	48	37	11	4	75	10
Hjertemedicinsk afsnit, Herning	53	40	3	4	103	14
Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	65	29	5	1	77	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	50	14	7	14	4

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	45	42	10	4	268	25
Køn						
Mand	46	41	7	6	146	7
Kvinde	42	44	13	1	122	18
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	58	29	13	0	11	1
40-59 år	45	42	7	6	56	2
60-79 år	46	41	10	3	149	16
80- år	33	51	11	4	51	6
Skema udfyldt af						
Patienten	46	44	8	3	221	16
Pårørende	44	26	21	10	37	7
Modersmål						
Dansk	44	42	10	4	255	23
Ikke dansk	56	44	0	0	10	1
Indlæggelsesform						
Akut	45	42	10	4	263	25
Planlagt	41	59	0	0	5	0
Afsnit						
Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	40	40	16	4	70	13
Hjertemedicinsk afsnit, Herning	44	46	6	4	111	4
Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	64	29	6	1	70	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	53	0	6	17	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	90	10	293
Køn			
Mand	89	11	151
Kvinde	91	9	142
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	1
20-39 år	81	19	12
40-59 år	90	10	56
60-79 år	90	10	169
80- år	91	9	55
Skema udfyldt af			
Patienten	90	10	240
Pårørende	85	15	41
Modersmål			
Dansk	89	11	277
Ikke dansk	90	10	11
Indlæggelsesform			
Akut	89	11	288
Planlagt	100	0	5
Afsnit			
Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	88	12	83
Hjertemedicinsk afsnit, Herning	89	11	116
Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	93	7	76
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	18

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	35	30	22	13	21	4
Køn						
Mand	34	20	30	15	9	4
Kvinde	35	38	16	12	12	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	54	0	46	0	5	1
60-79 år	37	40	0	23	13	2
80- år	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	39	29	17	15	19	2
Pårørende	-	-	-	-	2	2
Modersmål						
Dansk	36	32	18	14	20	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	35	30	22	13	21	4
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnit						
Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	25	25	25	25	8	2
Hjertemedicinsk afsnit, Herning	44	33	22	0	9	2
Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	-	-	-	-	4	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	67	18	10	5	258	33
Køn						
Mand	66	17	12	5	133	20
Kvinde	68	20	8	4	125	13
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	50	33	8	8	11	1
40-59 år	57	18	19	5	52	5
60-79 år	74	17	5	4	146	18
80- år	63	17	15	4	48	9
Skema udfyldt af						
Patienten	69	17	10	4	214	22
Pårørende	59	15	17	10	34	11
Modersmål						
Dansk	67	18	10	5	243	33
Ikke dansk	81	19	0	0	11	0
Indlæggelsesform						
Akut	68	18	10	4	254	32
Planlagt	-	-	-	-	4	1
Afsnit						
Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	68	20	10	3	71	13
Hjertemedicinsk afsnit, Herning	63	18	15	5	102	10
Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	87	10	1	1	70	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	27	0	20	15	2

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	27	63	9	1	125	14	148
Køn							
Mand	24	63	13	1	72	6	75
Kvinde	30	62	5	3	53	8	73
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	-	-	-	-	2	0	10
40-59 år	24	62	14	0	27	1	28
60-79 år	23	68	6	3	69	9	86
80- år	35	52	13	0	27	4	23
Skema udfyldt af							
Patienten	26	64	8	2	100	6	127
Pårørende	36	54	10	0	20	6	18
Modersmål							
Dansk	27	62	10	2	117	14	142
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0	5
Indlæggelsesform							
Akut	27	63	9	1	125	14	143
Planlagt	-	-	-	-	0	0	5
Afsnit							
Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	26	57	15	2	47	6	28
Hjertemedicinsk afsnit, Herning	29	71	0	0	42	6	64
Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	39	55	3	3	31	2	43
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	0	5	0	13

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	12	34	4	50	173	91
Køn						
Mand	13	34	7	47	90	44
Kvinde	11	33	1	54	83	47
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	0	33	0	67	7	5
40-59 år	14	23	0	63	33	20
60-79 år	13	38	7	42	98	54
80- år	12	29	1	58	34	12
Skema udfyldt af						
Patienten	12	35	5	48	139	80
Pårørende	7	31	2	60	27	9
Modersmål						
Dansk	11	34	4	51	164	87
Ikke dansk	15	36	0	49	8	3
Indlæggelsesform						
Akut	10	35	4	51	168	91
Planlagt	80	0	0	20	5	0
Afsnit						
Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	7	24	2	67	45	32
Hjertemedicinsk afsnit, Herning	18	39	5	38	77	29
Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	3	45	3	50	40	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	36	9	36	11	5

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	24	74	1	0	80	2
Køn						
Mand	25	75	0	0	48	0
Kvinde	24	72	3	0	32	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	41	51	8	0	14	0
60-79 år	22	78	0	0	54	0
80- år	24	76	0	0	9	2
Skema udfyldt af						
Patienten	28	70	2	0	68	1
Pårørende	5	95	0	0	10	1
Modersmål						
Dansk	25	74	1	0	77	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	24	74	1	0	77	2
Planlagt	-	-	-	-	3	0
Afsnit						
Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	18	82	0	0	11	0
Hjertemedicinsk afsnit, Herning	24	76	0	0	45	0
Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	35	65	0	0	17	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	57	14	0	7	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	54	5	1	283
Køn					
Mand	36	55	6	3	148
Kvinde	42	54	4	0	135
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	50	24	26	0	9
40-59 år	30	61	8	2	55
60-79 år	41	55	2	1	164
80- år	40	49	9	3	54
Skema udfyldt af					
Patienten	42	53	4	1	233
Pårørende	23	64	8	4	41
Modersmål					
Dansk	39	54	6	1	269
Ikke dansk	39	61	0	0	11
Indlæggelsesform					
Akut	38	55	5	1	278
Planlagt	60	40	0	0	5
Afsnit					
Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	34	57	7	2	83
Hjertemedicinsk afsnit, Herning	40	56	3	1	110
Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	53	45	3	0	74
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	44	13	0	16

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	55	7	0	294
Køn					
Mand	39	55	6	0	153
Kvinde	37	54	8	1	141
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	32	60	0	8	11
40-59 år	38	49	14	0	55
60-79 år	36	59	6	0	168
80- år	47	49	4	0	58
Skema udfyldt af					
Patienten	39	54	7	0	239
Pårørende	41	51	8	0	43
Modersmål					
Dansk	39	54	7	0	278
Ikke dansk	23	77	0	0	11
Indlæggelsesform					
Akut	37	56	7	0	289
Planlagt	80	20	0	0	5
Afsnit					
Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	40	53	7	0	85
Hjertemedicinsk afsnit, Herning	34	59	7	0	115
Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	40	58	1	0	77
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	35	12	6	17

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	26	64	10	0	109	15	160
Køn							
Mand	25	65	10	0	53	6	88
Kvinde	28	63	10	0	56	9	72
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	-	-	-	-	2	0	9
40-59 år	26	51	23	0	15	3	38
60-79 år	19	70	11	0	53	6	102
80- år	37	60	3	0	39	6	10
Skema udfyldt af							
Patienten	24	63	13	0	78	7	147
Pårørende	33	67	0	0	26	8	9
Modersmål							
Dansk	26	64	10	0	102	14	154
Ikke dansk	69	31	0	0	5	1	5
Indlæggelsesform							
Akut	26	64	10	0	108	15	156
Planlagt	-	-	-	-	1	0	4
Afsnit							
Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	26	62	12	0	34	6	38
Hjertemedicinsk afsnit, Herning	13	77	10	0	31	2	82
Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	45	55	0	0	40	6	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1	12

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	26	63	8	3	171	122
Køn						
Mand	27	63	9	1	83	68
Kvinde	25	62	8	5	88	54
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	54	7	0	40	6	4
40-59 år	26	50	20	3	29	29
60-79 år	26	65	7	2	96	71
80- år	20	76	4	0	40	17
Skema udfyldt af						
Patienten	27	63	8	3	143	97
Pårørende	31	49	11	9	21	22
Modersmål						
Dansk	26	61	9	3	160	118
Ikke dansk	35	65	0	0	7	4
Indlæggelsesform						
Akut	25	63	9	3	170	118
Planlagt	-	-	-	-	1	4
Afsnit						
Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	22	65	9	4	46	37
Hjertemedicinsk afsnit, Herning	22	65	12	2	65	49
Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	39	61	0	0	51	27
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	33	0	11	9	9

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	60	14	18	8	215	71
Køn						
Mand	60	13	16	11	116	34
Kvinde	60	16	19	5	99	37
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	52	48	0	0	9	3
40-59 år	57	13	14	16	47	9
60-79 år	66	10	16	7	122	39
80- år	51	22	25	1	35	20
Skema udfyldt af						
Patienten	58	15	19	9	181	51
Pårørende	79	13	2	6	25	19
Modersmål						
Dansk	60	15	17	8	206	67
Ikke dansk	69	0	16	16	6	4
Indlæggelsesform						
Akut	60	15	17	8	211	70
Planlagt	-	-	-	-	4	1
Afsnit						
Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	58	14	23	5	57	27
Hjertemedicinsk afsnit, Herning	63	16	13	9	94	20
Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	62	8	20	10	50	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	14	14	21	14	4

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?						
	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	50	41	4	5	233	60
Køn						
Mand	50	40	3	7	123	30
Kvinde	50	43	6	2	110	30
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	27	37	36	0	10	2
40-59 år	31	56	5	8	53	5
60-79 år	55	39	1	5	127	38
80- år	67	25	4	4	42	15
Skema udfyldt af						
Patienten	49	43	4	5	194	43
Pårørende	53	31	9	7	32	14
Modersmål						
Dansk	49	42	4	5	220	58
Ikke dansk	38	51	5	5	9	2
Indlæggelsesform						
Akut	49	41	4	5	230	58
Planlagt	-	-	-	-	3	2
Afsnit						
Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	45	45	5	5	66	18
Hjertemedicinsk afsnit, Herning	49	43	3	5	87	26
Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	76	17	5	3	66	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	50	7	14	14	4

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 (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

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


















ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	Samlet indtryk
5	Blev isoleret på stue og blev ikke kontaktet af personale fra kl. ni om morgenen til kl. 18 om aftenen, pånær da frokostbakken blev lempet ind ad døren til pårørende. Det blev oplevet, at man var til gene og besvær, og jeg tror, at det handler meget om, at der ikke "var tid til" at gå ind på en isolationsstue. To sygeplejersker var utroligt imødekommende, og det var dejligt. Skidt for ældre mennesker med dårlig hørelse og hukommelse, at der skal flere ind og interviewe om det samme. Det virkede som om, at oplysningerne aldrig kom videre.	Det kan jeg ikke vurdere
6	Det var et par anstrengende dage, fordi vi synes ikke, der var helt styr på, hvad der skulle ske, især når [kommunikationen var besværet af sprog-kundskaber], især ældre [har svært ved at forstå] [], ellers tror vi, det kan blive godt på afdelingen :)	Dårligt
9	Jeg synes, de kunne have en personale, som havde ansvaret for x antal patienter. Det virkede forstyrrende, at det var forskellige sygeplejersker, som passede patienterne og en gruppeleder, som havde den overordnede kontakt, med det resultat at der ingen var, der havde styr på nogen ting, og ingen havde omsorg for nogen. Der var sygeplejersker, som havde været der hele dagen uden at kende sygdomshistorien, da de alle skulle passe alle. Jeg blev f.eks. sendt på gangen efter mad (selvbetjening), selvom jeg knap kunne stå på benene. Fik senere tilbudt en rollator. Der er åbenbart standard, at alle skal have 1g Pinex 4 gange om dagen + en receptpligtig smertestillende, men de gjorde sig ikke den ulempe at undre sig over, hvorfor jeg skulle have det, når jeg ingen smerter havde. Det kunne have været en god ide med tilbud om ekstra drikkevarer, når man er svimmel og ikke tør at gå ud og hente pga. risiko for at falde.	Virkelig dårligt
10	For mig at se gjorde personalet alt, hvad de kunne nå. Men hvor havde de travlt.	Intet svar
13	I mit tilfælde manglende information. Jeg havde ingen samtale af nogen form med personale. Dejlig information af lægerne.	Virkelig dårligt
14	Blev lagt på stue med en [] meget larmende og stinkende person. Måtte bede om sovemedicin for at få sovet lidt.	Godt
15	Alt for åbne stuer med alt for mange patienter. Mange forskellige plejere ind over forløbet på kort tid.	Godt
18	Den dag, jeg blev udskrevet, sad jeg en - halvanden time, før en sygeplejerske, jeg kom i kontakt med, kom og fjernede kanylen fra drop.	Godt
19	En ualmindelig god behandling af et fantastisk personale. Tak for det.	Godt
20	Da min mor døde på Herning sygehus for år tilbage, var livskvaliteten, pleje og støtte for hende og os pårørende i fokus og i orden. Denne gang kunne jeg godt have ønsket det samme for mit familiemedlem, dermed slid har været med til at bære dette system oppe. Vedkommende har fortjent bedre.	Det kan jeg ikke vurdere


Bilag 5

- ✎ 21 Jeg efterlyser, at der var noget fysiologisk genoptræning, efter at jeg har været igennem et [brud på knæet], og jeg igen skulle kunne klare mig selv. Mine fødder var meget hævede, jeg kunne næsten ikke gå ned ad trapper og op ad trapper. Jeg gik i lang tid med gummistrømper og min gang var meget haltende. Men efter fem måneder greb min forsikring ind og ville betale det beløb, som sygesikringen ikke ville betale til fysiurgisk behandling - og her har jeg haft fem måneder ved Midtjysk Fysioterapi. Godt
- ✎ 22 GENERELT SUPER GOD BEHANDLING. Overflytning fra enestue på en anden afdeling til fire-sengsstue på B5 var uheldig, da man ikke helt var klar over min sygehistorie. Det varede cirka en time, før jeg kom på enestue på B5. Det kan jeg ikke vurdere
- ✎ 24 Plejepersonalet var utrolig sødt og hjælpsomt. Prøv at overholde lovede tider bedre. Megen uro på sengestuen - forståeligt om dagen, men om natten bør der være mere ro. Det kan jeg ikke vurdere
- ✎ 25 Meget professionelt arbejde med hurtige skift mellem specialopgaver/personale. Virkelig godt
- ✎ 28 Alt personale ved, hvor man skal være "have stue". Heller ikke noget at sætte en finger på. Kanon afdeling. Virkelig godt
- ✎ 29 Jeg var kun indlagt [kort tid]. Intet svar
- ✎ 30 Personalet kunne godt snakke mere sammen, så man som patient ikke skal svare på det samme spørgsmål mange gange. Godt
- ✎ 32 Jeg mener, at sygehuset sender én for tidligt hjem efter en operation, når man skal tage hjem pga. sengemangel. Derefter bliver man indlagt et døgn efter og bliver opereret igen. Det synes jeg, er meget dårligt. Godt
- ✎ 33 Ambulancelægen kørte mig hen i modtagelsen, hvor jeg omgående blev betjent af op til flere hjælpsomme damer. Den første skiftede min forbindelse på mit [] sår. Jeg var iført et par fine og dyre fodformede sundhedssandaler, som hun jo omgående tog af, idet jeg jo skulle indlægges []. Efter mange undersøgelser blev jeg indlagt, kørt op på afdeling [], blev indlagt på en fire sengsstue, som nu kun havde tre patienter inklusive mig. Alt mit habengut, en pose med mit gangtøj, medicinpose og journalen, jeg gik jo ud fra at også mine sandaler var lagt i posen, men nej. []. Vagthavende sygeplejerske sagde så til mig, at sandalerne nok var blevet glemt nede i MODTAGELSEN, og at hun ville efterlyse dem og sende dem hjem til mig. Men der skete ingenting, og da jeg et par dage senere ringede til [afdelingen] fik jeg at vide, at der ikke var sket noget, men jeg skulle nok blive ringet op, men intet skete, og jeg ringede igen nogle gange, men der skete ikke noget. Ingen har kontaktet mig. Nu må jeg jo gå ud fra, at hospitalet er ansvarlig for bortkomsten af sandalerne, og bør erstatte det. Men de siger, at [et andet hospital] er ansvarlig, og SKAL give mig erstatning []. Nu beder jeg jer om at gå ind i sagen og give mig besked, udbetale erstatning. På forhånd mange tak, og her mine bedste hilsner, og tak for al hjælp under mit korte ophold. Virkelig godt
- ✎ 34 Jeg synes godt, at man kunne gøre noget mere ud af rengøringen. Både på stuer og toilet. Hvis normeringen er til det, må man meget gerne gøre noget mere ud af sengeredning etc. Godt
- ✎ 36 At man ikke bliver udspurgt af fire-fem forskellige læger. Man føler ligesom, om at man er kriminel. Dårligt
Man får det meget dårligt, når man skal udspørges af nogle lægepraktikanter, som man aldrig havde set eller kommer til at se igen.
- ✎ 43 De kunne have givet mig et bad. Eller min mor selvfølgelig. Godt

✎	44 Desværre var der håndværkere på afdelingen. De fysiske rammer var for små. Dagligstuen var fælles for flere afdelinger. Firesengsstuer hører fortiden till!!! Manglede fjernsyn på stuerne. Er godt til adspredelse af bekymrende tanker.	Virkelig godt
✎	46 Informerede godt, havde styr på ventetider og svarede på de spørgsmål, man stillede.	Virkelig godt
✎	48 Utrolig søde og imødekomende personale.	Godt
ID Kommentarer - Hjertemedicinsk afsnit, Herning		Samlet indtryk
✎	4 Efter tre dages indlæggelse på tre hospitaler, kan jeg ikke udfylde skemaet rigtigt. Vil dog sige, at jeg fik en god behandling, og alle var flinke.	Intet svar
✎	6 Jeg synes, der var mange ansatte, som ikke selv vidste, hvad de skulle tage sig til, så min ÉT-DØGNS INDLÆGGELSE har været meget dyr for vort omsorgsfulde samfund. Venlig hilsen, og tak for et behageligt bekendtskab.	Godt
✎	9 Der mangler fjernsyn på stuerne.	Godt
✎	10 Personalet på akut modtagelseskontoret var super søde da jeg blev indlagt akut. Tog hånd om min angst og brugte tid på at forklare mig, hvad der var galt. Personalet på det "almindelige" kontor var meget fortravlede, og det var tydeligt, at der var stress blandt personalet. Jeg var, som nævnt, unødigt lang tid indlagt, hvor jeg selv mener at kunne være blevet udskrevet før middag dagen efter indlæggelsen, hvis jeg havde fået taget de obligatoriske prøver allerede fra morgenen af. I alt tror jeg, at det havde sparet mange penge kroner/ører. Alt i alt var det dog et fornuftigt forløb. Der er oplevet værre i løbet af min sygdomshistorie.	Intet svar
✎	13 Jeg synes, de læger var meget lidt venlige. Der var særlig [én], der var meget ubehagelig. Ellers synes jeg, afdelingen gjorde det godt.	Godt
✎	14 Jeg kom på sygehuset [sommer] og kom hjem [dagen efter], det blev et kort ophold, men jeg har kun godt at sige om Herning Sygehus.	Virkelig godt
✎	17 Jeg ønsker at tilkendegive, at ALLE personalegrupper behandler patienter med venlighed og uden tvivl dygtighed. MEN når der, som i mit tilfælde, opstår komplikationer med [flere] indlæggelser og [et par] gange på ambulatorium på cirka [to måneder], så er der for mange "løse ender": Blev aldrig klar over, hvilken læge, der havde ansvaret for behandlingen, da der var skiftende hver dag. (Kun i et tilfælde samme der gik stuegang to dage i hak). Kontaktperson virker ikke! Medicinændring flere gange gjorde, at det var nødvendigt selv at sige fra, da tilstanden forværredes. Har været glad for samarbejdet med egen læge. Til slut vil jeg gerne rose afdelingen for henvisningen til andet hospital. Den gav et godt skridt til at komme videre!	Dårligt
✎	18 TV.	Godt
✎	19 Meget søde og rare sygeplejere ,stort set alle læger samt sygehjælpere, der arbejdede for, at vi patienter skulle have det godt. Tak.	Godt
✎	20 Jeg blev ked af det, fordi jeg ikke fik noget besøg, så det var en af [] sygeplejerskerne, der kom og trøstede mig, og det hjalp. Jeg får sådan nogle grædeture indimellem.	Godt


Bilag 5


-  21 Jeg synes, at der er gået for lang tid fra hjemsendelsen, til jeg blev indkaldt til anden afdeling. Efter gentagne rykninger kom jeg endelig til undersøgelse og svar efter [nogle] uger. Godt
-  22 Jeg har kun stor ros til ALLE. Godt
-  23 På afdelingen var en god og tryk stemning, som gør patienterne trygge. Måske ville en opholdsstue ikke være nogen dårlig ide, da de fleste af os var oppegående. Virkelig godt
-  24 Sygeplejerskerne var utroligt søde og forplejningen var god. Det kan jeg ikke vurdere
-  25 Personalet var ikke gode til at fortælle, at al mad var selvbetjening. Godt
-  30 Mangler tv på stuerne og radio, der virker. Godt
-  32 Flere hjalp mig på bedste måde. Både sygeplejersken og lægen gav sig god tid og skabte tryk, og man får god og fyldestgørende forklaring fra alle. Mange tak for fødselsdagssangen, den gjorde mig glad. Intet svar
-  33 Jeg var kun indlagt [ca. to døgn] - i den tid havde jeg kontakt med fire forskellige læger []. Godt
-  34 Alle skal have ros. De gjorde det bedste, de kunne og var søde og hjælpsomme. Måske kunne man sige, at rengøringen på toilettet kunne have været lidt bedre, da vi var fire, der brugte det. Det kan være en smittespreder. Virkelig godt
-  35 Personligt synes jeg, at jeg fik en rigtig god behandling af personalet. Det at jeg blev fejlbehandlet, er jo ikke personalets problem, men udelukkende de ansvarlige læger på afdelingen. [] Det kan jeg ikke vurdere
-  37 Det ville være ønskeligt om bad/toilet var mere adskilt, om flexvæggene i sengestuen var mere lydabsorberende til værn mod medpatienters snorken. Det samlede indtryk var fint. På grund af høretab kneb det lidt med at høre/forstå [nogle læger], da jeg helst skal have alle konsonanter med. Men sygeplejerske NN var god til at referere til mig. Godt
-  38 Toiletterne burde rengøres lidt oftere. Godt
-  40 Min oplevelse var, at personalet var dygtige til deres fag og var gode til at lytte. Virkelig godt
-  45 Ikke gode opholdsrum/fjernsynsstue. Virkelig godt
-  48 Personalet virker meget forjagede. Bedre information vedrørende patientens videre behandling. Det kan jeg ikke vurdere
-  51 Udbuddet af mad var meget varieret og af høj kvalitet. Opholdsstuen kunne ønskes lidt større, ellers ok. Godt
-  54 Oplevede at medpatient med LET DEMENS blev behandlet med omsorg og respekt. Jeg havde på fornemmelsen, at plejepersonalet vægtede patientens ve og vel blev prioriteret højere end f.eks. kaffepause (hvis en sådan da findes). Kun første gang fornemmede, at ressourcerne hos en plejer var kørt i bund, dette omkring et vagtskifte: Man vil jo ikke lade noget af ens arbejde ligge til kollegaen. Forståeligt. Virkelig godt


 56 Jeg synes, jeg fik en rigtig fin og god behandling. Alle var venlige og rare - ingen hastige beslutninger, og gode til at hjælpe med alt. Stor ros til alle for en god oplevelse i en svær situation. Virkelig godt

ID Kommentarer - Medicinsk Afdeling, Ringkøbing


Samlet indtryk

 2 Jeg [] skriver på vegne af min mor, som har været indlagt på sygehuset i Ringkøbing. Jeg skriver derfor, hvad jeg oplevede som pårørende (datter). Meget positivt at alle kendte min mor. Jeg skulle ikke lede efter en ansat for at finde en, der kendte hende. Alle kendte hende. Vi mødte meget kompetente, empatiske og dygtige ansatte. Ansatte som har evnen til både at tale med indlagte og pårørende. Ansatte som "tog fat" om problemer - selvom sandheden ikke var så behagelig at høre. Dette blev gjort på en helt utrolig empatisk måde. Selvom vi skulle køre langt, var det dejligt at møde/opleve et sted hvor man, på trods af travlhed, oplevede dygtigt, indlevende og empatisk personale. Intet svar


 3 Placering på enestue er kedelig, når man er blind. Godt


 4 Bygningen er af ældre dato, men pænt og rent. Atmosfæren var særdeles god. Et rart sted at være. Sygehuset bør bevares. Godt


 6 Ringkøbing Sygehus har gjort det virkelig godt. Virkelig godt


 7 []. Alt har været tilfredsstillende. Jeg har været indlagt nogle gange på et andet sygehus, som jeg også har været tilfreds med. Men Ringkøbing Sygehus vil jeg meget gerne på igen, hvis jeg skulle blive så syg, at det skal være nødvendigt. Meget god forplejning. Der er bare langt at køre for familien. Intet svar


 8 En hyggelig afdeling. God pleje. Godt

 12 Det var en meget positiv oplevelse at være indlagt på sygehuset. Gode lokaler og faciliteter (tv og internet). Jeg har efterfølgende været indlagt på andet sygehus. Hvorfor nedlægger regionen sengepladser på de små sygehuse, så de store sygehuse må nedlægge lokaler til besøgende og patienter? Ellers har de ikke plads nok. Godt

 14 Jeg synes, Ringkøbing Hospital er et rigtig dejligt hospital. Der bliver set på hele personen. Det er rigtig dejligt, når der er flere sygdomme. Der blev hurtigt lavet en plan, gennemført som de fortalte, de ville. En enkelt blev ikke som fortalt, men det synes jeg var ok, idet undersøgelsen intet formål havde, da min mand var i optimal medicinsk behandling. Jeg vil altid rose Ringkøbing. Ro, omsorg og venlighed. Det er et rigtig godt sygehus for ældre. Tak til sygeplejersker og læge NN. Virkelig godt

















 15 Der burde være tv på alle stuer og så med mere end fire kanaler. Deres radio virker heller ikke. Det mangler man, når man bare skal ligge det meste af tiden. Godt

 19 Maden var fin, men kunne måske nok være lidt "moderne" - middelhavsmad eller mere krydret, noget af det, så man havde det tilvalg. Personalet kom hurtigt, når man ringede efter dem. En ansat NN havde virkelig sorte negle. :) Virkelig godt

 20 Særligt godt: modtagelsen, hvor både sygeplejerske og læge talte direkte til mig og fortalte, hvad der skulle ske, og at pårørende måtte være med så lang tid, at jeg ønskede det. Alle var omsorgsfulde og forsøgte at skabe trykthed og tillid. Fint for en ældre herre på et lille hospital. Vi følte os Det kan jeg ikke vurdere

Bilag 5

altid velkomne som pårørende. Ps. Det er lidt svært at komme i telefonisk kontakt med afdelingen, men det er patienten det drejer sig om, og det er dem, der er i fokus.



















	24	Godt personale, stille og roligt, i modsætning til andre sygehuse.	Virkelig godt
	26	[]. Hver gang jeg kommer i kontakt med sygehus, sygeplejersker, læger og hjemmesygehjælp, føler jeg mig 100 % sikker og har ALTID haft den FINESTE og VENLIGSTE behandling i ALT! Ingen klager fra mig, bare tusind tak for al behandling. [Forskellige sygehuse] - har besøgt - er ligesom at komme hjem.	Virkelig godt
	27	De gjorde alt det gode, der skulle til, for at man fik det godt. Det er det bedste sygehus jeg har været på. Jeg har været indlagt [på andre sygehuse], men [dette] var det bedste og synes, det er en katastrofe, at det skal nedlægges.	Virkelig godt
	28	Jeg var glad for opholdet på sygehuset. Det var venligt og dygtigt personale, som jeg giver rosende omtale. Det gør deres bedste for patienterne.	Godt
	30	Min [ægtefælle] og jeg bliver altid rigtig godt modtaget, vi har kun rosende ord til Ringkøbing sygehus og personalet.	Godt
	31	Jeg håber, det, som jeg nu nævner, er en enlig svale. Jeg var hjemsendt som dagpatient i ca. 14 dage. Fik en dato og tidspunkt til kontrol. Jeg skulle møde på ambulatoriet [over middag]. Da jeg kom, var der ingen bemanding på modtagelsen. Først [20 minutter efter min tid] ankom vedkommende. Jeg fik besked på, at lægen NN, jeg skulle tale med, var på stuegang. Det var helt i orden, men at der ikke var nogen i modtagelsen [], virker lidt sløvt og uprofessionelt.	Godt
	33	Var meget tilfreds med opholdet.	Virkelig godt
	34	Personalet og lægerne burde tage sig mere tid til patienterne.	Godt
	35	Afdelingen var medvirkende til at gøre det til en positiv oplevelse at være på sygehus.	Virkelig godt
	36	Et godt og venligt personale i rare og rolige omgivelser.	Virkelig godt
	40	Jeg opfatter Ringkøbing Sygehus som et plejehjem.	Det kan jeg ikke vurdere
	41	Alt i trygge rammer. Stor patient medindflydelse.	Virkelig godt
	43	Personalet gjorde virkelig meget for, at man skulle have det godt. Lægen talte MED én, og ikke TIL én. Det var dejligt.	Virkelig godt
	45	jeg syntes, det var SKØNT at være indlagt på et lille sygehus, hvor man virkelig havde tid til at drage omsorg og tænke på mennesket bag sygdommen.	Det kan jeg ikke vurdere
	46	Venligt personale.	Intet svar
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	1	Mangler mere information om, hvordan man fortsat kan forvente at få det, også hvad angår brug af	Godt





















eventuel medicin og normal livsstil.

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
| ✎ | 2 | Det er ikke afdelingen som sådan, men snarere systemet: i forbindelse med min indlæggelse indsnævrede man mit problem til [kropsdel]. I den forbindelse spurgte jeg, om ikke det var en god idé, nu jeg var indlagt, lige at blive kørt ned og blive scannet. Svaret var, at det skulle omkring min speciallæge. Kort tid efter blev jeg indkaldt til scanning. Jeg ved godt, at sådan er systemet, men efter min mening gør det bare hele forløbet meget fordyrende. Pengene kunne bruges mere effektivt. | Godt |
| ✎ | 4 | Der opstod en diskussion mellem personalet. Den diskussion blev taget ved receptionen. Det var tydeligt, de var uenige om behandlingen af en patient, hvilket de nærmeste stuer nemt kunne følge med i. Det gav en utryk atmosfære. Diskussionen stoppede ikke, hvis man nærmede sig receptionen for at spørge om noget. Det var som om, man ikke stod der, for ingen mødte mig! En på stuen havde diarré og havde skidt op ad siderne på toilettet. Jeg spurgte, om vi skulle bruge et andet toilet, men nej! Jeg gjorde flere gange opmærksom på svineriet, men da jeg tog af sted [formiddag] næste dag (kom ind [om aftenen dagen før]), var det STADIGVÆK ikke gjort rent, og gamle urinprøver fra udskrevne patienter stod også rundt omkring på badeværelset. En MEGET uhumsk oplevelse! :(| Dårligt |
| ✎ | 5 | Stort set har jeg mødt MEGEN medvilje, men også LIDT af det modsatte. Jeg følte, at min læge NN ville gøre alt for at helbrede mig. Største part af personalet ville det bedste, nogle var mine engle. | Intet svar |
| ✎ | 6 | Min lungesygdom, gennem mange år, har nok taget mere på mine kræfter end jeg var klar over. Jeg vil nævne, under SÆRLIG GODT, at jeg beundrer lægen, som venligt, men MEGET bestemt, fik mig overtalt til at begynde på [specifik] behandling. Det har hjulpet på min almene tilstand, men det er jo et alvorligt skridt at tage. Tak for hjælpen. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 7 | Under indlæggelsen blev jeg placeret i en seng på en tosengsstue. Som kvinde fandt jeg det underligt, at en mand var placeret i den anden seng. Det i sig selv var acceptabelt, bortset fra at patienten var senil, råbende, kværulerende over for personalet og urenlig (afføring). Som følge deraf måtte jeg i længere tid opholde mig i en stol på gangen, hvilket jeg, på grund af min sygdom, fandt smertefuldt. | Dårligt |
| ✎ | 8 | [] Selvfølgelig skal der være tid til patienterne, men der kan også blive for meget "hygge" og for lidt behandling. Og hvorfor SKAL man røntgenfotografere i lungerne - det virker igen som opretholdelse af en kvote! | Intet svar |
| ✎ | 9 | Gennemgående godt. | Intet svar |
| ✎ | 10 | Installere tv på alle stuer!!!!!! | Godt |
| ✎ | 11 | God orientering angående sygdommen. | Virkelig godt |





















Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest
















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

ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	Samlet indtryk
 1	Blev akut indlagt.	Virkelig godt
 2	Blev indlagt direkte fra vagtlægen.	Det kan jeg ikke vurdere
 3	Blev indlagt med [feber].	Godt
 4	Kom ind akut.	Virkelig godt
 7	[Respondent] husker ikke sin indlæggelse.	Intet svar
 8	Jeg blev indlagt på Herning Sygehus, fordi jeg [] pludselig følte mig meget dårlig. Vi kaldte 112, og ambulancen var der i løbet af få minutter. - Både jeg og min familie blev på bedste måde taget hånd om af ambulancefolkene såvel som af sygehusets personale. Så vi er meget godt tilfredse med hele forløbet. Men jeg synes ikke, min situation kan beskrives i spørgeskema.	Intet svar
 9	Blev via vagtlæge indlagt akut pga. svimmelhed, hvor jeg ikke kunne stå på benene. Blev indlagt med mistanke om evt. blodprop. Da Falck ankom følte jeg, der var nogle som vidste hvad de havde med at gøre (meget professionelt). Så jeg følte mig meget tryk ved dem.	Virkelig dårligt
 21	De havde meget travlt på afdelingen.	Godt
 23	Virkelig god.	Det kan jeg ikke vurdere
 25	Blev kørt direkte til vagtlæge og derfra overført.	Virkelig godt
 25	Blev kørt privat til vagtlægen og kom først i køen. Derefter gik det hurtigt fra sted til sted og videre undersøgelse. MEGET POSITIVT.	Virkelig godt
 27	Blev henvist akut af egen læge.	Godt
 28	De, der er ansat, gør en STOR indsats for at hjælpe alle og gerne, når de ringer efter hjælp.	Virkelig godt
 29	Jeg blev indlagt akut.	Intet svar
 39	PROBLEMER med at finde min journal.	Dårligt
 40	Jeg blev akut indlagt med blødende mavesår.	Virkelig godt
 41	Jeg blev indlagt akut fra lægehuset i Tarm.	Godt
 42	Jeg blev akut indlagt.	Godt

	45	Indlagt akut.	Godt
	47	Akut indlagt pga. lungeproblem. Var også to dage på en anden afdeling (husker intet af dette). Kom herefter på akut medicinsk afsnit.	Godt
	ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk afsnit, Herning	Samlet indtryk
	5	Jeg kom ind akut.	Godt
	8	Var nødt til at ringe 112 tre gange før det gik op for dem, at jeg havde brug for hjælp. De første to gange blev jeg viderestillet til vagtlægen og skulle indtaste personnummer, hvilket jeg ikke var i stand til.	Virkelig godt
	11	Tilfreds.	Intet svar
	15	Jeg har gennem de sidste år haft problemer med hjerteflimmer og skulle have været indlagt med henblik på en løsning af problemet, men inden indkaldelsen blev sat i værk, blev jeg akutindlagt (igen).	Godt
	16	Jeg blev akut indlagt med unormal hjerterytme. Stor tak til lægen og ambulancemandskabet. De var yderst professionelle og meget obs på mit velbefindende. Jeg var tryk.	Virkelig godt
	19	Jeg har været indlagt af flere omgange, så det bliver en samlet vurdering.	Godt
	20	Mit barnebarn opdagede, at jeg havde det dårligt og blev nervøs.	Godt
	21	Overflyttet fra andet sygehus.	Godt
	22	Jeg kom med en ambulance [].	Godt
	22	Kom med en blodprop (akut).	Godt
	23	Indlæggelsen skete gennem egen læge.	Virkelig godt
	27	Blev akut indlagt, og en sygeplejerske og en læge stod parat og påbegyndte straks behandlingen.	Virkelig godt
	29	Akut indlagt efter henvisning fra egen læge.	Godt
	31	De [mange] timer, der gik, fra jeg var godt i stand, til lægen kom, var seje at komme igennem. Men lægen havde rigtig travlt.	Virkelig godt
	35	Blev indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
	37	Akut efter lægeanmodning.	Godt
	38	Jeg blev overflyttet fra et andet sygehus.	Godt
	40	Jeg kom direkte afsted fra lægehuset.	Virkelig godt

Bilag 5

	41	Jeg var der jo kun få timer, og jeg har kun følt mig omsorgsfuldt behandlet. Lægen var meget nærværende, præcis og virkede til at have styr på "mig". Han svarede på det, jeg spurgte om og virkede oprigtigt interesseret i mit helbred. De to læger jeg mødte, mens jeg var på afdelingen, skulle der være flere af! Så ingen klage herfra!	Godt
	46	Jeg blev indlagt akut.	Godt
	50	Akut.	Intet svar
	53	Indlagt fra andet sygehus.	Virkelig godt
	55	Fik en virkelig god behandling i ambulancen fra det ene sygehus, til det andet.	Godt
	56	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Medicinsk Afdeling, Ringkøbing	Samlet indtryk
	1	Overført fra akutafdeling på andet hospital.	Godt
	4	Jeg blev overført direkte fra andet sygehus.	Godt
	6	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
	11	Indlagt akut.	Godt
	13	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
	16	Jeg blev indlagt akut.	Godt
	17	Meget venligt personale. Virkede ikke til at være en stresset afdeling - DEJLIGT. På andet sygehus er det "tju-bang-ud-igen". Venlige og hjælpsomme i telefonomstillingen. Flinke til at give informationer, når jeg som pårørende ringede til afdelingen.	Godt
	18	Overflyttet fra andet sygehus.	Godt
	19	Jeg blev overført fra [et hospitals] akut afdeling til [andet hospitals] [anden] afdeling efter eget ønske, i stedet for [anden afdeling på første hospital].	Virkelig godt
	21	Jeg blev indlagt akut.	Godt
	22	Akut.	Det kan jeg ikke vurdere
	23	Blev akut indlagt.	Godt
	24	Kom til andet sygehus, fordi der var overbelægning på det første.	Virkelig godt
	27	Blev flyttet fra Herning, da der ikke var plads i Herning.	Virkelig godt

	30	Jeg [kommer på en medicinsk afdeling] hver tredje-fjerde uge for at få blod, da jeg lider af [en kronisk sygdom].	Godt
	32	Jeg blev akut indlagt på [sygehus]. Halvandet døgn senere blev jeg uden varsel overflyttet til [andet sygehus].	Det kan jeg ikke vurdere
	33	Akut indlagt.	Virkelig godt
	35	Blev indlagt på sygehuset direkte fra besøg hos lægen.	Virkelig godt
	36	Bare godt. Det er jo også vores gode gamle sygehus.	Virkelig godt
	37	Jeg vil gerne, I skal vide, at Ringkøbing Hospital var jeg meget glad for.	Intet svar
	38	Overført fra Herning Sygehus.	Virkelig godt
	39	Overflyttet fra anden afdeling på andet sygehus.	Det kan jeg ikke vurdere
	40	Var først indlagt på et andet sygehus.	Det kan jeg ikke vurdere
	44	På plejehjemmet kunne de ikke komme i kontakt med mig og blev derfor indlagt. Indlæggelsen på den ene hospital var en fejl, da jeg kun ønsker indlæggelse på andet hospital, hvor jeg føler mig TRYK.	Godt
	46	Overført fra andet sygehus.	Intet svar
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	3	Jeg lå cirka en time i modtagelsen, inden at der skete noget.	Intet svar
	5	Jeg husker intet om modtagelsen de første par uger. Jeg spurgte en sygeplejerske, som sagde høj feber, og gjorde mig meget dårlig.	Intet svar
	6	Jeg blev indlagt direkte fra egen læge.	Det kan jeg ikke vurdere
	8	Det virker som om, at Ringkøbing venter på at blive nedlagt. Personalet har MEGET god tid til en, men det virker som om, at stedet blot er til for at aflaste eksempelvis Herning Sygehus, og så er det MEGET langt fra, eksempelvis for os, der har bopæl i by NN.	Intet svar

Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	Samlet indtryk
3	Indlagt i fem dage. Dårlig snak med læge i de fem dage.	Godt
3	Kan ikke huske ret meget på grund af høj feber.	Godt
5	På trods af nedbrud i IT og mange andre patienter, blev vi mødt af venlighed. - Dog ulideligt meget ventetid. Et øjeblik ventetid blev til to timer, inden at der kom nogen igen efter vagtskiftet [om eftermiddagen].	Det kan jeg ikke vurdere
9	Blev modtaget af en forvirret og ligegyldig sygeplejerske [om aftenen]. Blev tilset af en læge [tre timer senere]. Udstyret til at kontrollere hjertet var ved min seng, men blev først tilkoblet 8over midnat], efter at en læge NN undrede sig over, jeg lå uden ([nogle timer senere gik udstyret i stå pga. mangel på strøm. Ikke startet igen). Blev ikke tilbudt hverken mad eller drikke []. Ved morgenstuegang besluttede læge NN, jeg da kunne blive flyttet på anden afdeling og ligge nogle dage, men havde ingen bud på, hvad det kunne være og satte ingen undersøgelser i gang. Blev overflyttet [] morgenen efter med besked om, resultatet af blodprøverne var snart færdige. På denne afdeling var der ingen, der havde tid til at se på blodprøverne, trods vi rykkede flere gange. Først ved udskrivelsen fik vi resultatet, men det var på opfordring fra min kone.	Virkelig dårligt
11	Sødt og venligt sygepersonale.	Virkelig godt
20	Jeg kom, efter min far var blevet indlagt pga. [lungeproblemer]. Han var ved at kvæles, og vinduet stod åben, så han var også meget kold. Jeg følte, at I forsøgte "aktiv dødshjælp".	Det kan jeg ikke vurdere
22	Kompetent læge og sygeplejerske fra ankomst.	Det kan jeg ikke vurdere
25	De første læger var der få minutter efter ankomst.	Virkelig godt
28	Jeg troede at alle medarbejdere vidste, hvor man skulle have stue.	Virkelig godt
35	Jeg blev indlagt akut fra lægehuset på grund af pludseligt forhøjet blodtryk []. Blodtrykket faldt dog snart efter indlæggelsen og forblev normalt og stabilt i det døgn, jeg var indlagt. Jeg fik foretaget de nødvendige undersøgelser og plejen var, som de gange jeg før har været indlagt, i top - altså virkelig god.	Intet svar
38	Nej, [patienten] var vist lidt "omtåget".	Virkelig godt
41	Jeg følte virkelig, at der blev taget godt imod mig, og at jeg fik god og hurtig oplysning om min tilstand.	Godt
47	Husker intet til modtagelsen, men bliver lagt på fire-sengsstue.	Godt
	ID Kommentarer - Hjertemedicinsk afsnit, Herning	Samlet

indtryk











✎	6	I modtagelsen fik jeg god orientering bl.a. blev jeg spurgt om kaldenavn af de to muligheder, og [det ene navn] blev FREMHÆVET og UNDERSTREGET. Da jeg skulle hentes, havde de absolut ingen, der hed [det navn jeg havde givet dem].	Godt
✎	7	Virkelig professionel og omsorgsfuld.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	8	Rolig og professionel atmosfære.	Virkelig godt
✎	14	Jeg blev godt modtaget.	Virkelig godt
✎	16	Jeg blev modtaget af et meget venligt personale, det gælder alle faggrupper. De var professionelle, men de glemte ikke, at det var et menneske, de havde i hænderne.	Virkelig godt
✎	19	Sødt og rart personale, som gør sig umage for, du skal føle dig tilpas.	Godt
✎	28	Alle, jeg mødte, var meget hjælpsomme.	Virkelig godt
✎	33	Jeg blev akut indlagt med [lidelse]. Indlagt fire gange tidligere vedrørende samme. Ankom [formiddag] og hele operationen var færdig [til middag]. Perfekt.	Godt
✎	34	Fantastisk. Kom med ambulance med udrykning. Alt fungerede perfekt. Stor ros til ambulancepersonalet og Herning sygehus.	Virkelig godt
✎	35	Var ikke i stand til at vurdere, men god.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	37	Blev budt velkommen og havde en god oplevelse af, at det var min situation, der var omdrejningspunktet. Desuden fik jeg en god orientering, spørgsmål/svar-samtale med en, i mine øjne, meget kyndig og sympatisk læge.	Godt
✎	44	Jeg havde kun en nat og dag på afdelingen. Blev godt modtaget.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	48	Stuen var ikke rengjort, der gik cirka en halv time inden, der var en seng.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	52	Stod parat, da jeg kom. Flot.	Virkelig godt
✎	54	Tryghed og kompetence.	Virkelig godt
✎	56	Meget fint.	Virkelig godt

Samlet indtryk

ID Kommentarer - Medicinsk Afdeling, Ringkøbing

✎	4	Jeg følte mig velkommen!	Godt
---	---	--------------------------	------

Bilag 5

	14	Han blev indlagt akut. God modtagelse. Undersøgt hurtigt.	Virkelig godt
	19	Selvom det var første dag efter sommerferielukningen, mærkede man som patient ikke nogen ventetid.	Virkelig godt
	27	Har ligget på mange forskellige sygehuse, men har fået den bedste modtagelse på Ringkøbing Sygehus.	Virkelig godt
	29	Godt tilfreds ved modtagelsen.	Godt
	30	Nej, de ved jeg kommer.	Godt
	32	Jeg var patient nr. tre eller fire efter, at afdelingen havde været lukket ned i sommerferien. Personalet var ikke klar med forberedelserne til genåbning. Da jeg gav udtryk for min utilfredshed over at være blevet flyttet fra Herning, fik jeg den besked, at jeg blot kunne bede om at blive udskrevet!!!	Det kan jeg ikke vurdere
	34	Sygeplejersken synes, at have for travlt.	Godt
	39	Generelt for dårlig kommunikation afdelingerne imellem. Der blev ikke taget hensyn til patientens "dårligheder".	Det kan jeg ikke vurdere
	41	Omsorgsfuld modtagelse.	Virkelig godt
	46	Meget god modtagelse.	Intet svar









Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	Håndtering af fejl
2	For lidt information omkring, hvad der skulle ske.	Intet svar
5	Dårlig kommunikation.	Intet svar
9	Der blev sat medicinæske ind til mig de første fire dage, til trods for at der hverdag blev oplyst, at jeg ingen medicin bruger. På fjerdedagen gik en personale ind og slettede medicinen på kortet. Der er tale om stærk smertestillende.	Virkelig dårligt
10	Blev udskrevet fra sygehuset, men var så syg, at jeg ikke var i stand til, at min mand kunne få mig fragtet hjem. Men heldigvis fik han dem overtalt til, at jeg måtte blive et døgn mere. (Det var jo lægerne, der vurderede forkert).	Virkelig godt
12	Der forekom en rigtig ondartet diare på stuen, hvor jeg var indlagt tre dage. Det tog på kræfterne, og i min alder [] tager det nogen tid at blive normal.	Intet svar
16	Rod i pillerne.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
18	I forbindelse med bestilling af røntgen - der gik en dag, før jeg endelig fik personalet til at kontakte røntgen igen, lidt modvilligt.	Virkelig dårligt
20	En af personalet sagde til mig, da jeg bad om hjælp til min far: "Tror du, han kan kende dig?". Far er [ældre] og har [alvorlig lidelse]. En mand, der har arbejdet over 60 år. "Er det sådan, han skal herfra?", tænkte jeg.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
26	Medicingivning.	Godt
29	Lægen, der skrev journalen, sagde at jeg skulle til en scanning. Det ventede jeg på indtil jeg senere spurgte en sygeplejerske, som sagde at jeg ikke skulle.	Godt
36	Blev flyttet med i hele tiden.	Dårligt
43	Min mor er døv og svær at tale med, men hun oplevede en meget fin behandling, men hun var ked af, at hun ikke blev vasket, da hun jo derhjemme havde ligget i sin egen afførign og urin både i hår og hele kroppen i ca ti-12 timer, jeg har en nøgle, men kunne ikke komme ind, da yderdøren var låst.	Intet svar
	ID	Håndtering af fejl
	Kommentarer - Hjertemedicinsk afsnit, Herning	
1	Fik information om, at læge NN, som havde set ekg'et og blodprøver, mente, at jeg følgende dag skulle faste til en KAG - hvilket jeg gjorde. Følgende morgen kunne det nye personale hverken finde henvisning eller journalnotat, hvori det stod, at jeg skulle have undersøgelse foretaget. I stedet	Virkelig godt




Bilag 5

tilbød man mig en CT-KAG ÉN måned senere.

- | | | | |
|---|----|---|--------------------------------------|
|  | 3 | De fik IKKE lægebrev fra andet sygehus, hvor jeg blev oprettet i september, i al den tid, jeg var indlagt i Herning. Jeg skulle flere gange forklare sygdomsforløbet og fik [operation] meget senere. | Dårligt |
|  | 6 | At da jeg skulle hjem hed jeg kun [navn], og det vidste afhenteren ikke, at jeg hedder. | Virkelig godt |
|  | 6 | Jeg har to fornavne, og i den MEGET GODE MODTAGELSE blev mit kaldenavn af de to tydeligt understreget. Det blev bare glemt. Så da jeg skulle hentes hjem af "redningsring", fik han at vide, at de havde ingen af mit navn. Så fik han lov til selv at finde mig. | Virkelig godt |
|  | 7 | Blev ikke afhentet til tiden. | Virkelig godt |
|  | 10 | Jeg blev ikke informeret om, at der blev sendt en henvisning fra afdelingen til andet sygehus. Ligeledes blev der af en læge sagt, at en tredje og sidste kontrollerende blodprøve til kontrol af [komplikation] ikke var relevant, men en anden læge mente noget andet. Derfor var jeg indlagt i unødvendig lang tid.(Blodprøve som oftest om morgenen, min var [ca. ved middagstid]). | Dårligt |
|  | 16 | På stuegang om aftenen på indlæggelsesdagen blev jeg mod forventning faktisk udskrevet af en læge NN, jeg ikke havde været i kontakt med før. Jeg fik dog lov til at vente til næste morgen på grund af det sene tidspunkt. Jeg var chokeret, da jeg ikke var færdig med undersøgelserne, men da jeg ikke havde haft en blodprop, var det åbenbart ligegyldigt. Jeg stillede nogle konkrete spørgsmål om mine blodprøver bl.a., men fik efter min mening kun nogle arrogante svar, der ikke fortalte mig noget, og hun ikke ville uddybe. Jeg vidste, at jeg skulle gennem nogle flere blodprøver og en hjertescreening næste dag, så tingene harmonerede ikke. I øvrigt havde jeg feber. Efter stuegangen kontaktede jeg sygeplejersken, der var med på stuegangen, og fik de detaljerede oplysninger, jeg savnede om samtlige tagne blodprøver m.v. Sygeplejersken var meget loyal, men jeg bad hende om at skrive en rapport om min oplevelse og anmode om, at jeg ikke fremover mødte vedkommende læge under min indlæggelse (hvis jeg fortsat var indlagt). Næste morgen fik jeg besked på, at de planlagte undersøgelser ville blive foretaget. Herefter ville der blive taget stilling til, om jeg kunne udskrives. Alt gik derefter som planlagt, og jeg blev udskrevet med en tryk fornemmelse. Jeg mødte kun omtalte læge denne ene gang. | Virkelig godt |
|  | 19 | Oplysninger jeg fik af sygeplejerske var enkelte gange ikke rigtige (behandlingsforløb m.m.). | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
|  | 35 | Medicinforgiftning. Fejlmedicinering (hjertemedicin). | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |

ID Kommentarer - Medicinsk Afdeling, Ringkøbing

Håndtering af fejl

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 9 | [Medpatient] fik både computer og telefon, det larmede hele dagen, med på stuen. Man begyndte at se fjernsyn [tidligt om morgenen] (træls). | Intet svar |
|  | 15 | Der var byttet om på medicin. Jeg fik sidemandens, og hun fik mit. Hun nåede at spise mit, men jeg så, at det ikke var mit. Der skete flere gange fejl i medicinen. | Godt |
|  | 19 | En lille kommunikationsfejl. Jeg fik at vide, at jeg skulle udskrives, men så skulle jeg blive en halv | Virkelig godt |

dag mere, da de ønskede at tage en prøve mere. Grunden var at lægen og sygeplejersken ikke ankom til stuen på samme tidspunkt. Det var okay med mig, da det var en sikrende prøve, jeg var kun glad for, at den blev taget.



- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 20 De var lidt i tvivl, da der var mange forskellige symptomer. Noget lydende på [forskellige infektioner]. Patienten kom hurtigt i bedring. | Intet svar |
| ✎ | 23 Forkert medicin. | Godt |
| ✎ | 27 Ingen. | Intet svar |
| ✎ | 36 Egen læge havde glemt at henvise mig til indlæggelse på sygehuset. | Virkelig godt |
| ✎ | 42 Ingen. | Intet svar |

Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?















ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	Samlet indtryk
2	Var indlagt med allergisk udbrud, fik behandling om morgenen, og fik først information om, at jeg ikke måtte komme hjem, pga. det medicin jeg havde fået om aftenen. Spurgte ellers flere gange til noget information. Følte mig meget overladt til mig selv.	Det kan jeg ikke vurdere
5	Da der blev konstateret, at det ikke var "roskildesyge", blev patienten udskrevet UDEN at blive udredt fx endoskopi.	Det kan jeg ikke vurdere
9	Fik at vide ved stuegang den første morgen, at de ikke havde noget bud på hvad jeg fejlede, men jeg kunne få lov at blive nogle dage. Min kone spurgte en sygeplejerske om de med sikkerhed kunne sige, der ikke var infarkt i hovedet, da jeg var meget forvirret og svimmel. En fornærmet sygeplejerske tilkaldte en læge NN som var arrogant i første omgang, men han ordinerede på opfordring en scanning af hovedet og en undersøgelse af balancenerven ved ørelægen.	Virkelig dårligt
11	Jeg føler mig godt behandlet.	Virkelig godt
12	Det var blærebetændelse, jeg var indlagt med. Jeg fik opsat kateter, som blev fjernet efterfølgende. Jeg er fuldstændig rask, men når trangen melder sig, skal vandladning ske ret omgående.	Godt
17	Jeg kan desværre IKKE huske noget om min indlæggelse, men har det bedre nu, kan jeg forstå.	Intet svar
20	Jeg kunne ønske en smertelindrende behandling samt pleje og støtte til uhelbredeligt syge. Formålet med palliativ behandling er ikke at helbrede, men at øge livskvaliteten hos alvorligt syge og døende patienter og deres familie.	Det kan jeg ikke vurdere
23	Det er svært at sige, da det var akut indlæggelse, som kun varede natten over. Alt var godt i alle faggrupper, som jeg var i forbindelse med.	Det kan jeg ikke vurdere
24	Pga. travlhed - går jeg ud fra - virkede arbejdsgangen noget tilfældig. Lange ventetider på kald, når medpatienter ringede. Samtaler og journalskrivning midt nat og længe efter den tid, man blev oplyst om, der ville gå.	Det kan jeg ikke vurdere
25	Virkede meget professionelt og grundigt. Kontrol på kontrol for at finde årsagen til indlæggelse.	Virkelig godt
38	Vores datter havde [indtaget for meget alkohol og blev hentet i ambulance]. Måske lidt overilet? Men, vi som forældre er meget glade for den omsorg, der blev udvist. Dette kan jo være en lære-streg i en vanskelig alder.	Virkelig godt
41	Har under sygdomsforløbet været taknemlig for hurtig og effektiv behandling. Også for en god vejledning om muligheder for hjælp i hjemmet efter udskrivning.	Godt
44	De første dage blev der taget en masse blodprøver, og jeg følte ikke rigtig, at jeg blev informeret. Jeg blev flyttet fra en gruppe til en anden, og her oplevede jeg dårlig kommunikation, og at det nye personale svigtede mig. Jeg blev flyttet tilbage, og det var rart. Jeg fik svaret: "Jeg har ikke med dig	Virkelig godt

at gøre ...".




-  46 Alt ros til personalet. Venlige og imødekommende. Slet ikke til at genkende det billede, som fjernsynet og avisen tegner. Virkelig godt
-  47 Pga. det meget skiftende personale oplevede jeg en vis frustration over mit behandlingsforløb. Jeg manglede en egentlig tovholder. Vi var alle fire på stuen afhængige af permanent iltbehandling. Godt

ID Kommentarer - Hjertemedicinsk afsnit, Herning

Samlet indtryk










-  2 Frustrerende at få forskellige informationer af de forskellige læger, kunne have ønsket, at få de forskellige læger til at tale sammen. Intet svar
-  5 Alt ok. Godt
-  8 Virkede meget kompetent, og samtidig forgik det i en god og venlig atmosfære. Virkelig godt
-  16 Under min korte indlæggelse mødte jeg mange ansatte på afdelingen i forskellige roller. Fælles for alle var, at de var meget fagkompetente. De havde helt klart et mål, at det var patienten, der var i højsædet. De var meget professionelle, men glemte aldrig at tale et sprog, jeg også forstod og gav sig tid til det. Jeg har givet topkarakter til alle og hermed hele afdelingen. Jeg vil ikke lade mig påvirke af, at en enkelt læge ikke havde læst på "lektien" og ikke ville give sig tid til det på trods af evt. konsekvenser for mig som patient. Jeg håber denne ros kan gå videre til personalet på afdelingen. Virkelig godt
-  19 Jeg mener, at der er alt for mange forskellige personer, der informerer om sygdommen samt forløbet. Det kan betyde, at der opstår misforståelser. Godt
-  20 Da jeg var nede og blive skannet, sagde portøren god bedring, og det varmede. Godt
-  22 Godt samarbejde mellem det ene sygehus og det andet sygehus. Godt
-  33 Jeg blev efterfølgende indkaldt til i et døgn at bære et apparat til overvågning af hjerterytmen. I et følgende brev [fra efteråret] står bl.a.: "Undersøgelsen af hjerterytmen viser, at [medicinen] har haft en god, stabiliserende effekt..." Jeg har imidlertid aldrig benyttet pågældende præparat, idet udskrivningsrecepten angav [anden medicin], hvilket jeg indtager pt. Godt
-  34 Lidt forkert rækkefølge. Skulle have været i røntgen før [jeg fik] et lille apparat jeg skulle have på i tre dage. Manglende kommunikation mellem afdelingerne. Virkelig godt
-  36 Var kun indlagt [kort tid] efter K.A.G.-undersøgelse. Intet svar
-  37 Efter mit skøn var behandlingen inden og i alle faser OK. Jeg var omgivet af venlige mennesker fra gang pige til øverste ledelse. Godt
-  39 Nej, jeg var meget godt tilfreds. Virkelig godt
-  42 God. Virkelig godt
-  47 Kom fra andet sygehus og var i Herning i to døgn. Intet svar

Bilag 5

	50	Min akutte indlæggelse var forårsaget af smerter, som gav frygt for blodprop. Fra ambulancepersonalet kom ind, og gennem hele forløbet til udskrivelse et lille døgn senere, følte jeg mig tryk ved personalets håndtering.	Intet svar
	52	Professionel behandling. Mange tak.	Virkelig godt
	55	Har ventet i snart to måneder på en scanning og ikke fået indkaldelse endnu.	Godt





ID Kommentarer - Medicinsk Afdeling, Ringkøbing

Samlet indtryk

	1	Nej. Forløb fint.	Godt
	5	Jeg blev så godt hjulpet med mit [problem], det er jeg taknemmelig for.	Intet svar
	14	Patienten er ikke så meget med i sit sygdomsforløb på grund af blodprop i hjernen. Jeg har som hustru kun godt at sige. Det var godt og grundigt. Der blev set på en mand, der havde mange sygdomme. Stor ros.	Virkelig godt
	15	Jeg syntes, de gjorde det godt, selvom det er et mindre sygehus. Jeg synes, det gik godt.	Godt
	20	Pårørende, læge, sygepleje og andre plejegrupper var utrolig gode til at tage hånd om min far. Talte højt og tydeligt og behandlede ham menneskeligt som en almindelig patient, selvom han [har svær lidelse]. Vi fik mange informationer. Stor tak til personalegruppen.	Det kan jeg ikke vurdere
	27	Det var det bedste, jeg har fået.	Virkelig godt
	30	Jeg er meget glad for Ringkøbing Sygehus.	Godt
	36	Meget fint.	Virkelig godt
	39	Det er PÅFALDENDE, hvor ofte "personalet" lige er startet efter "ferie" eller "lige er startet efter weekenden", som forklaring på manglende viden om patienten, når man spørger om oplysninger.	Det kan jeg ikke vurdere

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk








	4	Jeg havde mange forskellige læger. Nogle var svære at forstå. Først [senere] kom en anden læge - hun var super god til at snakke med mig, og jeg følte for første gang, at en læge tog det seriøst! En anden læge kom dagen efter. Han var også ok.	Dårligt
	5	Min læge NN forklarede, at min behandling ville vare ca. tre måneder på penicillin, som nu er ved at være færdige.	Intet svar
	6	Jeg var forkommen efter et fald og usikker på, hvad der kunne hjælpe mig. Jeg var "modstander" af ilt-behandling i hjemmet, men efter de [nogle måneder], der er gået, må jeg give læge NN ret. TAK!	Det kan jeg ikke vurdere
	8	Afdelingen virker som en "hyggeafdeling". De vil gerne have en til at blive længere end nødvendigt - måske for at opretholde deres "kvote".	Intet svar

Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?










ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	Samlet indtryk
5	En lettelse at komme hjem. Afdelingen bærer tydeligt præg af "manglende tid".	Det kan jeg ikke vurdere
9	Ved udskrivelsen mødte jeg for første gang under indlæggelsen en læge, som var interesseret i forløbet, og som anbefalede, jeg tog et ekstra tjek ved ørelægen. Han mente, det godt kunne være balancenerven, selvom testen havde vist negativ.	Virkelig dårligt
20	Fars læge og plejehjemmet fik for mig overdreven meget orientering om videre behandlingsforløb, som ikke var tiltrængt for min far. Jeg følte, at ansvaret her skulle gives videre til yderst ansvarlige personer, der tager vare på min far på bedste vis. Far har det ok nu, men vi kan frygte, at han skal dø på Herning Sygehus.	Det kan jeg ikke vurdere
29	Samtalen med lægen, ved udskrivelsen, var virkelig god.	Intet svar
31	Helt i orden. [].	Virkelig godt
34	Jeg blev ikke udskrevet fra medicinsk sengeafsnit Herning, men fra andet sygehus.	Godt
37	Ikke udskrevet endnu. Er for anden gang overført fra et sygehus til et andet. Skal efter kikkertundersøgelse på et tredje sygehus tilbage til det første igen.	Det kan jeg ikke vurdere
41	Jeg blev efter hjemkomst hurtigt kontaktet af de afdelinger under hjemmeplejen, som man på hospitalet havde talt med mig om.	Godt
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk afsnit, Herning	Samlet indtryk
1	Min livsstil er så god, og jeg følger kravene til en sund livsstil, da jeg har vidst i mange år, at jeg er genetisk belastet i forhold til hjerte/kar-lidelser.	Godt
10	Ville have sat pris på at have fået at vide, hvad lægen/lægerne på afdelingen havde af planer for den tilsyneladende viderebehandling. Fik kun at vide, at forkammerflimmer kan komme igen eller aldrig komme igen, men at jeg sandsynligvis fik et anfald som følge af min sygdom.	Intet svar
12	Jeg var til en undersøgelse ca. en uge efter udskrivelse, som hverken min læge eller jeg har fået svar på.	Det kan jeg ikke vurdere
13	Fik ingen oplysning/forhold om livsstil at vide.	Godt
17	Indlagt i [flere] dage på et sygehus efter stor operation. Overflyttet til andet sygehus, udskrevet efter [nogle] dage med ny medicin. Det er meget kort tid! Kunne have ønsket bedre information om, hvor i "systemet" man skulle henvende sig, hvis problemer opstod!	Dårligt

Bilag 5

	19	Alt i alt har jeg en positiv oplevelse, de enkelte ting, der evt. var at pege fingre af, overdøver ikke den samlet indsats, der er blevet vist i mit tilfælde, og jeg vil være tryk, hvis jeg skal indlægges igen.	Godt
	20	Jeg fik medicin med hjem til flere dage, og min svigersøn og min mand kom og hentede mig.	Godt
	26	I forbindelse med min udskrivelse oplevede jeg en kommunikationsbrist mellem lægen og sygeplejersken, som indebar, at jeg kom til at vente i fire timer og til slut alligevel ikke fik nogen fyldestgørende information. En situation som jeg vil vurdere som ikke tilfredsstillende/uacceptabel.	Det kan jeg ikke vurdere
	27	Bad om at få en hjemmesygeplejerske på besøg, da jeg bor alene i mit eget hus, men det var afskaffet på grund af tidernes ugunst.	Virkelig godt
	37	Ved udskrivelse fik jeg af sygeplejerske NN en fin information om det sunde og usunde med hensyn til mad, rygning, alkohol osv. Det efterlever min kone i vores daglige menu.	Godt
	43	Bor i hus alene, så jeg vidste ikke, hvad jeg kom hjem til!	Det kan jeg ikke vurdere
	49	Nej.	Det kan jeg ikke vurdere

ID Kommentarer - Medicinsk Afdeling, Ringkøbing





Samlet indtryk

	7	Man er altid glad for at komme hjem fra et sygehus - men det var ikke, fordi jeg ikke var tilfreds på sygehuset. De var alle så hjælpsomme og forstående, ualmindelige hjælpsomme.	Intet svar
	9	Da jeg skulle hjemsendes, fik jeg at vide, at de ville afhente mig [om formiddagen]. Vente, vente. [Om eftermiddagen] opdagede man, at man havde glemt at bestille kørsel. Var først hjemme [om aftenen]. Trættende (træls).	Godt
	10	[Få uger] efter jeg kom hjem, gik det helt galt [], så fik jeg maskinen herhjem. Den kan jeg ikke undvære. De var nok ikke klar over, det ville blive så slemt.	Det kan jeg ikke vurdere
	14	Var godt forberedt på, han skulle hjem. Han er ret dårlig på flere punkter, og det er bedst i rolige omgivelser hjemme.	Virkelig godt
	15	Jeg syntes, de klarede det godt. Det værste var nok, at jeg kom 90 km. hjemmefra, så der var ingen besøg mens jeg var indlagt.	Godt
	20	Som pårørende: Han var glad for, at komme hjem i vante omgivelser, men han var glad for, han kom så hurtigt i bedring.	Det kan jeg ikke vurdere
	22	Patientens tilstand var atter dårlig ved udskrivning. Man rekvirer ikke den af mig ønskede medicin og vandforstøver ved hjælpemiddelenheden, som jeg flere gange bad overlægerne og sygehuslægen om [til at lindre symptomer].	Det kan jeg ikke vurdere
	25	Fik ingen skriftlig.	Virkelig godt
	27	Den var meget behagelig, stille og rolig. De er bare så flinke.	Virkelig godt

	30	Nej. Vi ses om tre-fire uger.	Godt
	36	Er patient, dagpatient.	Virkelig godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

	1	Fik oplyst, at jeg kunne henvende mig til egen læge, såfremt jeg igen mærkede noget til, hvis jeg eventuelt blev dårlig.	Godt
	4	Flere undersøgelser, kom ikke til lægen/var længe om det. Mit åndedrætsproblem var ikke afhjulpet (jeg havde en meget svær weekend efterfølgende). Havde ikke fået svar på prøverne.	Dårligt
	5	Min livsstil har altid været fornuftig: Aldrig røget, kun et enkelt glas en gang imellem. Motion, gymnastik, dans m.m.	Intet svar
	6	Jeg følte mig utryk på grund af, at jeg skulle have ilt i hjemmet. Besøg af sygeplejerske NN gav dog svar på en del spørgsmål.	Det kan jeg ikke vurdere

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.