

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Medicinsk Afdeling M
Regionshospitalet Randers og Grenaa**



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.....	91
	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:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	215
Afdelingens svarprocent:	54%

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

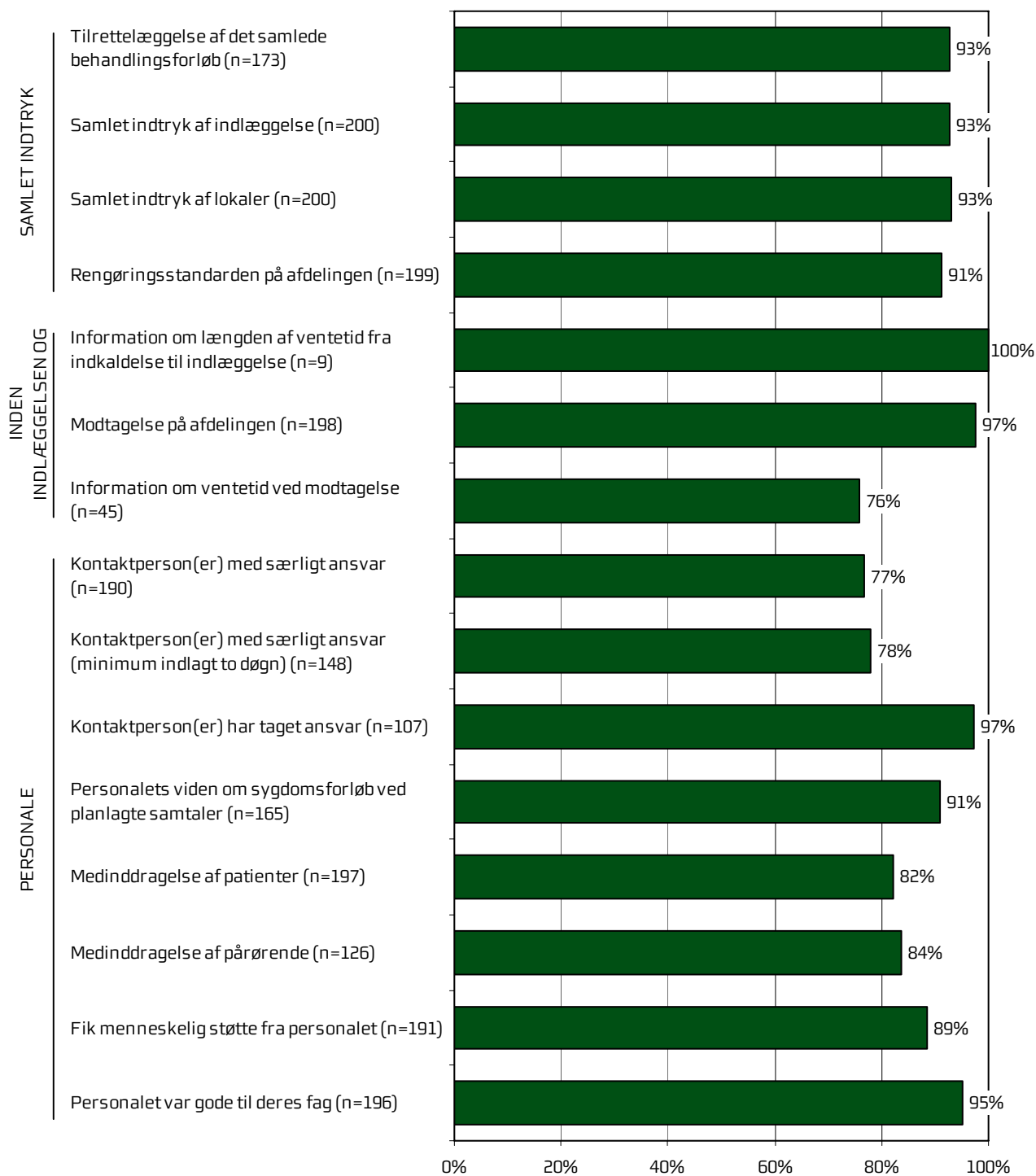
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

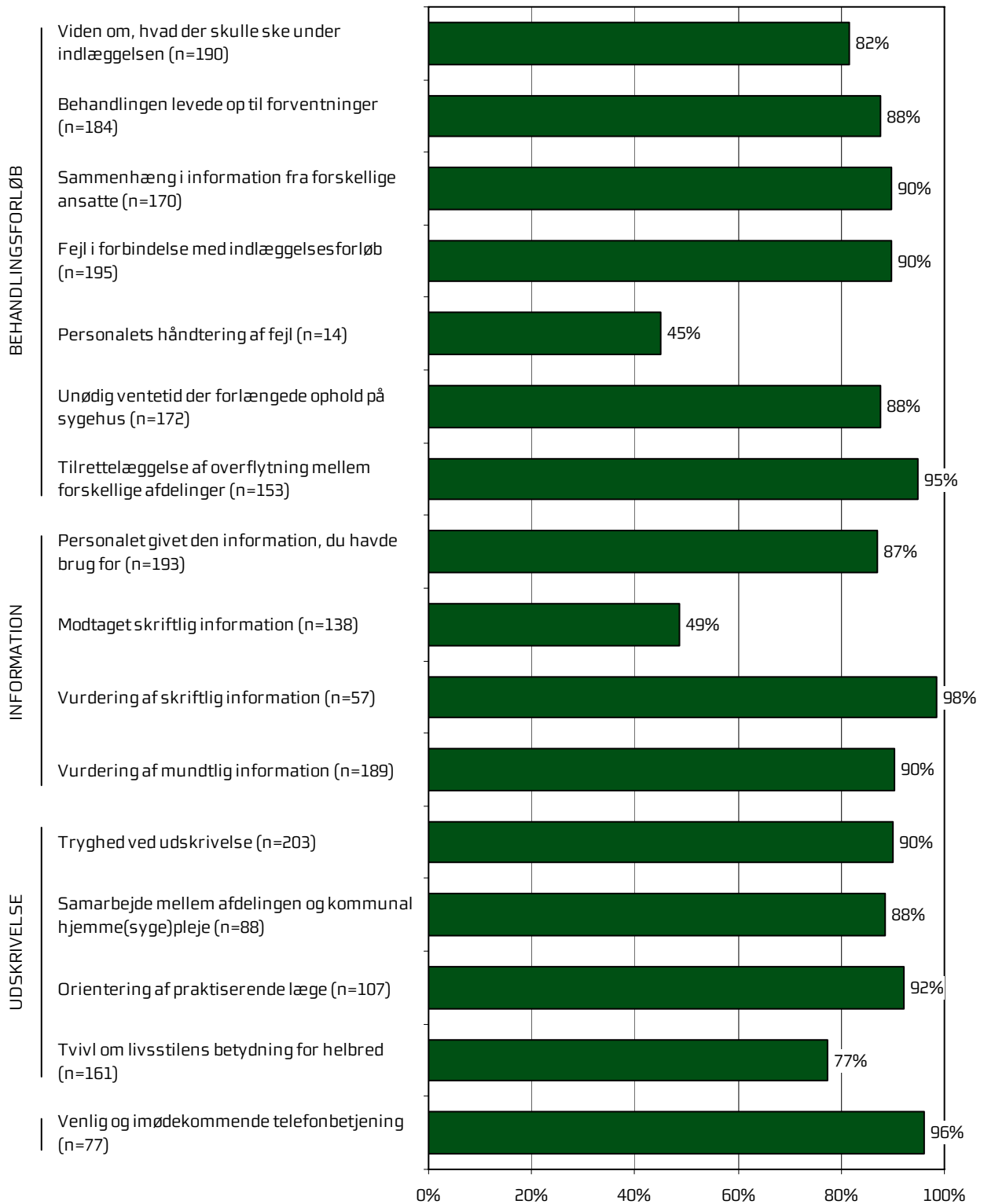
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2009-tallet er for: Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

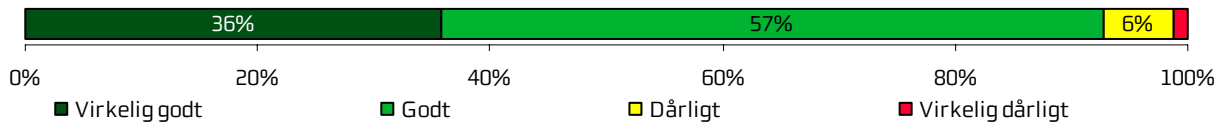
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

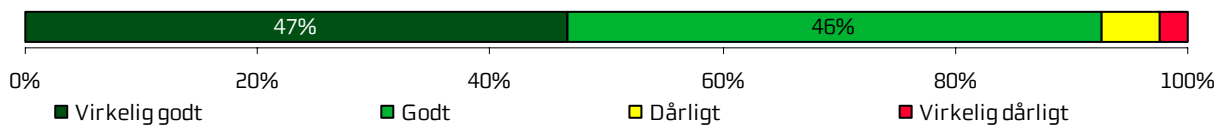
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

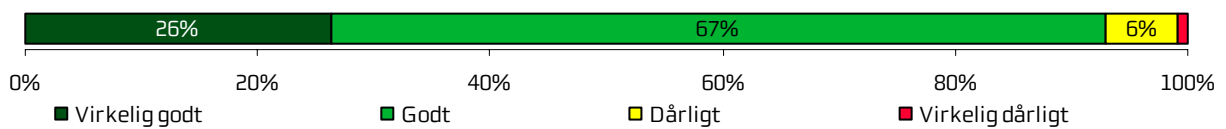
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=173)



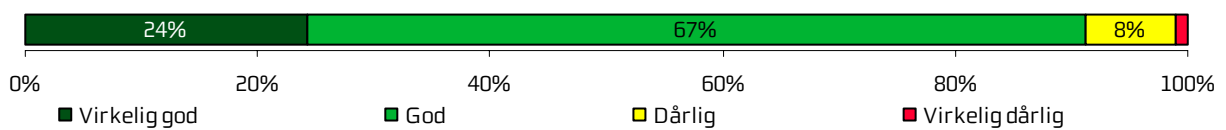
Samlet indtryk af indlæggelse (n=200)



Samlet indtryk af lokaler (n=200)



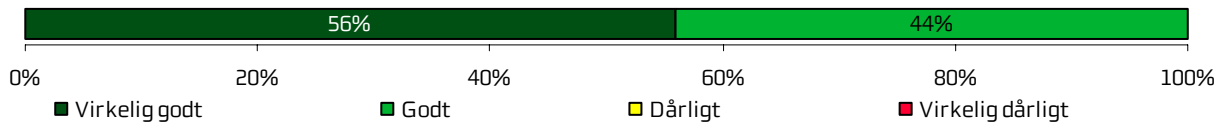
Rengøringsstandard på afdelingen (n=199)



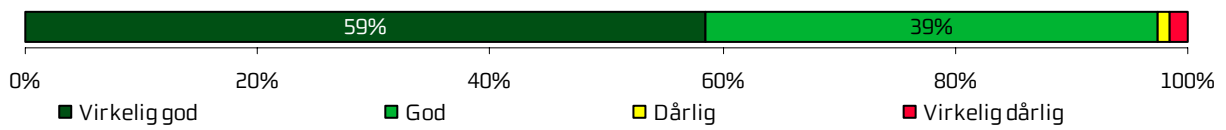
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	94 %	87 % *	95 %	84 % *	90 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	93 %	94 %	89 % *	95 %	88 %	90 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93 %	90 %	86 % *	92 %	87 %	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	91 %	-	-	99 % *	89 %	91 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

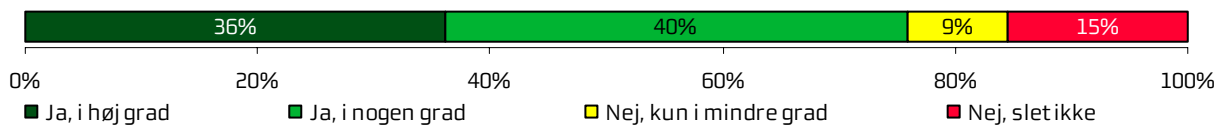
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=9)



Modtagelse på afdelingen (n=198)



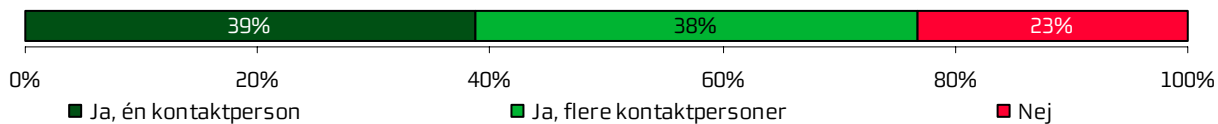
Information om ventetid ved modtagelse (n=45)



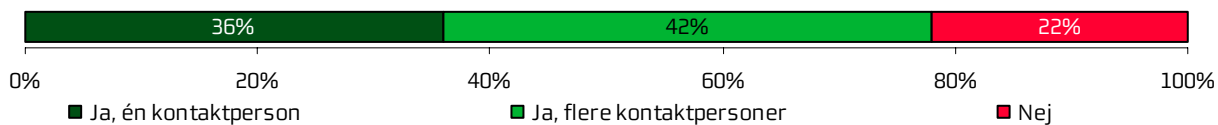
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	100 %	-	98 %	92 % *	95 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	99 %	96 %	98 %	90 % *	93 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	76 %	68 %	52 % *	69 %	59 % *	65 % *

Personale

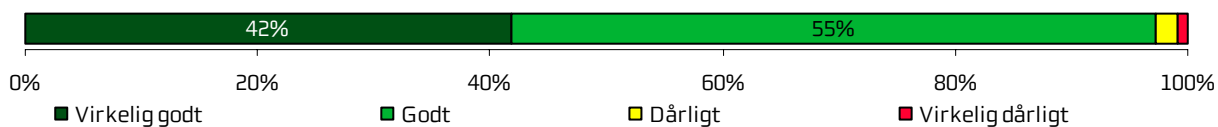
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=190)



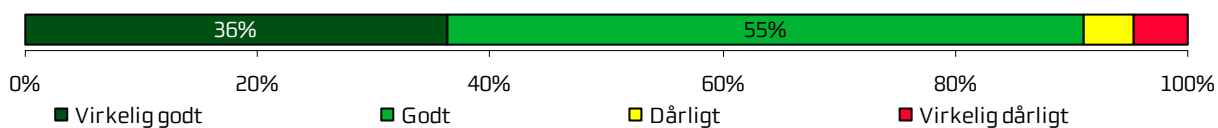
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=148)



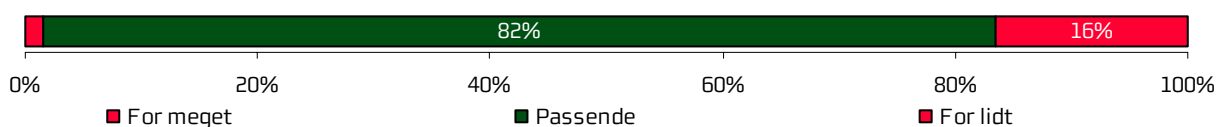
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=107)



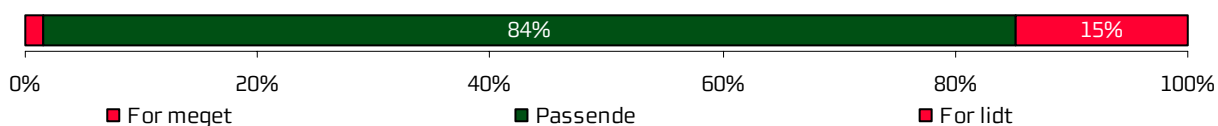
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=165)



Medinddragelse af patienter (n=197)



Medinddragelse af pårørende (n=126)



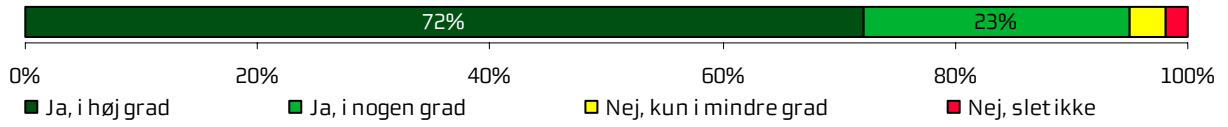
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=191)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	77 %	70 %	73 %	90 % *	65 % *	73 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	78 %	69 %	-	78 %	59 % *	69 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	-	-	100 %	92 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	87 %	84 % *	94 %	84 % *	87 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	82 %	82 %	82 %	89 %	83 %	85 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	84 %	79 %	72 % *	93 % *	75 %	80 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	89 %	88 %	80 % *	91 %	84 %	86 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=196)

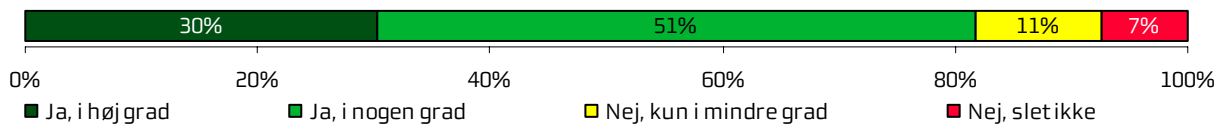


Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	95 %	92 % *	98 %	93 %	94 %

Behandlingsforløb

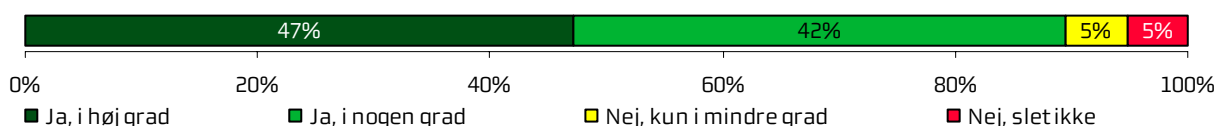
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=190)



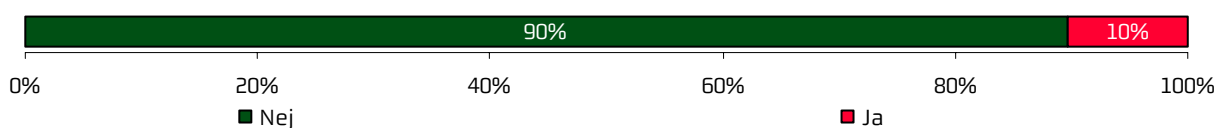
Behandlingen levede op til forventninger (n=184)



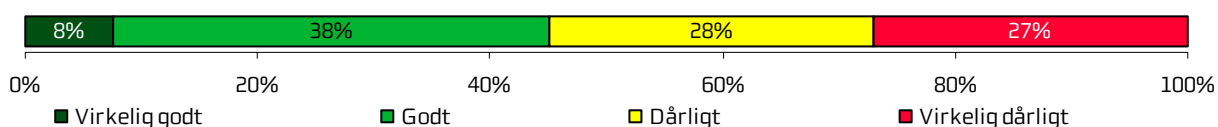
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=170)



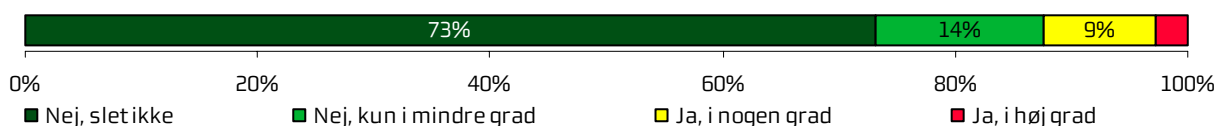
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=195)



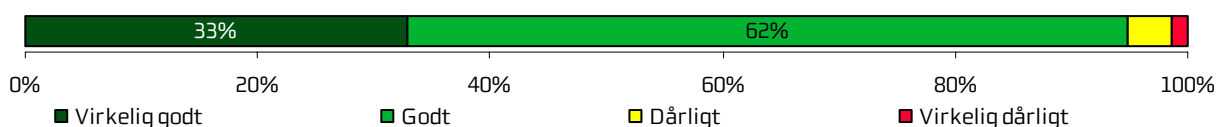
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=172)



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=153)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	82 %	70 % *	69 % *	95 % *	72 % *	81 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	88 %	83 % *	91 %	79 % *	86 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	90 %	86 %	79 % *	96 %	82 % *	85 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	90 %	89 %	-	94 %	83 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	45 %	64 %	-	-	-	47 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	88 %	85 %	76 % *	89 %	73 % *	79 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	95 %	88 % *	-	91 %	84 % *	89 % *

Information

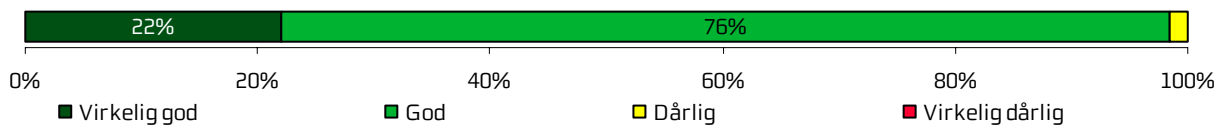
Personalet givet den information, du havde brug for (n=193)



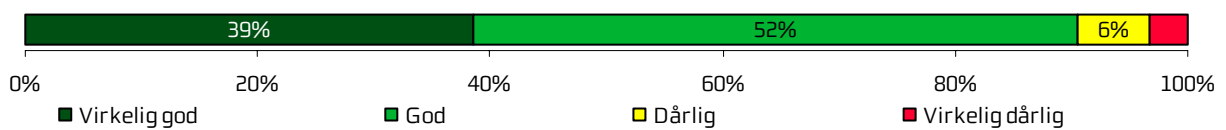
Modtaget skriftlig information (n=138)



Vurdering af skriftlig information (n=57)



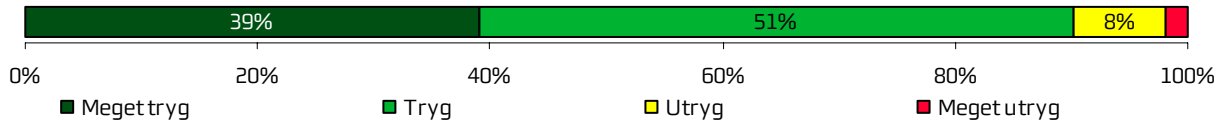
Vurdering af mundtlig information (n=189)



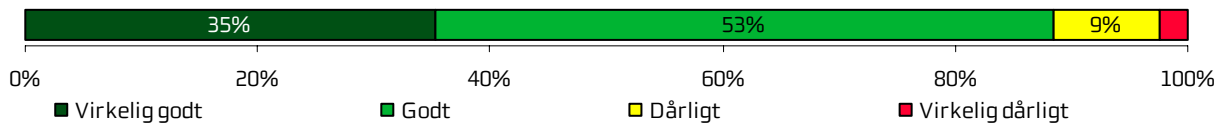
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	87 %	-	-	93 %	82 %	85 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	49 %	46 %	-	85 % *	43 %	56 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98 %	97 %	94 % *	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	90 %	90 %	85 % *	97 % *	86 %	89 %

Udskrivelse

Tryghed ved udskrivelse (n=203)



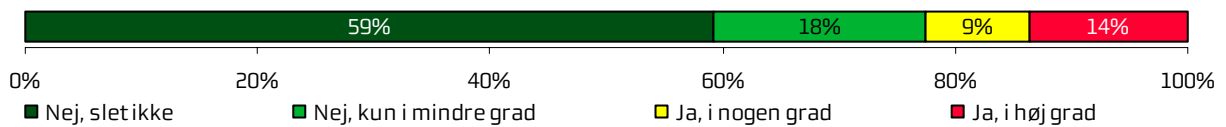
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=88)



Orientering af praktiserende læge (n=107)



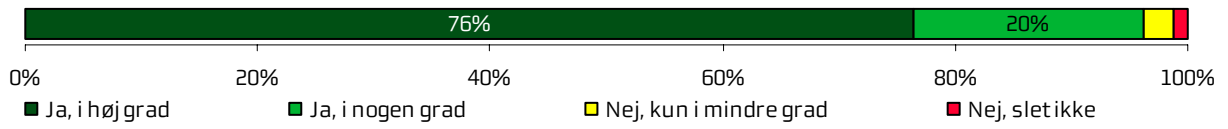
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=161)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	90 %	85 %	80 % *	95 %	83 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	88 %	88 %	87 %	95 %	78 %	83 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	92 %	90 %	86 % *	94 %	78 % *	85 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77 %	68 %	70 % *	94 % *	69 %	75 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=77)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	96 %	99 %	96 %	100 %	94 %	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. Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?						
4. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
5. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?						
6. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 9	
8. 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"/>	<input type="checkbox"/>
9. 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"/>	<input type="checkbox"/>

10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		
11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
12. 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"/>
13. 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

14. 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"/>
15. 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"/>
16. 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"/>
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
Gå til spørgsmål 20					
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?					
19. 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"/>
20. 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"/>

21. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?						

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

28. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	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"/>	

31. 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"/>
32. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?					

SAMLET INDTRYK

33. 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"/>
34. 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"/>	
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. Portoen 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) 54 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	54%	100%
Køn		
Mand	54%	51%
Kvinde	45%	49%
Aldersgruppe		
0-19 år	0%	2%
20-39 år	6%	6%
40-59 år	17%	19%
60-79 år	48%	44%
80- år	29%	30%

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 udskrivelsen, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre er således mindre trygge efter udskrivelsen, 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	215		100%	
Køn				
Mand	117		54%	
Kvinde	98		46%	
Aldersgruppe				
0-19 år	1		0%	
20-39 år	12		6%	
40-59 år	36		17%	
60-79 år	104		48%	
80- år	62		29%	
Skema udfyldt af				
Patienten	164		85%	
Pårørende	30		15%	
Modersmål				
Dansk	199		98%	
Ikke dansk	4		2%	
Indlæggelsesform				
Akut	202		94%	
Planlagt	13		6%	
Afsnitsnavn				
APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	30		14%	
CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	27		13%	
CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	53		25%	
CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	48		22%	
CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	44		20%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13		6%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	36	57	6	1	173	24
Køn						
Mand	39	55	4	2	96	14
Kvinde	32	59	9	0	77	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	18	64	17	0	11	0
40-59 år	29	61	6	3	32	4
60-79 år	40	51	8	1	87	8
80- år	37	63	0	0	42	12
Skema udfyldt af						
Patienten	35	57	7	1	140	18
Pårørende	45	51	4	0	23	3
Modersmål						
Dansk	35	58	6	1	166	24
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	37	55	7	1	160	24
Planlagt	24	76	0	0	13	0
Afsnitsnavn						
APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	30	61	9	0	23	4
CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	54	42	0	4	24	1
CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	38	60	2	0	47	3
CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	27	59	12	2	41	4
CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	34	59	7	0	29	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	67	11	0	9	2

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	47	46	5	2	200
Køn					
Mand	51	41	4	3	111
Kvinde	41	53	6	1	89
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	17	56	0	27	11
40-59 år	45	44	8	3	36
60-79 år	49	44	6	1	98
80- år	48	50	2	0	54
Skema udfyldt af					
Patienten	49	45	4	2	161
Pårørende	52	45	3	0	26
Modersmål					
Dansk	47	47	5	2	193
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	47	45	5	3	187
Planlagt	39	53	8	0	13
Afsnitsnavn					
APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	37	52	11	0	27
CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	52	44	0	4	25
CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	56	40	4	0	50
CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	43	46	7	4	46
CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	39	51	5	5	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	45	0	0	11

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	26	67	6	1	200
Køn					
Mand	29	63	6	1	108
Kvinde	23	71	6	1	92
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	9	82	9	0	11
40-59 år	26	60	11	3	36
60-79 år	28	64	6	1	98
80- år	25	73	2	0	54
Skema udfyldt af					
Patienten	25	67	7	1	160
Pårørende	31	69	0	0	27
Modersmål					
Dansk	26	68	5	1	192
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	28	66	5	1	187
Planlagt	8	78	14	0	13
Afsnitsnavn					
APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	27	69	4	0	26
CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	32	56	12	0	25
CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	28	68	4	0	50
CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	17	76	4	2	46
CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	29	62	7	2	42
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	64	9	0	11

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	24	67	8	1	199
Køn					
Mand	28	65	4	2	109
Kvinde	19	69	12	0	90
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	33	43	17	8	12
40-59 år	20	67	13	0	36
60-79 år	24	71	4	1	96
80- år	26	65	9	0	54
Skema udfyldt af					
Patienten	24	67	9	1	162
Pårørende	30	62	8	0	24
Modersmål					
Dansk	24	68	7	1	191
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	25	66	8	1	187
Planlagt	9	84	7	0	12
Afsnitsnavn					
APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	26	74	0	0	27
CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	21	67	13	0	24
CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	16	80	2	2	50
CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	27	60	11	2	45
CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	32	54	15	0	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	58	8	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	56	44	0	0	9	0	202
Køn							
Mand	-	-	-	-	4	0	110
Kvinde	40	60	0	0	5	0	92
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	-	-	-	-	1	0	11
40-59 år	-	-	-	-	0	0	33
60-79 år	60	40	0	0	5	0	99
80- år	-	-	-	-	3	0	58
Skema udfyldt af							
Patienten	50	50	0	0	8	0	154
Pårørende	-	-	-	-	1	0	28
Modersmål							
Dansk	50	50	0	0	8	0	187
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	4
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	202
Planlagt	56	44	0	0	9	0	0
Afsnitsnavn							
APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	-	-	-	-	0	0	27
CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	-	-	-	-	3	0	24
CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	80	20	0	0	5	0	48
CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	-	-	-	-	1	0	46
CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	-	-	-	-	0	0	44
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	13

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	59	39	1	2	198
Køn					
Mand	62	37	0	1	109
Kvinde	55	41	2	2	89
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	38	62	0	0	11
40-59 år	56	41	0	3	36
60-79 år	65	32	2	1	97
80- år	51	47	0	2	53
Skema udfyldt af					
Patienten	58	39	1	1	158
Pårørende	67	29	0	3	27
Modersmål					
Dansk	59	38	1	2	191
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	57	40	1	2	185
Planlagt	79	21	0	0	13
Afsnitsnavn					
APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	48	48	0	4	27
CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	73	23	0	4	26
CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	65	33	2	0	48
CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	47	49	2	2	47
CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	63	38	0	0	40
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	10

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	36	40	9	15	45	19
Køn						
Mand	45	37	10	8	27	9
Kvinde	23	44	6	27	18	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	0	60	19	21	5	1
40-59 år	51	33	17	0	6	7
60-79 år	30	46	9	15	20	5
80- år	51	28	0	22	14	6
Skema udfyldt af						
Patienten	34	40	9	17	42	12
Pårørende	-	-	-	-	3	5
Modersmål						
Dansk	37	41	9	13	44	16
Ikke dansk	-	-	-	-	0	2
Indlæggelsesform						
Akut	33	43	10	15	40	18
Planlagt	63	17	0	20	5	1
Afsnitsnavn						
APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	-	-	-	-	3	7
CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	56	33	0	11	9	1
CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	29	43	14	14	14	2
CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	25	25	25	25	8	3
CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	50	38	0	13	8	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	39	38	23	190
Køn				
Mand	39	41	20	103
Kvinde	38	35	27	87
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	25	59	16	12
40-59 år	24	54	23	35
60-79 år	42	33	25	90
80- år	47	31	23	52
Skema udfyldt af				
Patienten	39	38	23	152
Pårørende	45	37	19	25
Modersmål				
Dansk	39	38	23	183
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	39	37	24	179
Planlagt	36	47	18	11
Afsnitsnavn				
APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	42	46	12	26
CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	42	38	21	24
CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	41	37	22	46
CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	30	36	34	47
CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	42	34	24	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	44	22	9

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	36	42	22	148
Køn				
Mand	37	46	18	79
Kvinde	35	38	27	69
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	21	59	19	10
40-59 år	22	60	18	28
60-79 år	40	36	24	65
80- år	43	34	23	44
Skema udfyldt af				
Patienten	36	42	22	118
Pårørende	40	46	14	20
Modersmål				
Dansk	35	43	22	144
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	36	42	22	141
Planlagt	42	43	15	7
Afsnitsnavn				
APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	41	50	9	22
CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	29	43	29	14
CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	39	42	19	31
CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	33	38	28	39
CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	36	39	24	33
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	44	22	9

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	42	55	2	1	107	2
Køn						
Mand	49	48	3	0	61	1
Kvinde	33	65	0	2	46	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	56	16	14	14	7	0
40-59 år	36	64	0	0	22	0
60-79 år	50	48	2	0	44	1
80- år	33	67	0	0	33	1
Skema udfyldt af						
Patienten	47	50	2	1	85	2
Pårørende	29	71	0	0	17	0
Modersmål						
Dansk	43	55	1	1	105	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	42	55	2	1	101	2
Planlagt	33	67	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	42	58	0	0	19	0
CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	33	67	0	0	9	1
CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	45	55	0	0	22	0
CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	44	56	0	0	27	1
CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	35	52	9	4	23	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7	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	36	55	4	5	165	29
Køn						
Mand	42	49	4	5	96	10
Kvinde	29	62	4	4	69	19
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	17	59	8	16	12	0
40-59 år	27	56	10	7	30	4
60-79 år	42	51	2	5	81	13
80- år	39	59	3	0	41	12
Skema udfyldt af						
Patienten	36	55	4	5	133	23
Pårørende	45	46	5	4	22	4
Modersmål						
Dansk	37	54	4	5	160	28
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	37	53	5	5	154	27
Planlagt	26	74	0	0	11	2
Afsnitsnavn						
APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	29	58	4	8	24	3
CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	40	50	5	5	20	4
CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	41	55	5	0	44	2
CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	46	40	3	11	35	11
CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	30	61	6	3	33	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	89	0	0	9	2

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	82	16	197
Køn				
Mand	2	85	13	108
Kvinde	1	78	21	89
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	0	66	34	12
40-59 år	3	71	26	35
60-79 år	2	87	11	96
80- år	0	83	17	53
Skema udfyldt af				
Patienten	2	84	14	157
Pårørende	0	82	18	27
Modersmål				
Dansk	2	83	16	191
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	2	82	17	184
Planlagt	0	84	16	13
Afsnitsnavn				
APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	0	70	30	27
CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	0	83	17	24
CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	0	100	0	48
CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	0	78	22	46
CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	7	73	20	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	73	27	11

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	2	84	15	126	74
Køn					
Mand	0	81	19	69	39
Kvinde	3	86	10	57	35
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	1	0
20-39 år	0	100	0	6	6
40-59 år	0	75	25	16	19
60-79 år	2	86	12	62	34
80- år	2	80	17	41	15
Skema udfyldt af					
Patienten	2	86	12	91	68
Pårørende	0	83	17	24	4
Modersmål					
Dansk	2	83	16	121	71
Ikke dansk	-	-	-	2	2
Indlæggelsesform					
Akut	2	84	14	116	71
Planlagt	0	80	20	10	3
Afsnitsnavn					
APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	0	71	29	24	3
CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	0	82	18	11	14
CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	0	100	0	32	17
CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	0	77	23	30	17
CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	10	90	0	20	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	67	33	9	2

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	59	29	6	5	191	11
Køn						
Mand	61	31	4	5	107	4
Kvinde	58	27	9	6	84	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	42	25	25	8	12	0
40-59 år	56	23	11	10	34	2
60-79 år	61	30	3	5	93	4
80- år	63	31	4	2	51	5
Skema udfyldt af						
Patienten	57	32	6	5	154	7
Pårørende	67	25	4	4	24	4
Modersmål						
Dansk	59	30	6	5	184	11
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	60	28	7	5	178	11
Planlagt	46	46	0	8	13	0
Afsnitsnavn						
APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	62	27	4	8	26	2
CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	56	32	4	8	25	1
CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	67	29	4	0	48	1
CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	43	40	7	10	42	4
CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	66	16	13	5	38	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	12	0

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	72	23	3	2	196	8
Køn						
Mand	76	19	3	3	109	4
Kvinde	67	28	4	1	87	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	41	43	0	16	12	0
40-59 år	60	37	3	0	35	1
60-79 år	78	15	5	2	95	3
80- år	78	22	0	0	53	4
Skema udfyldt af						
Patienten	74	21	3	2	158	5
Pårørende	69	27	4	0	25	3
Modersmål						
Dansk	73	23	3	1	189	8
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	73	22	3	2	184	7
Planlagt	67	33	0	0	12	1
Afsnitsnavn						
APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	65	31	4	0	26	2
CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	73	23	4	0	26	0
CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	82	16	2	0	49	1
CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	64	25	5	7	44	2
CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	72	23	3	3	39	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	0	0	12	0

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	30	51	11	7	190	12
Køn						
Mand	39	49	6	6	107	5
Kvinde	19	55	17	10	83	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	27	49	8	16	12	0
40-59 år	29	45	17	9	34	2
60-79 år	35	50	10	4	95	4
80- år	23	58	9	11	48	6
Skema udfyldt af						
Patienten	31	52	10	7	155	7
Pårørende	34	37	22	8	24	3
Modersmål						
Dansk	31	52	11	7	184	11
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	29	53	11	8	178	11
Planlagt	50	34	16	0	12	1
Afsnitsnavn						
APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	25	50	13	13	24	3
CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	30	48	13	9	23	2
CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	44	48	6	2	50	0
CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	34	45	11	9	44	3
CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	13	63	13	11	38	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	64	18	0	11	0

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	59	28	7	5	184	17
Køn						
Mand	62	26	7	6	104	7
Kvinde	56	32	7	5	80	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	42	20	0	39	10	2
40-59 år	47	41	6	6	34	2
60-79 år	66	24	7	3	90	7
80- år	59	31	8	2	49	6
Skema udfyldt af						
Patienten	62	26	8	4	149	12
Pårørende	58	30	0	12	24	3
Modersmål						
Dansk	59	29	7	5	178	16
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	59	30	7	4	173	15
Planlagt	63	9	9	19	11	2
Afsnitsnavn						
APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	48	32	16	4	25	2
CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	58	29	4	8	24	2
CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	69	29	2	0	49	0
CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	63	20	8	10	40	7
CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	51	35	5	8	37	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	22	22	0	9	3

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	47	42	5	5	170	29
Køn						
Mand	52	37	6	4	96	14
Kvinde	40	49	4	7	74	15
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	28	55	0	17	11	1
40-59 år	48	36	9	6	33	3
60-79 år	51	41	3	5	85	10
80- år	42	48	8	2	40	15
Skema udfyldt af						
Patienten	48	44	4	4	139	19
Pårørende	49	38	9	4	21	7
Modersmål						
Dansk	47	42	5	5	165	27
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	48	42	5	5	158	28
Planlagt	40	43	9	9	12	1
Afsnitsnavn						
APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	42	38	13	8	24	4
CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	50	41	5	5	22	3
CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	50	48	0	2	46	3
CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	45	37	8	11	38	8
CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	55	38	3	3	29	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	64	9	0	11	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	90	10	195
Køn			
Mand	88	12	107
Kvinde	92	8	88
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	1
20-39 år	84	16	12
40-59 år	73	27	34
60-79 år	94	6	95
80- år	94	6	53
Skema udfyldt af			
Patienten	90	10	158
Pårørende	92	8	24
Modersmål			
Dansk	90	10	188
Ikke dansk	-	-	4
Indlæggelsesform			
Akut	90	10	184
Planlagt	91	9	11
Afsnitsnavn			
APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	78	22	27
CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	91	9	23
CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	94	6	49
CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	87	13	45
CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	93	8	40
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	11

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	8	38	28	27	14	3
Køn						
Mand	10	38	27	26	11	1
Kvinde	-	-	-	-	3	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	0	59	29	13	7	2
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80- år	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	10	48	18	25	11	2
Pårørende	-	-	-	-	0	1
Modersmål						
Dansk	8	40	23	29	13	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	8	41	22	29	13	3
Planlagt	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	-	-	-	-	4	2
CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	-	-	-	-	1	1
CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	-	-	-	-	2	0
CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	-	-	-	-	4	0
CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	-	-	-	-	3	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	73	14	9	3	172	19
Køn						
Mand	71	18	9	2	89	16
Kvinde	76	11	10	4	83	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	80	0	20	0	10	2
40-59 år	65	14	15	6	34	2
60-79 år	73	18	6	3	85	7
80- år	78	12	10	0	42	8
Skema udfyldt af						
Patienten	70	16	11	3	138	14
Pårørende	91	5	4	0	22	4
Modersmål						
Dansk	73	14	10	3	165	19
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	74	14	9	2	161	19
Planlagt	64	18	9	8	11	0
Afsnitsnavn						
APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	82	5	9	5	22	4
CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	82	5	14	0	22	1
CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	59	28	11	2	46	2
CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	68	20	7	5	41	4
CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	82	6	9	3	34	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	7	4

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	33	62	4	1	153	18	26
Køn							
Mand	34	62	2	2	87	10	12
Kvinde	32	62	6	0	66	8	14
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	39	61	0	0	10	0	2
40-59 år	29	59	8	4	25	5	6
60-79 år	34	63	2	1	84	5	7
80- år	33	61	6	0	33	8	11
Skema udfyldt af							
Patienten	32	64	3	1	125	12	21
Pårørende	38	52	11	0	19	4	3
Modersmål							
Dansk	32	63	4	1	148	17	25
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	1
Indlæggelsesform							
Akut	30	65	4	1	145	17	22
Planlagt	89	11	0	0	8	1	4
Afsnitsnavn							
APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	26	68	5	0	19	5	2
CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	35	53	6	6	17	1	6
CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	43	55	2	0	42	3	3
CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	29	66	3	3	35	6	5
CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	26	71	3	0	31	2	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	56	11	0	9	1	1

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	53	34	9	4	193
Køn					
Mand	58	31	7	3	107
Kvinde	46	38	10	6	86
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	36	47	8	9	11
40-59 år	50	36	11	3	36
60-79 år	61	29	7	3	96
80- år	44	39	10	6	49
Skema udfyldt af					
Patienten	54	32	10	5	154
Pårørende	55	38	7	0	26
Modersmål					
Dansk	53	34	9	4	187
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	53	34	9	4	181
Planlagt	51	40	0	9	12
Afsnitsnavn					
APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	38	50	8	4	26
CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	42	33	13	13	24
CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	67	31	2	0	49
CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	51	36	11	2	45
CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	51	31	10	8	39
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	20	20	0	10

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	9	36	4	51	138	47
Køn						
Mand	7	38	5	50	74	28
Kvinde	11	35	1	53	64	19
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	9	40	9	41	10	2
40-59 år	7	32	6	54	31	5
60-79 år	8	40	3	49	63	26
80- år	12	33	0	56	34	13
Skema udfyldt af						
Patienten	11	36	5	49	110	39
Pårørende	0	41	0	59	19	5
Modersmål						
Dansk	8	36	4	52	135	43
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
Indlæggelsesform						
Akut	7	38	4	51	127	46
Planlagt	26	19	0	55	11	1
Afsnitsnavn						
APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	0	25	0	75	16	10
CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	6	33	6	56	18	3
CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	17	41	5	37	41	8
CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	13	35	3	48	31	10
CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	0	46	0	54	24	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	13	13	75	8	1

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	22	76	2	0	57	2
Køn						
Mand	27	70	3	0	31	2
Kvinde	16	84	0	0	26	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	17	83	0	0	6	0
40-59 år	23	77	0	0	14	0
60-79 år	23	74	3	0	27	1
80- år	21	79	0	0	10	1
Skema udfyldt af						
Patienten	24	76	0	0	48	1
Pårørende	18	66	16	0	6	1
Modersmål						
Dansk	21	77	2	0	55	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	21	77	2	0	54	2
Planlagt	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	-	-	-	-	4	0
CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	29	71	0	0	7	0
CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	38	62	0	0	21	1
CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	0	93	7	0	14	0
CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	11	89	0	0	9	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	39	52	6	3	189
Køn					
Mand	40	50	7	3	107
Kvinde	36	54	6	4	82
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	26	47	9	17	11
40-59 år	41	44	12	3	34
60-79 år	38	56	4	2	94
80- år	39	52	6	2	49
Skema udfyldt af					
Patienten	38	53	6	3	153
Pårørende	46	43	7	4	25
Modersmål					
Dansk	38	53	6	3	182
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	39	51	7	3	178
Planlagt	37	63	0	0	11
Afsnitsnavn					
APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	33	54	4	8	24
CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	50	38	8	4	24
CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	43	51	6	0	49
CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	28	61	7	4	46
CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	39	53	6	3	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	50	10	0	10

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	39	51	8	2	203
Køn					
Mand	41	55	4	0	111
Kvinde	37	46	12	4	92
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	50	33	8	8	12
40-59 år	40	51	9	0	35
60-79 år	41	52	6	2	99
80- år	32	55	11	2	56
Skema udfyldt af					
Patienten	40	52	6	2	164
Pårørende	34	48	15	4	27
Modersmål					
Dansk	39	52	8	1	196
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	38	52	7	2	191
Planlagt	50	33	17	0	12
Afsnitsnavn					
APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	27	58	15	0	26
CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	42	42	15	0	26
CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	42	56	2	0	50
CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	32	55	11	2	47
CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	52	38	2	7	42
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	67	8	0	12

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	35	53	9	2	88	12	96
Køn							
Mand	39	51	7	4	49	6	53
Kvinde	31	56	13	0	39	6	43
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	0	57	23	20	5	0	7
40-59 år	17	20	41	21	5	3	27
60-79 år	39	55	7	0	42	1	49
80- år	39	56	5	0	36	8	12
Skema udfyldt af							
Patienten	32	55	10	3	62	7	88
Pårørende	46	49	5	0	20	1	6
Modersmål							
Dansk	37	53	8	1	84	11	94
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	36	52	10	2	84	12	89
Planlagt	-	-	-	-	4	0	7
Afsnitsnavn							
APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	41	47	12	0	17	3	7
CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	42	33	17	8	12	2	12
CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	25	69	6	0	16	1	28
CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	35	47	18	0	17	3	24
CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	37	58	0	5	19	1	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7	2	3

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	26	66	6	2	107	92
Køn						
Mand	29	63	5	3	62	46
Kvinde	23	70	7	0	45	46
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	-	-	-	-	4	8
40-59 år	9	74	9	8	12	23
60-79 år	31	64	5	0	60	36
80- år	28	65	7	0	31	24
Skema udfyldt af						
Patienten	26	67	5	2	88	74
Pårørende	42	49	9	0	12	13
Modersmål						
Dansk	27	65	6	2	104	88
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
Indlæggelsesform						
Akut	26	65	7	2	99	89
Planlagt	26	74	0	0	8	3
Afsnitsnavn						
APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	25	67	8	0	12	15
CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	33	44	22	0	18	8
CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	30	67	4	0	27	21
CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	24	72	0	4	25	20
CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	17	78	0	6	18	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7	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	59	18	9	14	161	31
Køn						
Mand	57	22	7	14	93	17
Kvinde	62	13	11	13	68	14
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	38	28	34	0	11	1
40-59 år	76	12	6	6	33	1
60-79 år	57	16	5	22	78	16
80- år	53	26	13	8	38	13
Skema udfyldt af						
Patienten	61	16	8	15	130	24
Pårørende	55	23	13	8	22	4
Modersmål						
Dansk	58	18	9	14	156	29
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	59	18	8	14	153	28
Planlagt	65	14	22	0	8	3
Afsnitsnavn						
APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	55	35	5	5	20	5
CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	67	14	5	14	21	2
CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	60	16	7	16	43	5
CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	57	11	11	22	37	8
CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	61	18	12	9	33	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	29	29	0	7	4

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	76	20	3	1	77	77	28
Køn							
Mand	73	20	5	2	45	39	15
Kvinde	81	19	0	0	32	38	13
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	-	-	-	-	4	3	4
40-59 år	79	10	11	0	9	17	9
60-79 år	71	27	0	2	38	36	11
80- år	88	8	4	0	26	21	3
Skema udfyldt af							
Patienten	78	20	2	0	60	58	27
Pårørende	82	9	9	0	12	13	1
Modersmål							
Dansk	78	19	3	1	76	71	28
Ikke dansk	-	-	-	-	1	2	0
Indlæggelsesform							
Akut	74	22	3	1	70	73	27
Planlagt	100	0	0	0	7	4	1
Afsnitsnavn							
APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	67	33	0	0	9	11	6
CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	69	25	6	0	16	8	0
CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	90	10	0	0	20	17	6
CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	82	12	0	6	17	17	6
CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	58	33	8	0	12	18	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	6	2
























Bilag 5: Kommentarsamling

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

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













Medicinsk Afdeling M**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	Samlet indtryk
1	Kom med ambulance, efter at vagtlægen skønnede, at jeg skulle indlægges.	Godt
3	Da jeg har været indlagt nogle gange, er jeg meget tilfreds med det hele, og jeg havde [problem] i [det ene] øre, det tog to måneder, inden jeg blev indkaldt, nu er [problemet] væk, og er ikke svimmel mere.	Intet svar
5	Blev indlagt akut med ambulance. Var faldet om derhjemme.	Godt
8	Overflyttet fra anden afdeling.	Godt
14	Jeg blev overflyttet fra et andet sygehus, og har derfor ikke selv haft kontakt med afdelingen inden indlæggelsen på afdelingen.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	Samlet indtryk
4	Blev indlagt akut.	Godt
5	Jeg følte mig meget godt behandlet. De var vældig søde, alle på CD5.	Virkelig godt
6	Blev indlagt af hjemmesygeplejersken.	Godt
7	Blev kørt af Falck. Var godt tilfreds med det.	Godt
8	Alt var så hurtigt, og min ven var nødt til at ringe til hospitalet på mine vegne. Den service og tiden var gennemsnittet.	Godt
10	Jeg blev indlagt akut på grund af [lidelse] og fik meget blod. I [den periode], jeg var indlagt, kunne de jo ikke informere mig med det samme, men hen ad vejen.	Virkelig godt
11	Imødekommende personale og god information angående det videre forløb.	Godt
13	Det var ikke lige planlagt.	Godt
15	Det var min læge, der fik mig akut indlagt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	Samlet indtryk
1	[Min pårørende] savnede telefonisk meddelelse, da jeg blev flyttet fra én afdeling til en anden.	Virkelig godt
2	Jeg blev overflyttet fra anden afdeling.	Godt
6	Blev indlagt akut.	Godt
7	Jeg blev indlagt i forbindelse med lægetjek hos min egen læge. Indlæggelsen var samme dag, som jeg var hos lægen.	Virkelig godt
9	Blev henvist og indkaldt til ét sygehus. Jeg var [nogle] dage på det ene sygehus, derefter på et andet sygehus i [et par] dage.	Virkelig godt
10	Jeg undskylder, at jeg ikke kan udfylde skemaet. Jeg er meget dårlig til at se, men føler mig godt behandlet i de [uger], jeg var indlagt [].	Intet svar
14	Jeg blev indlagt akut.	Godt
15	Kan altid ringe og få råd og vejledning.	Godt
17	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt

	21	Jeg var bevidstløs, da jeg blev indlagt. Jeg er enormt taknemmelig for den behandling, jeg fik. Jeg var så syg, at jeg kun havde få timer at leve i. Dags dato føler jeg det godt.	Intet svar
	23	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
	25	Indlagt akut.	Virkelig godt
	26	Min indlæggelse var akut []. Ambulance og ambulancelæge blev tilkaldt og kom relativt hurtigt. Ambulanceføreren var venlig, men ambulancelæge NN optrådte uanstændigt ifølge familiens udsagn. Da de rørte mig, blev jeg aggressiv (husker intet). Lægens udsagn: "Er hun gal i hovedet, eller er hun på stoffer." [En pårørende] irettesatte lægen.	Virkelig godt
ID Kommentarer - CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA			Samlet indtryk
	6	[Pårørende] ringede til afdelingen, der skulle modtage patienten, om at ringe tilbage til hende, når patienten var ankommet med Falcktransport. Dette skete dog ikke. Patienten ventede i [halvanden], inden [pårørende] igen ringede til afdelingen, om patienten ikke var kommet endnu.	Godt
	7	Falck kom hurtigt efter mig.	Virkelig godt
	8	Opsøgte vagtlæge [tidligt om morgenen], men kunne ikke træffe nogen vagtlæge. Blev i stedet indlagt akut via skadestuen.	Virkelig godt
	9	Blå blink.	Virkelig godt
	14	Jeg oplevede INGEN ventetid, da jeg blev indlagt dagen efter lægens kontakt med sygehuset.	Virkelig godt
	17	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
	18	Indlagt akut (via 112). God modtagelse af læge og sygeplejerske.	Godt
	20	Plejepersonalet talte meget ned til patienterne. Ældre/svage patienter blev bedt om at "holde kæft".	Virkelig dårligt
	24	Indlagt akut.	Godt
ID Kommentarer - CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA			Samlet indtryk
	1	Lægen ringede. Straks indlæggelse. Lungebetændelse.	Virkelig godt
	2	Jeg blev akut indlagt (112). Stor tilfredshed med hele forløbet vedrørende akutambulancen og efterfølgende indlæggelse på hospitalets akutafdeling.	Virkelig godt
	5	Akut indlagt.	Godt
	9	[] Blev indlagt akut.	Godt
	11	Personalet var meget venlige og imødekommende.	Godt
	12	Det hele forløb meget hurtigt. Var til egen læge om morgenen og blev indlagt ved middagstid.	Virkelig godt
	17	Det var vagtlægen, der indlagde mig på grund af blærebetændelse og lungebetændelse.	Virkelig godt
	18	Akut indlæggelse på grund af "rosen", feber og alder.	Godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit			Samlet indtryk
	3	Jeg blev spurgt, om jeg ikke kunne tage patienten med hjem. Hun havde fået en [blødning], kunne ikke stå på benene og forstod ikke noget. Jeg nægtede. Hun blev indlagt og er nu på plejehjem. [Ældre]. Hun blev syg, og jeg kørte hende til vagtlægen.	Intet svar
	4	Jeg søgte egen læge og blev derefter indlagt på Randers Sygehus.	Virkelig godt

Medicinsk Afdeling M**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	Modtagelsen
3	Jeg har bare ikke fået [noget] at vide angående mit hjerte. Jeg har lige fået ny medicin, og der stod "Mod hjertet". Er der noget galt med det?	Intet svar
5	Var meget træt de første dage, og der blev gjort, hvad der kunne for enestue og ro.	Virkelig god
7	Jeg blev ikke tilset af læge før sen aften. Indlagt akut [om eftermiddagen].	Virkelig dårlig
13	Ved telefonhenvendelse til indlæggelsesafdelingen, fik jeg at vide, han var blevet overflyttet.	Intet svar
14	Modtagelsen var god, der kom straks personale som skal sørge for mig under indlæggelsen.	God
ID	Kommentarer - CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	Modtagelsen
3	Meget venlig modtagelse.	God
5	Vældig godt. Blev behandlet meget godt af alle sygeplejersker og andet personale.	Virkelig god
6	Blev godt modtaget. De kender mig på afdelingen.	Virkelig god
7	Blev modtaget af en læge, som nedskrev en journal.	God
8	De tjenester af emergency-afdelingen var meget gode. De informerede mig straks om det næste skridt og årsagen til min sygdom. Jeg blev orienteret om eventuelle yderligere procedurer, som var meget nyttigt for min helbredelse.	Virkelig god
10	Hele personalet var umådeligt venlige.	Virkelig god
11	Imødekommende personale og god information ang. det videre forløb.	Virkelig god
13	Det var en god modtagelse, jeg fik.	Virkelig god
ID	Kommentarer - CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	Modtagelsen
1	Alle virkede søde og venlige.	Virkelig god
6	Man gik straks i gang med behandling af patienten.	Virkelig god
7	Jeg blev først modtaget på en anden afdeling [], før jeg blev overflyttet til CD7.	Virkelig god
8	De var søde og rare og havde god tid til mig, selvom det var travlt.	Virkelig god
12	Venligt og professionelt.	God
13	Meget venlig modtagelse.	Virkelig god
15	De er altid åbne og imødekommende.	God
17	Jeg fik en god modtagelse.	Virkelig god
20	Der vides ikke noget om sukkersyge.	Virkelig god
24	Professionel og til stede.	Virkelig god
26	Husker intet. Vågnede først, da jeg var på intensiv.	Intet svar
27	Lang ventetid inden lægetilsyn.	Dårlig
ID	Kommentarer - CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	Modtagelsen

	3	Den var god. Meget bedre end tidligere!	Virkelig god
	7	Kun godt.	Virkelig god
	11	Blev modtaget godt, da jeg ankom på sygehuset (C4), men blev forstyrret hele tiden med de samme spørgsmål fra forskellige læger/sygeplejersker. Jeg blev blandt andet vækket for at få min vægt målt, en time senere min højde.	God
	14	Venlig, god modtagelse på afdelingen. Jeg stiftede bekendtskab med tre afdelinger og flyttede dagen efter indlæggelsen til en anden stue, og dagen efter igen ovenpå.	Virkelig god
	15	Da jeg vågnede.	Virkelig god
	16	Det var en god oplevelse.	God
	22	En sygeplejerske udtalte, at det var spild af ressourcer.	Virkelig dårlig
	23	Vær venlig og imødekommende. Jeg følte mig tryk. Jeg havde været i konsultation ved egen læge, blev direkte derfra indlagt.	God
	ID	Kommentarer - CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	Modtagelsen
	3	Virkelig søde personaler i afdelingen.	God
	10	Det var dejligt, at personalet havde tid til at svare på alle spørgsmål.	Virkelig god
	19	Jeg husker intet fra min indlæggelse i Randers. Der er en periode på tre døgn, der er helt sort.	God
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
	3	Hun mistede sine tænder. Ellers har vi ikke noget at klage over.	Intet svar

Medicinsk Afdeling M**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	Fejlhåndtering
2	Manglende forståelsesramme i forhold til eksempelvis forflytning over højre eller venstre side. Fysioterapeuten sagde én ting og sosu-assistenten sagde, at "så kunne den fysioterapeut, der havde sagt dette, selv komme og hjælpe med forflytning". Hvorefter der kom en mængde af dybt uetiske kommentarer, så man som patient og pårørende virkelig blev ramt!	Dårligt
4	Fejl vedrørende tabletter. Ubehageligt personale. DOG IKKE ALLE. Det var rædselsfuldt.	Virkelig dårligt
6	At jeg er blevet udskrevet uden samtale med diverse ledere, da det kun var lægen, jeg talte med. Min kone talte ikke med nogen, da hun var træt og hentede undertegnede.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
7	Jeg blev sendt hjem med besked om vaskulære problemer. [Særligt indgreb] var ikke på tale. Ved næste indlæggelse sløjfede den ene læge [indgrebet]. Satsede i stedet på hjerneblødning. Næste læge gennemførte [indgrebet].	Godt
8	Var hjemsendt pga. scanning på et andet hospital, men fik at vide af scanningspersonalet på Randers Sygehus, da jeg kom ind dagen efter, at de havde kaldt mig op den dag, jeg var "hjemme" []. (Skulle scannes [ifølge] gammel aftale på det andet hospital, og [skulle også scannes andet sted på kroppen] på Randers Sygehus, hvilket åbenbart ikke kunne gøres på én gang.) [Personalet kendte] MÅSKE [ikke til fejlen(e)]. [Angående unødig ventetid:] Kunne være udskrevet før, hvis scanningen ikke skulle vente på mig en dag/døgn.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
12	Ingen orientering om foretagne observationer.	Virkelig godt
13	Pårørende blev LIDT orienterede, men det blev ikke ført ud i livet []. [Patienten] har tidligere været indlagt hos jer, og dengang blev jeg som pårørende også BARE orienteret pr. telefon. Det skal siges, at jeg var på sygehuset HVER DAG.	Intet svar
ID Kommentarer - CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA		Fejlhåndtering
3	Blev en enkelt gang forvekslet med en medpatient.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
6	Fik fejlinformation om behandling. Måtte selv sige fra, da jeg blev fejlinformeret.	Intet svar
10	Jeg har fået en meget god behandling. Og efter [et antal] poser blod blev jeg bedre for hver dag, der gik.	Intet svar
15	Når jeg skulle faste, fik jeg for sent besked. Ellers så vidste personalet IKKE besked.	Godt
ID Kommentarer - CD7 Kardiologisk afsnit - RRA		Fejlhåndtering
4	Rift i [] arterie.	Intet svar
7	På den sidste dag skulle jeg til undersøgelse af [flere organer], da jeg fik at vide af sygeplejersken, at jeg skulle gå over til røntgenafdelingen for at få taget et billede af mine lunger. Det vidste jeg ikke noget om, og ved selve udskrivelsessamtalen med læge NN meddelte hun, at det skulle jeg ikke have været.	Godt
19	Transport til Skejby var ikke bestilt/glemte af Falck.	Godt
ID Kommentarer - CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA		Fejlhåndtering
3	Læger kunne ikke stille diagnose, først den 12. læge kunne stille den. ([Behandling]). [Jeg havde forskellige symptomer]. (Det er ikke betryggende).	Intet svar
10	Blev indlagt med høj temperatur. Fik konstateret [sygdom], som blev behandlet godt. Blev sendt hjem, selvom jeg var syg. En uge efter viste det sig, at jeg havde lungebetændelse, som blev behandlet ambulantly.	Intet svar


✎	11 Måtte vente i to timer på at få skiftet sengetøj, da jeg havde brækket mig i det. Sygeplejersker gad ikke! Sad med 40 i feber i min egen jakke. På én dag fik jeg tre diagnoser af samme læge. [Jeg fik bl.a. stillet en meget alvorlig diagnose] foran tre andre patienter, hvor to af dem havde besøg. To timer efter røg jeg i isolering uden at høre hvorfor. Efter to timers venten [stillede de en ny diagnose]. Jeg måtte forklare hele sygdomsforløbet hver eneste gang, der kom en læge og så til mig. En anden patient [] stod næsten en time uden hjælp, selvom vi rykkede i snoren mange gange. Ingen væskeregistrering trods dehydrering.	Virkelig dårligt
✎	12 Da jeg blev flyttet fra modtagelsen op til afdelingen blev en "spytprøve", som jeg afleverede på modtagelsesstuen, væk. Den kunne formentlig have været med til at finde ud af, hvad jeg fejlede.	Virkelig dårligt
✎	14 Faktisk ingen nævneværdige.	Intet svar
✎	20 Der blev givet medicin, så undersøgelser blev udsat en uge mere. Undersøgelse var ikke bestilt.	Dårligt
✎	21 Ved starten på indlæggelsen skulle anbringes en "dime" i en blodåre, hvor igennem antibiotika skulle gives. Det resulterede i [flere] mislykkedes forsøg i den ene hånd, hvorefter vedkommende sygeplejerske meget fornuftigt tilkaldte en kollega, der uden problemer klarede indsætningen i den anden hånd. Den omtalte "dime" blev i øvrigt utæt den følgende aften, således at væsken flød ud på dynen i stedet for ind i åren. "Dimesen" blev herefter taget ud, og jeg fik ikke senere antibiotika direkte i blodåren, hvilket faktisk var formålet med indlæggelsen. I øvrigt forløb der uforholdsmæssig lang tid fra jeg mødte op på afdelingen til behandling blev igangsat.	Virkelig dårligt
✎	22 Randers oplyste, at der var en kræftknode. Andet sygehus oplyste, at det ikke var kræft. Oplyste, at det er kræft, til sidst i Randers. Der skete ingenting, de konstaterede bare, at det alligevel var kræft.	Intet svar
ID Kommentarer - CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA		Fejlhåndtering
✎	7 Jeg blev indlagt med en infektion som krævede intravenøs behandling med [medikament] fire gange i døgnnet. En dag fik jeg kun tre behandlinger, fordi sygeplejersken glemte mig i flere timer. Herefter blev jeg flyttet til en anden stue, og personalet glemte også at give dagens første behandling den dag, indtil jeg insisterede på at få den.	Dårligt
✎	9 Jeg blev hjemsendt for tidligt. Ros til personalet, der altid var venlige og omsorgsfulde.	Intet svar
✎	11 Var først indlagt to dage, blev så hjemsendt [], [tre dage efter] måtte jeg igen indlægges, da situationen havde udviklet sig i negativ retning, pga. af fejlbehandling i første omgang. ØV.	Godt
✎	20 Fejl med mad. Jeg spiser vegetarmad. Fik alt muligt andet, som jeg ikke spiste. Personalet var ikke indforstået med, at jeg ikke spiste kød. Da de skulle stikke med nål, havde de elever til at øve sig på mig. Stak flere gange forkert.	Dårligt

Medicinsk Afdeling M

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	Samlet indtryk
5	Indlæggelsen drejede sig om [flere sygdomme]. Blev flyttet mellem de forskellige afdelinger som det var relevant. Oplevede megen imødekommenhed generelt på begge afdelinger, og var især meget glad, nærmest rørt over behandlingen på Apopleksi Afdelingen.	Godt
7	Jeg blev flyttet til Skejby med behandling mod [] uden beskrivelse af sygdommens eventuelle forløb. "Vi samler disse patienter på Skejby, så de kan samle data".	Dårligt
9	Blev et par gange flyttet fra rolige medpatienter til urolige med deraf manglende søvn.	Godt
13	Patienten var nok for forvirret, så det havde været rimeligt, at jeg som pårørende var blevet orienteret inden.	Intet svar
14	Jeg kan kun være tilfreds med behandlingsforløbet. Personalet har været gode til informere mig vedrørende min pludseligt opståede sygdom.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	Samlet indtryk
5	Ingen kommentarer endnu. De var søde, dem alle.	Virkelig godt
8	Patienterne bør informeres forud for tid, før de migrerer til andre afdelinger.	Godt
10	I de ti dage, jeg var indlagt, var jeg på tre afdelinger. Jeg blev flyttet, uden de gav besked.	Virkelig godt
13	Det var godt nok.	Godt
ID	Kommentarer - CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	Samlet indtryk
6	En særlig ros til læge NN, der var virkelig effektiv og omhyggelig i sin behandling af sygdomsforløbet.	Godt
11	Hurtigt og effektivt.	Godt
15	Er altid blevet behandlet godt, er i et åben indlæggelsesforhold.	Godt
17	Jeg blev indlagt på en afdeling og derefter overflyttet til en anden afdeling.	Virkelig godt
24	Oplevede temmelig lang ventetid på en akut undersøgelse på røntgenafdeling baseret på den indikation, der var for den aktuelle undersøgelse.	Virkelig godt
25	En del af behandlingen foregik på [andet sygehus].	Virkelig godt
27	Var næsten et døgn på akutafdelingen. Ingen flytning til sengeafdeling.	Dårligt
ID	Kommentarer - CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	Samlet indtryk
7	Kun godt.	Virkelig godt
23	Det hele forløb godt. Udmærket.	Godt
ID	Kommentarer - CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	Samlet indtryk
3	Jeg synes ikke, man helt lytter til, hvad der bliver sagt. Jeg synes, det er frustrerende at blive sendt hjem, når man er syg, fordi alle prøver ser finde ud. Selvom man forklarer, hvordan man har det. Så bliver man sendt hjem, til trods for, at jeg ved, at der kun går nogle dage, inden man for fjerde gang skal af sted igen. Hvorfor lytter de ikke til patienten?	Virkelig dårligt
16	De lidt ældre sosu-hjælperer eller -assistenter forstod ikke helt den behandling i forhold til insulin/kost, som sygeplejerskerne havde udstukket. Det var lidt frustrerende hele tiden at	Godt

skulle forklare sig til dem. De fastansatte sygeplejersker var super dygtige både fagligt og menneskeligt (som støtte).

 17 Jeg fik en udmærket behandling og har intet at klage over.

Virkelig godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

 1 Fint samarbejde mellem sygeplejersker og læger.

Virkelig godt

Medicinsk Afdeling M

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

ID	Kommentarer - APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	Samlet indtryk
7	Der var kun én læge, der var lyttende. Fysioterapeuten tilskrev min manglende balance muskelsvagthed. Jeg er stærk.	Dårligt
8	Informationen var god, men der var ikke information om meget. Skulle være indlagt for at blive scannet hurtigt.	Godt
11	Jeg er efter indlæggelserne blevet scannet, for at man kunne se, om væsken i hovedet blev ved med at udvide sig, og svaret på disse scanninger har været længe undervejs, så jeg mener, svartiden er for lang.	Virkelig godt
12	Fin orientering. Især efter indlæggelsen.	Virkelig godt
13	Jeg er som pårørende kun blevet informeret, fordi jeg undrede mig over, at [patienten] var blevet sendt hjem (plejebolig), selvom jeg UDTRYKKELT havde bedt om en samtale om hans videre pleje INDEN. Hans "hjem" følte sig også overraskede og fik pludselig en meget mere plejkrævende mand tilbage uden forudgående aftale.	Intet svar
14	Jeg var jo noget "forvirret" under indlæggelse, men føler, at alt hvad jeg har brug for af informationer blev givet af personalet, det gælder både på første samt andet sygehus. Personalet på begge sygehuse har virkelig været gode til at informere.	Virkelig godt
ID Kommentarer - CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA		Samlet indtryk
8	Oplysningerne var hjælpsomme. Det hjælper mig i virkeligheden til at bekæmpe min sygdom.	Godt
11	Jeg kunne have brug for skriftlig information, da jeg ikke huskede al information under samtalen.	Godt
13	Jeg var godt tilfreds.	Godt
ID Kommentarer - CD7 Kardiologisk afsnit - RRA		Samlet indtryk
1	God information.	Virkelig godt
5	Har endnu ikke hørt fra andet sygehus (hvor jeg først blev indlagt) vedrørende videre behandling eventuelt. Ved afgang fra første sygehus til andet sygehus fik jeg oplyst, at jeg ville blive indkaldt til tjek [om efteråret], jeg har intet hørt siden desangående.	Virkelig godt
16	Kun godt.	Virkelig godt
19	Når jeg går fra at være rask til syg på et sekund, så er der brug for at snakke med en vidende person. Den tid blev ikke brugt.	Dårligt
27	Under indlæggelsen havde jeg syv forskellige læger [på to forskellige sygehuse] ([godt en uges] indlæggelse), så det var meget forskellige informationer, jeg fik, og jeg var til sidst opgivende. Havde ikke den samme læge to gange.	Dårligt
ID Kommentarer - CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA		Samlet indtryk
6	Fik nogle fysioterapeutiske øvelser, men kunne ikke huske dem alle. Alt skete hurtigt. Patienten er [ældre]. Derfor er besvarelsen også ufuldstændig. [Pårørende] fik dog rigtig god information om situationen ved telefonsamtaler.	Godt
7	Jeg blev behandlet godt.	Virkelig godt
11	Forskellige diagnoser, specielt den med HIV, undrer mig på en stue med andre patienter og ikke mindst gæster.	Virkelig dårligt

- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 12 | Jeg ved stadig ikke, hvad jeg fejlede. Dybt frustrerende. | Godt |
| ✎ 13 | Før indlæggelsen fik jeg tilsendt færdigtrykt materiale. | Virkelig godt |
| ✎ 14 | God information og følgen op på min sygdom af forskellige kompetente mennesker: læge NN, sygeplejerske [] etc. | Virkelig godt |
| ✎ 19 | Jeg blev indlagt akut. Fik rigtig GOD modtagelse der. Senere ved overflytning til [anden afdeling] LIGESÅ. | Virkelig godt |
| ✎ 22 | Ok. Men forvirrende. | Godt |

ID Kommentarer - CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA

Samlet indtryk

- | | | |
|------|---|------------------|
| ✎ 3 | Det er især lægerne, der skal have kritik, fordi der hver dag var nye læger. De vidste ikke altid, hvad det var, der var galt. Der kom en læge én dag og sagde ét, så kom der en anden læge næste dag og sagde noget helt andet. Blev meget forvirret af de forskellige meldinger. Skal aldrig mere, hvis jeg kan blive fri, indlægges i Randers. | Virkelig dårligt |
| ✎ 7 | Jeg fik kun skriftlig information om forholdene på afdelingen. Den var udmærket. | Dårligt |
| ✎ 12 | Information kom lidt tilfældigt hen ad vejen. Jeg så gerne, at nye diabetikere fik ÉN samlet pakke med information ved indlæggelsen. | Virkelig godt |
| ✎ 16 | Det havde været fint med noget skriftlig information omkring, hvad der skete. Jeg var noget forvirret under indlæggelsen. Og var efter udskrivning ved min egen læge, som læste og forklarede forløbet for mig, ud fra online-journalerne. Ret hurtigt efter udskrivning (ca. 14 dage) blev jeg indkaldt til ambulatoriet til snak/orientering om videre behandling af diabetes. Det har været rigtig fint. | Godt |

Medicinsk Afdeling M**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

ID	Kommentarer - APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	Samlet indtryk
5	Blev efter udskrivningen bevilget et aflastningsophold, imens en ældrebolig kunne blive klar. Egen bolig uegnet. Meget fin ordning med aflastningstilbuddet :-)	Godt
7	Jeg fik ingen information fra [andet sygehus]. Første gang med besked om at træne mine ben ved spinning.	Dårligt
9	Min videre behandling var på en eller anden måde gået vild ved flytning mellem sygehuse.	Godt
10	Det er af stor betydning, at genoptræning starter meget kort efter hjemkomsten - kun få dage og ikke efter en måned som i [min pårørendes] tilfælde. Det er svært at skulle kommunikere med fire forskellige instanser i hjemmeplejen, men det er ikke afdelingens skyld.	Virkelig godt
13	Patienten har [sygdom] og kom hjem med kateter. Jeg fik pr. telefon, EFTER SELV AT HAVE RINGET TIL JER at vide, at han ville blive indkaldt til nærmere undersøgelse. Vi har, her efter [flere] måneder, intet hørt.	Intet svar
14	Jeg følte mig tryk, da jeg blev udskrevet, idet jeg er blevet oplyst af Randers Sygehus, at jeg bare kunne ringe, hvis der er noget. Med et visitkort med telefonnumre til sygehuset samt til en bestemt kontaktperson, følte jeg mig tryk, også efter udskrivelsen.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	Samlet indtryk
2	Det var jeg udmærket klar over inden.	Virkelig dårligt
5	Jeg drikker ikke mere, ellers føler jeg [mig] godt og vel behandlet.	Virkelig godt
8	Patienterne bør ikke aflade efter [om aftenen].	Godt
9	Ved udskrivelsen manglede der information fra lægen i afdelingen, men den kom aldrig. Lægen sendte en sygeplejerske retur uden informationerne, og jeg blev udskrevet. Jeg havde ikke lyst til at blive og vente på den, da lægens useriøse holdning gjorde mig utryk.	Virkelig godt
10	Jeg er meget glad for den behandling, jeg har fået, idet jeg ikke vidste, hvad jeg fejlede. Men jeg er meget taknemmelig over den hurtige måde. Jeg havde ingen ide om, hvad jeg fejlede.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	Samlet indtryk
17	Ja jeg har lagt mine kostvaner om.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	Samlet indtryk
4	Jeg blev tilbudt rygøvelser, men har aldrig fået bud. Min læge spurgte, hvordan det gik. Jeg svarende jo så, at jeg intet har hørt.	Godt
6	Patient blev ved udskrivelsen informeret om ambulant indkaldelse til ultralydsscanning, og urinologisk undersøgelse. Dette skete dog ikke, og patienten måtte ringe til afdelingen og senere til urinologisk afdeling for at blive afklaret. Patienten blev dog også ringet op af den læge, der havde tilset patienten, og fik en rigtig god samtale og information, og kunne så informere sygeplejersken på plejehjemmet, også med hensyn til stop af fysioterapeut.	Godt
7	Ville godt have blevet et par dage mere.	Virkelig godt
12	Jeg synes, at det er for dårligt, at jeg selv skulle bede om at blive tjekket for [sygdom]. Noget, der burde have været tjekket, da det var noget med [dyr]. (Jeg bad om det, da jeg blev udskrevet).	Godt
13	Læs lidt om medicins forpakning, skift, evt. ulemper. Hvem har ansvar for at læse indlægssedel og advarer mod ny medicins ulemper, også i forhold til andet medicin patienten får.	Virkelig godt

ID	Kommentarer - CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA	Samlet indtryk
1	[] problemer med erindring.	Virkelig godt
8	Skrevet af [pårørende]: For ca. 15 år siden var det almindeligt, at man kontaktede hjemmepleje eller familien, som så kom på et lille besøg på afdelingen, for at blive orienteret om indlæggelsesforløb og fremtid. Det var rigtig godt, og kunne forebygge genindlæggelse af specielt gamle mennesker.	Intet svar
10	Det var meget forvirrende at have fået en besked af lægerne angående det medicin, jeg skulle tage efterfølgende. Hvorefter jeg kommer på apoteket og får en helt anden besked, for hvem skal man tro på i den sammenhæng?!	Godt
18	Jeg havde rosen i højre ben, og blev sendt hjem med smalspektret penicillin!	Godt
21	Meget mangelfuld information til egen læge efter udskrivelse. Jeg har selv været tovholder for at indhente svar på diverse prøver.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
4	Jeg fik diabetes []. Derfor en del spørgsmål vedrørende livsstil og motion.	Virkelig godt



















Medicinsk Afdeling M

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

ID	Kommentarer - APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit	Samlet indtryk
2	Flere af personalemedarbejderne skal blive MEGET bedre til at overholde de etiske spilleregler, både overfor patienterne og de pårørende. (KÆMPEROS til sygeplejerske NN, fysioterapeutpersonalet og ergoterapeutpersonalet) :-)	Dårligt
4	Tal pænt, opfør jer ordentligt over for besøgende, jf. en god glæde ved at få besøg. Det er en pårørendes oplevelser, patient kan ikke tale for sig selv.	Dårligt
6	Jeg synes, jeg manglede en samtale med en fysioterapeut/ergoterapeut samtidig med lægen. Besked til min [ægtefælle] om, at jeg blev udskrevet, manglede [].	Godt
7	Jeg kunne ønske mig en kontaktperson samt oplysning om undersøgelser fra og af de læger, der tilså mig. Forklaring på, hvorfor det var en ny læge, der kom på.	Dårligt
8	Var til vagtlæge i [en anden by], og læge NN nægtede at tilse mig, da han fandt ud af, at jeg "hører til" Randers Sygehus. Jeg blev herefter sendt dertil uden at vide, at jeg skulle indlægges, og at de ikke har faste [læger inden for det relevante område] i Randers. Virkelig dårlig oplevelse. Men Medicinsk afdeling i Randers skal have stor ros for behandling.	Godt
9	De kunne godt være lidt mere venlige over for besøgende. Oplevede et par gange aldeles unødvendige verbale udbrud fra personalet (kun tre sygeplejersker).	Godt
10	Hele personalet er venlige, imødekommende og MEGET PROFESSIONELLE.	Virkelig godt
13	Inddrag pårørende. Og vent med at sende hjem, indtil pårørende og det videre forløb er klarlagt. Meget POSITIVT. Han kom ind med meget dårlig væskebalance med mere, og efter at jeg har taget en ekstra snak med personalet, hvor han bor, er der nu blevet taget hånd om hans pleje, der tidligere manglede en del.	Intet svar
14	Jeg kan kun give ros til afdelingen.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - CD5 Gastroenterologisk afsnit - RRA	Samlet indtryk
1	Det kneb med at få [specialkost] under indlæggelsen, skønt det blev bemærket ved indlæggelsen. Det blev dog skaffet hver gang.	Godt
4	Kosten var gyselig. Det eneste rigtig gode var havregrøden om morgenen.	Godt
5	Det tror jeg ikke, de gør alt, hvad de kan.	Virkelig godt
6	Ligger sammen med to demente [ældre] mænd, som ikke vidste, hvor de var. Havde brug for en stue med mere ro. De snakkede hele døgnet og kravlede over sengehesten, så jeg flere gange måtte ringe efter hjælp.	Godt
10	I den første tid lå jeg på en tosenstue. Patienten i tosenstuen var meget venlig. Intet fjernsyn og kun lidt samtale. Firesenstuen var mindre god. Toilettet var ikke appetitligt. Kort og godt: Vi fik ganske dejlig mad, som jeg nød meget.	Virkelig godt
11	Dårlig hygiejne på toilettet [].	Godt
12	Jeg var meget godt tilfreds.	Virkelig godt
14	Have tid til at informere pårørende.	Intet svar
15	Personalet talte meget personligt med mig om mit sygdomsforløb og netværk, stor ros til dem!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - CD7 Kardiologisk afsnit - RRA	Samlet indtryk
3	Alt synes godt.	Godt

✎ 12	Kontaktpersonordningen er lidt af et "blålys". Pga. personalets skiftende arbejdstider og vagter, vil man sjældent under en kortvarig indlæggelse se mere end en eller to gange til vedkommende, og ofte vil de skulle alternere mellem forskellige sengestuer.	Godt
✎ 14	Under min indlæggelse har jeg kun oplevet et kompetent, særdeles venligt og hjælpsomt personale, som til hver en tid var der, når jeg havde brug for det.	Godt
✎ 17	Mine pårørende fik en god behandling, når de ringede for at høre hvordan jeg havde det, ligesom de afleverer en hilsen fra mine pårørende.	Virkelig godt
✎ 18	Toilettet forkalket, kunne godt være bedre. Manglende rengøring af toiletkumme. Manglende toiletpapir.	Virkelig godt
✎ 22	[] Jeg var og er stadig påvirket af forløbet i Randers og har selv taget ansvaret for at komme videre. Det var godt at møde meget af personalet, som forsøger at gøre det godt. Men jeg synes, det var svært at finde tid til samtale med én, der ville lytte til mig. Der skete noget i mit tilfælde, som jeg gentagne gange og ikke endnu fik svar på. Det fyldte og fylder stadig meget for mig. Jeg skal nu til en scanning []. Det ville have sparet systemet for penge og mig for meget, hvis det var gjort, da jeg var indlagt flere gange. Jeg ønsker ikke at tale mere om det. Jeg sætter punktum her og må videre. Jeg brugte kræfter, da jeg var indlagt til at tale med dem, jeg kunne komme til at tale med.	Intet svar
✎ 23	Da jeg kom hjem, modtog jeg et brev fra Sundhedsstyrelsen, hvori der stod, at det er registreret, at jeg har en kritisk sygdom. Det var ikke det indtryk, jeg fik derude. Jeg har ikke modtaget et udskrivningsbrev, hvor jeg kan se, hvad det var, jeg fejlede.	Virkelig godt
✎ 24	Meget fagligt kompetent personale, både plejepersonale og lægegruppen. Kompetent udredning af min sygdom.	Virkelig godt
✎ 25	Ikke særlig rart sengetøj.	Virkelig godt
✎ 26	Inden indlæggelse: Situationen seriøs. Skulle have sørget for, at lægernes arbejdsområde skulle revideres! Den nævnte læge NN [] var med ude og hente mig []. Min familie var rystede. Dels over min tilstand, de anede ikke, hvad der var sket med mig, eller hvad fremtiden ville bringe for os alle. Men lægernes flabede bemærkninger kunne de godt have været foruden!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - CD8 Lunge-Reuma-Hæma afsnit - RRA	Samlet indtryk
✎ 1	Bedre information, eksempelvis hvor var toilettet, håndklæder. Jeg fik ingen personlig pleje, jeg måtte selv finde ud af tingene.	Dårligt
✎ 2	Mit ophold på sygehuset blev en dejlig oplevelse for mig. Alt er forbedret, siden jeg var der [for mange år siden]. Maden var vældig fin og sund, og alle var flinke og hjælpsomme. Jeg synes, at rengøringen var god, også om søndagen blev der gjort rent. Jeg skulle have en lille operation på en anden afdeling. Jeg bliver hentet af en portør, lige da kaffen bliver serveret. Han skaffer mig en kage, som jeg får af ham, samt en kop kaffe, da jeg er tilbage. Det synes jeg er flot. Et dejligt ophold.	Virkelig godt
✎ 5	Fjernede en meget hostende patient fra stuen.	Godt
✎ 6	Venligt personale.	Godt
✎ 7	Jeg har været udmærket tilfreds.	Virkelig godt
✎ 11	Alt i alt vil jeg helst aldrig mere på Randers Sygehus, hvis jeg skal indlægges. Det skal lige siges, at 90 procent af sygeplejerskerne var rigtig gode til deres job. Men lægerne? Det er måske ikke uden grund, at andre læger ikke vil indlægges der. Bræk på gulvet taget med papir.	Virkelig dårligt
✎ 13	Særdeles godt og man må tilstræbe at flersengsstuer bibeholdes (socialt).	Virkelig godt
✎ 16	Jeg var meget glad for indlæggelsen på afdelingen. Der er ikke noget som helst at klage over. Hele personalet fra rengøring til læge NN var meget venlige mennesker. Tak for det.	Virkelig godt
✎ 17	Var virkelig tilfreds.	Virkelig godt

Bilag 5

	19	Der var god imødekommenhed, når man havde brug for hjælp. Bespisning til ug.	Virkelig godt
ID Kommentarer - CD9 Endokrinologisk afsnit - RRA			Samlet indtryk
	3	Synes ventetiden er lang. Flere tv'er på stuerne med headset ville være skønt, fordi der er så mange inde på stuerne i forskellige aldre med forskellige sygdomme.	Virkelig dårligt
	4	Jeg synes, det var rigtig dejligt, at jeg fik lov til at have min mor medindlagt. Selvom man er 15 år, er man ikke så stor, når man har det skidt. Derfor var det rigtig godt!	Virkelig godt
	6	Da det var første gang, jeg var indlagt, er min erfaring ikke stor, men alt i alt var jeg glad for mit ophold. Jeg fik god behandling af personalet, som jeg var tryk ved.	Godt
	7	Maden var elendig.	Dårligt
	8	Patienten er blevet meget dårlig til at huske, men jeg modtog hende, da hun blev udskrevet efter nogle få dages indlæggelse. Patienten vidste ikke, hvad hun var behandlet for, og det er nok et problem i mange tilfælde. Ældre patienter kommer for hurtigt hjem, og hvis ikke familien støtter meget op, går det helt galt. Bedre samarbejde [mellem] patient, familie, læge og hjemmepleje kunne hjælpe på de mange genindlæggelser af gamle patienter.	Intet svar
	10	En ting der især undrede/irriterede mig lidt, var at når vi lå to på en firemandsstue, så skulle sengene absolut stå således, at man lå overfor hinanden. I stedet at ligge ved siden af hinanden hvor det var muligt at trække et gardin for. Desuden synes jeg ikke altid, at folk lyttede til hvordan det virkede bedst for mig at få min penicillin, så det ikke sveg i min åre. Det endte alligevel med, at personalet skulle ind og justere det. Noget der var rigtig rart var, at man flere dage i træk havde den samme sundhedsplejerske til at give penicillin, for så fungerede det bare!	Godt
	12	Fantastisk søde og engagerede mennesker.	Virkelig godt
	13	Der var flere gange, hvor jeg var overladt til mig selv. Hvis ikke jeg havde haft lidt kendskab til sygdommen, havde jeg følt mig meget frustreret og alene. Mere information er godt.	Intet svar
	14	Synes selv, jeg skulle søge information, hvis jeg ville have noget at vide. Det var først, da jeg selv spurgte, at jeg blev informeret om behandlingsplanen.	Godt
	15	Sengen var lidt hård og træls, kunne ikke vippe rigtigt.	Godt
	16	Overordnet har indlæggelsen været en positiv oplevelse i en svær situation. Personalet har generelt virket fagligt og menneskeligt dygtige. [Der manglede] lidt vedr. SOSU-hjælpernes forståelse for behandling, men en af dem fortalte, at de fik undervisning af sygeplejerskerne, så det bliver vel bedre. Angående rengøring så var det ikke fantastisk, og på toiletterne var der meget dårlig lugt.	Godt
	17	Hele afdelingens personale var søde, rare og hjælpsomme.	Virkelig godt
	18	Der blev bestilt først en stok og så en rollator, så jeg selv kunne gå på toilettet. Det var rart.	Godt
	21	Meget søde og hjælpsomme. Altid venlige og smilende.	Godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit			Samlet indtryk
	1	Fin, personlige pleje.	Virkelig godt
	2	God forplejning, god mad.	Godt
	3	[Patienten] husker ikke rigtig noget. Jeg oplevede, hun blev passet godt. Jeg kan ikke komme over, at lægen syntes, at jeg skulle tage hende med hjem igen.	Intet svar

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.