

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Hjerter medicinsk Afdeling B
Aarhus Universitetshospital**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	105
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 8. august-30. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	689
Besvarelser fra afdelingens patienter:	495
Afdelingens svarprocent:	72%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

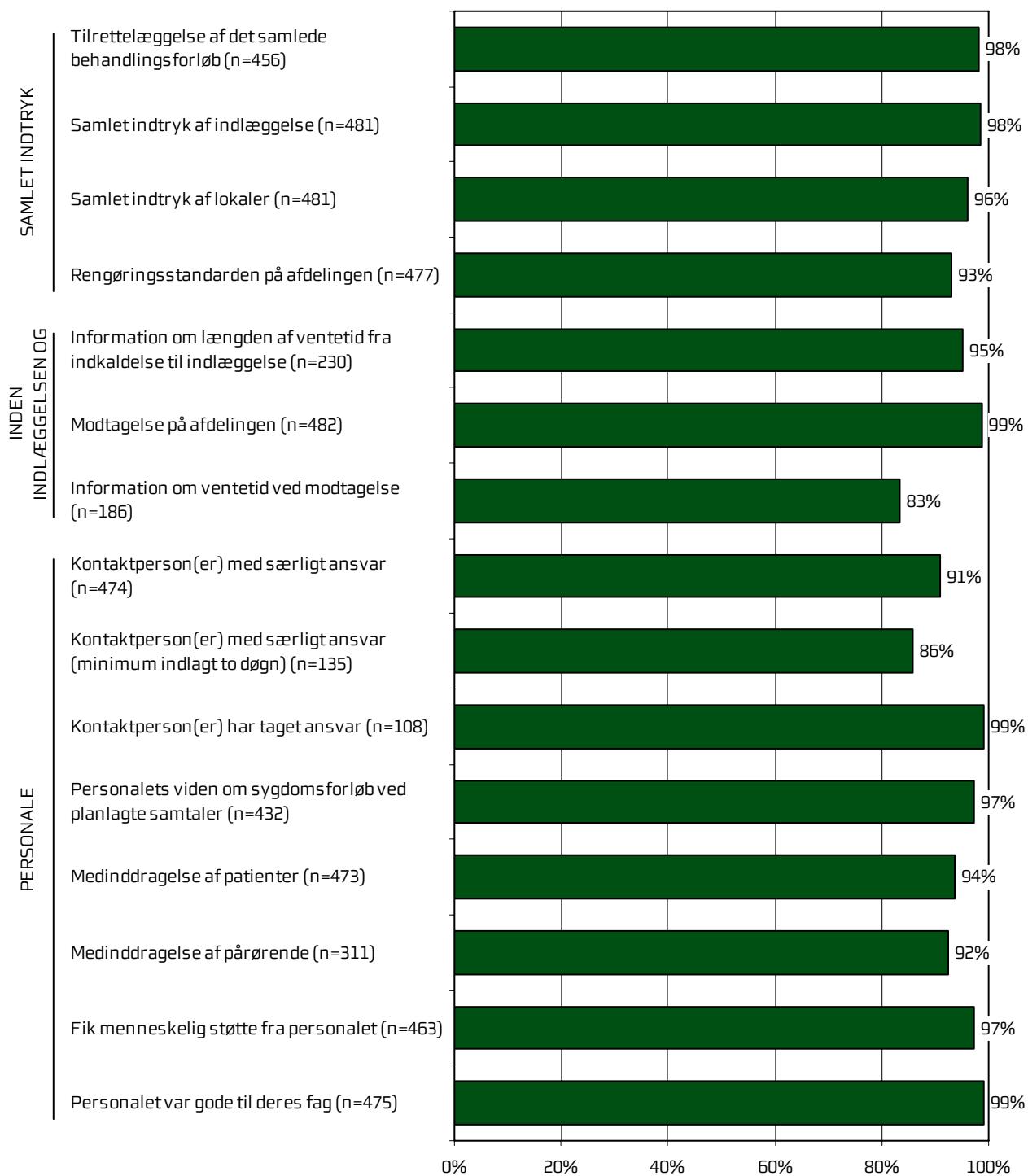
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

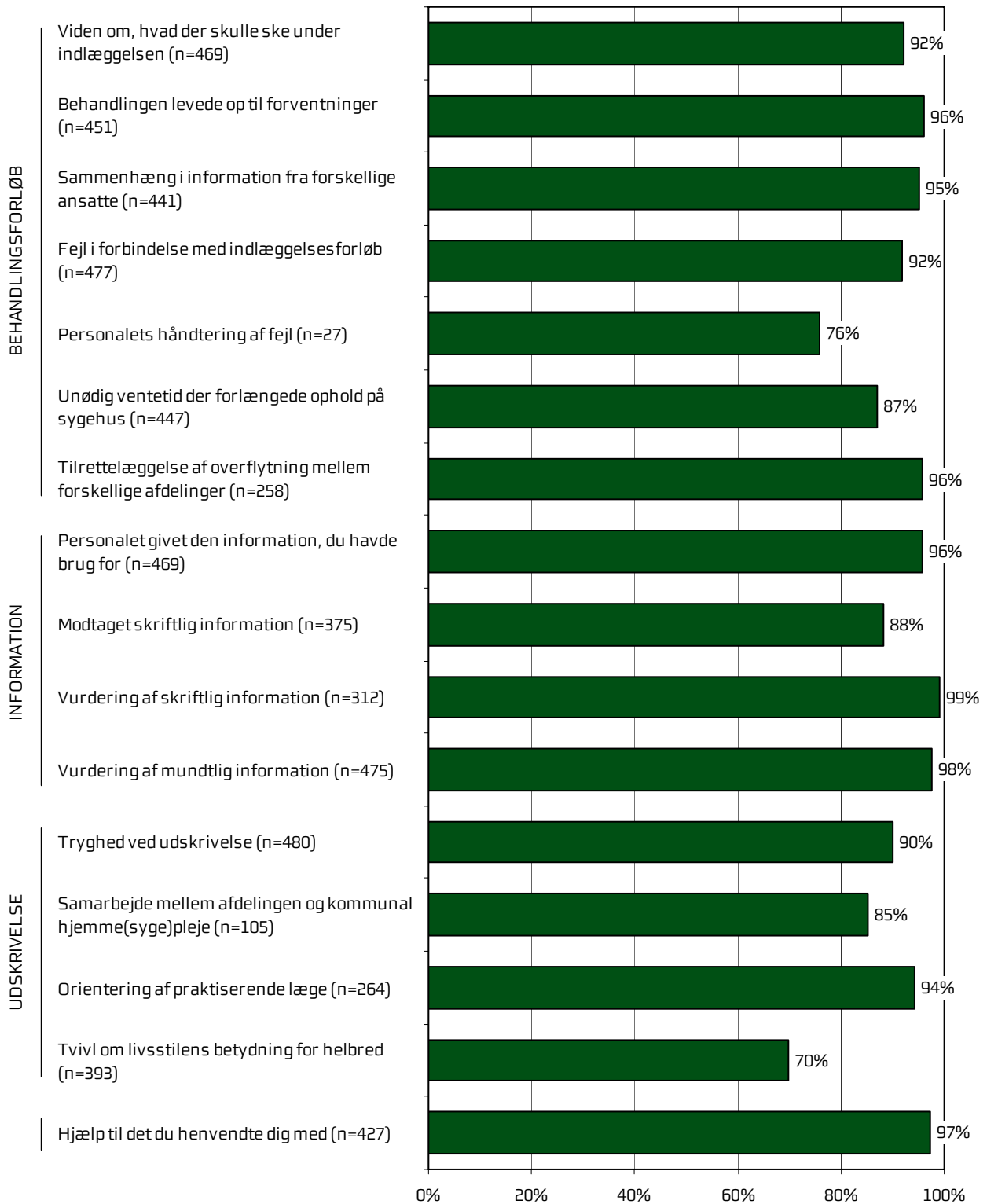
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Hjertemedicinsk Afdeling B, Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A

2009-tallet er for: Hjertemedicinsk Afdeling B, Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A

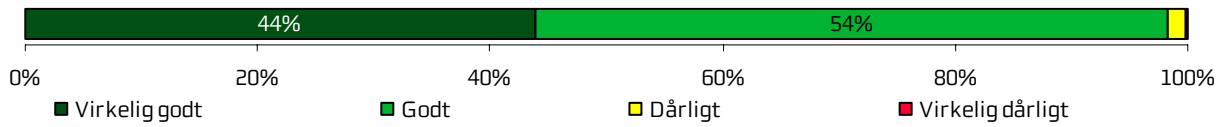
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

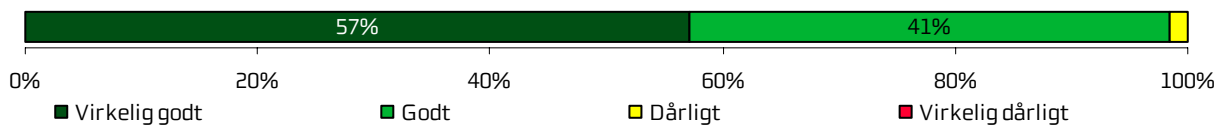
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

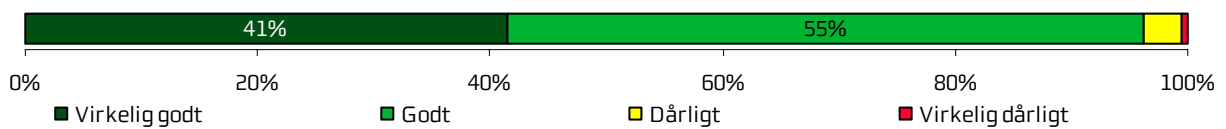
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=456)



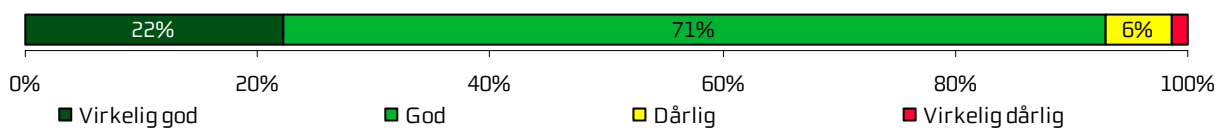
Samlet indtryk af indlæggelse (n=481)



Samlet indtryk af lokaler (n=481)



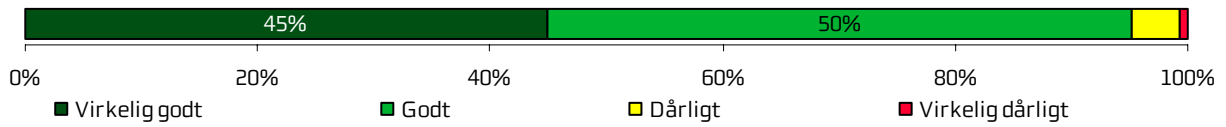
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=477)



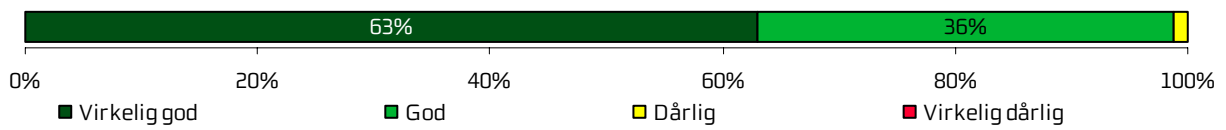
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	97 %	96 % *	99 %	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98 %	97 %	96 % *	100 % *	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	96 %	92 % *	88 % *	98 % *	79 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	93 %	-	-	97 % *	86 % *	90 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

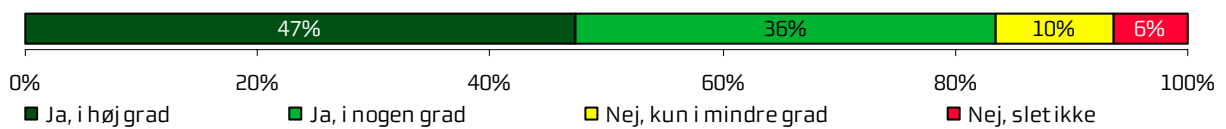
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=230)



Modtagelse på afdelingen (n=482)



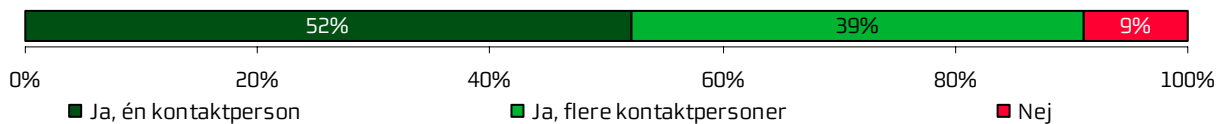
Information om ventetid ved modtagelse (n=186)



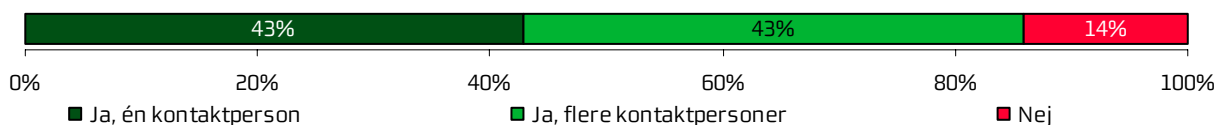
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	95 %	98 % *	-	100 % *	85 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99 %	98 %	97 % *	100 % *	93 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	83 %	80 %	71 % *	87 %	61 % *	75 % *

Personale

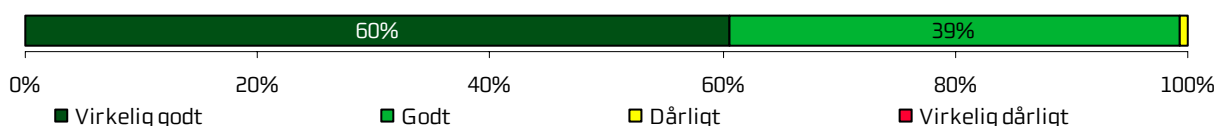
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=474)



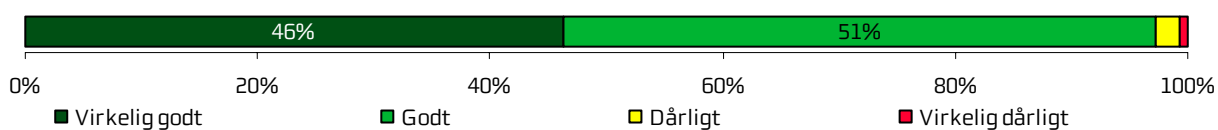
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=135)



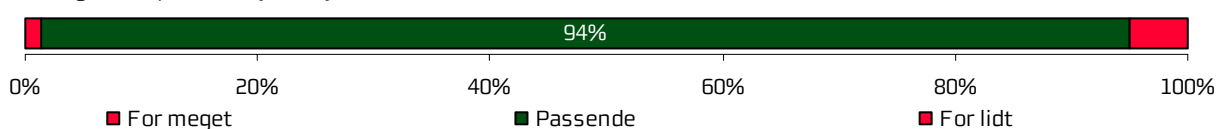
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=108)



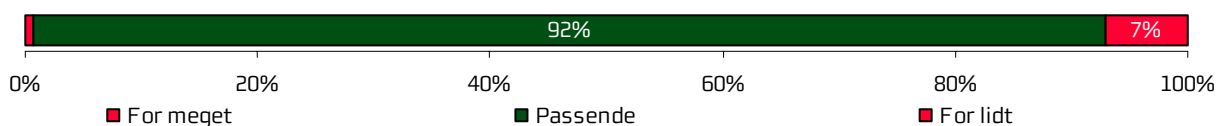
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=432)



Medinddragelse af patienter (n=473)



Medinddragelse af pårørende (n=311)



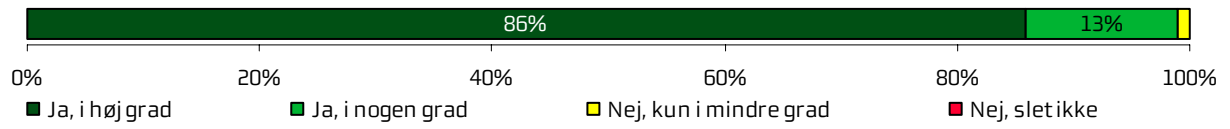
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=463)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	91 %	88 %	87 % *	95 %	70 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	86 %	88 %	-	95 % *	67 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	-	-	100 %	96 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	96 %	95 % *	99 %	86 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94 %	92 %	91 %	98 % *	85 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92 %	90 %	88 % *	96 %	83 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	97 %	95 %	94 % *	99 % *	89 % *	93 % *

Personale (fortsat)

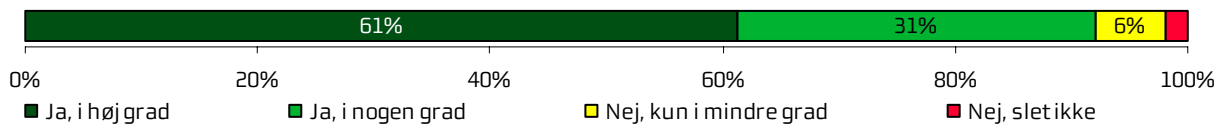
Personalet var gode til deres fag (n=475)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	99 %	100 % *	95 % *	98 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=469)



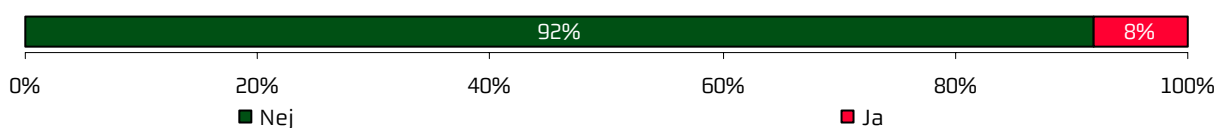
Behandlingen levede op til forventninger (n=451)



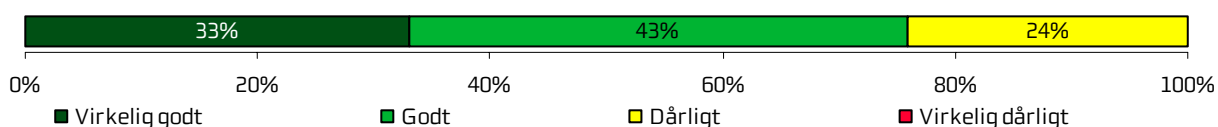
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=441)



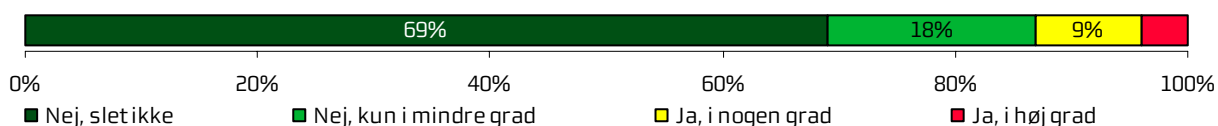
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=477)



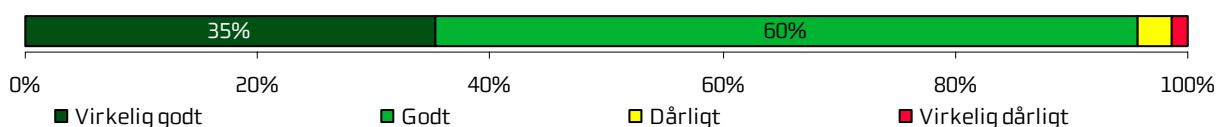
Personalets håndtering af fejl (n=27)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=447)



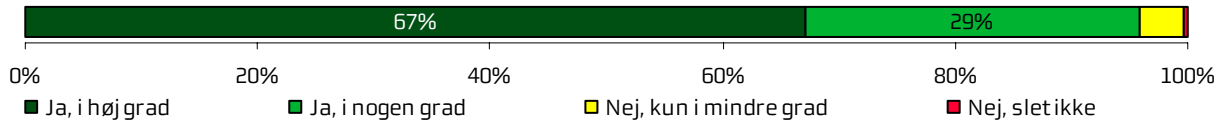
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=258)



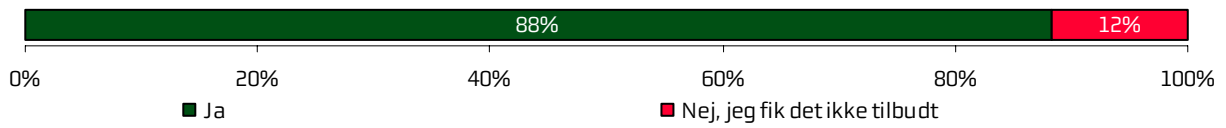
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	92 %	91 %	90 %	99 % *	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	96 %	94 % *	99 % *	87 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	95 %	95 %	93 % *	97 %	81 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	92 %	93 %	-	96 % *	81 % *	87 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	76 %	71 %	-	83 %	57 % *	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	87 %	88 %	85 %	95 % *	72 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	96 %	95 %	-	99 % *	88 % *	93 % *

Information

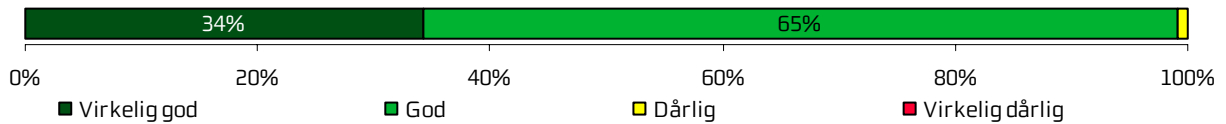
Personalet givet den information, du havde brug for (n=469)



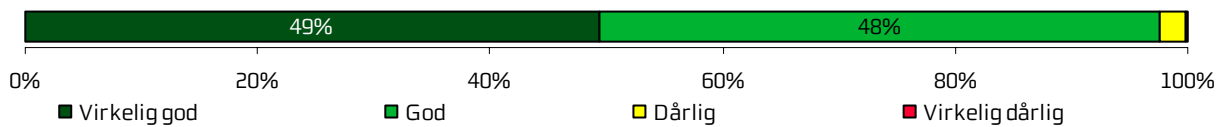
Modtaget skriftlig information (n=375)



Vurdering af skriftlig information (n=312)



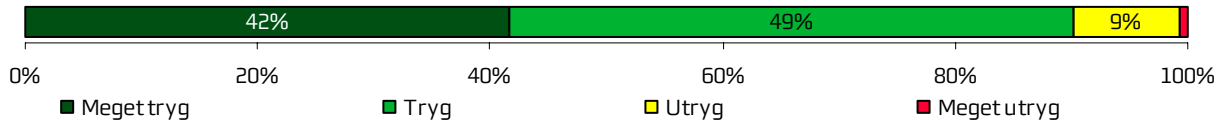
Vurdering af mundtlig information (n=475)



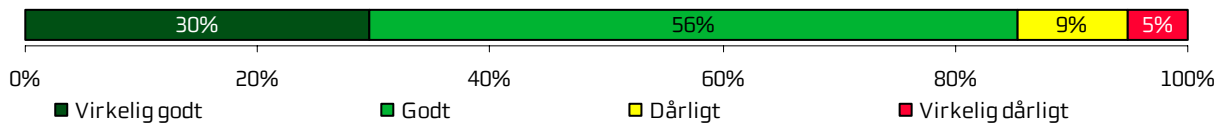
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	96 %	-	-	100 % *	88 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	88 %	81 % *	-	88 %	53 % *	70 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	99 %	98 %	100 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	98 %	97 %	94 % *	100 % *	89 % *	94 % *

Udskrivelse

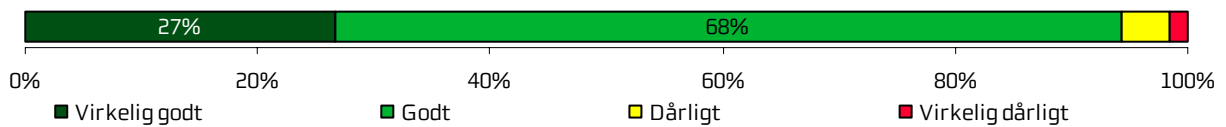
Tryghed ved udskrivelse (n=480)



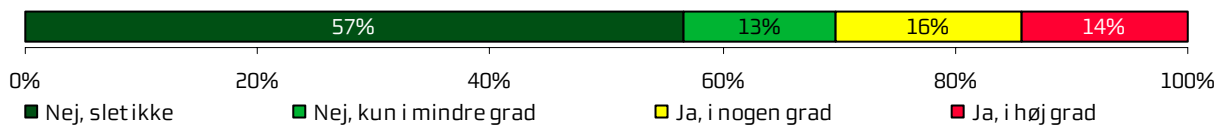
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=105)



Orientering af praktiserende læge (n=264)



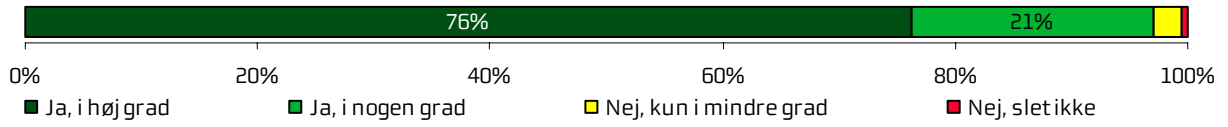
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=393)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	90 %	93 %	90 %	95 % *	85 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	85 %	88 %	88 %	99 % *	79 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	94 %	93 %	88 % *	96 %	78 % *	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	70 %	72 %	73 %	83 % *	63 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=427)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	97 %	98 %	100 % *	91 % *	96 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

24. oktober 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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. 9. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

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 2011, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. 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.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Spørgeskema om indlæggelse på
 <<Linje1>>
 <<Linje2>>
 <<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

INFORMATION

22. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter 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"/>	
23. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? (Sæt eventuelt flere kryds)		Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 25	Gå til spørgsmål 25
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

UDSKRIVELSE

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

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

32. 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"/>
33. 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"/>	
34. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	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"/>
35. 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"/>	
36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

18. november 2011

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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. 2. december 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

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.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Tre til fire 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på hospitaler, ambulatorier og sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

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 8. august-30. oktober 2011 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 af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelin-

gerne 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 14.825 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 9.228 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 72 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 og 2010 hhv. 58 procent og 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som 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	72%	100%
Køn		
Mand	62%	61%
Kvinde	38%	39%
Aldersgruppe		
0-19 år	1%	1%
20-39 år	4%	6%
40-59 år	19%	22%
60-79 år	54%	50%
80- år	22%	21%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet, behandlingsforløbet og det samlede indtryk.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende tryk efter udskrивelsen, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre er således mindre trygge efter udskrивelsen, samt mere i tvivl om deres livsstilsbetydning for helbredet.

Patienter der har været igennem en planlagt indlæggelse synes ligeledes at være mere tilfredse end de øvrige patienter, hvilket er en generel tendens gennem hele spørgeskemaet.

Hvor køn, alder og indlæggelsesform har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for det enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

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 husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Jeg læste den ikke"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 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 2011. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		495		100%
Køn				
Mand		307		62%
Kvinde		188		38%
Aldersgruppe				
0-19 år		3		1%
20-39 år		22		4%
40-59 år		94		19%
60-79 år		265		54%
80- år		111		22%
Skema udfyldt af				
Patienten		431		93%
Pårørende		32		7%
Modersmål				
Dansk		457		95%
Ikke dansk		25		5%
Indlæggelsesform				
Akut		240		48%
Planlagt		255		52%
Afsnitsnavn				
A220		75		15%
AHA		82		17%
B1		53		11%
B2		68		14%
B3		94		19%
B4		85		17%
B-FÆLLES		6		1%
VISIT		19		4%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		13		3%

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	44	54	2	0	456	21
Køn						
Mand	46	53	1	0	289	9
Kvinde	40	56	3	0	167	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	9	78	10	3	22	0
40-59 år	41	57	2	0	86	4
60-79 år	49	50	1	0	248	11
80- år	42	57	2	0	97	6
Skema udfyldt af						
Patienten	45	53	1	0	404	17
Pårørende	33	65	3	0	28	4
Modersmål						
Dansk	46	53	1	0	427	20
Ikke dansk	19	81	0	0	24	0
Indlæggelsesform						
Akut	41	57	2	0	210	17
Planlagt	46	53	2	0	246	4
Afsnitsnavn						
A220	28	67	3	2	61	7
AHA	41	56	3	0	75	3
B1	43	57	0	0	47	5
B2	39	56	5	0	66	1
B3	44	56	0	0	91	1
B4	54	46	0	0	83	1
B-FÆLLES	100	0	0	0	5	1
VISIT	33	60	7	0	15	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	46	8	0	13	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	57	41	2	0	481
Køn					
Mand	56	43	1	0	300
Kvinde	59	38	2	0	181
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	25	75	0	0	21
40-59 år	55	39	7	0	91
60-79 år	62	37	1	0	261
80- år	53	47	0	0	105
Skema udfyldt af					
Patienten	59	40	2	0	425
Pårørende	46	54	0	0	31
Modersmål					
Dansk	58	40	2	0	450
Ikke dansk	40	60	0	0	24
Indlæggelsesform					
Akut	56	42	2	0	234
Planlagt	58	41	1	0	247
Afsnitsnavn					
A220	42	51	7	0	71
AHA	60	38	1	0	81
B1	57	42	2	0	53
B2	51	49	0	0	65
B3	60	40	0	0	92
B4	63	35	1	0	82
B-FÆLLES	100	0	0	0	6
VISIT	50	44	6	0	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	54	0	0	13

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	55	3	1	481
Køn					
Mand	43	54	3	0	298
Kvinde	39	56	4	1	183
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	40	57	3	0	22
40-59 år	38	53	7	2	91
60-79 år	43	54	3	0	259
80- år	38	60	2	0	106
Skema udfyldt af					
Patienten	42	54	3	1	425
Pårørende	28	67	5	0	32
Modersmål					
Dansk	42	54	3	1	451
Ikke dansk	42	58	0	0	24
Indlæggelsesform					
Akut	33	59	7	1	233
Planlagt	47	52	1	1	248
Afsnitsnavn					
A220	28	56	10	6	68
AHA	35	57	7	0	82
B1	38	62	0	0	52
B2	32	65	3	0	66
B3	49	49	1	0	93
B4	54	46	0	0	83
B-FÆLLES	33	67	0	0	6
VISIT	33	44	22	0	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	69	0	0	13

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	22	71	6	1	477
Køn					
Mand	25	70	3	1	298
Kvinde	17	72	10	2	179
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	40	51	9	0	21
40-59 år	27	69	3	2	89
60-79 år	21	72	6	2	260
80- år	18	75	7	1	104
Skema udfyldt af					
Patienten	23	70	6	1	422
Pårørende	16	76	5	3	31
Modersmål					
Dansk	22	71	6	1	446
Ikke dansk	37	55	3	6	24
Indlæggelsesform					
Akut	18	72	8	3	231
Planlagt	25	70	4	0	246
Afsnitsnavn					
A220	10	69	15	6	68
AHA	24	65	9	2	82
B1	17	77	6	0	52
B2	16	83	2	0	64
B3	25	70	5	0	92
B4	31	65	2	1	83
B-FÆLLES	17	83	0	0	6
VISIT	22	67	6	6	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	17	0	12

Tabel 11. 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	45	50	4	1	230	6	240
Køn							
Mand	44	51	4	1	154	4	140
Kvinde	47	49	4	0	76	2	100
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	1
20-39 år	28	72	0	0	10	1	10
40-59 år	37	59	3	2	41	1	47
60-79 år	50	44	5	1	135	3	118
80-år	41	56	2	0	42	1	64
Skema udfyldt af							
Patienten	45	51	4	0	205	6	203
Pårørende	34	66	0	0	12	0	19
Modersmål							
Dansk	45	51	3	0	215	6	219
Ikke dansk	32	45	11	11	10	0	14
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	240
Planlagt	45	50	4	1	230	6	0
Afsnitsnavn							
A220	40	50	0	10	10	0	65
AHA	-	-	-	-	1	0	80
B1	-	-	-	-	2	1	48
B2	33	65	2	0	55	2	9
B3	49	47	4	0	83	2	5
B4	47	45	7	1	76	1	1
B-FÆLLES	-	-	-	-	2	0	4
VISIT	-	-	-	-	0	0	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	11

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	63	36	1	0	482
Køn					
Mand	61	38	1	0	300
Kvinde	66	32	1	0	182
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	34	66	0	0	21
40-59 år	59	37	4	0	92
60-79 år	66	33	0	0	262
80- år	65	35	0	0	104
Skema udfyldt af					
Patienten	64	35	1	0	425
Pårørende	50	42	8	0	31
Modersmål					
Dansk	64	35	1	0	451
Ikke dansk	54	46	0	0	24
Indlæggelsesform					
Akut	63	36	1	0	230
Planlagt	63	35	1	0	252
Afsnitsnavn					
A220	49	49	3	0	68
AHA	72	28	0	0	82
B1	66	34	0	0	50
B2	49	48	3	0	67
B3	63	35	1	0	93
B4	72	27	1	0	85
B-FÆLLES	100	0	0	0	6
VISIT	56	44	0	0	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	46	0	0	13

Tabel 13. 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	47	36	10	6	186	24
Køn						
Mand	49	36	9	7	133	15
Kvinde	43	38	14	6	53	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	7	86	7	0	10	0
40-59 år	56	34	6	5	38	8
60-79 år	48	33	11	7	106	6
80- år	50	32	10	8	30	10
Skema udfyldt af						
Patienten	48	36	10	6	166	17
Pårørende	45	17	27	11	7	4
Modersmål						
Dansk	47	36	11	6	167	21
Ikke dansk	52	30	5	14	16	1
Indlæggelsesform						
Akut	49	27	11	13	62	20
Planlagt	47	40	10	4	124	4
Afsnitsnavn						
A220	38	38	13	13	16	13
AHA	74	13	4	9	23	2
B1	50	31	13	6	16	4
B2	29	56	9	6	34	1
B3	47	39	10	4	51	1
B4	59	24	12	6	34	1
B-FÆLLES	-	-	-	-	2	0
VISIT	33	33	33	0	6	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	2

Tabel 14. 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	52	39	9	474
Køn				
Mand	50	42	8	298
Kvinde	56	34	10	176
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	20	58	22	22
40-59 år	52	37	11	92
60-79 år	52	39	9	255
80- år	61	35	4	102
Skema udfyldt af				
Patienten	51	40	9	416
Pårørende	53	40	8	31
Modersmål				
Dansk	53	39	8	442
Ikke dansk	41	43	16	25
Indlæggelsesform				
Akut	41	45	14	226
Planlagt	60	35	5	248
Afsnitsnavn				
A220	38	39	23	69
AHA	44	48	9	80
B1	38	50	12	50
B2	55	34	10	67
B3	51	43	6	90
B4	71	26	2	84
B-FÆLLES	67	33	0	6
VISIT	44	44	13	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	42	17	12

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	43	43	14	135
Køn				
Mand	39	49	12	82
Kvinde	50	33	18	53
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	0	86	14	6
40-59 år	45	35	20	27
60-79 år	41	45	14	66
80- år	52	39	9	36
Skema udfyldt af				
Patienten	41	45	14	114
Pårørende	42	43	15	12
Modersmål				
Dansk	43	44	13	123
Ikke dansk	29	36	34	9
Indlæggelsesform				
Akut	39	46	15	110
Planlagt	55	34	11	25
Afsnitsnavn				
A220	37	37	26	38
AHA	29	63	7	41
B1	31	54	15	13
B2	63	19	19	16
B3	57	43	0	7
B4	-	-	-	3
B-FÆLLES	67	33	0	6
VISIT	-	-	-	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	40	20	10

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	39	1	0	108	5
Køn						
Mand	61	39	0	0	70	2
Kvinde	60	37	2	0	38	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	31	53	16	0	5	0
40-59 år	64	36	0	0	22	0
60-79 år	59	41	0	0	55	0
80- år	68	32	0	0	26	5
Skema udfyldt af						
Patienten	62	37	1	0	92	4
Pårørende	34	66	0	0	9	1
Modersmål						
Dansk	64	35	1	0	99	5
Ikke dansk	15	85	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	64	35	1	0	88	4
Planlagt	49	51	0	0	20	1
Afsnitsnavn						
A220	48	48	4	0	25	2
AHA	65	35	0	0	37	1
B1	55	45	0	0	11	0
B2	67	33	0	0	12	0
B3	33	67	0	0	6	1
B4	-	-	-	-	2	1
B-FÆLLES	67	33	0	0	6	0
VISIT	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	13	0	0	8	0

Tabel 17. 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	46	51	2	1	432	54
Køn						
Mand	47	51	1	1	279	24
Kvinde	46	51	3	0	153	30
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	21	64	9	6	20	2
40-59 år	49	48	2	0	81	11
60-79 år	48	50	2	0	240	23
80- år	45	53	1	1	88	18
Skema udfyldt af						
Patienten	47	50	2	1	380	47
Pårørende	36	59	6	0	27	5
Modersmål						
Dansk	47	50	2	1	400	53
Ikke dansk	29	65	6	0	24	1
Indlæggelsesform						
Akut	45	50	5	0	203	31
Planlagt	47	51	0	1	229	23
Afsnitsnavn						
A220	31	63	5	2	59	12
AHA	55	42	4	0	77	5
B1	40	60	0	0	42	11
B2	38	56	5	2	63	5
B3	54	45	0	1	85	7
B4	49	51	0	0	77	8
B-FÆLLES	50	50	0	0	6	0
VISIT	64	18	18	0	11	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	12	1

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	94	5	473
Køn				
Mand	2	94	4	297
Kvinde	0	93	7	176
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	0	88	12	21
40-59 år	5	87	7	90
60-79 år	1	94	5	257
80-år	0	99	1	102
Skema udfyldt af				
Patienten	1	94	4	418
Pårørende	0	95	5	30
Modersmål				
Dansk	1	94	5	442
Ikke dansk	10	82	8	25
Indlæggelsesform				
Akut	1	91	9	227
Planlagt	2	96	2	246
Afsnitsnavn				
A220	2	86	12	65
AHA	0	99	1	81
B1	2	92	6	53
B2	3	92	5	64
B3	2	96	2	93
B4	0	98	2	83
B-FÆLLES	0	83	17	6
VISIT	0	75	25	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	83	17	12

Tabel 19. 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	92	7	311	165
Køn					
Mand	1	93	6	204	95
Kvinde	0	91	9	107	70
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	3	0
20-39 år	0	100	0	13	9
40-59 år	2	89	9	60	31
60-79 år	0	91	8	153	104
80- år	0	95	5	82	21
Skema udfyldt af					
Patienten	1	93	6	259	160
Pårørende	0	87	13	28	2
Modersmål					
Dansk	1	93	6	288	155
Ikke dansk	0	87	13	17	8
Indlæggelsesform					
Akut	1	90	9	163	67
Planlagt	0	94	6	148	98
Afsnitsnavn					
A220	2	83	15	47	22
AHA	0	92	8	59	21
B1	3	94	3	36	16
B2	0	90	10	42	22
B3	0	96	4	54	39
B4	0	94	6	51	32
B-FÆLLES	0	100	0	5	1
VISIT	0	78	22	9	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	8	5

Tabel 20. 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	77	21	2	1	463	19
Køn						
Mand	77	21	2	0	286	14
Kvinde	76	20	2	1	177	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	47	53	0	0	21	1
40-59 år	74	19	5	2	87	4
60-79 år	78	19	2	0	251	10
80- år	80	19	0	1	102	3
Skema udfyldt af						
Patienten	77	20	2	0	408	15
Pårørende	71	24	3	3	27	4
Modersmål						
Dansk	79	19	2	1	431	18
Ikke dansk	53	44	3	0	24	1
Indlæggelsesform						
Akut	73	23	2	1	226	7
Planlagt	79	19	2	0	237	12
Afsnitsnavn						
A220	63	25	9	3	67	2
AHA	74	26	0	0	80	2
B1	80	18	2	0	50	2
B2	67	32	0	2	63	3
B3	84	14	1	0	90	4
B4	84	15	1	0	79	4
B-FÆLLES	100	0	0	0	6	0
VISIT	59	29	12	0	17	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	36	9	0	11	2

Tabel 21. 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	86	13	1	0	475	10
Køn						
Mand	87	12	1	0	297	6
Kvinde	84	16	0	0	178	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	63	37	0	0	22	0
40-59 år	81	16	3	0	91	1
60-79 år	87	13	1	0	259	4
80- år	93	7	0	0	100	5
Skema udfyldt af						
Patienten	87	13	1	0	419	8
Pårørende	85	11	4	0	29	2
Modersmål						
Dansk	88	11	1	0	443	10
Ikke dansk	55	39	5	0	25	0
Indlæggelsesform						
Akut	82	17	1	0	226	8
Planlagt	88	11	1	0	249	2
Afsnitsnavn						
A220	71	26	3	0	66	3
AHA	84	15	1	0	82	0
B1	86	14	0	0	50	3
B2	85	15	0	0	66	2
B3	89	10	1	0	92	1
B4	92	7	1	0	84	0
B-FÆLLES	100	0	0	0	6	0
VISIT	76	24	0	0	17	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	0	0	12	1

Tabel 22. 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	61	31	6	2	469	13
Køn						
Mand	64	29	6	1	296	8
Kvinde	56	34	7	3	173	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	37	24	20	19	22	0
40-59 år	58	32	9	2	90	2
60-79 år	67	30	3	1	256	7
80- år	56	35	8	2	98	4
Skema udfyldt af						
Patienten	62	30	6	2	415	10
Pårørende	50	35	10	5	29	2
Modersmål						
Dansk	63	29	6	2	438	12
Ikke dansk	44	41	6	9	24	1
Indlæggelsesform						
Akut	47	37	12	4	220	11
Planlagt	71	27	2	1	249	2
Afsnitsnavn						
A220	32	42	22	5	65	3
AHA	48	42	6	4	79	2
B1	59	31	6	4	49	3
B2	67	27	5	2	66	2
B3	72	25	3	0	93	0
B4	73	26	1	0	84	0
B-FÆLLES	50	50	0	0	6	0
VISIT	47	27	20	7	15	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	58	17	0	12	1

Tabel 23. 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	72	24	2	2	451	27
Køn						
Mand	75	21	3	1	287	13
Kvinde	68	28	2	2	164	14
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	50	35	9	5	20	2
40-59 år	71	22	3	5	84	6
60-79 år	77	21	2	0	249	9
80- år	67	30	2	1	95	10
Skema udfyldt af						
Patienten	74	22	2	1	397	23
Pårørende	57	36	3	4	28	3
Modersmål						
Dansk	75	22	2	1	422	24
Ikke dansk	42	40	18	0	23	2
Indlæggelsesform						
Akut	69	25	4	2	213	19
Planlagt	74	22	2	2	238	8
Afsnitsnavn						
A220	53	43	0	3	60	10
AHA	77	21	3	0	77	5
B1	74	21	2	2	47	4
B2	65	26	5	5	65	2
B3	80	18	1	1	85	4
B4	77	20	2	0	84	0
B-FÆLLES	80	20	0	0	5	0
VISIT	65	29	6	0	17	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	45	9	0	11	2

Tabel 24. 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	64	31	4	1	441	32
Køn						
Mand	63	33	3	1	284	17
Kvinde	65	27	5	2	157	15
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	43	47	5	5	22	0
40-59 år	64	30	4	2	87	5
60-79 år	65	31	4	0	243	14
80- år	66	30	2	1	87	12
Skema udfyldt af						
Patienten	65	30	3	1	389	26
Pårørende	61	36	3	0	27	4
Modersmål						
Dansk	64	31	4	1	412	29
Ikke dansk	59	38	3	0	23	2
Indlæggelsesform						
Akut	58	35	5	2	208	19
Planlagt	68	29	3	0	233	13
Afsnitsnavn						
A220	44	44	8	3	59	11
AHA	56	41	3	0	73	4
B1	68	23	6	2	47	3
B2	63	32	3	2	65	3
B3	66	29	3	1	86	5
B4	75	23	1	0	77	4
B-FÆLLES	60	40	0	0	5	1
VISIT	59	41	0	0	17	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	42	8	0	12	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	477
Køn			
Mand	92	8	301
Kvinde	92	8	176
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	3
20-39 år	81	19	22
40-59 år	87	13	89
60-79 år	93	7	261
80- år	97	3	102
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	420
Pårørende	92	8	31
Modersmål			
Dansk	92	8	447
Ikke dansk	94	6	24
Indlæggelsesform			
Akut	91	9	232
Planlagt	93	7	245
Afsnitsnavn			
A220	91	9	68
AHA	94	6	80
B1	87	13	53
B2	90	10	67
B3	93	7	91
B4	94	6	82
B-FÆLLES	100	0	6
VISIT	94	6	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	13

Tabel 26. 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	33	43	24	0	27	5
Køn						
Mand	20	45	35	0	16	3
Kvinde	54	39	7	0	11	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	13	48	39	0	9	1
60-79 år	52	48	0	0	12	3
80- år	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	34	44	22	0	26	4
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	35	40	25	0	26	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	25	53	22	0	14	2
Planlagt	41	33	26	0	13	3
Afsnitsnavn						
A220	-	-	-	-	3	2
AHA	-	-	-	-	2	0
B1	33	33	33	0	6	0
B2	20	60	20	0	5	2
B3	67	17	17	0	6	0
B4	-	-	-	-	3	1
B-FÆLLES	-	-	-	-	0	0
VISIT	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 27. 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	69	18	9	4	447	22
Køn						
Mand	62	22	11	5	285	12
Kvinde	81	11	6	2	162	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	62	22	12	3	21	0
40-59 år	59	21	9	11	83	7
60-79 år	72	16	10	2	243	11
80- år	73	18	7	1	97	4
Skema udfyldt af						
Patienten	70	18	9	4	393	20
Pårørende	72	5	16	7	30	1
Modersmål						
Dansk	70	17	9	4	420	18
Ikke dansk	59	23	7	12	22	2
Indlæggelsesform						
Akut	70	19	8	3	217	13
Planlagt	68	18	10	5	230	9
Afsnitsnavn						
A220	75	18	5	2	65	4
AHA	69	15	10	5	78	2
B1	69	21	8	2	48	3
B2	60	24	11	5	62	3
B3	71	17	6	6	86	3
B4	69	13	13	4	75	4
B-FÆLLES	83	17	0	0	6	0
VISIT	67	20	13	0	15	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	17	8	0	12	1

Tabel 28. 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	35	60	3	1	258	16	190
Køn							
Mand	37	60	2	2	169	13	113
Kvinde	33	62	5	0	89	3	77
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	1
20-39 år	15	77	0	8	10	1	10
40-59 år	44	49	4	4	54	2	34
60-79 år	33	63	3	1	134	9	107
80- år	33	65	2	0	58	4	38
Skema udfyldt af							
Patienten	36	59	3	1	227	14	166
Pårørende	27	73	0	0	16	2	13
Modersmål							
Dansk	36	60	3	1	240	16	176
Ikke dansk	35	65	0	0	15	0	9
Indlæggelsesform							
Akut	30	64	4	2	146	8	73
Planlagt	40	57	2	1	112	8	117
Afsnitsnavn							
A220	15	74	9	2	46	3	20
AHA	42	55	0	4	53	2	22
B1	17	76	7	0	29	2	20
B2	44	56	0	0	27	2	35
B3	39	57	2	2	46	4	39
B4	43	57	0	0	37	3	38
B-FÆLLES	-	-	-	-	4	0	2
VISIT	57	43	0	0	7	0	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	9	0	4

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	67	29	4	0	469
Køn					
Mand	66	30	4	0	298
Kvinde	70	25	4	1	171
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	19	64	17	0	22
40-59 år	63	28	7	2	90
60-79 år	70	29	2	0	255
80- år	76	21	3	0	99
Skema udfyldt af					
Patienten	68	28	4	0	411
Pårørende	64	31	5	0	31
Modersmål					
Dansk	68	27	4	0	438
Ikke dansk	49	48	3	0	25
Indlæggelsesform					
Akut	62	30	8	0	226
Planlagt	71	28	1	0	243
Afsnitsnavn					
A220	52	35	12	2	66
AHA	66	29	4	1	79
B1	69	25	6	0	52
B2	61	36	3	0	66
B3	74	24	2	0	89
B4	73	25	1	0	83
B-FÆLLES	50	50	0	0	6
VISIT	65	29	6	0	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	36	0	0	11

Tabel 30. 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	37	37	15	12	375	72
Køn						
Mand	37	35	17	11	243	43
Kvinde	36	39	10	14	132	29
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	31	52	0	16	17	5
40-59 år	32	41	13	13	77	14
60-79 år	41	34	16	9	209	33
80- år	33	36	15	16	69	20
Skema udfyldt af						
Patienten	39	36	14	11	328	64
Pårørende	14	50	16	20	24	6
Modersmål						
Dansk	38	37	14	11	350	68
Ikke dansk	26	40	21	13	21	4
Indlæggelsesform						
Akut	10	61	7	22	164	46
Planlagt	53	23	19	6	211	26
Afsnitsnavn						
A220	6	54	6	33	48	11
AHA	12	67	2	20	60	11
B1	19	62	5	14	37	13
B2	43	28	19	9	53	11
B3	59	17	18	6	78	9
B4	50	24	24	3	76	6
B-FÆLLES	0	80	20	0	5	1
VISIT	0	44	0	56	9	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	67	0	22	9	2

Tabel 31. 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	34	65	1	0	312	2
Køn						
Mand	31	68	1	0	207	1
Kvinde	41	58	2	0	105	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	8	85	7	0	14	0
40-59 år	40	57	3	0	65	0
60-79 år	35	65	0	0	177	1
80- år	34	66	0	0	55	1
Skema udfyldt af						
Patienten	34	65	1	0	278	1
Pårørende	30	70	0	0	18	1
Modersmål						
Dansk	35	64	1	0	293	2
Ikke dansk	21	79	0	0	16	0
Indlæggelsesform						
Akut	33	65	2	0	120	1
Planlagt	35	64	1	0	192	1
Afsnitsnavn						
A220	27	73	0	0	30	0
AHA	36	62	2	0	47	0
B1	19	81	0	0	31	0
B2	30	65	4	0	46	0
B3	39	61	0	0	70	1
B4	38	62	0	0	73	0
B-FÆLLES	-	-	-	-	4	1
VISIT	-	-	-	-	4	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7	0

Tabel 32. 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	49	48	2	0	475
Køn					
Mand	49	49	2	0	298
Kvinde	50	47	2	0	177
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	17	73	10	0	22
40-59 år	54	40	7	0	92
60-79 år	51	48	1	0	257
80- år	47	52	1	1	101
Skema udfyldt af					
Patienten	50	47	2	0	418
Pårørende	42	55	3	0	31
Modersmål					
Dansk	50	48	2	0	443
Ikke dansk	33	64	3	0	25
Indlæggelsesform					
Akut	45	51	4	0	227
Planlagt	52	46	1	0	248
Afsnitsnavn					
A220	29	66	4	1	70
AHA	51	45	4	0	76
B1	49	49	2	0	53
B2	43	52	4	0	67
B3	59	40	1	0	91
B4	52	48	0	0	83
B-FÆLLES	67	33	0	0	6
VISIT	53	41	6	0	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	12

Tabel 33. 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	42	49	9	1	480
Køn					
Mand	44	48	7	1	301
Kvinde	37	49	13	1	179
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	3
20-39 år	42	21	36	0	21
40-59 år	32	57	10	1	91
60-79 år	48	45	7	1	261
80- år	32	59	9	1	104
Skema udfyldt af					
Patienten	43	48	8	1	422
Pårørende	30	55	14	0	31
Modersmål					
Dansk	43	48	9	1	448
Ikke dansk	17	75	9	0	24
Indlæggelsesform					
Akut	35	51	12	2	232
Planlagt	46	47	7	0	248
Afsnitsnavn					
A220	21	59	19	1	70
AHA	37	53	7	2	81
B1	38	49	11	2	53
B2	40	49	10	0	67
B3	45	45	10	0	93
B4	52	46	2	0	83
B-FÆLLES	20	80	0	0	5
VISIT	71	18	12	0	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	45	18	0	11

Tabel 34. 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	30	56	9	5	105	30	326
Køn							
Mand	32	56	8	4	65	16	211
Kvinde	25	55	11	8	40	14	115
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	3
20-39 år	-	-	-	-	3	1	18
40-59 år	29	47	8	16	14	5	73
60-79 år	24	64	13	0	44	10	194
80- år	38	50	5	7	44	14	38
Skema udfyldt af							
Patienten	30	55	10	4	77	26	303
Pårørende	11	61	12	16	14	4	11
Modersmål							
Dansk	31	53	11	5	86	30	313
Ikke dansk	18	76	5	0	15	0	10
Indlæggelsesform							
Akut	25	60	8	7	57	21	145
Planlagt	34	52	10	4	48	9	181
Afsnitsnavn							
A220	33	58	4	4	24	6	37
AHA	23	69	8	0	13	8	57
B1	8	69	15	8	13	5	33
B2	29	57	7	7	14	1	51
B3	37	37	16	11	19	4	64
B4	33	58	8	0	12	3	64
B-FÆLLES	-	-	-	-	2	0	3
VISIT	40	60	0	0	5	2	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1	7

Tabel 35. 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	27	68	4	2	264	214
Køn						
Mand	28	67	4	1	168	132
Kvinde	25	69	4	2	96	82
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	7	71	0	22	10	12
40-59 år	25	64	9	2	42	50
60-79 år	29	67	3	1	143	115
80- år	25	71	4	0	68	35
Skema udfyldt af						
Patienten	29	67	3	2	229	192
Pårørende	11	73	16	0	19	10
Modersmål						
Dansk	27	68	4	1	243	203
Ikke dansk	29	67	5	0	17	8
Indlæggelsesform						
Akut	31	63	5	1	138	93
Planlagt	23	71	3	2	126	121
Afsnitsnavn						
A220	32	66	3	0	38	32
AHA	31	61	6	2	51	30
B1	33	61	6	0	33	19
B2	9	84	3	3	32	35
B3	20	71	4	4	45	48
B4	31	67	2	0	45	35
B-FÆLLES	-	-	-	-	3	2
VISIT	33	56	11	0	9	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	8	4

Tabel 36. 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	57	13	16	14	393	85
Køn						
Mand	58	12	15	15	255	42
Kvinde	54	14	18	14	138	43
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	61	16	14	10	19	3
40-59 år	49	20	18	13	77	14
60-79 år	62	9	17	13	217	40
80- år	48	16	13	22	78	27
Skema udfyldt af						
Patienten	56	13	16	15	349	73
Pårørende	70	12	10	7	23	7
Modersmål						
Dansk	59	12	14	14	366	80
Ikke dansk	30	25	36	9	21	4
Indlæggelsesform						
Akut	54	13	17	16	185	44
Planlagt	58	13	15	13	208	41
Afsnitsnavn						
A220	45	21	20	14	56	14
AHA	50	13	18	19	62	18
B1	53	16	11	20	45	7
B2	56	18	16	11	57	10
B3	62	10	16	11	79	13
B4	62	9	15	15	68	14
B-FÆLLES	80	0	0	20	5	1
VISIT	50	10	30	10	10	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	9	36	0	11	1

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	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	76	21	2	1	427	17
Køn						
Mand	76	22	2	0	268	10
Kvinde	77	19	3	1	159	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	63	25	12	0	20	1
40-59 år	75	21	1	3	84	2
60-79 år	78	20	2	0	239	7
80- år	74	22	4	0	82	7
Skema udfyldt af						
Patienten	76	21	2	1	381	15
Pårørende	76	18	6	0	21	2
Modersmål						
Dansk	78	19	2	1	399	16
Ikke dansk	49	51	0	0	23	0
Indlæggelsesform						
Akut	70	26	3	1	206	8
Planlagt	80	18	2	0	221	9
Afsnitsnavn						
A220	62	33	5	0	61	3
AHA	76	23	1	0	70	3
B1	72	22	4	2	46	1
B2	75	21	2	2	61	2
B3	79	18	4	0	84	2
B4	85	15	0	0	71	5
B-FÆLLES	83	17	0	0	6	0
VISIT	76	24	0	0	17	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	36	0	0	11	0

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.
























Hjertemedicinsk Afdeling B

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

ID	Kommentarer - A220	Samlet indtryk
1	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
7	Jeg tror, afdelingen har glemt at indkalde mig til kontrolundersøgelse efter min [operation i efteråret]. Jeg rykkede selv for kontrol [i efteråret], så skete der noget.	Virkelig godt
8	Patienten blev indlagt via vores egen læge [].	Godt
10	Fik 14 dage før besked over telefonen af en læge, men fik intet brev.	Dårligt
11	Lægen klarede selv at finde dato mv. Blev ordnet ved undersøgelse! Flot!	Dårligt
13	Overflytning fra anden afdeling.	Virkelig godt
14	Blev sendt direkte fra lægen til hospitalet.	Godt
15	Var uden bevidsthed.	Godt
21	Akut indlæggelse.	Godt
23	Seksmandsstue svarer ikke til besked om at slappe af og få sovet.	Godt
24	Blev overflyttet fra anden afdeling. Akut modtagelse.	Dårligt
25	Akut indlæggelse. Blodprop.	Virkelig godt
26	Vagtlægen indlagde.	Dårligt
27	Jeg blev taget seriøst.	Virkelig godt
28	Godt.	Virkelig godt
30	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
31	Blev akut indlagt med [lungeproblem] meget hurtigt og fik konstateret [fejl på hjertet]. Patienten var indlagt [ca. en uge], og vi har kun ros til overs for omgangstonen og forplejningen. Tusind tak.	Intet svar
32	Jeg blev indlagt efter at have haft vagtlæge.	Virkelig godt
34	Indlagt akut.	Godt
ID	Kommentarer - AHA	Samlet indtryk
2	Jeg synes, at jeg blev behandlet godt på afdelingen.	Godt
4	Jeg blev ikke indkaldt, men hasteindlagt []. Modtagelsen var professionel og absolut venlig!	Virkelig godt
9	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
11	Blev indlagt akut via vagtlæge.	Virkelig godt
12	Blev akut indlagt.	Virkelig godt
15	Fejlbedømt. Lægen troede det var maven, men det var hjertet.	Virkelig godt
16	Alt var godt. Når jeg havde uddybende spørgsmål, så skulle jeg vente i lang tid, altså nogle timer.	Godt

17	Blev direkte indlagt af min læge. Kørte selv (hvilket min læge ikke var begejstret for) til hospital, og kom under behandling uden nogen som helst ventetid.	Virkelig godt
20	Blev indlagt akut, da jeg havde hjertebanken, lidt forhøjet blodtryk og var svimmel. Har i forvejen [en relateret sygdom] og går til [scanning jævnligt]. Min egen læge fandt ud af [nogle uger], efter jeg kom hjem fra hospitalet, at jeg [havde mavesår og brok]. Jeg var indlagt hos jer lidt over et døgn.	Godt
22	Var på skadestuen, og ventetiden var ikke særlig lang. Informationen var rigtig god. Fik at vide, at der ville gå et par timer, men det gik meget hurtigere.	Virkelig godt
25	Jeg har en påpasselig læge.	Virkelig godt
28	Jeg blev indlagt akut om natten og blev overflyttet til et andet hospital og opereret for blodprop []. Flyttet tilbage til første hospital dagen efter.	Virkelig godt
29	Jeg fik et hjertetilfælde om natten, så natlægen fik mig af sted med en ambulance.	Godt
30	Kom ind akut.	Virkelig godt
33	Jeg blev hasteindlagt om natten efter henvendelse til 112.	Virkelig godt
34	Jeg blev indlagt akut, så der var ikke nogen ventetid.	Godt
35	Min rejse fra opkald til vagtlæge til indlæggelse hos jer var MEGET fint.	Virkelig godt
38	Blev akut indlagt af min læge efter at have haft krampe i hjerteregionen om natten.	Virkelig godt
39	Der blev gjort alt for mig.	Virkelig godt
42	Akut indlæggelse. Ambulancen kom hurtigt. En god oplevelse!	Virkelig godt
45	Blev hasteindlagt.	Godt
49	Blev indlagt direkte.	Godt
ID Kommentarer - B1		Samlet indtryk
1	Jeg blev indlagt akut på grund af en blodprop [].	Virkelig godt
2	Kom fra første sygehus, de havde rykket andet sygehus et par gange, havde ingen seng, kom til andet sygehus akut.	Virkelig godt
3	Blev akut indlagt med lav puls.	Godt
4	Ok.	Virkelig godt
6	Akut indlæggelse.	Godt
8	Indlagt akut.	Virkelig godt
10	Akut indlæggelse på et sygehus. Overført til et andet dagen efter. Meget ubehagelig ambulans transport. Båren i ambulancen var ikke ændret fra "stiv" til affjedret transport!	Virkelig godt
12	Jeg oplevede en meget hurtig indkaldelse.	Virkelig godt
13	Jeg blev overflyttet fra et sygehus til et andet. Jeg blev overflyttet på den angivne dato. Det foregik som planlagt. Fik en rigtig god modtagelse med information om, hvad der skulle ske. Behagelige sygeplejersker/læger. Har kun rosede ord til personalet.	Virkelig godt
14	Jeg blev overflyttet til [andet sygehus].	Virkelig godt
15	Jeg blev akut indlagt med hjerteflimmer.	Virkelig godt
19	Akut førstehjælp, meget professionelt fra alle fra Falck og læger.	Virkelig godt

Bilag 5

 22	Indlagt akut.	Virkelig godt
 23	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
 25	Jeg skulle ikke have været indlagt på B1.	Dårligt
ID	Kommentarer - B2	Samlet indtryk
 1	Et positivt forløb.	Virkelig godt
 3	Alt forløb fint.	Godt
 5	Travlt, men stadig overskud til de ventende.	Godt
 9	Jeg er til kontrol [regelmæssigt]. Første gang med indlæggelse normalt to dage. Jeg bliver indkaldt [nogle] måneder før.	Godt
 11	Afdelingen havde glemt at sende henvisningen til et hospital.	Godt
 13	Blev som altid godt modtaget.	Virkelig godt
 14	Blev overført fra andet sygehus.	Godt
 15	Generelt ikke så god information fra lægen om de undersøgelser, der skulle foretages. Løbende information op til indlæggelsen, efter jeg selv tog kontakt.	Intet svar
 17	Akut indlæggelse.	Intet svar
 21	Intet sammenhold mellem de to sygehuse.	Godt
 22	Under indlæggelsen fik jeg taget et helt hav af blodprøver. Og jeg synes, der er så mange ting, der kunne være gjort hjemmefra inden indlæggelsen. Såsom blodprøver.	Godt
ID	Kommentarer - B3	Samlet indtryk
 1	Fra man vedtog jeg skulle indlægges på Skejby, gik der ca. tre måneder fra [foråret].	Virkelig godt
 2	Den folder, jeg modtog, der beskrev det indgreb, jeg skulle have foretaget, var lidt for detaljeret i forhold til, hvad der kunne gå galt. Det er selvfølgelig nødvendigt og lovpligtigt at informere, men MÅDEN, det var beskrevet på, var meget angstfremmende og kostede nattesøvn. Det drejer sig om [indgreb].	Godt
 5	Indlæggelsen var i alle henseender OK.	Virkelig godt
 8	Blev indkaldt og sendt hjem igen, da de ikke havde tid til at behandle mig.	Godt
 10	Nej, alt var ok.	Virkelig godt
 19	Nu var jeg jo kun indlagt fra om morgenen, hvor undersøgelsen blev foretaget inden middag, for derefter at blive hjemsendt. Så det er ret begrænset, hvad jeg har oplevet.	Godt
 24	Alt for lang tid, fra jeg fik besked på, at jeg skulle indlægges, gik der alt for lang tid, inden jeg kom ind.	Virkelig godt
 25	Jeg ringede til afdelingen inden indlæggelsen, fordi jeg gerne ville opereres i fuld narkose og ikke lokal bedøvelse. Den person, jeg snakkede med, gjorde det dog klart, at det normalt ikke var noget, patienten selv kunne bestemme! Og må indrømme, jeg synes, der blev talt lidt ned til mig i telefonen, nok fordi personen synes, det var underligt, at jeg i min alder ville have fuld narkose! Det skal nok lige nævnes, at jeg fra andet sted havde fået at vide, jeg selv kunne vælge hvilken bedøvelse, jeg ville have. Personen nævnte selvfølgelig, hvorfor lokalbedøvelse var det normale, men synes ikke det var en rar samtale, i det jeg ikke følte, der var nogen forståelse for min holdning/mening. Snakkede senere med en læge, hvor vi fandt frem til, at jeg sagtens kunne komme i fuld narkose, og det var en rigtig god samtale vi havde!	Virkelig godt
 28	Indimellem var der spørgsmål, som jeg dog fik svar på. Jeg kunne godt have brugt en folder eller en uddybende forklaring af, hvad der skulle ske mht. følgerne efter hjemsendelse efter	Godt

operationen.

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 29 | Jeg havde haft en blodprop i [efteråret] 2010 og havde på det tidspunkt meldt mig til nogle forskningsundersøgelser. I efteråret 2011 var jeg indkaldt til afd. B3. | Virkelig godt |
| ✎ 33 | Kun rosende ord til Viborg Sygehus for [nogle gode uger]. | Godt |
| ✎ 35 | Jeg blev indlagt akut[] efter, at man på et andet sygehus havde konstateret [lidelse dagen inden], hvilket blev meddelt mig telefonisk om morgenen [på dagen]. Den [følgende dag] blev jeg opereret[]. Efter operationen var jeg nogle dage på en anden afdeling, hvorefter jeg kom tilbage på afdelingen[] og var der, til jeg blev udskrevet[]. | Virkelig godt |
| ✎ 37 | Irriterende jeg ikke fik foretaget det, jeg skulle på den aftalte dato, men først dagen efter. | Godt |
| ✎ 39 | Efter gentagne indlæggelser [der går flere år tilbage og frem til sommeren 2011] på AHA, Aarhus Universitetshospital, THG med [sygdom] blev jeg henvist til et andet sygehus. Jeg modtog indlæggelsesbrev [over to måneder før]. Alle indledende undersøgelser [] blev foretaget [måneden før indlæggelsen]. | Virkelig godt |
| ✎ 40 | Nej, jeg er tilfreds. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - B4

Samlet indtryk






- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 1 | Jeg fik god information om, hvordan jeg skulle forholde mig til, hvilket forløb jeg kunne forvente, hvor afdelingen lå og om parkeringsmuligheder. | Virkelig godt |
| ✎ 3 | Lang ventetid, fra [om aftenen] til næste dag [eftermiddag]. Det er for lang tid. | Godt |
| ✎ 4 | Ventetiden var ikke så lang, som jeg troede. | Godt |
| ✎ 7 | Alle relevante oplysninger fik jeg tilsendt. | Virkelig godt |
| ✎ 10 | Kort ventetid og jeg fik det udsat, som jeg bad om. :-) | Virkelig godt |
| ✎ 12 | Akut indlagt. | Godt |
| ✎ 14 | Jeg kom ind akut med blodprop [i organ]. | Virkelig godt |
| ✎ 19 | Imødekommande personale. Altid parat til at svare på spørgsmål. | Virkelig godt |
| ✎ 22 | Jeg blev informeret om hurtig indkaldelse. | Virkelig godt |
| ✎ 24 | Det er uheldigt, at man indkalder til [om morgenen], når man reelt først planlægger at behandle [seks timer senere]. For os, som bor langt væk, betyder tidspunktet, at der ikke er mulighed for offentlig transport, og vi måtte af sted [meget tidligt]. | Godt |
| ✎ 28 | Venlig modtagelse. | Virkelig godt |
| ✎ 33 | Divergerende indlæggelsestidspunkter fra ambulatorium. | Godt |
| ✎ 35 | Akut indlæggelse. | Virkelig godt |
| ✎ 37 | Akut. | Virkelig godt |
| ✎ 37 | Akut indlæggelse. | Virkelig godt |
| ✎ 38 | Jeg kom fra [en afdeling] og skulle overflyttes til [en anden afdeling], fordi afdelingen var lukket i efterårsferien. Jeg blev opbevaret og ikke modtaget. Jeg skulle heller ikke i behandling, så jeg kunne klare mig selv. | Dårligt |

ID Kommentarer - VISIT

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|--|---------------|
| ✎ 4 | Blev indlagt efter en tur på skadestuen []. | Godt |
| ✎ 5 | Jeg blev først indlagt på en anden afdeling [i et par dage], så kom jeg på Q1. | Virkelig godt |

Bilag 5








 6	Jeg blev overflyttet fra et andet sygehus.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 1	Jeg blev bragt til hospitalet med en [alvorlig] blodprop, der var opstået i ambulancen!	Virkelig godt
 3	Blev akut indlagt.	Godt
 5	Egen læge konstaterede hurtigt hjerterytme.	Godt
 7	Jeg fik en blodprop og [tog] direkte på akutafdelingen på Århus Sygehus.	Virkelig godt

Hjertemedicinsk Afdeling B

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?











ID	Kommentarer - A220	Modtagelsen
8	Vi blev godt modtaget af læge NN, som anbefalede vanddrivende medicin.	God
9	Det var rigtig godt og venligt. Alle var flinke.	Virkelig god
11	De vidste, jeg skulle komme! Lidt forvirring omkring, hvad de videre ville gøre. De var IKKE enige!	God
17	Det var weekend, og jeg blev akut indlagt []. Jeg blev ikke udredt, og det var specielt, at når jeg ikke havde en hjerneblødning, ja så var jeg uinteressant for specialet og skulle udskrives uden at være udredt. [Noget tid] senere viste det sig, det var øresten!	God
19	Jeg synes, at modtagelse og behandling har været helt i top.	Virkelig god
24	Der mangler omsorg. Et eksempel: Jeg lå i mit eget tøj og fandt det ubehageligt. Her forventer man som patient at få opmærksomhed som ny patient. Jeg blev ikke tilset før [nogle] timer efter flytning til afdeling.	God
25	Flot personlig modtagelse.	Virkelig god
27	Kom fra vagtlægen og var faktisk ikke informeret helt klart om, at jeg skulle indlægges. Troede egentlig, at der skulle laves nogle undersøgelser, og at jeg så skulle hjem igen samme nat. Men det var dog ikke noget problem.	Virkelig god
29	Indlæggelsen husker jeg ikke, var nærmest bevidstløs.	Intet svar
31	Han er senere opereret på andet sygehus.	Intet svar
ID	Kommentarer - AHA	Modtagelsen
1	Altid god information.	Virkelig god
3	Nej, de var meget flinke, dem jeg talte med.	Virkelig god
4	Professionel og absolut venlig!	Virkelig god
9	Der er læge og personale, som påbegynder undersøgelse med det samme. Ok.	Virkelig god
10	Jeg blev modtaget af en sygeplejerske, som var meget venlig og professionel.	Virkelig god
12	Gode, nærværende personer modtog mig.	Virkelig god
13	Blev kørt direkte ind på stuen til undersøgelse og blev løbende informeret. Helt perfekt.	Virkelig god
17	Utroligt mange ting blev sat i gang med det samme. Blodprøver, EKG, ultralydsundersøgelse af hjertet. Jeg talte, at der på et tidspunkt var fem læger, sygeplejersker og laboranter om mig!	Virkelig god
22	Jeg sov, da jeg blev modtaget, men jeg tror, at jeg blev godt modtaget.	God
23	Jeg blev akut indlagt. Det var en rigtig god modtagelse.	Virkelig god
24	Den var akut.	Virkelig god
27	Fantastisk god modtagelse.	Virkelig god
30	Meget flot.	Virkelig god
35	Omsorgsfuld, kompetent og imødekommende! Så godt!	Virkelig god

Bilag 5

 37	Al personale på afdelingen var søde []. Blev dog sendt hjem med feber fra en infektion, da jeg ellers skulle have været sendt på andre afdelinger. Sagde ja til hjemsendelse.	God
 39	Læger og sygeplejersker var helt enestående.	Virkelig god
 40	Svært at forstå, at sygeplejerske og læge, efter hinanden, stiller de samme spørgsmål. Svarene blev noteret i skemaer og på blok, men ikke elektronisk.	Virkelig god
 44	Personalet er meget flinke og venlige.	Virkelig god
 46	Meget betryggende.	Virkelig god
 47	Skete ved overflytning fra andet sygehus.	Virkelig god
 49	Ingen information om besøgstider, spisetider osv.	God










ID Kommentarer - B1

Modtagelsen

 6	Har svært ved at huske, fordi jeg havde det meget dårligt.	Intet svar
 7	En lettere kaotisk situation. Der skulle tages prøver, og jeg skulle gennemgå, hvad der havde ledt til min indlæggelse.	God
 9	Akut indlagt.	Intet svar
 10	Venlig, flink og god information!	Virkelig god
 11	God.	Virkelig god
 14	Alle vidste, hvad de havde med at gøre.	Virkelig god
 18	Jeg må sige, det var så flot og venligt hele vejen igennem, så pænt tak hele vejen rundt.	Virkelig god
 19	Igen meget kompetent.	Virkelig god
 24	Den var rigtig god.	God
 25	Forvirring.	God
















ID Kommentarer - B2

Modtagelsen

 1	Jeg følte mig tryk og godt informeret!	Virkelig god
 3	Sygeplejerskerne er søde og meget venlige og giver en god orientering om, hvad der skal foregå.	Virkelig god
 5	Smilende.	God
 6	Nej, fantastisk omsorg og kompetence.	Virkelig god
 8	Der var meget travlt på afdelingen, da jeg ankom, så der gik lidt tid, inden der var personale at snakke med.	God
 13	Som sagt så er man i gode hænder når man kommer.	Virkelig god
 18	Kom ind til en læge med det samme ved ankomst.	Virkelig god
 20	Vi havde fået besked på at komme [om morgenen], så sygeplejersken hurtigt kunne få startet et drop op. Da vi ankom, fik vi at vide, at ingen senge var ledige, så vi skulle vente på ubestemt tid ude på gangen. Når man har haft meget travlt og kørt til Aarhus i den værste myldretid for at nå det, så er det altså en rigtig trøst at få.	Dårlig
 22	Glade og smilende sygeplejersker.	God









ID Kommentarer - B3

Modtagelsen

	9	Venligt personale.	God
	10	Alt ok.	Virkelig god
	11	Den var fin.	Virkelig god
	16	Professionelt.	God
	21	Den var behagelig.	Virkelig god
	23	Det var så professionelt. Alt blev forklaret stille og roligt.	Virkelig god
	24	Jeg ankom til Skejby [om morgenen] fastende, men kom ikke til undersøgelse før [sidst på eftermiddagen].	God
	25	Synes, den var rigtig fin. Hele forløbet blev forklaret rigtig godt!	Virkelig god
	27	Jeg har kun godt at sige. Alle var meget søde, venlige, hjælpsomme og professionelle.	Virkelig god
	33	Rimelig, lidt stresset.	God
	35	Meget personlig, venlig, omsorgsfuld og empatisk.	Virkelig god
	37	Flinkt og hjælpsomt personale.	God
	38	Syv timers ventetid. Ingen kontakt med læge før undersøgelse.	Dårlig
	39	Jeg følte mig godt modtaget af en særdeles venlig sygeplejerske. Måtte dog holdes fastende med henblik på en evt. ekstra scanning, som ikke blev til noget alligevel. [Om eftermiddagen] fik jeg lidt mad og en sengeplads anvist. Det var velgørende!	Virkelig god
	41	Nej, alt var i den bedste orden.	Virkelig god


ID Kommentarer - B4

Modtagelsen

	5	Professionel og hurtig.	Virkelig god
	7	Meget venlig og professionel modtagelse med oplysninger om alt, hvad der skulle ske.	Virkelig god
	10	Glade sygeplejersker.	Virkelig god
	20	En venlig modtagelse. En engageret sygeplejerske som hurtigt fik styr på, hvem jeg er som person, og hvad mine behov er.	Virkelig god
	28	Absolut god.	Virkelig god
	30	Venlighed og omsorg.	Virkelig god
	31	Utrolig positiv oplevelse.	Virkelig god
	34	Det var en virkelig god modtagelse af en meget kompetent, venlig og forstående sygeplejerske, jeg følte mig tryk, og jeg havde en fornemmelse af, at der virkelig var styr på tingene.	Virkelig god




ID Kommentarer - B-FÆLLES

Modtagelsen







	4	Som akutpatient: Alt fungerede i en hurtig rækkefølge.	Virkelig god
---	---	--	--------------

ID Kommentarer - VISIT

Modtagelsen

	1	Gik rigtig lang tid (timer), før jeg fik information om forløbet, men personalet var venlige.	God
	2	Var måske stadig lidt medtaget og husker ikke så meget fra første indlæggelse. Modtagelsen ved anden indlæggelse oplevede jeg som god.	God
	3	Jeg oplevede en meget høj service.	Virkelig god

Bilag 5


















	7	Den var virkelig god. Jeg kom akut fra min egen læge på afdelingen. Oplevede ingen ventetid.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Modtagelsen
	1	Et kvarters ventetid. Måtte afvente færdigbehandling af den foregående patient. Tidspunktet [var om aftenen].	Virkelig god
	3	Det var trygt at komme hos fagfolk, og rart, at det var samme person, der var hos mig de første timer.	Virkelig god
	4	Flot modtagelse :) Stuen var med det samme fyldt af relevante fagpersoner, hvilket gav stor tryghed hos patient og pårørende :)	God
	5	De er meget SØDE og venlige, trods stort pres.	Virkelig god
	7	At komme ind og sige jeg har det dårligt, og så går alle bare i gang, hurtigt, med fuld styrke og selvom der var tvivl, så fastholdte lægerne, at der var noget som ikke passede, og det var mit held.	Virkelig god

Hjertemedicinsk Afdeling B

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - A220	Fejlhåndtering
5	Skulle slet ikke have været på den afdeling, da det drejede sig om lungerne, men den afdeling havde ikke plads.	Godt
8	Vores medicinvejledning blev væk så patienten fik ikke [medicin], medens han var indlagt i [næsten en uge].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
10	Forkert medicinering og oplevede også andre patienter fik forkert medicin, men vi opdagede det heldigvis alle. Gamle mennesker ville nok ikke opdage det :-{	Dårligt
11	Jeg vil ikke sige "fejl", men der var en utrolig STOR ligegyldighed og nedladdenhed over for os. Det er ikke rart at opleve, især ikke når man har mange spørgsmål [og får svar] som: "Det betyder ikke noget, det er jo ikke farligt", og "jeg skulle have været på en anden afdeling for 15 minutter siden, så DU er MEGET tilovers". De studerende var IKKE gode! Ingen god hjælp fra dem, tværtimod! Ingen god information om ny medicin!	Intet svar
18	Der er ingen fra plejehjemmet [], som følger med ved indlæggelsen, så patienten kan føle sig rolig og tryk. [Ældre patient med nedsat hørelse og demens]. Ingen kender patienten ved indlæggelsen og kan informere. Vi (pårrørende []) får ikke besked, før indlæggelsen er sket?	Intet svar
20	Jeg var mødt op til scanning af lunger [i efteråret]. [Nogle uger senere] stod jeg [meget tidligt op] for at gøre mig i stand. Skulle møde [tidligt om formiddagen]. Kom ind til en læge, som lige så i min journal og sagde: "Der er ingen besked fra anden afdeling, så du kan godt smutte igen". For dårligt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
28	Ingen.	Intet svar
36	Fik ikke den rette behandling.	Intet svar
ID	Kommentarer - AHA	Fejlhåndtering
12	Dette er ikke en direkte fejl, men noget som bør undgås: [Lægen] bør være bevidst omkring egen formåen og spørge de [andre læger] til råds, inden der vejledes. Eksempelvis sagde han: "Du kommer hjem på mandag", og efterfølgende sagde sygeplejersken, at det er helt imod praksis, og det bliver tidligst [nogle dage senere]. Oplevede også et andet eksempel, hvor en [] læge [] troede, at han vidste alt.	Intet svar
14	Første [undersøgelse] blev aflyst efter [mange] timers faste.	Dårligt
22	Lægerne havde ikke snakket sammen og gav derfor forskellige informationer og forkerte informationer.	Godt
50	Ikke på AHA, men jeg henvendte mig til en anden afdeling, da jeg blev dårlig. De havde selv [påbegyndt en undersøgelse nogle dage] før indlæggelsen, men de afviste mig telefonisk.	Intet svar
ID	Kommentarer - B1	Fejlhåndtering
2	Min lunge blev punkteret.	Virkelig godt
10	Ikke nogen fejl i behandlingen! Jeg fandt det upassende at blive bedt om en underskrift vedrørende [redskaber] mens jeg var klar til operationen. Jeg mener, der burde være informeret om det, og at jeg skulle have underskrevet det inden jeg kom på operationsbordet!	Intet svar
12	Urimelig lang ventetid på grund af fejlinformation mellem forskellige afdelinger.	Godt
16	Prøv pacemaker [i den ene side]. Lægen kunne ikke finde en blodåre til hjertet. Meget smertefuld. Den rigtige pacemaker [] forløb fint. På samme tid fik jeg et kateter op for at undersøge hjertet. Dagen efter kom jeg hjem. Næste dags morgen fik jeg en stor blodansamling []. Måtte af sted igen. Det har nu varet en måned.	Virkelig godt

Bilag 5

 20	Uklarhed om kørselsforbud efter udskrivning. Ingen kunne tage stilling til, om jeg måtte køre bil efter indlæggelsen. Uklarhed om behandlingsforløb efter udskrivning.	Dårligt
 21	Lad være med at sige, at man vil blive overført til sin hjemmekommune, hvis alt går godt, for det er en nedtur, når man så får at vide, at man ikke bliver flyttet alligevel. Så hellere kom og fortæl, at man skal overflyttes til sin hjemmekommune, for så bliver der en optur i stedet for en nedtur. Jeg ved så ikke, om det er en fejl, men jeg fik en nedtur, da jeg fik at vide, at jeg ikke skulle flyttes.	Intet svar
 25	Jeg var på den forkerte afdeling.	Dårligt
ID	Kommentarer - B2	Fejlhåndtering
 2	Teknikken gik i stykker og jeg blev sendt hjem i 14 dage.	Godt
 16	Fejlen skete på den indlæggende [] afdeling, hvor en teknisk fejl mistolkes som en pause i hjerterytmen. Der skulle dog gå [nogle døgn] på en anden afdeling før nogen fatter mistanke.	Virkelig godt
 18	Man glemte at give mig CPR-bånd på armen.	Godt
 19	Da jeg "kun" skulle have en ny hjerteklap, havde jeg ikke forventet, at min hjerterytme ville blive så forringet, at jeg skulle have en pacemaker. Jeg har aldrig rigtigt fået at vide, hvorfor det gik sådan.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 22	Jamen, hvor skal vi starte. Den ene dag er der stuegang med en læge, som siger det ene, og dagen efter er der en anden, der drager en helt anden konklusion... FRUSTRERENDE.	Dårligt
 23	Jeg måtte selv bede om en sprøjte mod smerte og antibiotika, som jeg fik oplyst, at jeg skulle have. Jeg tåler ikke penicillin og sulfa.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - B3	Fejlhåndtering
 4	En enkelt sygeplejersker, der vist havde fået "det forkerte ben ud af sengen", var meget dominerende. Det går ud over stemningen på afdelingen.	Intet svar
 13	En rift i en blodåre i forbindelse med opsætning af en stent.	Virkelig godt
 14	Jeg havde fået indkaldelse til en afdeling, men fik at vide ved ankomst, at jeg skulle på en anden afdeling i stedet.	Virkelig godt
 17	Den undersøgelse, som jeg skulle til, gik ikke lige efter planen. En undersøgelse [], som gik forkert. Da jeg skulle ud af sengen, sprang det op [] og blødte en del. Med hjælp fra dygtige sygeplejersker blev det stoppet efter en tid.	Virkelig godt
 18	Lægen, som skulle undersøge kranspulsåren, brokkede sig. Skældte under hele forløbet ud, fordi jeg ikke havde papirer med fra et andet sygehus og samtidig ikke kunne give beskrivelser af mine [] hjerrestop. Jeg håber ikke, at det er ham, der skal udføre den ballonudvidelse, som jeg skal have [].	Intet svar
 31	Var ikke helt forberedt til forløbet på hospitalet.	Dårligt
 36	Kom en halv time for sent til det ene sygehus fra det andet. Jeg blev opereret dagen efter jeg kom til andet sygehus, da jeg kom for sent.	Godt
 39	Desværre opstod der for mig en frustrerende tvivl efter første lægesamtale på afsnit B3 i Skejby. Lægen forstod ikke, at jeg IKKE havde været i [specifik behandling] og heller ikke havde fået [medicin], som jeg ikke tåler []. Jeg følte mig ikke tryk, og fik udvirket en ny og afklarende lægesamtale (anden læge) om aftenen []. Hun havde allerede havde sat sig ind i, at der ikke havde været indikation for [specifikke behandlinger] forud for [en ny behandling] i mit tilfælde, og med vurdering af den samlede risiko. Havde jeg ikke fået denne ekstra lægesamtale, havde jeg ikke turdet få [den nye behandling] dagen efter. Den første læge gjorde mig usikker og bange på et for løst grundlag. Han kunne jo bare have spurgt en anden afdeling.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - B4	Fejlhåndtering


✎	9 Blev indlagt tre gange for den samme behandling.	Godt
✎	15 En journal fra en tidligere konsultation var ikke skrevet til den næste.	Virkelig godt
✎	17 Besvimele, da jeg skulle limes sammen, og fik ingen forklaring på, hvad der skete. Men jeg fik en positiv erfaring, så jeg holdt op med at ryge.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎	26 Forkert indkaldelsesbrev. Jeg havde ikke fastet. Forvirring om, om jeg skulle tage hjem og have en ny tid. Jeg blev opereret senere [på dagen].	Godt
ID Kommentarer - B-FÆLLES		Fejlhåndtering
✎	4 Der var aftalt samtale med læge (flere dage før). Hele familien var troppet op (børnene fået arbejdsfri). Pågældende læge var total uvidende om patienten. Kunne ikke svare på banale spørgsmål. Beklagede forløbet af situationen. Vi fik dog senere en samtale med en vidende læge.	Intet svar
ID Kommentarer - VISIT		Fejlhåndtering
✎	2 Noget medicin blev glemt under første indlæggelse. Under anden indlæggelse havde lægen ikke læst/opdaget, hvilken medicin jeg fik (for meget af), og som var årsagen til anden indlæggelse. Det var sygeplejersken, der i sidste øjeblik opdagede det.	Dårligt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Fejlhåndtering
✎	6 Undersøgelse og [behandling] udløste en blodprop.	Godt

Hjertemedicinsk Afdeling B

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - A220	Samlet indtryk
11	Lad IKKE de studerende være alene rundt! Ikke nemt at finde "sine kontaktpersoner", når man har brug for dem. Meget UNGT PERSONALE, uden "menneskeforståelse" under sygdom! Og især for ens andre "skavanker".	Dårligt
17	Jeg var havnet på en forkert afdeling []. Havde [øreproblemer], men man kunne ikke få fat i en læge NN, og selv om jeg ikke kunne stå på benene, blev jeg udskrevet og sendt i ambulatoriet. Men det fik jeg råbt mig til, ikke skulle ske. Lydhøre sygeplejersker []. Men jeg kender også systemet!	Godt
27	Da overlægen efter scanning informerede mig og min [ægtefælle] om, at jeg havde fået [flere] blodpropper i lungerne, tog han mobilen og svarede på opkald 5 gange! Det synes jeg er uhørt og ret respektløst!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - AHA	Samlet indtryk
1	Et relativt kort forløb. En [dag] for at se om medicinen virkede, og et [par dage senere], hvor jeg blev færdigbehandlet [].	Virkelig godt
7	Efterfølgende måtte jeg selv rykke for nogle papirer i min journal, som andet sygehus åbenbart manglede, før jeg kunne komme videre i forløbet. Det burde ske automatisk og elektronisk.	Godt
10	Meget tilfreds. Stor professionalitet.	Godt
17	Jeg er meget glad for den grundige information, jeg fik inden [behandlingen], og at der sad en sygeplejerske ved siden af mig hele tiden under behandlingen. Jeg var rørt over, at lægerne kiggede ind til mig efter behandlingen for at sikre, at jeg havde det godt.	Virkelig godt
21	Fantastisk hurtig og effektiv.	Virkelig godt
22	Overflytningen var fantastisk. Hurtig, god og kunne ikke have været bedre.	Virkelig godt
27	[En dag] skulle jeg på et andet sygehus, og der var det ret dårligt. Blev faktisk overladt til mig selv, mens jeg ventede på scanning. Lå alene i et lille rum i [flere] timer og blev mere og mere bange. Jeg var meget utryk.	Godt
28	Jeg føler mig virkelig effektivt og professionelt og venligt behandlet af såvel læger som sygeplejersker.	Virkelig godt
34	Blev kørt i ambulance fra ét sygehus til et andet og tilbage til det første igen.	Godt
35	Efter min [undersøgelse] på en anden afdeling ventede jeg fra [om eftermiddagen] til næste morgen på at blive kørt tilbage til AHA. Føler, at jeg blev ramt af vagtskifte kl. 16. Blev lovet, at jeg skulle retur til AHA samme aften.	Virkelig godt
36	Operation på sygehus blev udsat en dag.	Godt
43	Meget god behandling.	Intet svar
44	Det er ok.	Virkelig godt
46	Rigtig god.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - B1	Samlet indtryk
5	Blev ikke overflyttet.	Godt
7	Personalet sørgede for, at jeg fik en enestue, da jeg har en psykisk lidelse, der gør, at jeg ikke	Godt

er god til at være alene med folk, jeg ikke kender.

 10 Udmærket forløb med god information (bortset fra krav om underskrift). Interessant med billedskærm og god information fra lægen og sygeplejersken. Virkelig godt

 19 Det er deres store kompetencer, som gør man overlever. Virkelig godt


ID Kommentarer - B2


Samlet indtryk


 4 Jeg var imponeret over, at alt fungerede så godt! Virkelig godt

 10 Personalet gjorde, hvad de kunne for, at man på alle måder havde det komfortabelt. SUPER. Virkelig godt

 18 Der er virkelig gjort noget for at hjælpe mig. Virkelig godt


 21 Syntes, at kontrollen med behandling ikke blev udført ordentligt, så jeg unødigt skulle ind igen til kontrol. Godt


 22 Der er så mange ting, man burde reagere på i forbindelse med indlæggelsen af en pacemaker bl.a. infektion. Når man så har været indlagt to gange og bliver sendt hjem på det grundlag. Det er frustrerende. Godt

 24 Der var pladsmangel på afdelingen. Personalet gjorde alt for at få det til at fungere, men det bevirkede en del forvirring. Godt

ID Kommentarer - B3


Samlet indtryk


 1 Meget professionelt. Virkelig godt


 2 Var lidt ked af at blive bedt om at forlade min seng og vente i opholdsstuen på den scanning, der skulle foretages, inden jeg blev udskrevet. På den anden side forstår jeg godt, at det var nødvendigt, da andre patienter ventede på at få sengen. Godt

 5 Flot behandling af afdelingen! Virkelig godt


 10 Nej, alt var stadig ok. Virkelig godt


 12 Blev overflyttet fra andet sygehus til Skejby. Det gik enormt fint og gnidningsfrit. Dog var det tydeligt, at lægerne på det andet sygehus ikke helt havde videregivet alle oplysninger osv. til lægerne på Skejby. Dette var ikke tilfredsstillende! Godt

 14 Der skete desværre en fejl, således at jeg fik en blødning [], hvorved lægen måtte afbryde behandlingen. Dette gør, at der skal gøres et nyt forsøg for at få afsluttet behandlingen. Indkaldelsen dertil afventer jeg stadig at få []. Godt


 18 Planlagt operation [] blev [om eftermiddagen] udsat til dagen efter. Operationen blev gennemført dagen efter [om eftermiddagen]. Ved første undersøgelse, mens vi ventede og havde fået at vide, hvilket nummer vi havde, kom en kvinde ind og fortalte højtlydt om, hvordan hun havde plaget sig forrest i køen. Virkelig godt

 21 Jeg er godt tilfreds med det, jeg fik lavet på de [] dage, jeg var indlagt. Virkelig godt




















 22 Blev indlagt akut via vagtlægen. Rolig og kompetent modtagelse og behandling. Virkelig godt

 25 Synes, behandlingsforløbet var rigtig godt! Alle var gode til at forklare mig, hvordan det hele ville forløbe osv. Det eneste, jeg kan nævne, er, at der ikke var så meget snak om risici omkring indgrebet, men det kan også være fordi, jeg gjorde lidt opmærksom på, jeg godt kendte lidt til dem... Den anden ting er, at jeg ikke mødte lægen, der skulle udføre indgrebet, inden jeg blev lagt i narkose, hvilket jeg synes var lidt underligt. Men ved ikke, om det er normalt. Det var der i hvert fald ingen, der havde snakket med mig om. Virkelig godt

 33 Mislykket operation []. Opereret igen [omkring en måned efter]. Godt

 35 Jeg følte mig hele tiden i meget gode hænder og oplevede en enestående omsorg og opmærksomhed fra læger og sygeplejersker. Alle udviste en meget oprigtig interesse for min helbredelse, og alle udviste stor professionalitet, teamånd og stolthed ved deres fag og afdeling. Virkelig godt

Bilag 5

	40	Det var fint.	Virkelig godt
	42	Jeg er [transplanteret], og vi taler her om en opfølgning, som jeg er meget bekendt med, idet jeg har haft [transplantatet] i [mange] år!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - B4		Samlet indtryk
	5	Hurtigt.	Virkelig godt
	7	Indlæggelsen foregik på en afdeling, som i den periode, jeg var der, kun havde dagåbent. I mit tilfælde var det nødvendigt med en overnatning, hvorfor jeg blev flyttet til en anden afdeling til en lige så god modtagelse.	Virkelig godt
	8	Ventetid: Jeg kom fastende [om morgenen] og blev først undersøgt/behandlet seks timer senere uden forklaring!	Virkelig godt
	10	Jeg havde fået besked på at møde fastende [om morgenen], men vi ventede hele dagen indtil vi [om eftermiddagen] fik besked på, at det ikke blev den dag. Og at jeg kunne blive på sygehuset eller møde fastende næste dag, hvilket jeg gjorde. Næste morgen fik jeg at vide, at jeg var nr. to på listen, men først [om eftermiddagen] kom jeg af sted.	Virkelig godt
	11	Afdelingen mindede mere om en effektiv produktionsvirksomhed og ikke en "støvet" offentlig institution.	Virkelig godt
	13	En dags ekstra ventetid, da en undersøgelses stue var "gået i stykker". Men sådan noget kan jo ske. Og så stod jeg først på listen dagen efter, så uanset problemer, så er jeg tilfreds.	Virkelig godt
	15	Stor tak til sygeplejerske NN, Hjertemedicinsk Afdeling Viborg Sygehus. NN var/er meget service minded, god til at følge op og har et vindende væsen.	Virkelig godt
	18	INGEN KLAGE, men: Indlæggelse fastende [morgen]. Behandling [eftermiddag]. Forsinkelse skyldtes mest akutte indlæggelser, hvilket er helt naturligt og jeg havde forståelse for. Tilbage på afdelingen lidt besvær, fordi det var jo snart almindelig spisetid. Om jeg kunne vente? Jeg fik dog efter lidt forhandling en sandwich (ikke klage)!	Virkelig godt
	19	I mit tilfælde var der tale om indlæggelse i [et par] dage i forbindelse med undersøgelse af [hjerteproblemer] med henblik på senere operation.	Virkelig godt
	20	Ventetid foran operationsstuen i forbindelse med akutpatient. Dette var ok. Efterfølgende viste det sig, at behandlingen [] ikke var virksom for mig.	Godt
	23	[KAG i] Viborg: Lægen vurderede, at der måske var to forsnævninger. Han vurderede, at I sikkert ville lave trykmåling på den ene. Derefter, hvis påkrævet, at isætte en stent og derefter lave trykmåling på den anden forsnævring. Jeg føler, at ved ikke at få foretaget denne anden trykmåling, når jeg er i behandling, ikke at have fået vished om, at resultatet kunne have været endnu bedre. Jeg kan naturligvis ikke vurdere dette lægeligt. (Uden at dette er hårdt ment, virker det lidt ligesom "Nu prøv vi om det er nok, ellers må du bare komme igen"-agtigt).	Virkelig godt
	27	Sød, professionel behandling.	Godt
	28	Jeg mener, at der gives unødigt mange forskellige tabletter, der gjorde mig utryg. Alt for mange. Jeg synes, jeg fik flere håndfulde om dagen.	Virkelig godt
	31	Det var så perfekt, som man kan ønske.	Virkelig godt
	37	Perfekt behandling.	Virkelig godt
	37	En rigtig god oplevelse, selv om man er syg. Meget menneskelig.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - VISIT		Samlet indtryk
	2	Lægerne har for travlt, så der sker fejl. Hvis der skrives noget i journalen, som, lægen erkender, er en fejl, eller konklusioner ændres, synes det ikke at fremgå klart af epikrise. Det er et problem, fordi efterfølgende lægekontakter bliver ved med at forholde sig til den første fejlkonklusion og ikke den gældende.	Dårligt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 2	Jeg synes, at det er lang tid at vente [flere] måneder på en blodprøve, hvis det er noget, der skal behandling til.	Godt
✎ 4	Hurtigt, grundigt og effektivt :)	Virkelig godt
✎ 7	Professionelt, nærvær, høj faglig kvalitet, tid til at forklare og svare på spørgsmål. Var tryk ved personalet	Virkelig godt















Hjertemedicinsk Afdeling B

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - A220	Samlet indtryk
2	Patienten hører dårligt og er begyndende dement, derfor FLOT, at vi som pårørende blev ringet op.	Virkelig godt
9	Jeg synes, at Amtssygehuset med alle personaler, for både høj og lav, er enestående og meget søde og venlige.	Virkelig godt
10	Skulle selv spørge om alt.	Dårligt
11	De havde ikke tid til at gennemgå [] medicin og eventuelle bivirkninger med videre. Stor ligestyldighed. Det føltes som om, alle havde travlt med at komme ind til computeren. Maskinen mere spændende end patienterne.	Dårligt
17	En af sygeplejerskerne lavede efter min anmodning et udskrivningsskrift, og tog min bekymring for manglende udredning af det jeg lå indlagt for, alvorligt. Uden dette havde jeg følt mig dårligt behandlet.	Godt
ID	Kommentarer - AHA	Samlet indtryk
1	God samtale med læge, så jeg vidste, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
10	Jeg fik ikke meget at vide om, hvordan det ville være at komme hjem. Jeg har efterfølgende været meget træt, og det er kommet bag på mig, da jeg ikke fik at vide, at man kunne blive det.	Godt
13	Det kunne være rart at have undersøgelsesresultater på skrift.	Virkelig godt
17	I "Vejledning til injektion af [medicin]" fra Tromboseklinikken omtales de to forskellige kanyler med henvisning til deres farve. Disse farver passede ikke med de kanyler, som jeg fik udleveret. Det gav ikke mig problemer, fordi jeg prøvede at injicere [medicinen] under instruktion af sygeplejersker, men det kan være en risiko, at jeg skulle trække [medicinen] ud med den brune kanyle, mens jeg ifølge vejledningen skal bruge den brune til injektionen.	Virkelig godt
19	Når jeg får at vide, at mit hjerte kun pumper med 45 til 50 %, går jeg ud fra, at det er lidt under halvdelen. Først på afdeling B4, Skejby, fik jeg i år at vide, at max pumpekraft er 75%. Pga. denne manglende information har jeg "sparet" mit hjerte unødigt i [flere] år. Jeg synes, denne manglende detalje i en i øvrigt udmærket information er en STOR fejl. Som følge heraf er min kondition styrtdykket i de seks år. Jeg er nu startet med at motionere.	Godt
21	Venlige medarbejdere.	Virkelig godt
22	Informationerne var lidt forskellige i forhold til, hvilken læge der kom, så det virkede ikke som om, at der var helt styr på det. Sygeplejerskerne havde derimod styr på det hele og kom med gode informationer.	Virkelig godt
28	Jeg fik tilsendt information efter indlæggelsen.	Virkelig godt
32	Skriftlig information EFTER indlæggelsen var ok. Mundtlig information, imens jeg var indlagt, var fin. Dog ønskeligt, at sygeplejerske var tilstede, når lægen gav information, så man kunne spørge hende efterfølgende om ting, man/jeg ikke forstår.	Virkelig godt
35	Jeg kunne ikke forstå alt i journalen. Men den sammenfattende rapport var MEGET fin. Journalen læste min [pårørende], der [har sundhedsfaglig uddannelse].	Virkelig godt
44	Jeg synes, at her på sygehuset er personalet dygtige og venlige. Jeg har personligt dyb respekt for dem.	Virkelig godt
46	Meget fin.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - B1	Samlet indtryk

2	Jeg fik uddybende information af lægen, som opererede mig.	Virkelig godt
19	God.	Virkelig godt
25	Forvirrende.	Dårligt
ID Kommentarer - B2		Samlet indtryk
3	Jeg fik ikke et pacemakerkort ved udskrivelsen og måtte ringe og rykke efter det [mange] gange, inden det lykkedes, men det tog også kun to måneder, inden det lykkedes, og det, synes jeg, er meget dårligt.	Godt
8	Dejligt at min [ægtefælle] blev inddraget i samtalerne, så information m.v. var enslydende.	Virkelig godt
10	Jeg var aldrig i tvivl om, hvad behandlingen gik ud på. Eller den måde det blev praktiseret på.	Virkelig godt
16	Efter at fejlen var opdaget, blev informationen fin. Men indtil da så jeg i det hele taget kun få læger, så det var uklart for mig, om nogen interesserede sig for min sag.	Godt
21	Efter indlæggelse meget fyldestgørende.	Godt
ID Kommentarer - B3		Samlet indtryk
1	Meget tilfreds.	Virkelig godt
12	Lægerne på OUH gør ikke tingene og har andre procedurer end lægerne på et andet sygehus. Blev således forklaret én ting af lægerne på OUH, og da jeg så blev overflyttet til det andet sygehus, viste det sig at være en anderledes behandling, og jeg skulle således forholde mig til en ny plan. Ikke super godt...	Godt
22	Meget omsorgsfuld information.	Virkelig godt
25	Der blev ændret lidt i mit indlæggelses forløb, efter det første brev jeg modtog. Nu efter jeg har været indlagt, synes jeg, det var noget okay materiale, jeg fik udleveret. Men i det jeg modtog materialet, synes jeg det var lidt underligt. Der var vedlagt fire sider omkring indgrebet, som jeg så selv kunne læse, og ud fra det brev, der fulgte med, lød det som om jeg bare skulle møde derude, og så en time efter kunne jeg allerede blive opereret. Det lød ikke som om, ud fra brevet, at der ville være så meget information på selve dagen. Men nu efter indlæggelsen ved jeg, at det er der! Og det er god information. Men grunden til, jeg undrede mig var, at jeg har modtaget materiale fra et andet hospital, og det var helt anderledes.	Virkelig godt
26	Jeg synes, at informationen næsten var for overvældende.	Virkelig godt
30	Afdelingen kan slet ikke roses nok. Sygeplejerskerne var utroligt flinke, og lægerne havde tid til en snak om forløbet af min operation. Jeg har kun positivt at sige om B3. Jeg har det godt i dag og er utroligt glad for det.	Virkelig godt
31	Fik intet at vide om forløbet. Talte med en anden læge end den, som opererede mig.	Godt
33	Kunne være bedre.	Godt
35	Jeg var meget glad for den mundtlige information jeg fik. Jeg oplevede, at personalet tog sig grundig tid til at besvare mine spørgsmål og berolige mig i forhold til mine bekymringer.	Virkelig godt
39	Rigtig god information fra sygeplejerskerne og lægen ved selve [behandlingen].	Virkelig godt
40	Det var fint.	Virkelig godt
42	Som altid god og professionel.	Virkelig godt
ID Kommentarer - B4		Samlet indtryk
7	Ingen spørgsmål var nødvendig.	Virkelig godt
16	Kunne være lidt svært at gennemskue, hvor længe indlæggelsen forventedes at vare.	Virkelig godt

Bilag 5
























	21	I folderen "Patientinformation" side to nederst vedrørende faste: "Faste seks timer før undersøgelsen..." For mit vedkommende var det først dagen efter, jeg blev undersøgt, hvilket også var planlagt. Altså indlæggelsestidspunkt og undersøgelsestidspunkt, kan give misforståelser.	Virkelig godt
	23	Godt med det tilsendte brev efter indlæggelsen som beskrev behandlingen.	Virkelig godt
	24	Det var uheldigt, at pårørende/kontaktperson ikke var tilstede, da der lige efter indgrebet blev givet information af lægen.	Godt
	27	Mangler samtale med læge til at besvare spørgsmål noteret hjemmefra.	Godt
	28	Spurgte man om en ting, fik man forståelige svar.	Virkelig godt
	29	Manglende information omkring efterforløb.	Virkelig godt
	31	Den sygeplejerske, der fortalte om min behandling gav sig god tid, og hun sikrede sig, at jeg forstod, det hun sagde.	Virkelig godt
	32	Jeg bad selv om en kopi, som var vanskelig at læse pga. af lægefagsprog. Men kunne fremvise egen praktiserende læge udskriften, da han/hun ikke var informeret.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - VISIT		Samlet indtryk
	1	Lå meget længe uden at modtage nogle informationer. Gennem hele forløbet (24 timer) havde jeg ingen anelse om, hvornår jeg blev udskrevet. Informationerne var meget begrænsede. Fik mere fra familie som er inde i faget.	Godt
	2	Jeg er i tvivl om, hvorvidt jeg har fået information, der svarer til den, der er skrevet i journal og epi-krise, og hvorvidt det der står (særligt ift. den anden indlæggelse) stemmer helt overens med det, lægen konkluderede og sagde til mig inden udskrivelserne. Desuden havde f.eks. lægeambulancens læge ved anden indlæggelse, fejlvurderet problematikken. Baggrunden for fejlskønnet var sandsynligvis, at jeg ikke kunne kommunikere fyldestgørende, mens han var tilstede. I efterforløbet kunne jeg få det indtryk, at den fejlvurdering ikke er korrigeret i journal og epi-krise på samme måde, som det blev gjort mundtligt over for mig. Det giver nogle uønskede udfordringer for den efterfølgende behandling hos andre læger uden for sygehuset.	Dårligt
	3	De gav sig god tid til at forklare, hvad jeg fejler, og svarede på alle de spørgsmål, jeg havde.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	1	Jeg har modtaget et udskrivningsbrev fra Skejby, Afdeling B.	Virkelig godt
	2	Fik uddrag af, hvad lægen sagde og skema fra blodbanken med mine tal.	Godt
	7	Hjertebogen gav en grundlæggende information.	Virkelig godt

Hjertemedicinsk Afdeling B

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - A220	Samlet indtryk
3	Fuldt ud tilfreds.	Virkelig godt
11	Netop manglende information omkring hele forløbet fremover. Bare ud af vagten med dig! "Og så kan jeg komme til næste patient".	Dårligt
17	Da jeg problematiserede min udskrivelse, blev jeg taget alvorligt af kontaktsygeplejersken og afdelingssygeplejersken, men havde jeg ikke selv været den, jeg er, og fik bl.a. iscenesat en udskrivningssamtale med en læge, som var god. De øvrige meget yngre læger var søde, men manglede koordinering og information, men det var også over en weekend.	Godt
22	Mangler en ordentlig afklaring på samtlige problemer eller en egentlig løsning, så jeg kan komme videre med mit liv.	Godt
26	Det ligner ikke noget at blive sendt hjem UDEN en samtale med en sygeplejerske angående bl.a. medicin. Der var en kuvert, men ingen samtale. [] På andet hospital var der en fantastisk udskrivelse af sygeplejerske i ca. et kvarter, hvor alt blev gennemgået, og man derfor var tryk. Stor tak, tak og atter tak.	Dårligt
27	Det havde været rart, hvis egen praktiserende læge havde sendt bud første gang, jeg skulle til kontrol.	Virkelig godt
33	Fuldt ud tilfreds.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - AHA	Samlet indtryk
5	Er ikke færdigbehandlet endnu.	Godt
7	For mange læger og afdelinger inde over mit forløb. Det gav forvirring.	Godt
17	Det undrer mig at man startede min [medicinske] behandling med kun [lille dosis], så det tog [flere uger] at nå op på min nuværende dosering [], når [læge] m.fl. allerede i fastslog, at man opnåede hurtigere indkøring ([]) ved at bruge [større dosis]. []	Virkelig godt
18	Det tog Falck [flere timer] at overføre mig fra det ene hospital til det andet hospital, hvor min familie ventede.	Virkelig godt
21	Hurtigt, venligt personale.	Virkelig godt
22	Min udskrivelse var som planlagt og kunne ikke have været bedre.	Virkelig godt
27	Da jeg kom hjem, tog min familie de sidste seks dimser af kroppen.	Godt
30	Den var god men ventetiden til jeg skulle ind igen, syntes jeg ikke, jeg burde have haft, man kunne godt have ordnet mig dagen efter udskrivelsen.	Virkelig godt
31	Min læge har ikke fået information endnu.	Virkelig godt
40	Det tog lang tid, før min praktiserende læge modtog oplysninger fra afdelingen.	Virkelig godt
41	Rigtig god samtale ved udskrivning.	Virkelig godt
44	Jeg er [fra et andet land]. Jeg vil hjælpe Danmark. Jeg elsker DANMARK og [respekterer af hjertet] danskerne.	Virkelig godt
46	To opfølgende samtaler med læger.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - B1	Samlet indtryk

Bilag 5

	10	Overflytning til andet sygehus. Behagelig ambulancetransport efter jeg havde bedt om at få båren stillet om til affjedring!	Virkelig godt
	14	At man skal overflyttes til anden afdeling på andet sygehus, hvor der kunne trænge til et uanmeldt tilsyn. Rengøring er lig nul. Plejepersonalet er ok. Flinke og dygtige. Læger på afdelingen er noget, man gætter sig til.	Virkelig godt
	25	Forvirrende.	Dårligt
ID	Kommentarer - B2		Samlet indtryk
	1	Ville gerne være blevet et par dage mere for at få flere kræfter. Jeg er alene, men kender min diagnose, men et par dage mere i helt trygge rammer.	Virkelig godt
	19	Jeg fik fin besked om medicinforbrug, og hvad der videre skal ske. Så det var i top.	Virkelig godt
	22	Det burde være sket meget tidligere i forløbet...	Godt
	23	Jeg blev lovet en kopi af min journal. Har ringet og skrevet efter det, men har endnu ikke modtaget det efter to måneder.	Godt
ID	Kommentarer - B3		Samlet indtryk
	1	Min udskrivelse gik som forventet.	Virkelig godt
	9	Tre uger efter operationen, har jeg endnu ikke fået tilbudt hjemmehjælp. Kun vask dagligt. Bad én gang om ugen.	Godt
	27	Jeg blev behandlet professionelt, sendt med sengeambulance til Esbjerg Sygehus. Tak for den meget fine og noble behandling.	Virkelig godt
	28	Udskrivning var diffust orienteret.	Godt
	32	Måske lidt for tidlig udskrivelse.	Virkelig godt
	35	Jeg har under min indlæggelse været meget aktiv og er fortsat, efter jeg blev udskrevet, med at motionere (gåture, cykel, svømning). Var også før indlæggelsen i god form.	Virkelig godt
	40	Det var til tiden.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - B4		Samlet indtryk
	5	Lever sundt og får motion.	Virkelig godt
	27	Mangler til tider samtale med en læge.	Godt
	28	Foregik stille og roligt.	Virkelig godt
	29	Manglede kontakttider. Plan: Ville have haft gavn af skriftlig opfølgingsplan. Korte beskeder tilstrækkeligt.	Virkelig godt
	31	Rent psykisk havde det måske været rart med en dag mere på afdelingen.	Virkelig godt
	32	Tiden fra udskrivelse og inden privatpraktiserende læge er informeret fra hospitalet.	Virkelig godt
	36	Jeg fik sammen med [en pårørende] en særdeles god forklaring på hele forløbet under min indlæggelse. Og den blev fortalt på en sådan måde, at selv en gammel [patient], som jeg kunne forstå den. Tak for det.	Virkelig godt
	37	Blev fulgt godt op af møder på hospitalet.	Virkelig godt
	38	Da klokken var [tidlig morgen] kom en sygeplejerske og sagde, at jeg godt kunne tage hjem, for der kom hverken læge eller sygeplejerske for at se på mig.	Dårligt
ID	Kommentarer - VISIT		Samlet indtryk

- | | | |
|-----|--|---------|
| ✎ 1 | Lå og ventede [i flere] timer på en læge, hvorefter en sygeplejerske til sidst kom og fortalte mig, at jeg måtte gå. | Godt |
| ✎ 2 | Epikrise til egen læge efter første indlæggelse, har jeg indtryk af, var god. Et væsentligt problem var dog, at jeg skulle have været overflyttet til anden afdeling direkte, men der var ikke plads. I stedet blev jeg udskrevet og skulle tage stor dosis medicin i ventetiden, der resulterede i anden indlæggelse. Og der var nogle problemer med at seponere den oprindelige medicin, der oprindeligt havde ført til første indlæggelse. Det kostede en del ubehag, og lægekontakter inden anden indlæggelse. Men efter anden indlæggelse er mit indtryk, at den kan være misvisende. Generelt virkede det som om, at ressourcemangel i sidste ende betød, at jeg, som patient, kom til at koste unødigt mange og flere ressourcer, end en mere fuldstændig behandling kunne have bidraget med. | Dårligt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|---|---------------|
| ✎ 2 | Ja, det er lang tid at gå i det uvisse i tre måneder om, hvad mine tal er i blodprøver. | Godt |
| ✎ 3 | Var den første tid hjemme lidt utryk ved nattetid. Ville jeg få et nyt [anfald], og ville jeg være i stand til at søge hjælp? | Godt |
| ✎ 7 | Der er mange spørgsmål, ikke generelle, men i forhold til netop mit liv og min livsførelse. | Virkelig godt |





















Hjertemedicinsk Afdeling B

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

ID	Kommentarer - A220	Samlet indtryk
1	Fik ikke hurtig nok hjælp til toiletbesøg. Der måtte skiftes sengetøj to gange.	Virkelig godt
2	[] Jeg var meget glædeligt overrasket og følte virkelig, at vi som pårørende blev taget med på råd, og blev orienteret om forløb og plan. Utrolig flot tiltag/handling. Dejligt som pårørende, at der [] ved indlæggelse blev taget hånd om patientens symptomer [] og blev sat i behandling [], som har været med god effekt siden. MANGE TAK [].	Virkelig godt
3	Behandlingen god og maden meget pæn og god.	Virkelig godt
4	Jeg synes, de gjorde det godt på afdelingen. Jeg var meget tilfreds.	Virkelig godt
6	1. God pleje, opmærksomt, professionelt personale. God mad. 2. "Lidt" dårlig rengøring med beskidte klude og mopper, der kan være direkte livsfarlige.	Godt
10	Ufattelig dårlig mad, og undskyld jeg siger det, men vil nærmest ikke servere sådan noget for min hund. Kaffe var der ikke noget af, ud over morgen, eftermiddag og sen aften, og kun én kop når man endelig fik kaffe.	Dårligt
11	Se på hvilken patient, der kommer! Man kan godt fejle flere ting på én gang. Men man er jo så specialiseret i dag, at kroppen IKKE er en helhed! Det opleves meget dårligt, at der slet ikke må fortælles om, hvad man ellers døjer med/fejler! Ingen forståelse OVERHOVEDET!	Dårligt
12	Rengøringen var meget dårlig. I den tid, jeg var indlagt, blev der ikke gjort rent på stuen. Hverken gulv eller håndvask blev gjort rene. WC kunne godt se bedre ud og være blevet gjort rent. Det var meget ulækkert. Jeg var indlagt [ca. en uge].	Godt
14	Jeg var indlagt i tre dage, og blev rigtig godt behandlet.	Godt
16	Har ikke hørt fra Skejby Sygehus før i dag per telefon [].	Virkelig godt
17	Når man, som jeg, ikke kan blive udredt, fordi man ikke kunne finde ud af, hvad jeg fejlede og ikke hørte [under deres speciale] ville det være en god ide at give mig en kopi af min journal med hjem.	Godt
24	Bedre rengøring. Bedre aftensmad. Er for slap.	Dårligt
25	Tak til Aarhus Amtssygehus for en rigtig god behandling.	Virkelig godt
26	Når man trak i den røde tråd, kunne der let gå op til 15 til 20 minutter, før nogen viste sig. Ved en undersøgelse med kørsel (fra et sygehus til et andet) var der to fra personalet, der mente, at man var et skvat, når man ikke selv kunne gå, men gerne ville bruge en kørestol. Jeg kom for resten med LIGGENDE transport retur. Men hele afdelingen bar præg af, at de skulle lukke [kort efter].	Dårligt
27	Det er for meget med seksmandsstuer. Afdelingen tog det meget seriøst, da jeg efter hjemkomst rettede henvendelse med nogle bekymringer, og de fulgte op på det på yderst betryggende vis.	Virkelig godt
28	Jeg har fået en god hjælp.	Virkelig godt
32	Jeg bliver altid godt og venligt behandlet, når jeg er indlagt. Altid med et smil, og det betyder meget. Rengøring: Ikke alle er lige grundige, men ellers godt nok.	Virkelig godt
33	Jeg var fuldt ud tilfreds.	Virkelig godt
34	Ordentlig daglig rengøring og rengøring flere gange på toiletterne.	Godt
35	Dejligt at der var adgang til trådløst internet. Det gjorde det lettere for mig at komme igennem indlæggelsen.	Godt

ID	Kommentarer - AHA	Samlet indtryk
2	Det, man kan gøre bedre, er rengøringen i det hele taget. Jeg synes, at personalets behandling var rigtig god.	Godt
5	Der er for lang tid i mellem behandlingerne.	Godt
6	Ved hjemsendelsen [fik jeg at vide, at jeg] ville få et brev inden 14 dage om [fortsat behandling]. Nu er det [nogle måneder siden, og jeg har] ikke hørt noget.	Virkelig godt
8	Vandhanen i sengestuen og på toiletet skal rengøres ordentligt. Dette gælder også for selve toiletet.	Virkelig godt
10	Jeg synes godt, jeg kunne være tilbudt et opfølgende tjek, så jeg havde haft mulighed for at tale om min træthed, om et var en del af mit sygdomsforløb.	Godt
11	Ros til personalet. Ikke bare særligt godt, men super godt. Fantastisk personale. Jeg havde på fornemmelsen, at alle bare glædede sig til at skulle på arbejde hver dag. Jeres samhold/viden/patientkontakt var fantastisk. Øv øv, trods næsten 30 år [inden for lignende fag] har jeg aldrig selv oplevet at være en del af sådan et personale. Tusind tak for god behandling.	Virkelig godt
12	Oplevede, at personalet havde den tid til information, som jeg havde brug for. En sygeplejerske i en 12-timers vagt ser noget bleg ud i de sidste timer. Det er da forståeligt.	Virkelig godt
13	Det var en stor oplevelse og MEGET imponerende, så professionelt Hjerterafdelingen og alt omkring den fungerede. Hvis resten af hospitalsvæsenet er tilsvarende, får vi virkelig noget for pengene. Tusind tak.	Virkelig godt
16	Jeg synes godt, I kunne gøre afdelingen bedre for pårørende. F.eks. var [en pårørende] med mig [i hele forløbet]. Han sad hele tiden på en stol. Jeg vil gerne foreslå en lille sofa eller et eller andet.	Godt
17	Jeg fik indtryk af en afdeling med et virkelig godt samarbejde mellem alle personalegrupper. Jeg synes også, det fungerede fint med mad, og at maden var god. Eneste lille kiks jeg kan komme i tanker om er, at den venflonkanyle, der i afdelingen monteres i armhulen, ikke er stor nok til at få kontraststof hurtigt nok ind til CT-scanning, så jeg måtte "sove" med venflonkanyler i begge armhuler, men det klarede en sygeplejerske heldigvis næste dag.	Virkelig godt
19	HUSK at orientere om at hjertets max. pumpefunktion er 75%. Måske er det nemmere for os alm. mennesker at forstå hvis % tegnet slettes, så der bare anvendes tal som i så mange andre prøver, blodsukker/kolesterol osv. Stor ros til den sygeplejerske som spottede min misforståelse. TAK.	Godt
21	Alt var super godt.	Virkelig godt
22	Jeg vil sige, at min tid på Hjertemedicinsk Afdeling B var rigtig god. Afdelingen var særlig god ift. de andre afdelinger, jeg har været på. Personalet er godt, og omgivelserne er også rigtig gode. Hvis jeg skulle indlægges igen, så var det min første prioritet, hvis jeg selv kunne vælge.	Virkelig godt
23	Da jeg har været indlagt mange gange, men kortvarigt, kan jeg kun sige, at jeg har været yderst tilfreds med opholdet.	Virkelig godt
26	Særligt godt: Havde ikke sovet et døgn, var bange og "overkørt". Anden nat fik jeg lov at sove alene på stuen. Sov ni timer, og det var som at få et nyt liv! Det betød mere end I kan forestille jer. Tak! I det hele taget er I et fantastisk personale.	Virkelig godt
27	Den tredje dag jeg var indlagt, kom der ny personale, og den kunne jeg godt have undværet. Specielt den person, der kontaktede mig om morgenen. Hun virkede distraet, og var overhovedet ikke spor hjælpsom, nærmest ligeglad.	Godt
30	Jeg vil gerne sige, at det var dejligt, at man følte, de ville gøre det bedste, de kunne for én. En stor tak skal de have alle sammen. En ting, syntes jeg, var mærkelig: man har et skab, men der er ikke bøjler nok på afdelingen. Sygeplejerskerne løb rundt og ledte efter bøjler flere gange, kan det virkelig passe, man sparer så meget, at de skal bruge kostbar tid med det store pres, de har i forvejen, på noget, der burde være på plads fra toppen af.	Virkelig godt

Bilag 5

	35	Jeg er faktisk rørt over, så effektivt og "hjemligt" afdelingen fungerer. Flot, flot! Min sygeplejerske har været en øjenåbner for mig. Hvor skal vi være glade for vores offentlige sygesystem med de mange ildsjæle.	Virkelig godt
	41	Man oplevede en meget behagelig, hjælpsom og god tone personalet imellem. En god oplevelse. Tak for livet.	Virkelig godt
	44	Alt og alt er perfekt. Jeg kommer [fra et andet land], og jeg er meget tilfreds med personalet og behandlingerne.	Virkelig godt
	46	God hjælp til hjemtransporten.	Virkelig godt
	48	Der er utrolig støvet på alle tv'er. Når man trækker for mellem sengene, drysser det ned. Jeg har påtalt det over for en [] personale, og hun gav mig ret, men det står ikke på deres arbejdsedler.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - B1		Samlet indtryk
	2	Jeg har altid været meget glad for Skejby Sygehus. De står altid klar, når jeg kommer. Jeg har været der [flere] gange, og det har reddet mit liv.	Virkelig godt
	10	Sengestuen, som jeg lå på før operationen, var placeret lige op til en gang/stue under ombygning. Lugt og støvgener pga. mangelfuld afdækning/lukning med plastic! Generende med lugt fra opløsningsmidler!	Virkelig godt
	11	Det er bare så god en afdeling. Mange tak. []	Virkelig godt
	16	Hjertemedicinsk afdeling B på Skejby er virkelig god, stille, rolig og saglig.	Virkelig godt
	17	Jeg har altid fået en fin behandling, og jeg har følt, at der blev taget hånd om mig. Tak for det.	Godt
	19	Særligt aktivt personale med hensyn til rygestop og aktiv på opfølgning, men alle ydede en meget fin indsats.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - B2		Samlet indtryk
	1	Jeg [har en sundhedsfaglig uddannelse] og har arbejdet [på et hospital]. Det er derfor, jeg skriver dette. Den afdeling, jeg var indlagt på, gør et MEGET stort arbejde for tryghed og information. Jeg følte en glæde og tryghed.	Virkelig godt
	3	Jeg synes, at de på afdelingen var søde til at henvende sig efter operationen for at høre til, hvordan man havde det, men kommunikationen mellem lægerne var ikke i top. Jeg ved ikke, om de har for travlt til at læse papirerne ordentligt efter, men det gik jo alligevel.	Godt
	4	Jeg synes, at jeg har fået en super god behandling af et dejligt personale. Stor tak fra mig!	Virkelig godt
	7	Skal indkaldes til kontrol inden tre måneder efter indgrebet. Er spændt på, om afdelingen overholder aftalen/tiden.	Godt
	8	Der var et meget højt informationsniveau fra min kontaktperson NN. Tusind tak for det. Jeg følte stor tryghed under indlæggelsen og var ikke i tvivl om, at det var fagligt velfunderet personale. Også stor ros til lægernes informationsniveau. Dejligt at opleve humor i forløbet. Det letter meget, og løfter det hele lidt op over skyerne.	Virkelig godt
	10	Jeg synes, at afdelingen var super professionel. Den havde altid venlig omgangstone, og parat til at hjælpe, hvis man havde behov derfor. Selvom der var travlhed, var der altid godt humor. Det var noget, jeg satte stor pris på.	Virkelig godt
	12	Der mangler en god dagligstue til at hygge sig i. Det ville også være dejligt med flere enestuer.	Virkelig godt
	16	Da der åbenbart ikke er nok erfarne læger i weekenden, bør man informere patienten om, at beslutninger om behandlingen først sker om mandagen, medmindre tilstanden forværres akut.	Godt
	18	Ingen patienter [burde] ligge på gangen.	Virkelig godt


















- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 19 | Plejepersonalet var enestående. Intet var for småt til at blive taget alvorligt. Jeg har dyb respekt for deres kompetente viden og ualmindelige menneskelige omsorg. Det var helt i top hos alle. Ligeledes var jeg imponeret over de lægelige kompetencer. Her var ingen, der klagede sig, men man søgte gerne råd hos andre. Man følte sig tryk og beroliget. | Virkelig godt |
| ✎ 20 | Jeg var meget træt af, at vi skulle vente med at få en stue, da vi ankom. Vi sad fra [tidlig morgen] til [eftermiddag] før de til sidst blev nødt til at bede en præst og nogle pårørende om at forlade stuen, så vi kunne få den. Det var synd for den familie, men vi fik brug for sengen, da patienten skulle på toilettet. Og da han er kørestolsbruger, er han nødt til at komme over i sengen for at få bukserne af. Det var dybt frustrerende for os, men bestemt også for sygeplejersken, som virkelig gjorde, hvad hun kunne for at skaffe en plads til os. | Godt |
| ✎ 21 | Skejby Sygehus er et spørgelseshus. Lange gange. Ingen steder, man føler sig tryk. | Godt |
| ✎ 22 | Jeres frugt skal fyldes op noget oftere. Man skal spise seks stykker frugt om dagen, men man bliver sgu ret hurtigt træt af at sidde og æde æbler med blød skind på. | Godt |

ID Kommentarer - B3

Samlet indtryk

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 1 | Rigtig godt indtryk. | Virkelig godt |
| ✎ 2 | Jeg var rigtig glad for den tid, sygeplejerskerne kunne afse til mine spørgsmål, og for deres forståelse for min angst for indgrebet og tiden efter. De var fantastisk lydhøre, empatiske og venlige. | Godt |
| ✎ 3 | Ja, de var over mig hele tiden for at høre, om jeg havde det godt og manglede noget. | Virkelig godt |
| ✎ 4 | Jeg synes ikke om, at samtaler med personalet, ved indlæggelser, foregår på sengestuerne, hvor andre patienter kan høre personlige detaljer. | Godt |
| ✎ 6 | Separat bad og toilet for herrer og damer. Det er særdeles ulækkert at skulle rengøre toilet-sæde samt gulv inden brug. | Virkelig godt |
| ✎ 7 | Man burde tænke på madportioners størrelse efter hvilken alder, patienten har. | Godt |
| ✎ 10 | Toilet og baderum kunne være bedre rengjorte. Personalet var virkelig gode, altid klar til at hjælpe og til at snakke, man skulle ikke vente. | Virkelig godt |
| ✎ 12 | Maden var særdeles lækker og der var rigeligt med tilbud både på mad-og drikkevarer. | Godt |
| ✎ 14 | Forplejningen og personalets opfølgning på denne var virkelig god. | Godt |
| ✎ 15 | Tv på stuerne burde være tilsluttet høreanordning. Det er meget generende med de mange programmer, der kører hele dagen. | Virkelig godt |
| ✎ 18 | Rigtig god mad. | Virkelig godt |
| ✎ 20 | Jeg er glad og godt tilfreds efter indlæggelsen, og en stor tak til personalet på afdelingen, og til dem, der foretog indgrebet. | Virkelig godt |
| ✎ 22 | Hjertelig hilsen til afdelingen. | Virkelig godt |
| ✎ 23 | Jeg synes, at alle på afdelingen var meget venlige og meget hjælpsomme. Det skal de have stor ros for. Maden var fantastisk. | Virkelig godt |
| ✎ 24 | Der gik ca. tre uger, inden min læge og jeg fik besked om, hvad der var galt med mig. | Virkelig godt |
| ✎ 27 | Alt blev gjort ualmindeligt godt. Tak. | Virkelig godt |
| ✎ 29 | Personalet, og her mener jeg HELE personalet, optræder meget venlige og er top professionelle. (Gælder også andre afdelinger). | Virkelig godt |
| ✎ 32 | Plejerne var både dygtige og søde :-) | Virkelig godt |
| ✎ 33 | Trods travlhed er der dog altid smil hos personalet. | Godt |

Bilag 5

	34	Jeg føler mig utroligt godt behandlet. Fin sammenhæng hele vejen igennem systemet. Meget engagerede folk fra rengøringsfolk, sygeplejersker og til læger.	Virkelig godt
	35	Jeg synes, det var fantastisk, at jeg blev tilbudt en enestue i det, der formelt var en undersøgelsesstue. Det havde stor betydning for mig i forbindelse med familie- og vennebesøg samt i det hele taget i forhold til privatliv, fred og ro. Super godt med adgang til trådløs internet. Maden var god. Jeg har absolut kun ros til afdelingen og dens personale.	Virkelig godt
	38	En enkelt sygeplejerske var uegnet. Jeg havde fastet i næsten to døgn, vendte tilbage til afdelingen fra undersøgelse [formiddag]. Døsede hen og vågnede [en time senere] og trængte til middagsmad, men fik det svar, at der ikke var mere. Mon ikke det var en idé, om hun havde vækket mig eller sat noget til side. Hun evnede ikke at fjerne nålen fra min hånd ved udskrivelse. Jeg kom hjem med en blå/sort hånd, savnede lægelig kontakt på afdelingen.	Godt
	39	I har rørt mit hjerte. [] Jeg blev modtaget af et særdeles kompetent og morgenfriskt team med tre venlige sygeplejersker. Alle gik straks i gang [og sørgede for], jeg kunne ligge behageligt under seancen. Alt foregik hurtigt og effektivt med morgenfriske bemærkninger til mig, der efter et længere undersøgelsesforløb følte mig [lidt nervøs]. Lægen kom ind, præsenterede sig og gav mig grundig information om forløbet og eventuelle komplikationer []. [Lægen kom med en beroligende bemærkning inden behandlingen], tak for den! Min tak gælder hele teamet for professionel modtagelse, god information, behandling og ikke mindst en empatisk indstilling til patientens nervøsitet, selvom behandlingen er rutine der på stedet. Alt forløb, som det skulle. Alle [] sygeplejersker [] gav hånd med ønsket om god bedring. Så af hjertet tak til hele teamet fra en positiv og tilfreds patient [].	Virkelig godt
	40	Afdelingen har gjort alt.	Virkelig godt
	41	Jeg har været GODT tilfreds.	Virkelig godt
	42	Jeg er jo en "genganger" på afdelingen, så jeg kender læger og sygeplejersker godt. Det giver en god stemning og behandling. Maden er virkelig i "verdensklasse" for et sygehus!	Virkelig godt
	43	Jeg synes ikke, at det ældre personale var særligt rare med hensyn til at orientere om maden til diabetespatienter. Tiltalen var dårlig, og det synes jeg ikke er godt for Skejby Sygehus.	Godt
ID	Kommentarer - B4		Samlet indtryk
	1	Jeg havde min datter med ved indlæggelsen. I den ventetid der var, til jeg blev behandlet, var personalet virkelige søde og sørgede for et sted hun kunne opholde sig og informere om hvor hun kunne spise. Personalet viste en opmærksomhed og hjælpsomhed, jeg ikke før har oplevet ved en indlæggelse. Som fx på et andet sygehus.	Virkelig godt
	2	Jeg har altid fået en virkelig [] behandling på Skejby Sygehus.	Virkelig godt
	5	Så en nullermand.	Virkelig godt
	6	Meget hjælpsomme og gode til at lytte, hvis vi havde spørgsmål.	Virkelig godt
	7	Mit ophold har som tidligere på Skejby været en meget positiv oplevelse med god behandling af kompetent personale.	Virkelig godt
	15	Man skal kunne henvende sig til afdelingen via mailadresser. [Jeg fik intet svar på den første mail]. Vedkommende var vidst nok på ferie, men så sætter man da "out of office" på. [Den anden mail kunne ikke leveres, og jeg fik intet svar på den tredje mail]. Hvis man angiver mailadresser på jeres hjemmeside under "Kontaktinformation", bør man som minimum tjekke disse mailadresser en gang om dagen! Læge NN, sygeplejerske NN og NN udviste alle et højt serviceniveau. Tak for det!	Virkelig godt
	23	Det var rart at være på enestue.	Virkelig godt
	24	Der er absolut INGEN kritik af plejepersonalets hygiejne, kun af den observerede rengøring af lokalet.	Godt
	25	Var indlagt og blev opereret [flere] gange [], og følte mig i kompetente hænder hos de to læger samt hos plejepersonalet. Kun stor taknemmelighed og ros til alle involverede.	Virkelig godt

- 27 Super god samtale, orientering og opfølgning af sygeplejerske/kontaktperson. Mangler samtale med læge! Godt
- 28 Jeg synes, at den seng, jeg lå i, var upraktisk for mig. Der var ingen ventetid, når man bad om hjælp. Tak for det, der blev gjort for mig. Virkelig godt
- 29 Opfølgningssamtaler på lokalsygehuset [forekom] IKKE før efter to gange henvendelse... Kopi af indlæggelsesforløb samt kontroltider udeblev. OBS! [Ferieperiode] var sikkert "skyld" i ovennævnte :-)
- 30 Jeg syntes generelt, at jeg fik en utrolig god behandling på alle måder. Godt
- 31 Det var rigtig godt, at vi patienter spiste aftensmad sammen frem for på hver vor stue. Det var også rigtig dejligt, at en sygeplejerske havde skrevet i informationsmaterialet, jeg fik ved ankomsten. Så kunne jeg se hvad der var vigtig for lige nøjagtig mig. Virkelig godt
- 37 Mennesker som kan deres arbejde, og en meget fin behandling. Virkelig godt
- 37 Flot behandling. Virkelig godt
- 38 Jeg skal beskrive B4, men da jeg kun var der for at overnatte, så er det svært at skrive noget. Jeg blev bestemt ikke opfattet som hørende til afdelingen. Jeg kom på en tosengsstue og [sent om aftenen] blev min stuekammerats gæster bedt om ro. Jeg havde gerne villet sove i lang tid. For dårligt. Der var jo en tilhørende opholdsstue. Dårligt

ID Kommentarer - B-FÆLLES**Samlet indtryk**

- 1 Efter en vellykket [transplantation], fik jeg en [infektion] i lungerne. Den var meget voldsom, og var på intensiv i nogle uger. Jeg var fuldstændig lammet! Men nu har jeg det rigtig godt. "Tak" er kun et fattigt ord. Jeg er dybt taknemmelig for alle dem, der var der for mig. [alle på Afdeling B2]. Virkelig godt
- 2 Jeg har været meget glad for at være indlagt på Hjertemedicinsk Afdeling B, Aarhus Universitetshospital. Tak for god behandling og for, at jeg har fået det godt. Virkelig godt
- 3 Jeg følte mig tryk i forhold til plejepersonalet og i forhold til den lægelige behandling. Virkelig godt
- 5 Gøre bedre: Toiletforhold. Godt: Omsorg. Virkelig godt

ID Kommentarer - VISIT**Samlet indtryk**

- 1 Eftersom jeg lå der i godt et døgn, synes jeg, at der manglede noget at læse i eller andet underholdning. Ude og Hjemme og Motor rækker kun så langt. Og jeg kom direkte fra skadestuen, så jeg havde intet selv. Godt
- 2 På en måde virker lægerne dygtige nok. Men det virker samtidig som om, det er svært at skabe sammenhæng i behandlingen, fordi den viden der faktisk er tilgængelig om patienten. (mulighed for at tale med læger uden for sygehuset/andre steder på sygehuset) ikke benyttes/ikke er tilgængelig. Og så bliver der hverken sammenhæng i behandling, forløb eller overblik for lægerne. Dårligt
- 5 Det har jeg svært ved at vurdere, da jeg kom ind med [høj feber]. Virkelig godt

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

- 2 Fik mig igennem alle undersøgelser på meget kort tid. Stor ros til min KONTAKTPERSON. Godt
- 3 Det er jo gamle lokaler, men der var rent og hyggeligt. Et venligt og omsorgsfuldt personale - det gælder også rengørings- og køkkenpersonale - som altid var klar med et smil og en bemærkning. Godt
- 4 Afdelingens evne til at inddrage [specialteam] og de pårørende var fantastisk :) Vi pårørende kender jo patienten bedst og kan bidrage med meget :) Virkelig godt
- 7 Jeg er meget tilfreds. Maden er fantastisk og det betyder meget, når man er ramt. Mangler Virkelig godt

Bilag 5

styrke til det fysiske. Der kunne være en samtale om mig om min fysik med fagpersonale.

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 på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.² Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens 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, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

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

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

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