

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Medicinsk Afdeling, Holstebro  
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](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen .....	12
	Personale .....	14
	Behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	70
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	87
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

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

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	399
Besvarelser fra afdelingens patienter:	250
Afdelingens svarprocent:	63%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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



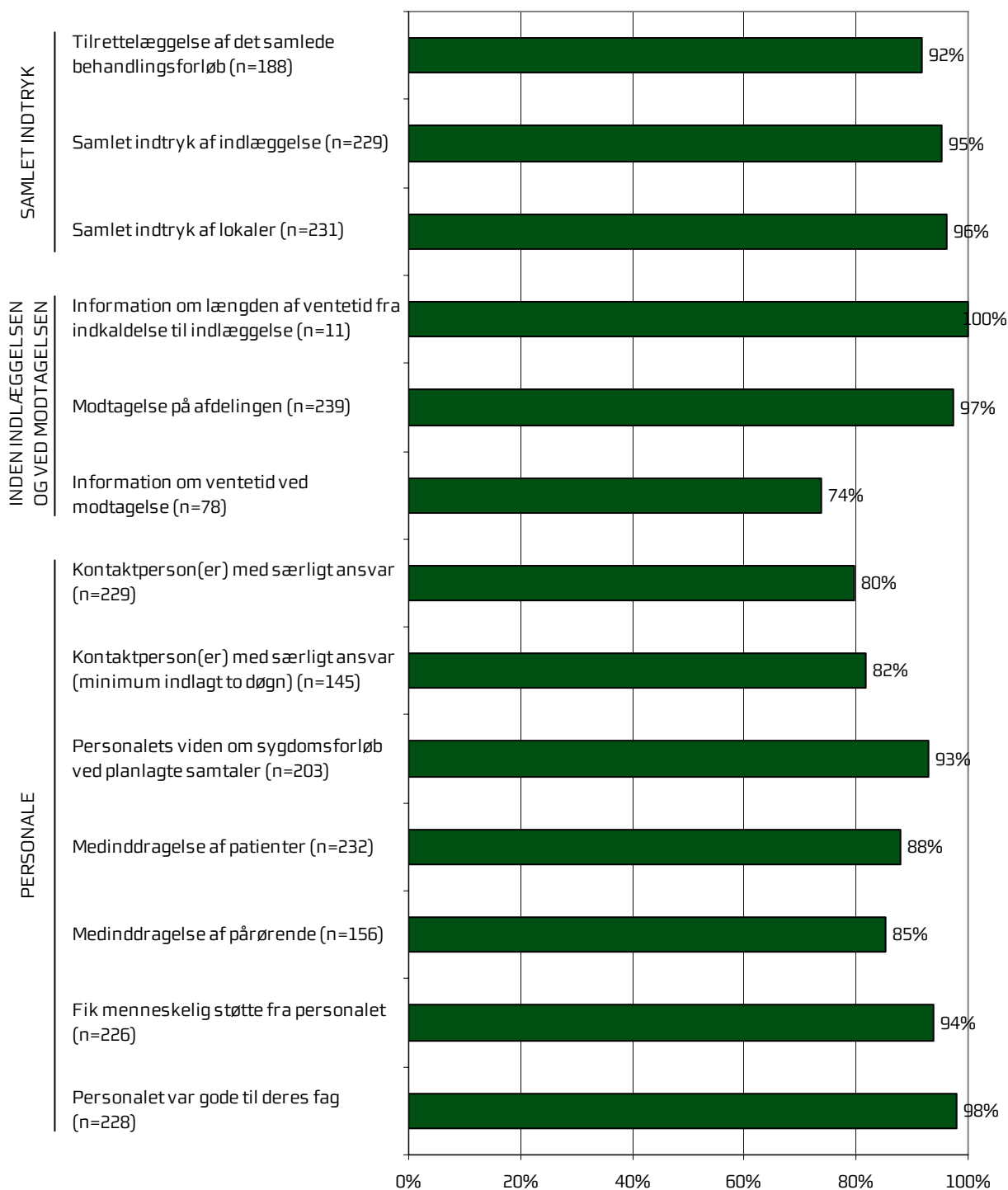


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

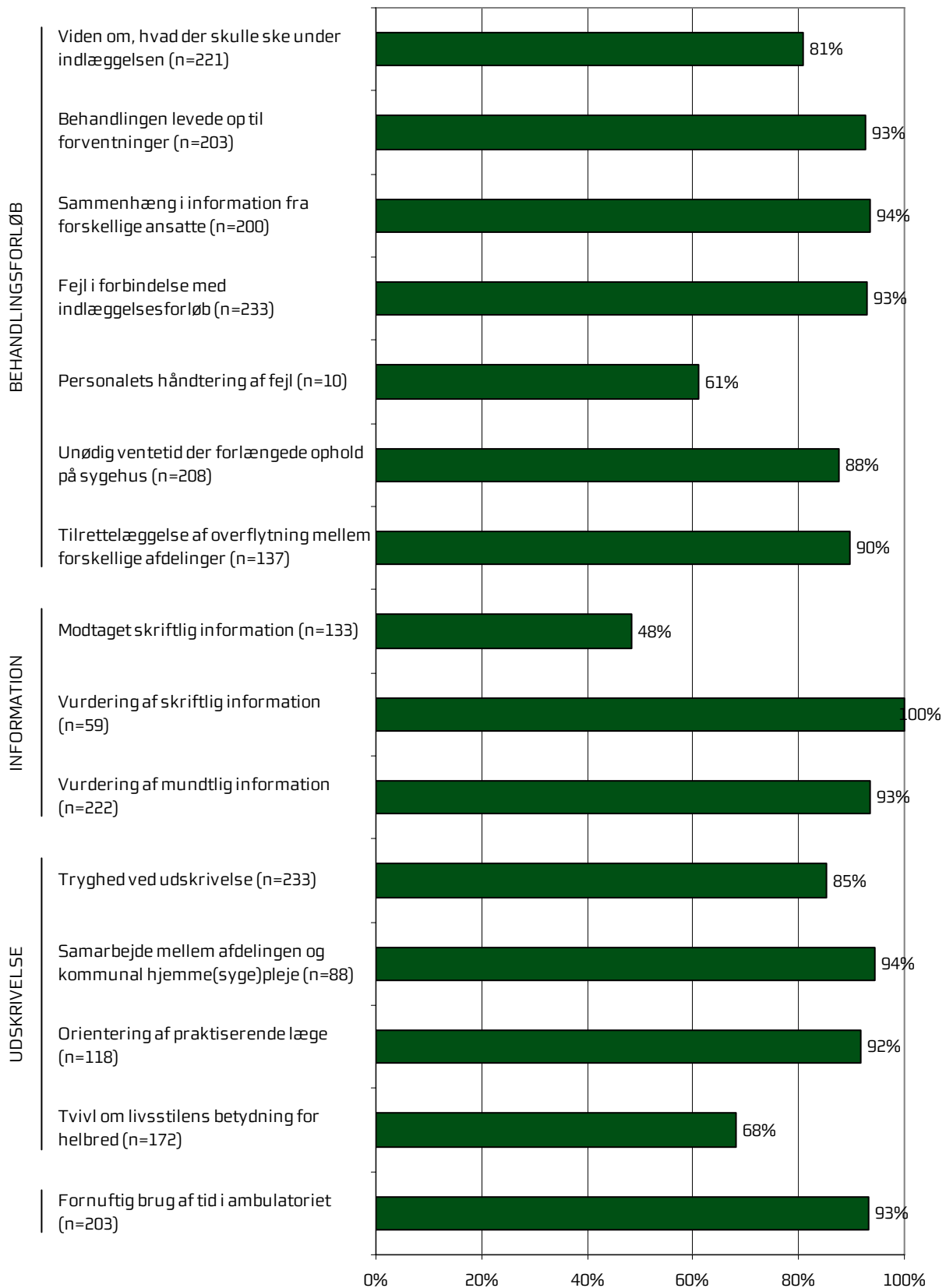
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

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

### Venstre side

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

### Højre side

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

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

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

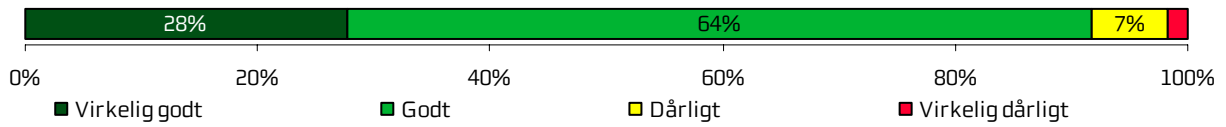
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

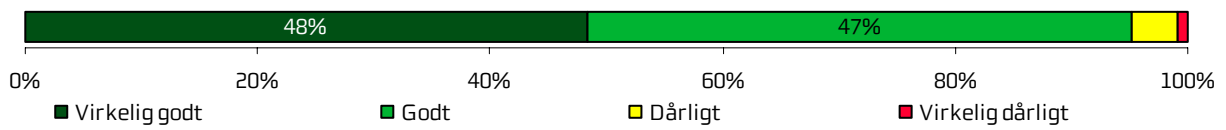
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

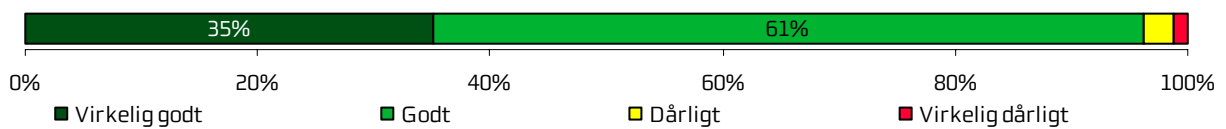
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=188)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=229)



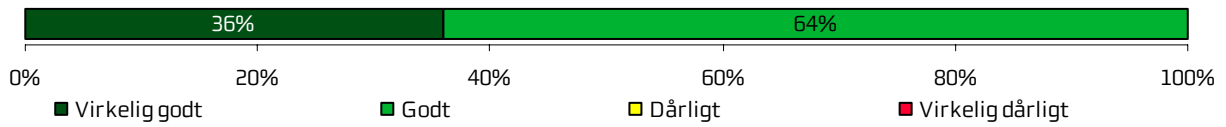
Samlet indtryk af lokaler (n=231)



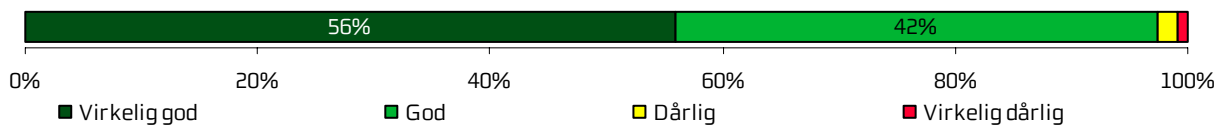
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		92 %	94 %	99 %	89 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		95 %	93 %	99 %	91 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		96 %	93 %	100 %	87 %	93 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

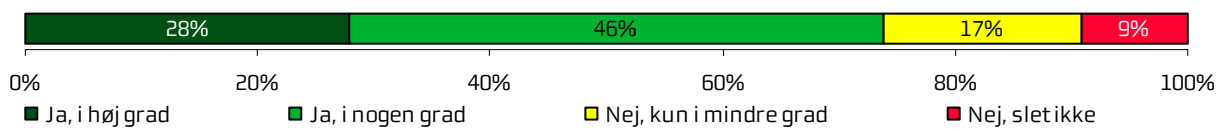
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=11)



Modtagelse på afdelingen (n=239)



Information om ventetid ved modtagelse (n=78)

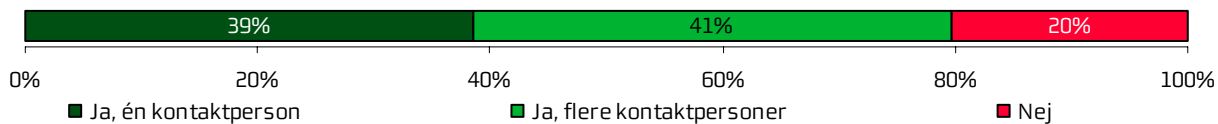




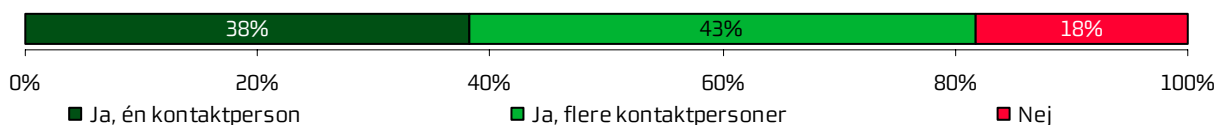
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		100 %	-	100 %	89 %	97 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		97 %	98 %	100 %	94 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		74 %	63 %	82 %	61 %	74 %

## Personale

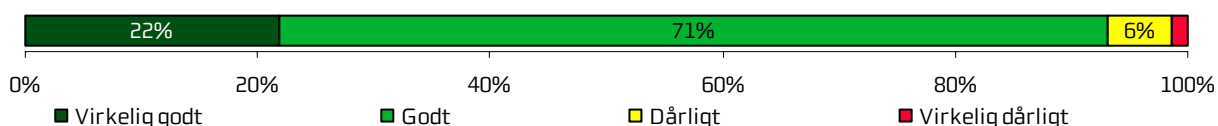
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=229)



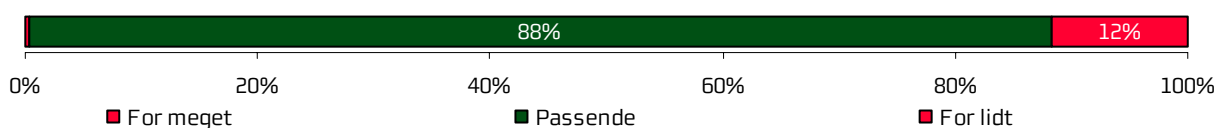
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=145)



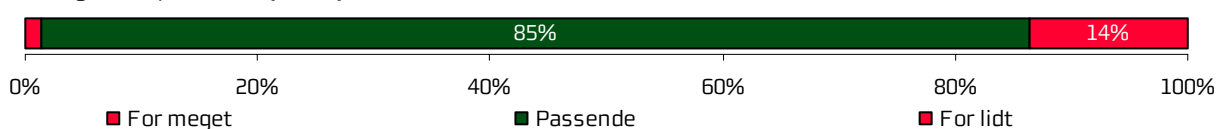
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=203)



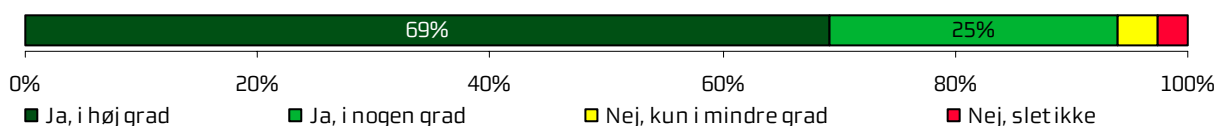
Medinddragelse af patienter (n=232)



Medinddragelse af pårørende (n=156)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=226)



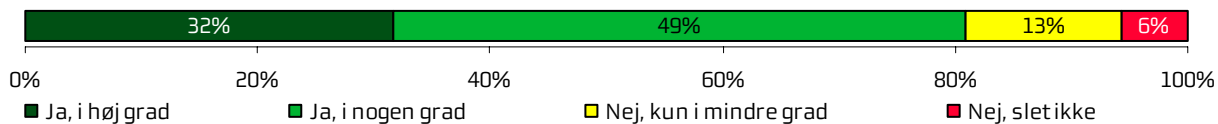
Personalet var gode til deres fag (n=228)



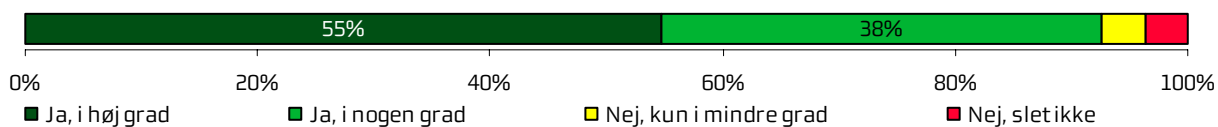
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		80 %	73 %	92 % *	81 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		82 %	-	91 %	76 %	82 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		93 %	91 %	97 %	86 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		88 %	85 %	96 % *	85 %	90 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		85 %	81 %	95 % *	80 %	86 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		94 %	92 %	97 %	87 %	92 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	96 %	100 %	94 %	97 %

## Behandlingsforløb

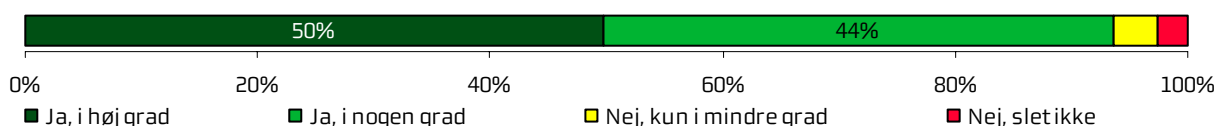
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=221)



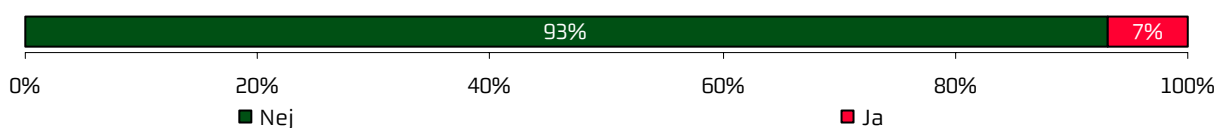
Behandlingen levede op til forventninger (n=203)



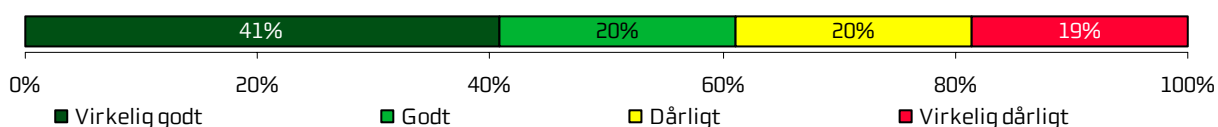
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=200)



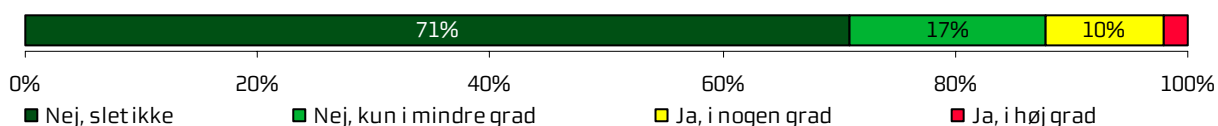
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=233)



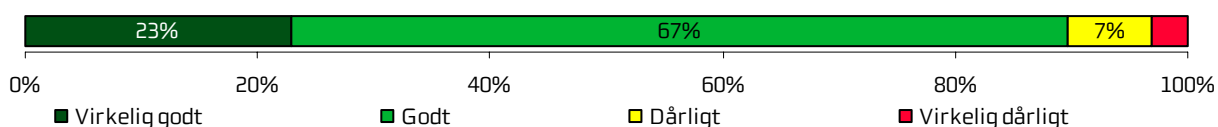
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=208)



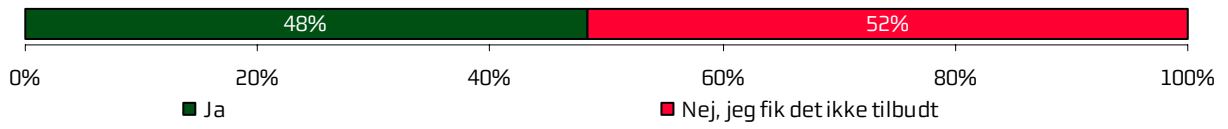
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=137)



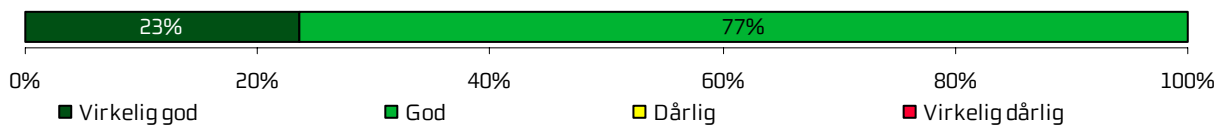
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		81 %	76 %	96 % *	75 %	85 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		93 %	91 %	96 %	87 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		94 %	87 %	95 %	86 %	90 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		93 %	-	93 %	88 %	90 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		61 %	-	77 %	65 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		88 %	90 %	93 %	73 %	83 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		90 %	-	97 %	87 %	92 %

## Information

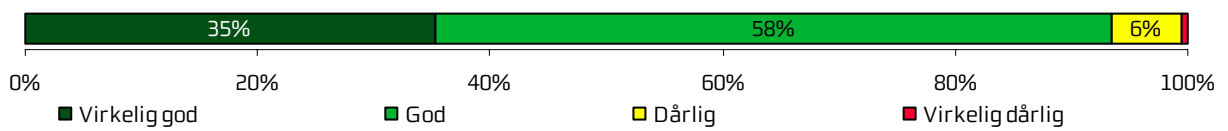
Modtaget skriftlig information (n=133)



Vurdering af skriftlig information (n=59)



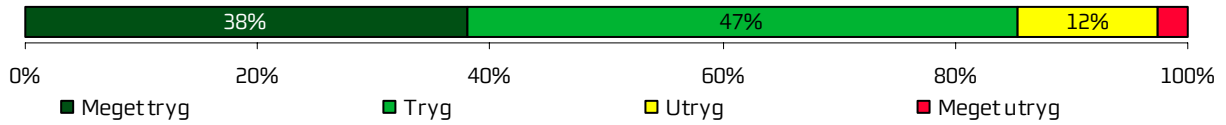
Vurdering af mundtlig information (n=222)



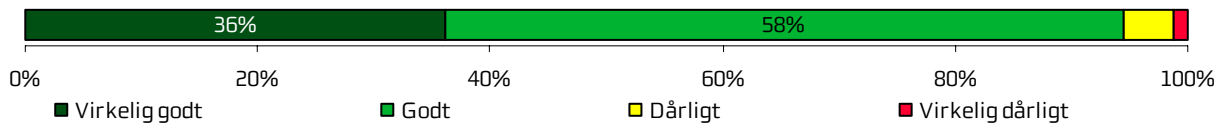
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		48 %	-	91 % *	49 %	63 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	100 %	99 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		93 %	89 %	98 %	86 %	93 %

## Udskrivelse

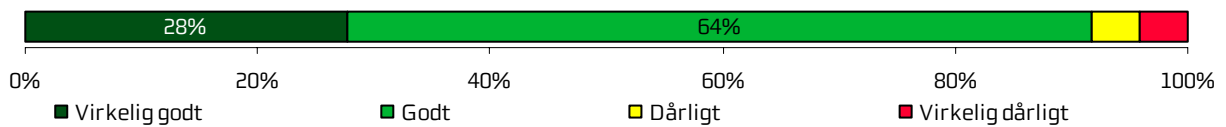
Tryghed ved udskrivelse (n=233)



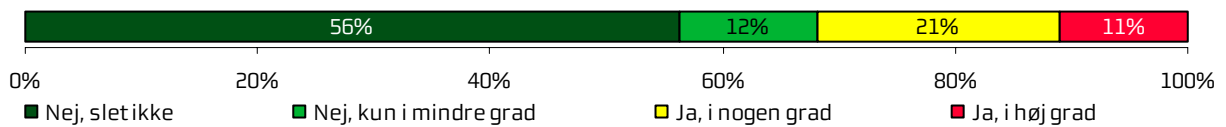
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=88)



Orientering af praktiserende læge (n=118)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=172)

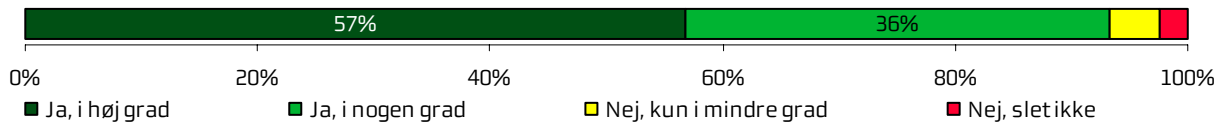




	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		85 %	81 %	95 % *	85 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		94 %	86 %	96 %	89 %	91 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		92 %	84 %	97 %	77 %	86 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		68 %	72 %	79 % *	66 %	74 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=203)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?		93 %	92 %	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](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

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

#### Fortroligt

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

#### Om undersøgelsen

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

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

#### Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

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

**INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN**

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

Løbenr.: &gt;&gt;løbnr&lt;&lt;

**PERSONALE**

<b>6. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)</b>	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>7. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>8. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>	For meget		Passende	For lidt		
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>9. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>	For meget		Passende	For lidt		Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

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

**BEHANDLINGSFORLØB**

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

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

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

**UDSKRIVELSE**

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



## SAMLET INDTRYK

30. Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
31. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
32. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

## INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen er betalt.  
Tak for din medvirken!

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

14. december 2010

## Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

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

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

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

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

### Fortroligt

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

### Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

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

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

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

### Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

### **Validering af spørgeskema**

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

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

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

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

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

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

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

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

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

### **Patienter i undersøgelsen**

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 63 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	63%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	52%	51%
Kvinde	48%	49%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	1%	2%
20-39 år	3%	8%
40-59 år	22%	22%
60-79 år	47%	43%
80- år	26%	25%

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

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

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

**Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale**

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det husker jeg ikke"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

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

### Beregningsmetode

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

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

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

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



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

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

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

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

**Kan resultaterne sammenlignes?**

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

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

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



## **Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika**

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		250		100%
<b>Køn</b>				
Mand		130		52%
Kvinde		120		48%
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år		3		1%
20-39 år		8		3%
40-59 år		56		22%
60-79 år		117		47%
80- år		66		26%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		195		84%
Pårørende		37		16%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		231		98%
Ikke dansk		5		2%
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut		237		95%
Planlagt		13		5%
<b>Afsnit</b>				
Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro		181		72%
Medicinsk Afdeling M2		20		8%
Medicinsk Afdeling M3		24		10%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		25		10%

**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	28	64	7	2	188	38
<b>Køn</b>						
Mand	29	61	9	1	102	19
Kvinde	26	68	4	2	86	19
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	21	79	0	0	5	2
40-59 år	33	57	2	7	43	7
60-79 år	27	66	7	0	92	19
80- år	24	67	9	0	46	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	66	5	2	156	30
Pårørende	25	60	15	0	27	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	65	7	2	179	37
Ikke dansk	59	41	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	27	64	7	2	177	38
Planlagt	36	64	0	0	11	0
<b>Afsnit</b>						
Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	27	63	8	2	133	30
Medicinsk Afdeling M2	20	80	0	0	15	3
Medicinsk Afdeling M3	30	65	5	0	20	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	60	5	0	20	4

**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	48	47	4	1	229
<b>Køn</b>					
Mand	45	50	5	0	122
Kvinde	53	43	3	2	107
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	59	29	12	0	7
40-59 år	54	38	4	4	51
60-79 år	42	55	3	0	110
80- år	54	42	4	0	58
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	49	48	3	1	187
Pårørende	45	45	9	0	33
<b>Modersmål</b>					
Dansk	48	47	4	1	220
Ikke dansk	59	41	0	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	49	46	4	1	218
Planlagt	36	64	0	0	11
<b>Afsnit</b>					
Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	52	42	4	1	168
Medicinsk Afdeling M2	38	63	0	0	16
Medicinsk Afdeling M3	38	52	10	0	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	24

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

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	61	3	1	231
<b>Køn</b>					
Mand	36	60	2	2	122
Kvinde	34	62	3	1	109
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	15	59	15	12	7
40-59 år	39	57	2	2	50
60-79 år	32	64	4	0	112
80- år	38	60	0	2	59
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	34	61	3	2	188
Pårørende	42	58	0	0	34
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	61	3	1	221
Ikke dansk	42	58	0	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	36	61	2	1	220
Planlagt	18	73	9	0	11
<b>Afsnit</b>					
Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	38	59	2	1	169
Medicinsk Afdeling M2	24	76	0	0	17
Medicinsk Afdeling M3	19	67	10	5	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	67	4	0	24

**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	36	64	0	0	11	0	238
<b>Køn</b>							
Mand	49	51	0	0	6	0	124
Kvinde	20	80	0	0	5	0	114
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0	8
40-59 år	-	-	-	-	2	0	53
60-79 år	58	42	0	0	5	0	112
80- år	-	-	-	-	4	0	62
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	45	55	0	0	9	0	185
Pårørende	-	-	-	-	1	0	36
<b>Modersmål</b>							
Dansk	40	60	0	0	10	0	220
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	4
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	237
Planlagt	36	64	0	0	11	0	1
<b>Afsnit</b>							
Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	-	-	-	-	0	0	181
Medicinsk Afdeling M2	-	-	-	-	1	0	18
Medicinsk Afdeling M3	44	56	0	0	9	0	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	24



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

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	56	42	2	1	239
<b>Køn</b>					
Mand	58	41	2	0	127
Kvinde	54	43	2	2	112
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	89	0	11	0	8
40-59 år	47	45	6	2	52
60-79 år	55	44	0	1	115
80- år	60	40	0	0	61
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	56	40	2	1	191
Pårørende	51	49	0	0	35
<b>Modersmål</b>					
Dansk	55	42	2	1	225
Ikke dansk	59	41	0	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	56	41	2	1	227
Planlagt	50	50	0	0	12
<b>Afsnit</b>					
Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	58	39	2	1	175
Medicinsk Afdeling M2	50	50	0	0	18
Medicinsk Afdeling M3	50	45	5	0	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	54	0	0	24

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	46	17	9	78	17
<b>Køn</b>						
Mand	28	45	20	7	39	8
Kvinde	28	47	15	11	39	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	37	45	5	14	22	3
60-79 år	19	54	22	5	35	9
80- år	37	38	18	7	16	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	48	16	8	66	12
Pårørende	43	28	14	14	7	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	46	18	8	75	17
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	30	45	15	10	72	15
Planlagt	0	52	48	0	6	2
<b>Afsnit</b>						
Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	26	53	13	8	53	14
Medicinsk Afdeling M2	50	17	33	0	6	0
Medicinsk Afdeling M3	22	22	44	11	9	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	40	10	20	10	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	39	41	20	229
<b>Køn</b>				
Mand	37	44	19	122
Kvinde	41	37	22	107
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	51	49	0	8
40-59 år	42	39	20	52
60-79 år	38	40	22	111
80- år	36	41	23	55
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	39	41	20	182
Pårørende	42	29	29	35
<b>Modersmål</b>				
Dansk	38	41	21	216
Ikke dansk	38	62	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	37	42	20	218
Planlagt	62	20	18	11
<b>Afsnit</b>				
Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	35	46	19	165
Medicinsk Afdeling M2	56	22	22	18
Medicinsk Afdeling M3	36	36	27	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	21	21	24

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	38	43	18	145
<b>Køn</b>				
Mand	32	52	16	74
Kvinde	45	35	20	71
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	36	47	17	30
60-79 år	39	44	17	70
80- år	39	37	24	41
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	39	44	17	110
Pårørende	46	28	27	26
<b>Modersmål</b>				
Dansk	38	43	19	137
Ikke dansk	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	37	44	19	137
Planlagt	61	27	12	8
<b>Afsnit</b>				
Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	35	49	16	100
Medicinsk Afdeling M2	50	21	29	14
Medicinsk Afdeling M3	41	35	24	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	29	21	14

**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	22	71	6	1	203	31
<b>Køn</b>						
Mand	24	67	7	1	111	13
Kvinde	19	76	3	2	92	18
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	0	73	15	12	7	1
40-59 år	21	71	4	4	48	3
60-79 år	22	72	6	0	99	15
80- år	24	73	2	0	46	12
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	73	5	2	163	25
Pårørende	39	58	4	0	28	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	71	6	2	190	31
Ikke dansk	38	62	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	21	72	5	2	194	28
Planlagt	33	54	13	0	9	3
<b>Afsnit</b>						
Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	22	71	6	1	148	22
Medicinsk Afdeling M2	14	86	0	0	14	3
Medicinsk Afdeling M3	21	68	5	5	19	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	68	5	0	22	2

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	232
<b>Køn</b>				
Mand	1	89	10	123
Kvinde	0	86	14	109
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	0	77	23	8
40-59 år	0	91	9	52
60-79 år	1	90	9	113
80- år	0	85	15	56
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	87	13	188
Pårørende	0	94	6	32
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	87	12	219
Ikke dansk	0	100	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	0	88	12	221
Planlagt	9	82	9	11
<b>Afsnit</b>				
Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	0	89	11	169
Medicinsk Afdeling M2	0	78	22	18
Medicinsk Afdeling M3	5	73	23	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	96	4	23

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

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	85	14	156	80
<b>Køn</b>					
Mand	2	83	14	89	36
Kvinde	0	88	12	67	44
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	3	5
40-59 år	0	90	10	28	24
60-79 år	0	84	16	80	33
80- år	2	87	11	42	18
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	85	14	115	74
Pårørende	0	88	12	32	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	85	13	149	74
Ikke dansk	-	-	-	4	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	1	86	13	147	77
Planlagt	0	78	22	9	3
<b>Afsnit</b>					
Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	2	87	12	113	59
Medicinsk Afdeling M2	0	69	31	13	5
Medicinsk Afdeling M3	0	69	31	13	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	94	6	17	6

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	69	25	3	3	226	12
<b>Køn</b>						
Mand	65	26	5	3	118	8
Kvinde	73	23	2	2	108	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	44	44	0	12	7	1
40-59 år	72	20	2	6	49	3
60-79 år	69	24	4	2	110	4
80- år	71	27	2	0	57	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	25	3	3	180	10
Pårørende	79	18	3	0	34	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	69	24	4	3	215	11
Ikke dansk	38	62	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	70	24	4	3	216	10
Planlagt	49	51	0	0	10	2
<b>Afsnit</b>						
Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	70	24	3	2	166	8
Medicinsk Afdeling M2	72	22	6	0	18	0
Medicinsk Afdeling M3	60	25	5	10	20	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	32	5	0	22	1



**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	20	2	0	228	11
<b>Køn</b>						
Mand	77	20	2	0	121	5
Kvinde	78	20	1	1	107	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	51	38	11	0	8	0
40-59 år	66	29	2	2	49	3
60-79 år	80	18	2	0	110	4
80- år	87	13	0	0	58	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	77	20	2	1	183	7
Pårørende	85	15	0	0	32	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	78	20	2	0	215	11
Ikke dansk	59	41	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	78	19	2	0	218	9
Planlagt	59	41	0	0	10	2
<b>Afsnit</b>						
Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	81	17	1	1	167	8
Medicinsk Afdeling M2	72	28	0	0	18	0
Medicinsk Afdeling M3	57	33	10	0	21	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	32	0	0	22	1

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	32	49	13	6	221	17
<b>Køn</b>						
Mand	36	47	12	6	118	8
Kvinde	27	52	15	6	103	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	26	49	13	13	8	0
40-59 år	41	45	8	6	49	3
60-79 år	33	51	13	3	108	6
80- år	22	50	19	9	53	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	48	12	6	182	8
Pårørende	23	56	14	7	29	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	49	14	6	209	17
Ikke dansk	38	62	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	31	51	13	6	211	15
Planlagt	59	12	30	0	10	2
<b>Afsnit</b>						
Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	29	53	12	6	161	13
Medicinsk Afdeling M2	39	28	22	11	18	0
Medicinsk Afdeling M3	48	29	14	10	21	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	52	14	0	21	2

**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	55	38	4	4	203	28
<b>Køn</b>						
Mand	57	35	4	4	106	17
Kvinde	52	41	4	3	97	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	69	31	0	0	6	1
40-59 år	53	40	0	7	46	6
60-79 år	50	40	7	3	99	12
80- år	65	31	2	2	49	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	55	38	4	4	162	23
Pårørende	60	33	3	3	30	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	54	38	4	4	192	27
Ikke dansk	41	59	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	56	37	4	4	194	25
Planlagt	32	68	0	0	9	3
<b>Afsnit</b>						
Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	55	37	3	5	149	19
Medicinsk Afdeling M2	67	20	13	0	15	3
Medicinsk Afdeling M3	35	65	0	0	20	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	32	5	0	19	3

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	50	44	4	3	200	29
<b>Køn</b>						
Mand	48	44	6	3	106	16
Kvinde	52	44	2	2	94	13
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	41	59	0	0	7	1
40-59 år	55	36	2	7	46	4
60-79 år	47	47	4	2	101	11
80- år	51	45	4	0	43	13
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	49	44	4	3	162	21
Pårørende	55	45	0	0	27	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	49	44	4	3	189	28
Ikke dansk	59	41	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	50	44	4	3	193	25
Planlagt	56	44	0	0	7	4
<b>Afsnit</b>						
Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	49	46	3	3	147	19
Medicinsk Afdeling M2	57	29	14	0	14	4
Medicinsk Afdeling M3	56	39	0	6	18	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	43	10	0	21	2

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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	93	7	233
<b>Køn</b>			
Mand	93	7	120
Kvinde	94	6	113
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	-	-	3
20-39 år	87	13	8
40-59 år	92	8	52
60-79 år	93	7	110
80- år	95	5	60
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	91	9	185
Pårørende	100	0	35
<b>Modersmål</b>			
Dansk	93	7	221
Ikke dansk	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	93	7	221
Planlagt	100	0	12
<b>Afsnit</b>			
Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	92	8	172
Medicinsk Afdeling M2	94	6	18
Medicinsk Afdeling M3	95	5	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	22

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	41	20	20	19	10	5
<b>Køn</b>						
Mand	44	15	29	12	7	2
Kvinde	-	-	-	-	3	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	1
40-59 år	-	-	-	-	3	1
60-79 år	41	21	21	17	5	2
80- år	-	-	-	-	2	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	41	20	20	19	10	5
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	41	20	20	19	10	5
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	41	20	20	19	10	5
Planlagt	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnit</b>						
Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	44	22	22	11	9	4
Medicinsk Afdeling M2	-	-	-	-	0	1
Medicinsk Afdeling M3	-	-	-	-	1	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	71	17	10	2	208	26
<b>Køn</b>						
Mand	70	16	11	3	109	16
Kvinde	72	17	9	1	99	10
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	44	27	29	0	7	1
40-59 år	78	11	7	5	45	6
60-79 år	66	21	11	2	103	11
80- år	80	12	8	0	50	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	72	15	11	2	170	17
Pårørende	68	21	11	0	28	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	71	17	10	2	197	25
Ikke dansk	79	0	21	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	71	16	11	2	199	24
Planlagt	68	32	0	0	9	2
<b>Afsnit</b>						
Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	69	17	12	3	154	18
Medicinsk Afdeling M2	76	24	0	0	17	1
Medicinsk Afdeling M3	72	17	11	0	18	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	84	11	5	0	19	4

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	23	67	7	3	137	12	81
<b>Køn</b>							
Mand	23	63	11	3	74	7	43
Kvinde	23	71	3	3	63	5	38
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	3	0	0
20-39 år	41	59	0	0	5	0	3
40-59 år	16	59	12	12	25	2	24
60-79 år	23	71	5	0	69	6	36
80-år	20	71	6	3	35	4	18
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	23	66	8	3	105	7	73
Pårørende	30	61	4	4	23	5	5
<b>Modersmål</b>							
Dansk	23	66	8	3	128	12	78
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	1
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	24	66	7	3	132	12	75
Planlagt	0	100	0	0	5	0	6
<b>Afsnit</b>							
Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	24	65	7	4	100	10	58
Medicinsk Afdeling M2	17	75	8	0	12	1	5
Medicinsk Afdeling M3	15	77	8	0	13	1	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	67	8	0	12	0	11



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

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja til begge	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	29	2	52	133	71
<b>Køn</b>						
Mand	17	31	4	48	70	40
Kvinde	17	27	0	55	63	31
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	12	73	0	15	7	1
40-59 år	10	29	0	61	28	18
60-79 år	23	31	3	42	65	32
80- år	13	17	3	67	31	19
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	19	28	1	52	107	56
Pårørende	6	29	6	59	17	13
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	29	2	53	125	68
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	15	30	2	52	124	70
Planlagt	44	11	0	45	9	1
<b>Afsnit</b>						
Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	12	31	1	56	86	60
Medicinsk Afdeling M2	45	18	0	36	11	5
Medicinsk Afdeling M3	39	11	6	44	18	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	39	6	44	18	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	23	77	0	0	59	1
<b>Køn</b>						
Mand	23	77	0	0	34	1
Kvinde	24	76	0	0	25	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	17	83	0	0	6	0
40-59 år	28	72	0	0	11	0
60-79 år	20	80	0	0	34	0
80- år	35	65	0	0	8	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	77	0	0	47	1
Pårørende	17	83	0	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	78	0	0	54	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	22	78	0	0	54	1
Planlagt	39	61	0	0	5	0
<b>Afsnit</b>						
Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	18	82	0	0	34	1
Medicinsk Afdeling M2	33	67	0	0	6	0
Medicinsk Afdeling M3	20	80	0	0	10	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	9	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	35	58	6	0	222
<b>Køn</b>					
Mand	32	60	7	0	120
Kvinde	39	56	4	1	102
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	2
20-39 år	26	74	0	0	8
40-59 år	41	51	6	2	50
60-79 år	34	62	4	0	106
80- år	34	58	8	0	56
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	57	6	1	180
Pårørende	39	55	7	0	31
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	58	6	0	210
Ikke dansk	42	58	0	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	36	58	6	0	211
Planlagt	26	65	9	0	11
<b>Afsnit</b>					
Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	36	57	6	1	159
Medicinsk Afdeling M2	44	39	17	0	18
Medicinsk Afdeling M3	19	71	10	0	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	24

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	47	12	3	233
<b>Køn</b>					
Mand	41	49	8	2	124
Kvinde	34	46	17	3	109
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	36	51	0	13	8
40-59 år	48	40	10	2	51
60-79 år	33	53	13	2	111
80- år	35	46	15	3	60
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	47	12	2	188
Pårørende	26	50	14	9	34
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	47	12	3	221
Ikke dansk	42	58	0	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	38	47	12	3	221
Planlagt	33	59	8	0	12
<b>Afsnit</b>					
Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	40	45	12	3	168
Medicinsk Afdeling M2	28	50	17	6	18
Medicinsk Afdeling M3	39	57	4	0	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	54	17	0	24

**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	36	58	4	1	88	20	116
<b>Køn</b>							
Mand	32	64	5	0	42	15	62
Kvinde	40	53	4	2	46	5	54
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	2
20-39 år	-	-	-	-	1	0	7
40-59 år	47	53	0	0	9	3	39
60-79 år	29	71	0	0	39	9	59
80- år	40	47	10	3	38	8	9
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	33	62	5	0	62	14	103
Pårørende	43	47	5	5	21	6	7
<b>Modersmål</b>							
Dansk	37	58	5	1	84	19	109
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	2
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	38	58	3	1	82	19	111
Planlagt	0	67	33	0	6	1	5
<b>Afsnit</b>							
Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	40	55	3	2	62	13	86
Medicinsk Afdeling M2	13	88	0	0	8	1	8
Medicinsk Afdeling M3	13	63	25	0	8	3	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	10	3	11

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	64	4	4	118	112
<b>Køn</b>						
Mand	31	64	3	2	63	58
Kvinde	24	64	5	7	55	54
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	-	-	-	-	1	7
40-59 år	32	56	0	11	25	26
60-79 år	20	73	5	2	57	54
80- år	37	57	6	0	33	24
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	61	5	4	93	92
Pårørende	15	80	0	4	20	14
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	64	4	4	111	108
Ikke dansk	42	41	0	17	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	29	64	4	4	111	108
Planlagt	0	72	14	14	7	4
<b>Afsnit</b>						
Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	29	63	4	3	89	78
Medicinsk Afdeling M2	0	100	0	0	7	11
Medicinsk Afdeling M3	10	60	10	20	10	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	58	0	0	12	11

**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	56	12	21	11	172	53
<b>Køn</b>						
Mand	55	10	23	12	89	29
Kvinde	58	13	19	10	83	24
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	-	-	-	-	4	4
40-59 år	63	3	15	19	38	12
60-79 år	54	18	21	8	88	22
80- år	58	7	22	13	40	14
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	55	11	23	11	141	43
Pårørende	57	18	9	17	23	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	57	12	20	11	165	49
Ikke dansk	37	21	21	21	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	57	11	20	11	162	53
Planlagt	41	19	30	10	10	0
<b>Afsnit</b>						
Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	54	13	21	12	121	43
Medicinsk Afdeling M2	53	13	20	13	15	2
Medicinsk Afdeling M3	59	6	29	6	17	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	74	5	11	11	19	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	57	36	4	2	203	29
<b>Køn</b>						
Mand	55	38	3	3	110	15
Kvinde	59	34	5	2	93	14
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	26	51	23	0	8	0
40-59 år	58	33	4	4	46	5
60-79 år	54	41	3	2	95	18
80- år	65	31	2	2	51	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	54	40	3	2	164	23
Pårørende	72	17	7	4	29	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	57	36	5	3	192	28
Ikke dansk	59	41	0	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	57	36	5	3	193	28
Planlagt	59	41	0	0	10	1
<b>Afsnit</b>						
Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	58	35	4	3	149	21
Medicinsk Afdeling M2	53	40	0	7	15	3
Medicinsk Afdeling M3	50	35	15	0	20	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	47	0	0	19	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, Holstebro, 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, Holstebro	Samlet indtryk
1	Det var vigtigt at kunne få lov til at komme hjem hver dag til sidst i perioden. Rigtig godt.	Virkelig godt
2	Jeg har intet at klage over, tvært imod, ophold har været til UG.	Godt
3	Vedrørende personalet: Venlige, godt humør. Mange ressourcestærke personer.	Godt
4	Alle var yderste venlige og behagelige, og "vi tager hånd om dig". Kommunikationen mellem de forskellige instanser er meget dårlig. Blev indstillet til genoptræning. Efter knap to måneder ringede jeg ind, da jeg stadig intet har hørt om tid og sted. Får et venligt og beklagende brev dateret [i efteråret], men nu [næsten en måned efter] stadig intet om tid og sted. Altså tre måneder. Er genoptræning så overhovedet noget værd?	Godt
5	De kan lade være med at sige, at jeg skulle i røntgen, og så bare fordi de fik at vide, jeg kom fra ferie [i udlandet] og blev isoleret, så var røntgen lige pludselig ikke aktuelt; og det var mine lunger og luftveje, der var problemet. Det gør selvfølgelig én meget utryg.	Virkelig dårligt
7	De har gjort alt, hvad de har kunnet gøre. På forhånd tak og god jul og godt nytår.	Det kan jeg ikke vurdere
10	Jeg var meget glad for opholdet og tilfreds. Overrasket over den gode behandling. Tak!	Godt
12	Afdelingens personale var meget venligt og sødt. Tak.	Det kan jeg ikke vurdere
13	Hvis jeg var blevet scannet, var jeg kommet lidt tidligere i gang med min træning hos fysioterapeuten. Hvor kom min smerte fra? Det drev mig til vanvid. Havde jeg en svulst? Jeg har en god føling med min krop, og jeg mærker stadig en hævelse i ryg/balle. I morgen skal jeg til et andet sygehus - et år er lang tid. For mig er det vigtigt, at jeg kan passe mit arbejde så godt som muligt og være noget for min familie. Det er svært, når man føler sig som "hypokonder". En negativ beskrivelse, men det VAR min oplevelse.	Virkelig dårligt
14	Jeg ville gerne være blevet orienteret, om nedtrapning af medicinen.	Godt
17	Man burde have kontaktet eller overflyttet mig til andet sygehus.	Dårligt
20	Maden og serveringen var fantastisk. Jeg manglede meget en kontaktperson. Kun få dage var det de samme personer - jeg talte bl.a. med seks forskellige læger. Og så var det en idé, hvis der skulle gives en personlig besked eller vurdering af lægen, at det ikke var på stuen med fire patienter. Alle på stuen kunne høre alt, hvad der blev sagt til stuegang. Alle de små fejl, som fylder meget, er måske på grund af travlhed.	Intet svar
21	Jeg var meget godt tilfreds. Blev hjulpet på alle måder.	Intet svar

## Bilag 5

-  24 Meget små toiletter, hvis man er lungepatient. Godt
-  26 Lægerne på afdelingen tager for let på et sygdomsforløb, som de ikke kan finde ud af. Dette burde de tage mere alvorligt og vedstå, at der er noget, som de ikke kan finde ud af og så videresende til eksperter andre steder, f.eks. Skejby, med henblik på udredning af sygdommen. Plejepersonalet på afdelingen skal have stor ros for indlevelse og information til både patient og pårørende. De forsøgte også at komme igennem til lægerne med frustrationerne fra patienten og pårørende om manglende helbredelse-diagnosticering. Så stor ros til plejen. Dårligt
-  27 Der blev taget hensyn til uro fra andre patienter. Godt
-  29 Havde sengeplads på gangen og brugte toilettet ude på gangen også. Det blev tit overpisset, så ret ulækkert når man nåede middag. Virkelig godt
-  39 Der findes ikke toilet og bad med plads til, at man kan klare sig selv i en kørestol. Dårligt
-  40 Jeg blev indlagt sammen med to, der havde det betydeligt dårligere end jeg selv. Jeg kunne godt føle mig lidt "i vejen" på den måde, mht. hele tiden at skulle være meget stille og lignende. Godt
-  41 Meget godt. Virkelig godt
-  44 Maden er for ringe, når man på tre uger taber ti kg., og der er ingen ekstra kost til os, der taber os. Morgenmaden var kold. Øllebrøden var KOLD og meget stiv. Ikke nem at få ned. Rundstykker og franskbrød var meget TØRT. Med [flere uger] på penicillin er der ikke meget lyst til mad, så min kone havde nogle lækre stykker mad med. Der er for meget salat. Det er ikke det, man bliver fed af. Dårligt
-  45 Jeg var tryk og veltilpas med at være indlagt. Virkelig godt
-  46 Personalet kunne informere noget bedre, samt lade være med at negligere patienterne. Ofte omtales patienter og pårørende negativt, ligesom rengøringen ofte er relativ mangelfuld. Der er ikke mange aktivitetsmuligheder, hvis man ikke er tilknyttet fysioterapi. Lægerne kunne ønskeligt tale bedre sammen. Dog skal tilføjes stor ros til det faste aftenpersonale, samt for serviceassistenterne, som bruger et helt andet tonefald over for patienterne. Den relativt mangelfulde rengøring, tror jeg, skyldes manglende tid og absolut ikke manglende vilje eller lyst. Dårligt
-  47 Fik en god behandling og god mad de to dage, jeg var indlagt. Virkelig godt
-  48 At man får udleveret buksedragt, og maden bliver bestilt dagen før. At der er særskilt tv for dem, der ønsker det. Det kan jeg ikke vurdere
-  49 Vi var meget imponerede over, hvor hurtigt [patienten] kunne komme til de forskellige undersøgelser: Røntgen, EKG, blodprøver. Desuden følte vi, at vi var i rigtig gode hænder hos vagtlægen, som var meget grundig, ansvarsbevidst og lod tvivlen komme [patienten] til gode. Hun hørte virkelig, hvad han sagde. Det var en god oplevelse. Det kan jeg ikke vurdere
-  51 LYT og brug mere tid til patienten. Dårligt
-  52 Vi har som pårørende oplevet afdelingen som et sted, hvor der er styr på tingene. Vi oplevede åbenhed og varme. Det er et personale, som har deres faglige viden i orden. Dejligt for patienterne, at der er tv til hver enkelt. Meget positivt, at personalet er god til at kigge til de forskellige patienter og høre, om der er noget, de har brug for hjælp til eller mangler. Personalet virker nærværende. Jeg Virkelig godt

har skrevet for min kære svigermor, som desværre døde i efteråret, men jeg ved, det er i hendes ånd, at jeg har svaret på denne måde. Hun sagde altid: Behandlingen kan man i hvert fald ikke klage over, det er rare mennesker der arbejder her, og maden er god.





- |   |    |   |                          |
|---|----|---|--------------------------|
| ✎ | 53 | Afdelingen har taget meget hensyn, og været uhyre positiv, når der var behov for, at pårørende kunne overnatte, for at skabe ro og tryghed for patienten.   | Virkelig godt            |
| ✎ | 54 | Måske blev der på skadestuen arbejdet lidt for meget på behandling og så hjem igen. Nåede kun til bilen, inden det begyndte at gå galt igen. Men tog alligevel hjem, men måtte vende tilbage samme nat, men var ligeså godt mit ansvar, skulle bare være vendt om ved bilen.  | Godt                     |
| ✎ | 56 | En hurtigere og mere kompetencebaseret udredning (lægeligt) kunne have forhindret [nogle dages] indlæggelse og [flere] flytninger rundt i huset og minimering (måske) af nuværende [sygdom]. Man burde allerede efter dag to, [med andet behandlingsfokus], tænke på at få lavet [en specifik behandling på en patient som mig]. Men det gjorde man først på dag fem efter pres fra pårørende. Patienten havde en alvorlig [sygdom]. Blev flyttet til [et andet sygehus]. | Dårligt                  |
| ✎ | 59 | Der vil jeg gerne på rekreation!! :)  | Godt                     |
| ✎ | 60 | Virkelig godt, hvis ikke læge NN, havde forkludret tingene for mig. Fik en skidt madras, som så blev udskiftet. Lå på stue med tre andre, der hostede voldsomt hele natten, én råbte -> dårlig nattesøvn. Manglede et stik til telefonoplader ved sengen. Badeværelset - mangler noget til at lægge ens eget tøj på under bad.  | Godt                     |
| ✎ | 63 | Fik en meget god behandling. Har kun ros til personalet.  | Godt                     |
| ✎ | 66 | Firesengs-stue med lidt plads og meget uro.   | Godt                     |
| ✎ | 71 | Holstebro Sygehus fortjener den bedste anbefaling, jeg kan give. Venlighed fra alle sider, god information, TID til at tage sig af en TRIST patient. Os der bor "nordpå" er glade for, at vi hører til "sydpå"  | Godt                     |
| ✎ | 75 | Jeg synes, der blev gjort alt, hvad de kunne. Jeg er super tilfreds.  | Godt                     |
| ✎ | 76 | Når man kigger på en firesengsstue, er et gardin om sengen ikke tilstrækkelig til at gøre sygelokale til undersøgelses - og/eller samtalerum.   | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 78 | Personalet var alle søde ved mig, men jeg synes, jeg blev for tidligt sendt hjem.   | Godt                     |
| ✎ | 80 | Jeg har for ca. et år siden været indlagt på [et sygehus]. Det synes jeg var en rodebutik i forhold til [andet sygehus]. På [det ene sygehus] var der stuegang [i løbet af hele dagen], måske hver tredje eller fjerde dag? På [det andet sygehus] var der stuegang af den ansvarshavende læge hver dag [om formiddagen].   | Godt                     |
| ✎ | 82 | Det er ikke tilfredsstillende, at der ikke er "fast" besøgstid på sengeafsnittet. Særligt når indlæggelsen er over flere dage.  | Det kan jeg ikke vurdere |

**ID    Kommentarer - Medicinsk Afdeling M2**

**Samlet indtryk**







- |   |   |       |      |
|---|---|-------|------|
| ✎ | 1 | Okay. | Godt |
|---|---|-------|------|

## Bilag 5

- |   |   |  |                          |
|---|---|--|--------------------------|
|  | 2 | Et dejligt personale. Altid smilende og klar med hjælp, hvis det var nødvendigt. Alt til UG med kryds og slange.   | Virkelig godt            |
|  | 4 | Personalet var meget venlige og imødekomende. Set i lyset af mit lange sygdomsforløb og det der hidtil er foretaget, ville jeg gerne have haft en snak med en rigtig dygtig læge for eksempel fra Neurologisk afdelingen, hvor jeg blev henvist til. Jeg har været syg [i mange år] og man har endnu ikke fundet ud af, hvad jeg fejler. Savner meget, at lægerne virkelig lytter til det, jeg fortæller og handler derefter. Jeg ved godt, at mit tilfælde måske er [kompliceret], men så må man jo henvise til en specialafdeling. Det er groft, at det skal blive så slemt, at man [får svære komplikationer], før nogen tager det alvorligt og ikke mindst tror på én. | Godt                     |
|  | 6 | Jeg var glad for, at det var Holstebro Sygehus, jeg blev indlagt og ikke [andet sygehus]. Her var der mulighed for at få tiden til at gå med tv på stuen ( især når medpatient er i sådan tilstand, at man ikke kan snakke med dem!) og man er relativ fast liggende sengen.   | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 7 | Jeg synes, at mit ophold på sygehuset i alt har været en god "oplevelse". Personalet er enestående, tålmodige og altid smilende og forstående, og de prøvede hele tiden at gøre deres bedste trods travlhed; når de var omkring én mærkede man ikke deres travlhed, de går virkelig op i deres gerning, flot. Holstebro sygehus er rigtig dejligt, og sikke god mad.   | Virkelig godt            |



### **ID Kommentarer - Medicinsk Afdeling M3**





### **Samlet indtryk**

- |   |   |   |               |
|---|---|---|---------------|
|  | 1 | Ingen kommentarer, idet jeg personligt fik en "oplevelse" ved indlæggelsen. Flinke mennesker på afdelingen, fagligt dygtige sygeplejersker. Det samme gælder for øvrigt personale. Læge NN kompetent i sit virke. Alt i alt meget POSITIVT!!!                             | Virkelig godt |
|  | 2 | Kunne give personalet mere uddannelse - forståelse for sorg og krise i forbindelse med lange indlæggelsesforløb. Oplevede personale, der overfusede pårørende, råbte og skreg, at pårørende ikke skulle blande sig osv. Der er sendt klage. En behandling under lavmålet. | Dårligt       |
|  | 4 | Der kunne godt være bedre toiletforhold på afdelingen. Personale er altid søde og venlige, gør alt det, de kan for patienten, og maden på sygehuset er helt perfekt.  | Godt          |
|  | 4 | Der kunne godt være mere plads på badeværelset. Og der kunne være tosengsstuer.   | Godt          |
|  | 5 | I orden.  | Virkelig godt |
|  | 6 | Generelt kunne nedskæringerne mærkes og ses på flere områder i forhold til tidligere.   | Virkelig godt |

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

### **Samlet indtryk**

- |   |   |  |               |
|---|---|--|---------------|
|  | 1 | Man kunne nogen gange se, at de godt kunne bruge et par ekstra hænder, men ellers en virkelig god behandling.  | Virkelig godt |
|  | 3 | Indlagt med atrieflimmer, udskrevet dagen efter med hjælp fra tabletter og med besked om gensyn efter fire uger. Efter seks uger selv henvendelse telefonisk og derefter indkaldelse [et par] uger senere. | Dårligt       |






















- |   |   |   |               |
|---|---|---|---------------|
|  | 4 | Det var meget rart med den ekstra "sygeplejerske", som gik til hånde på stuerne. Kunne se på de andre patienter, at de havde stor glæde af hende. | Godt          |
|  | 5 | Både læger og sygeplejere er meget nærværende og tager sig tid til en snak/samtale, også uden der er "bestilt tid". Virkelig hjælpsomme.          | Godt          |
|  | 7 | Som pårørende ville det have været godt med en lægesamtale under forløbet eller ved udskrivelsen.   | Virkelig godt |
|  | 9 | Toilet overtages ofte i dårlig stand (gør det selv).  | Godt          |

## Medicinsk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

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










ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	Samlet indtryk
2	Jeg blev pludselig meget dårlig - kunne ikke få luft, ikke trække vejret. Fik dog låst min hoveddør op, inden jeg ringede alarm 112, der svarede med det samme, men han kunne ikke forstå mig, da jeg sagde navn og adresse. Jeg havde ikke luft. Han gentog flere gange, du må ikke lægge røret på, et forstod jeg. Så ved jeg ikke mere.	Godt
5	Det var akut.	Virkelig dårligt
6	Jeg har fået [en operation], det gik rigtig godt. Jeg kom hjem på tredjedagen. Efter jeg kom hjem, fik jeg problemer, kunne ikke holde maden i mig. Efter et besøg ved egen læge anbefalede han, at jeg blev indlagt igen, denne gang på medicinsk afdeling. Der fik jeg at vide, at mine "tal" var skæve, især [specifikke tal] var ikke, som de skulle være.	Godt
7	Alt var i sin bedste orden.	Det kan jeg ikke vurdere
9	Jeg har været indlagt flere gange de seneste måneder. De første gange var meget dårlige. Kom hjem alt for tidligt. Sidste gang var rigtig godt.	Intet svar
10	Den praktiserende læge skønnede, at jeg skulle indlægges, idet jeg var konfus.	Godt
11	Indlagt direkte fra dialysen på grund af [problemer].	Godt
13	Jeg følte ikke, at jeg blev taget alvorligt. Jeg havde så ondt i ryggen, men følte at det var overdrevet og de andre patienter var meget vigtigere. Jeg følte mig virkelig overset.	Virkelig dårligt
17	Jeg blev akut indlagt.	Dårligt
18	Indlagt fra lægehuset.	Godt
19	Forundersøgelsen var meget grundig.	Godt
20	Egen læge ringede [], at jeg skulle indlægges [om formiddagen nogle dage senere], så afdelingen vidste besked.	Intet svar
21	Jeg blev akut indlagt, fordi jeg var bevidstløs.	Intet svar
22	Husker intet.	Virkelig godt
23	Direkte indlagt fra læge.	Godt
25	Meget omhu med information.	Virkelig godt



	26	Egen læge ringede aftenen før og informerede om akut indlæggelse næste morgen.	Dårligt
	28	Desværre er det galt med min hukommelse, for jeg har været indlagt så mange gange, at jeg ikke helt kan skille dem ad, men jeg er altid behandlet godt, om jeg kom for at få en portion blod, eller der var andre ting i vejen. Altid godt modtaget og jeg har altid været glad for Holstebro sygehus.	Intet svar
	30	Min mand ringede 112, fordi jeg var besvimet tre gange. Akut læge og ambulance kom hurtigt, efter ca. fem minutter. De [foretog undersøgelse]. Lægen syntes, at jeg skulle indlægges et døgn, så jeg kunne få tjekket [mulige problemer].	Det kan jeg ikke vurdere
	31	Blev indlagt akut til afrusning, pinligt.	Intet svar
	32	Akut indlagt.	Godt
	33	Akut.	Godt
	38	Ingen ventetid.	Virkelig godt
	42	Blev akut indlagt.	Det kan jeg ikke vurdere
	47	Var indkaldt til ernæringsenheden.	Virkelig godt
	48	Jeg er til kontrol på Hæmatologisk Dagafsnit for en [sygdom] og fik det pludseligt meget dårligt, ringede dertil, og der blev sendt en bil efter mig. (Jeg blev budt velkommen her) Vi har lige en seng til dig.	Det kan jeg ikke vurdere
	49	NN blev indlagt akut fra lægevagten/skadestue.	Det kan jeg ikke vurdere
	50	Indkaldt af læge NN, fordi jeg havde høje tal.	Dårligt
	54	Blev indlagt akut pga. astma.	Godt
	56	Blev indlagt akut.	Dårligt
	57	Jeg kom akut fra lægevagten.	Det kan jeg ikke vurdere
	59	Fin modtagelse på akutafdelingen.	Godt
	60	Blev akut indlagt.	Godt
	61	Bevidstløs ved ankomsten.	Virkelig godt
	65	Akut.	Det kan jeg ikke vurdere
	69	[Vedkommende] har ikke været indlagt på sygehuset.	Intet svar
	72	Jeg var behandlet for lungebetændelse med penicillin eller tilsvarende, uden defekt. Min læge var	Intet svar




## Bilag 5

bange for en byld på. Det var der heldigvis ikke.

	73	Akut indlagt, anden dag overflyttet til andet sygehus.	Intet svar
	74	Akut indlagt.	Virkelig godt
	75	Jeg blev indlagt akut fra [andet sygehus].	Godt
	76	Akutte rygsmerter. Henvisning til røntgen.	Det kan jeg ikke vurdere
	77	Akut.	Virkelig godt
	79	Akut indlagt på grund af blodprop [].	Godt
	80	Jeg var til undersøgelse, og så troede de, at jeg havde en blodprop i leveren, og så skete der noget med det samme. Der blev tilkaldt en portør omgående, og så var jeg indlagt.	Godt
	81	Der gik utrolig lang tid, før jeg fik at vide, hvornår jeg skulle udskrives.	Intet svar
	82	Blev akut indlagt.	Det kan jeg ikke vurdere


### **ID Kommentarer - Medicinsk Afdeling M2**

### **Samlet indtryk**

	2	Blev akut indlagt med lungebetændelse.	Virkelig godt
	5	Jeg var ikke indlagt, men til ambulans [undersøgelse].	Intet svar
	6	Akut indlæggelse!	Det kan jeg ikke vurdere




### **ID Kommentarer - Medicinsk Afdeling M3**

### **Samlet indtryk**

	6	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
	9	Overflyttet fra andet sygehus.	Godt

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

### **Samlet indtryk**


	2	Jeg blev indlagt akut, som min læge NN ordnede.	Godt
	5	Jeg fik besked fra sygehuset, at jeg næste dag skulle møde på et andet sygehus.	Godt
	6	Akut indlæggelse.	Godt

**Medicinsk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest**

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

ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	Samlet indtryk
5	Jeg får at vide, jeg skal i røntgen og have hjerte og lunger fotograferet, men så finder de ud af, at jeg er kommet hjem fra [ferie] og vælger at isolere mig. Så bliver jeg ikke røntgen[fotograferet]. Var meget utryg. Jeg har huller i hjerteklappen, så var meget bange.	Virkelig dårligt
7	Den var, som den skulle være.	Det kan jeg ikke vurdere
13	Jeg skulle tisse, men kunne ikke selv. Der kom personale ind på stuen, men de henvendte sig ikke til mig. Jeg var for beskeden til at bede om hjælp. Jeg var virkelig ked af det.	Virkelig dårligt
15	Det var en akut indlæggelse.	Virkelig godt
20	Da min mand og jeg kom på afdelingen det aftalte tidspunkt, kom der én og sagde "Goddag, vent lidt, så kommer der én og tager imod". Cirka 10-15 minutter efter kommer der én og siger "Goddag, gå med mig, så finder jeg en plads". Vi følger efter ind på en firesengs-stue, hvor Falck er med.	Intet svar
21	Jeg synes, at jeg blev godt modtaget.	Intet svar
22	Husker intet.	Virkelig godt
31	Søde, venlige og hjælpsomme.	Intet svar
36	Jeg blev indlagt på [afdelingen] af en sekretær i den afdeling, hvor jeg kommer til kontrol [med fast månedsinterval]. Sendt hjem igen efter [få dage]. Indlagt igen af hjemmesygeplejerske i ambulatorium. Efter en dag på akutafdeling indlagt på afdelingen, og GLAD var jeg.	Virkelig godt
45	Ikke ud over at det var ok.	Virkelig godt
48	Omsorg og god støtte.	Det kan jeg ikke vurdere
54	Ingen klager. Alt foregik stille og roligt.	Godt
59	Flot og god atmosfære. Personalet er meget behageligt og hjælpsomt.	Godt
60	Top!!	Godt
64	Modtagelsen var MEGET POSITIV for både patient og pårørende.	Det kan jeg ikke vurdere
72	Jeg var der kun [ca. et døgn], men fik så fin behandling af ALLE fra jeg kom, til jeg gik. Og undersøgelse var fin.	Intet svar

## Bilag 5

	75	Det hele gik så hurtigt. Læge NN forklarede mig forløbet, det var meget beroligende.	Godt
	81	Rigtig sødt og imødekommende personale.	Intet svar
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk Afdeling M2</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	6	Som tidligere ansat [] på hospitalet vidste de, at informationen var mindre nødvendig!	Det kan jeg ikke vurdere
	7	Jeg følte mig meget tryk.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk Afdeling M3</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	3	Synes ikke, de er obs. på patienterne. Mangler nærvær og personlighed. Føler, at nogen gange man er et nummer.	Godt
	8	Jeg har været her mange gange og hver gang har jeg fornemmelse af, at de kender og kan huske mig.	Intet svar
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	4	Man var klar over, at jeg kom, og jeg fik en seng med det samme. Det var rart.	Godt
	5	Det vil måske være rart med lidt information, når man sidder og venter, også selvom ventetid ikke kan undgås.	Godt

**Medicinsk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest**

**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	Håndtering af fejl
5	Jeg burde være røntgenfotograferet som først lovet, også for at gøre mig tryk, når de havde sagt, det skulle gøres.	Virkelig dårligt
8	Der blev set på gamle røntgenbilleder. [Flere timer] efter indlæggelse blev man opmærksom på, at jeg ikke havde været i røntgen, hvilket der blev rettet op på, så jeg kunne få den rigtige behandling.	Virkelig godt
13	Jeg fik efter i alt ni måneder konstateret, at jeg har [ryglidelse]. Jeg er vred og skuffet over, at jeg blev sendt hjem med [anden ryglidelse]. Jeg har heldigvis en praktiserende læge, som har sendt mig til andet sygehus.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
16	Jeg blev indlagt [om aftenen] med mistanke om en blodprop [], men kunne ikke blive scannet før dagen efter [om formiddagen]. Det syntes jeg var meget utrygt.	Intet svar
17	De ville ikke høre på, at jeg havde hjerteproblemer, i stedet hørte de i hovedet.	Dårligt
18	Efter lægehuset i [] stod den på indlæggelse undersøgelse for [sygdom], men det skete ikke. Blev (kun) behandlet for [anden sygdom].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
20	Flere gange kludder med min medicin og to forskellige skriftlige programmer om udtømning. Var startet på et og fik at vide, det skulle jeg have pga. nyrepåvirkning, men bagefter nummer to, for der var ingen nyrepåvirkning, sagde de.	Intet svar
27	Jeg blev indlagt akut (112). Det er mit indtryk, der skulle være ankommet en læge, men det skete ikke.	Virkelig godt
34	Vagtpersonalet blev tilsyneladende ikke informeret godt nok om, at jeg var kommet op på hjerteafdelingen. Det var først da min pårørende gik hen på vagtstuen, at der kom nogen ind til mig.	Virkelig godt
34	Vagtpersonalet på afdelingen blev ikke informeret af portøren om, at jeg var kommet ind på stuen.	Virkelig godt
39	For stram forbinding om en fod, hvilket resulterede i et sår.	Dårligt
42	Ifølge min egen læge burde jeg have fået en recept med hjem til blodfortyndende medicin.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
43	Kommunikation vanskelig, fordi jeg er 100% døv, men har sprog.	Intet svar
55	Fik ikke piller til tiden.	Intet svar
60	Fik penicillin i drop - fuld dosis (fem millioner enheder). Læge NN satte dosis ned, hvorved jeg fik tilbagefald. Samme læge mente også, jeg ville blive udskrevet og rask, mens de erfarne læger sag-	Godt

## Bilag 5










de, det ville tage længere tid. Ville gerne have været mere informeret, når der blev bestemt noget. Følte, det var tilfældigt efter hvilken læge, der besluttede. De var ikke enige, inden de informerede mig. Forvirret :(!

## Medicinsk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	Samlet indtryk
4	Indlagt med vejrtrækningsbesvær. Har haft astma i flere år. Undrer mig, at lægen ved et blik, og efter at være informeret om, at jeg er tidligere ryger, straks og uden yderligere [undersøgelse] kunne føje KOL til min diagnose.	Godt
7	Alt gik som det skulle.	Det kan jeg ikke vurdere
13	Lægen lovede mig, at jeg kunne blive scannet. Det endte med, at det skulle være ambulans. Jeg har alt i alt haft mange smerter i et år. Jeg har sat hårdt mod hårdt, fordi jeg jo ikke fejlede noget. Kiropraktor, fysioterapeut er utilfredse på mine vegne. Jeg har aldrig tidligere brugt systemet. Jeg beder kun om hjælp, når det er nødvendigt.	Virkelig dårligt
16	Jeg måtte tre gange om aftenen kalde på personalet for at få min hjertemedicin.	Det kan jeg ikke vurdere
19	Indlagt fordi jeg havde feber i ni dage.	Godt
20	Hvis jeg spurgte om noget, de ikke vidste, så fandt de ud af det. Jeg bad om kopi af journalen og fik det.	Intet svar
25	Der var nogle [kommunikations-] problemer med en læge, men sygeplejersken fulgte fint op på tingene.	Virkelig godt
36	Jeg får al den støtte og information, nu da jeg er hjemme igen.	Virkelig godt
40	Der var forvirring omkring en film, jeg skulle have set, som ikke virkede alligevel. Jeg snakkede i stedet med en sygeplejerske om emnet. Intet af større betydning!	Godt
42	Ventede LÆNGE på svar fra [scanning] om der var blodprop []! Gik næsten et døgn, inden jeg blev informeret!	Det kan jeg ikke vurdere
45	Alt fungerede, som det skulle.	Virkelig godt
51	Havde ingen samtaler med kontaktpersoner.	Dårligt
52	Ventetiden imellem de forskellige undersøgelser er aldrig rar, men det er jo svært at lave om på.	Virkelig godt
56	Blev flyttet rundt på fire afdelinger i løbet af fem dage.	Dårligt
58	Savnede tættere opfølgning på det fysiske område omkring genoptræning.	Det kan jeg ikke vurdere
60	Yderst tilfreds med NN. Sygeplejersker og SOSUerne var søde og imødekommende.	Godt

## Bilag 5

	62	Meget kompetente, både fagligt og menneskeligt, personalet. En fantastisk positiv oplevelse.	Virkelig godt
	76	Plus: Jeg var ventet på den nye afdeling.	Det kan jeg ikke vurdere
<b>ID Kommentarer - Medicinsk Afdeling M2</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	2	Alt var simpelthen perfekt. Jeg fik en fantastisk god behandling.	Virkelig godt
	7	Det føles, som om de hele tiden prøvede at få det til at glide så godt som muligt.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - Medicinsk Afdeling M3</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	2	Ingen havde sat sig ind i, hvor syg jeg havde været og hvad det betød for mig og mine pårørende psykologisk. Ingen forståelse for angst og sorg omkring et langt sygdomsforløb.	Dårligt
	4	Nej, behandlingen forløb som den skulle. Dygtige læger og sygeplejersker på Holstebro Sygehus.	Godt
	8	Jeg bryder mig ikke om skriftlig information, så jeg får det mundtligt efterhånden, som tingene skal foregå. Det forstår og efterkommer de alle sammen.	Intet svar
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	4	Det virkede meget professionelt. Som om personalet aldrig havde lavet andet end at passe patienter med rygproblemer. Jeg måtte træne alt det, jeg kunne overkomme. Selv om natten måtte jeg tage på gåtur på gangene. Det var dejligt.	Godt
	5	Mens lægerne prøvede at finde ud af min sygdom, har jeg fået diverse drop - saltvand, blod mm. - blodprøver i mange dage. Der har været uendeligt mange timers venten på behandling og i det uvisse. Måske kan det ikke være anderledes, men hvis noget kunne informeres mere/bedre, ville det måske være mindre belastende. Vi er blevet "verdensmestre" i at vente! Det er bedre at vide, at man skal vente i to timer end intet at vide.	Godt










## Medicinsk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	Samlet indtryk
7	Det var dejligt at komme hjem igen til min forlovede og hundehvalpene.	Det kan jeg ikke vurdere
13	Skulle jeg løbe, cykle, gå, passe mit arbejde, når jeg havde så ondt? Jeg synes, jeg blev svigtet. Jeg holder mig i form, spiser sundt. [Mine forældre er syge], men jeg er sund og rask. Når jeg så endelig har brug for hjælp, vil man ikke hjælpe. Jeg var på vej til et privathospital.	Virkelig dårligt
17	Har kontaktet egen læge efter udskrivelse. Og går til undersøgelse på hjertemedicinsk afdeling i Herning. Skal have pacemaker.	Dårligt
20	Inden udskrivelsen fik jeg at vide, at man ikke havde fundet noget ved de forskellige undersøgelser, men da jeg selv læser journalerne, ser jeg tre bemærkninger efter gastroskopi. Det var da ikke tilfredsstillende.	Intet svar
21	Da jeg var færdig med undersøgelsen, kunne jeg komme hjem.	Intet svar
24	For lang ventetid på genoptræning.	Godt
26	Syes det er utrygt og en falliterklæring at sende en patient hjem uden at vide, hvad patienten fejler, og uden at patienten er rask. Behandlingen havde ikke hjulpet, og man fratog al medicin med besked om, at så må man se, hvad der sker. Kan lægerne ikke finde ud af, hvad man fejler, har de pligt til at sende videre til andre eksperter, som kan finde ud af, hvad man fejler. I stedet bliver man sendt hjem med sygdomstegn som bliver værre og værre, og blodprøver som ej rettes. Så kan pårørende og egen læge stå med en patient, som bliver mere og mere syg. Dette er uværdigt for både patient og pårørende.	Dårligt
31	Super service med betalt taxa hjem. :-)	Intet svar
33	Første og anden udskrivelse - for tidlig og skabte utryghed. Tredje udskrivelse - berettiget.	Godt
35	Udskrivningskort til egen læge ankom for sent.	Godt
36	M3 Holstebro er det bedste sted, man kan blive behandlet, når man er syg.	Virkelig godt
37	Jeg blev ikke udskrevet fra det ene sygehus, men overført til det andet.	Det kan jeg ikke vurdere
42	Fik fra sygehuset INGEN information om, hvordan man undgår blodpropper fremover!	Det kan jeg ikke vurdere
50	Jeg havde det ikke godt, da jeg gik.	Dårligt
51	Blev udskrevet for hurtigt. Virkningen af den nye medicin var ikke afprøvet i tilstrækkelig grad.	Dårligt

## Bilag 5

	52	Måske der er svaret forkert omkring det skriftlige i forhold til diagnose. Vi fik ved udskrivelsen noget papir med hjem, hvor det hele var beskrevet. Det var rigtig fint og rart.	Virkelig godt
	60	Lægerne kunne ikke finde årsagen til min infektion. Jeg har selv fundet ud af årsagen og ville have skrevet eller snakket med lægen, læge NN. Men kunne ikke komme i forbindelse med hende.	Godt
	67	Indlagt tre gange [på en måned]. Blev sendt hjem for tidligt. Medicin ikke kørt rigtigt ind, fik forgiftning.	Det kan jeg ikke vurdere
	68	Fik ingen skriftlig information!	Godt
	70	Jeg synes, at det lyder mærkeligt, når lægen kommer første gang og spørger "Hvorfor kommer du her?". Jeg var derinde i august, og da mente de, at jeg skulle se at komme ud af de piller og så prøver vi det, og så går det helt galt, men så giver de mig nogle flere piller. Men der er flere dage, hvor jeg ikke er til noget og så påstår de, at jeg ikke fejler noget.	Intet svar
	76	Jeg ringede efterfølgende til afdelingen for at få direkte svar på alkohols indvirkning på min medicinering. Svar: alkohol nedbryder medicinens virkning med 100%. Det har jeg efterfølgende fået oplyst ikke passer, men det nedsætter effekten.	Det kan jeg ikke vurdere
	81	Den var god. Da jeg kunne dokumentere overfor min [overordnede], hvad jeg fejlede :).	Intet svar




### **ID Kommentarer - Medicinsk Afdeling M2**

### **Samlet indtryk**

	3	Ja, jeg kom for tidligt hjem.	Godt
---	---	-------------------------------	------




### **ID Kommentarer - Medicinsk Afdeling M3**

### **Samlet indtryk**

	4	Er tilfreds med udskrivelsen og kan kontakte afdelingen, hvis der er spørgsmål.	Godt
	7	Det var et rutinepræget forløb i forbindelse med min dialyse.	Godt
	10	Kan ikke huske indlæggelsesforløbet. Pårørende fik ikke besked om udskrivelsen.	Intet svar

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

### **Samlet indtryk**

	4	Var meget nervøs for at jeg skulle få et tilbagefald, når jeg kom hjem. Men det gik godt.	Godt
	5	Jeg er i princippet ikke udskrevet - jeg har en åben indlæggelse!	Godt
	8	Jeg var indlagt i 16-18 timer direkte fra vagtlægen. Efterfølgende kontakt til egen læge.	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.<sup>2</sup> Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

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

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

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

---

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