

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**MEA**

**Aarhus Universitetshospital**

**18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

## 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.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	76
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	92
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2012 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2012. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	200
Afdelingens svarprocent:	50%

### 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 tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning 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).



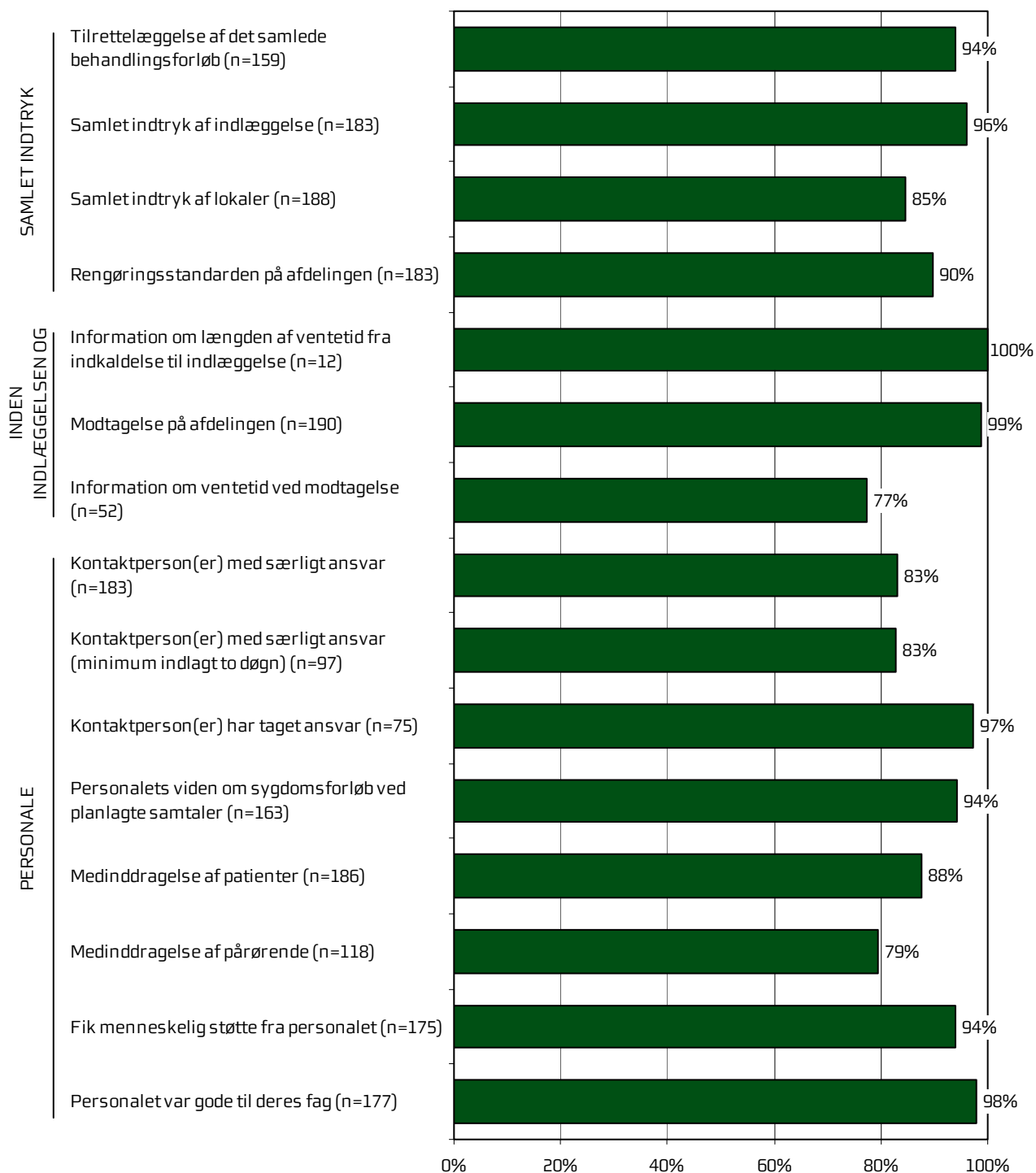


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

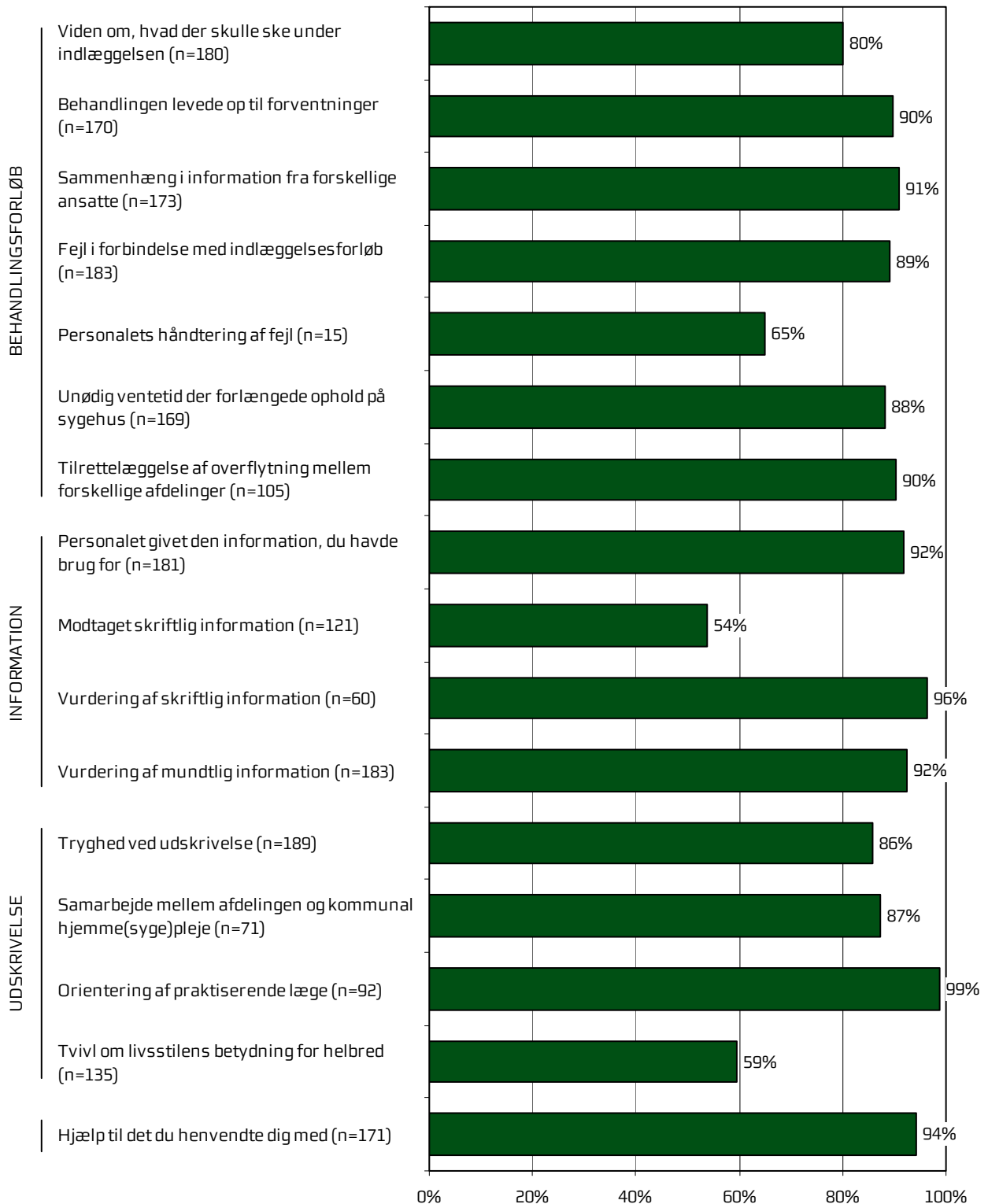
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA

2010-tallet er for: Medicinsk Afdeling C, Medicinsk Afdeling M

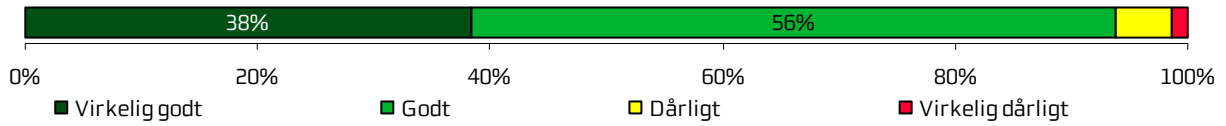
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

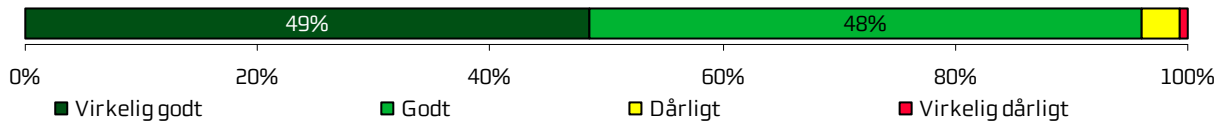
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

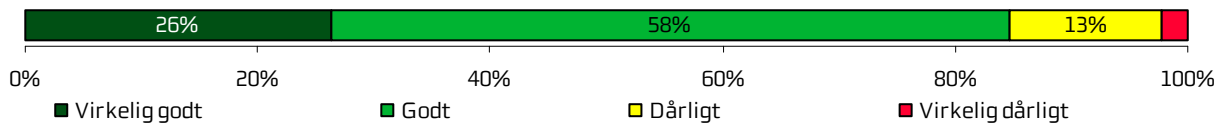
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=159)



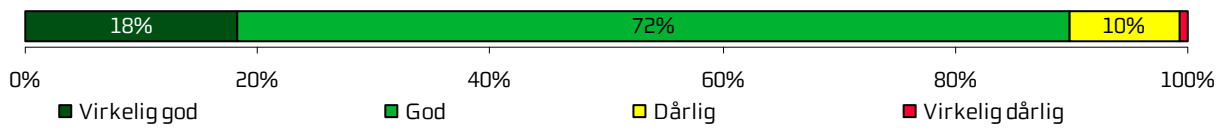
Samlet indtryk af indlæggelse (n=183)



Samlet indtryk af lokaler (n=188)



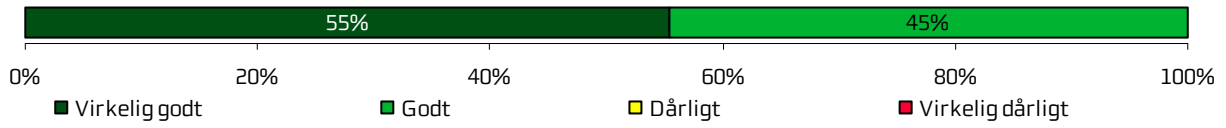
Rengøringsstandard på afdelingen (n=183)



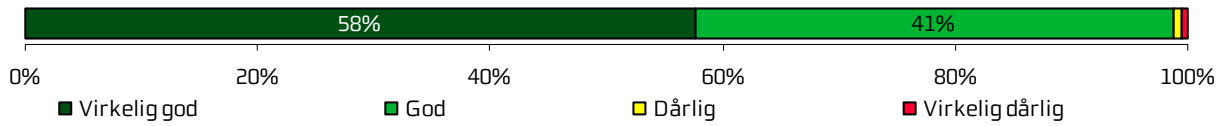
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	94 %	91 %	99 % *	88 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	96 %	94 %	92 % *	99 % *	89 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	85 %	85 %	83 %	98 % *	76 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	90 %	85 %	-	99 % *	87 %	93 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

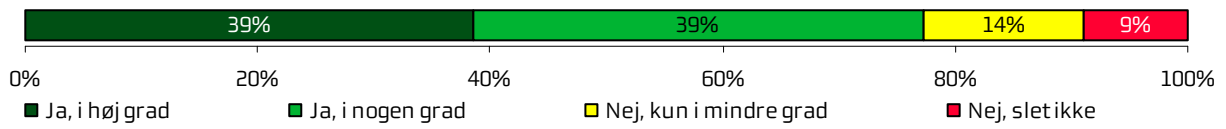
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=12)



Modtagelse på afdelingen (n=190)



Information om ventetid ved modtagelse (n=52)

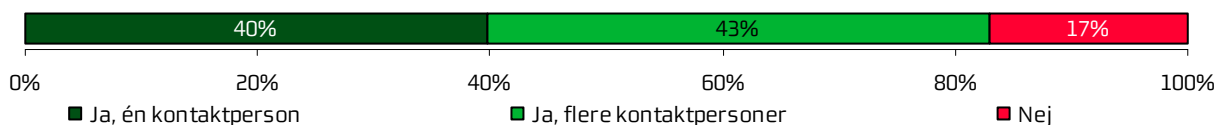




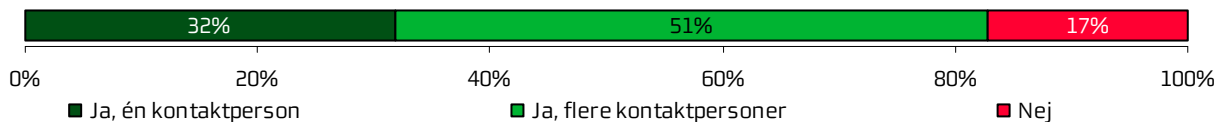
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	100 %	97 % *	99 %	84 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99 %	98 %	96 % *	100 %	95 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	77 %	73 %	69 %	92 % *	65 %	77 % *

## Personale

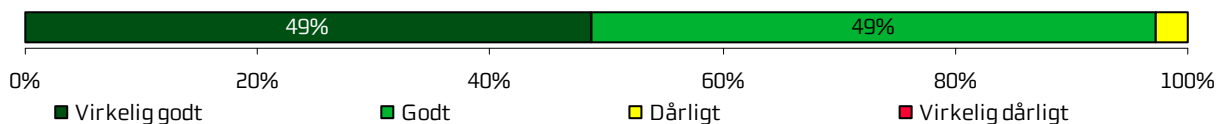
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=183)



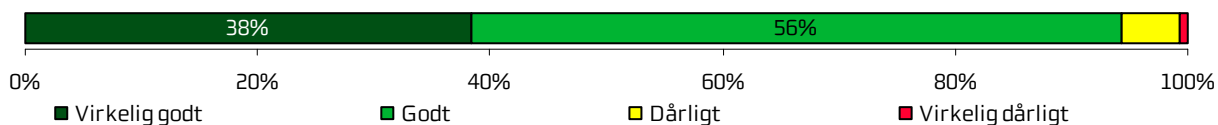
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=97)



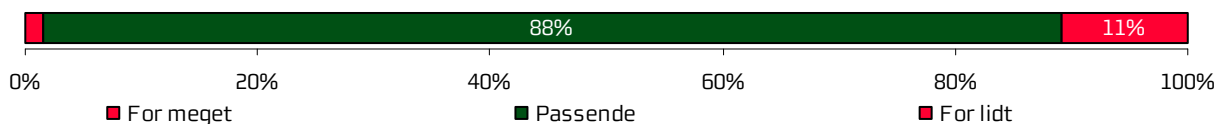
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=75)



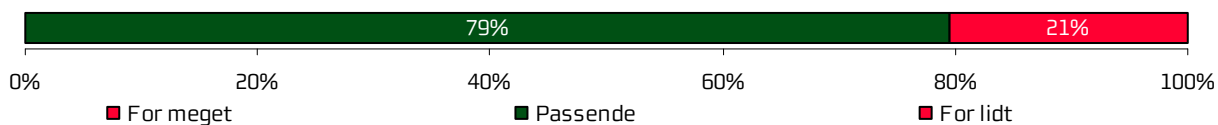
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=163)



Medinddragelse af patienter (n=186)



Medinddragelse af pårørende (n=118)



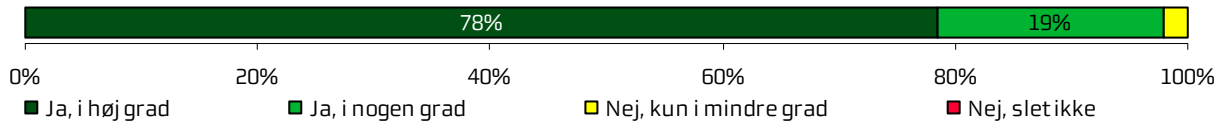
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=175)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	83 %	80 %	78 %	95 % *	76 % *	85 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	83 %	81 %	80 %	97 % *	76 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	99 %	-	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	91 %	89 % *	99 % *	85 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	88 %	87 %	97 % *	86 %	92 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	79 %	83 %	84 %	95 % *	78 %	88 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	94 %	91 %	90 %	98 %	85 % *	93 % *

### *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=177)



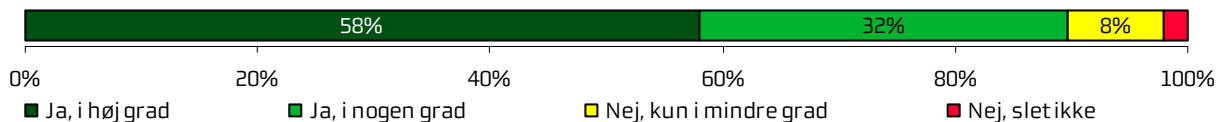
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	99 %	94 % *	100 %	93 % *	98 % *

## Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=180)



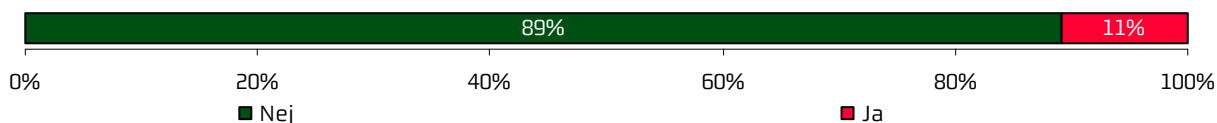
Behandlingen levede op til forventninger (n=170)



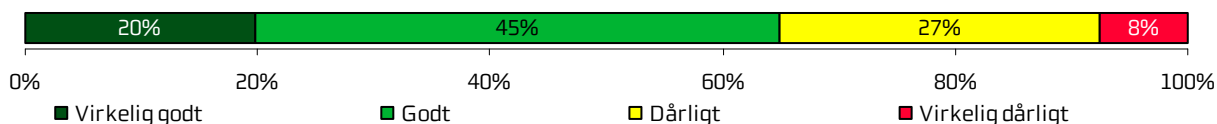
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=173)



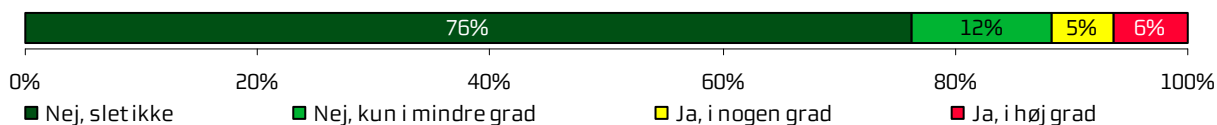
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=183)



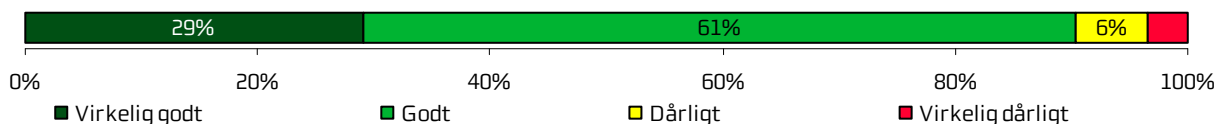
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=169)



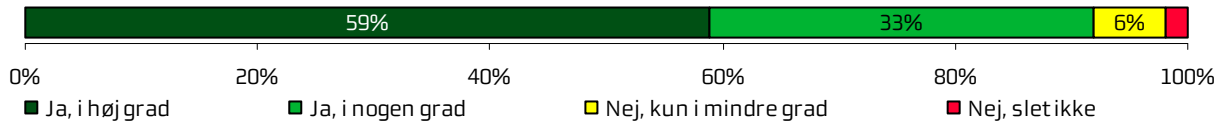
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=105)



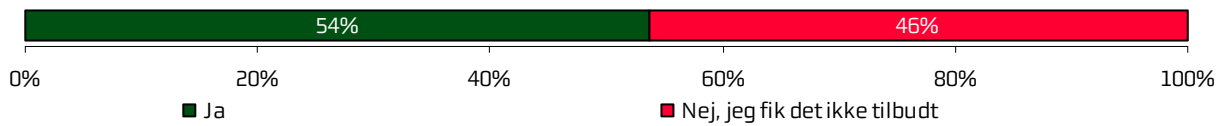
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	80 %	79 %	78 %	98 % *	79 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	91 %	89 %	98 % *	85 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	91 %	88 %	85 %	97 % *	83 % *	92 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	89 %	91 %	90 %	94 %	80 % *	87 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	65 %	70 %	36 %	91 %	54 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	88 %	89 %	90 %	93 %	75 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	90 %	93 %	92 %	98 % *	84 %	93 % *

## Information

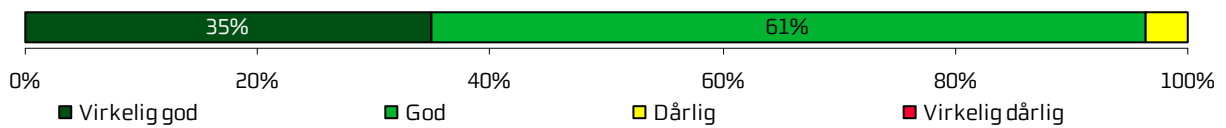
Personalet givet den information, du havde brug for (n=181)



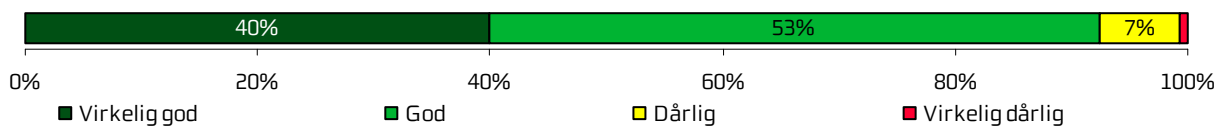
Modtaget skriftlig information (n=121)



Vurdering af skriftlig information (n=60)



Vurdering af mundtlig information (n=183)

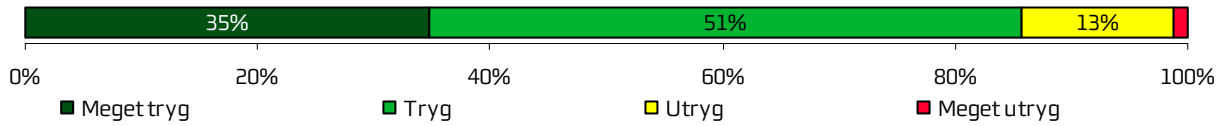




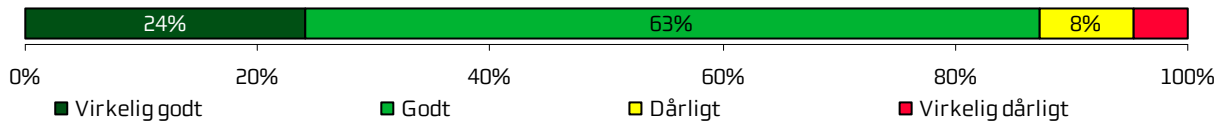
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	92 %	90 %	-	97 % *	85 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	54 %	58 %	52 %	87 % *	54 %	74 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	96 %	100 %	100 %	100 %	93 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	92 %	94 %	92 %	98 % *	87 % *	94 % *

## Udskrivelse

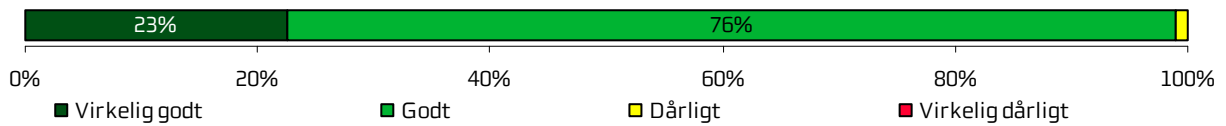
Tryghed ved udskrivelse (n=189)



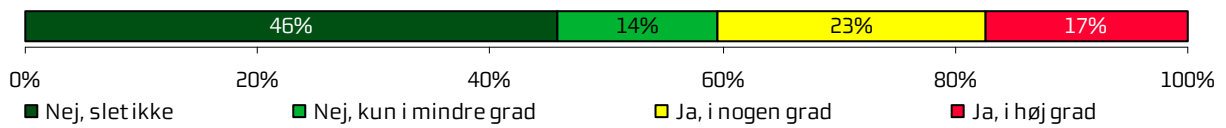
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=71)



Orientering af praktiserende læge (n=92)



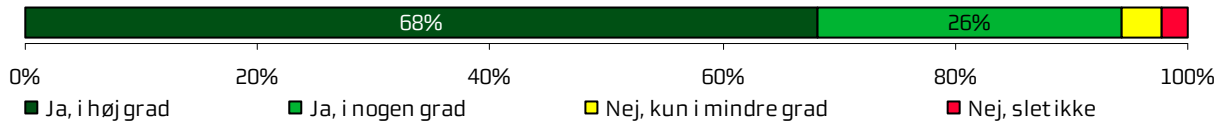
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=135)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	86 %	85 %	84 %	96 % *	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	87 %	85 %	82 %	95 %	80 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	99 %	91 % *	89 % *	94 % *	77 % *	86 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	59 %	65 %	66 %	82 % *	62 %	73 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=171)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	94 %	95 %	-	100 % *	90 %	96 % *



## **Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev**

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

Løbenr.: >>lobnr<<

23. oktober 2012

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 2012**.

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 2012, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2013. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.



## Spørgeskema om indlæggelse på

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

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

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

**BEHANDLINGSFORLØB**

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

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

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

**UDSKRIVELSE**

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

<b>31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</b>

**SAMLET INDTRYK**

<b>32. Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
<b>33. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>34. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
<b>35. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>37. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.</b>					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

<b>38. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?</b>	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
<b>39. Hvad er dit modersmål?</b>	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.: >>løbnr<<

16. november 2012

### 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. 3. december 2012**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

## 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 inklusiv kommentarfelt, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de indlagte patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelt samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfeltene 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 9. august-31. oktober 2012 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 afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 14.233 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.440 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 50 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 2010 og 2011 begge år på 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 59 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	50%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	46%	44%
Kvinde	55%	56%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	1%	3%
20-39 år	5%	9%
40-59 år	23%	21%
60-79 år	46%	39%
80 år eller derover	26%	29%

I Region Midtjylland gælder det for indlagte patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Disse tendenser er generelle, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende personalet og det samlede indtryk.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for afdelingens resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan det således 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**

<b>Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale</b>
"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"**<sup>1</sup>

**"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 2010 og 2011 samt 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 2012. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedste og dårligste placerede afdeling
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		200		100%
<b>Køn</b>				
Mand		91		46%
Kvinde		109		55%
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år		2		1%
20-39 år		10		5%
40-59 år		45		23%
60-79 år		91		46%
80 år eller derover		52		26%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		167		87%
Pårørende		26		13%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		176		91%
Ikke dansk		18		9%
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut		184		92%
Planlagt		16		8%
<b>Afsnitsnavn</b>				
MEA 2, THG		18		9%
MEA 1, NBG		42		21%
MEA 3, THG		25		13%
MVA, THG		80		40%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		35		18%

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	38	56	5	1	159	26
<b>Køn</b>						
Mand	37	54	6	3	76	10
Kvinde	40	57	3	0	83	16
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	33	67	0	0	9	0
40-59 år	43	45	9	3	40	5
60-79 år	37	59	3	1	71	12
80 år eller derover	38	57	5	0	38	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	39	54	5	2	138	21
Pårørende	38	57	5	0	18	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	39	54	5	2	142	24
Ikke dansk	28	65	7	0	15	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	37	56	5	2	144	25
Planlagt	52	48	0	0	15	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
MEA 2, THG	40	53	0	7	15	2
MEA 1, NBG	37	55	5	3	38	2
MEA 3, THG	22	67	11	0	18	5
MVA, THG	44	53	3	0	64	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	58	8	0	24	7



**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	49	48	3	1	183
<b>Køn</b>					
Mand	46	49	4	1	83
Kvinde	51	46	3	0	100
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	58	42	0	0	10
40-59 år	46	47	4	3	45
60-79 år	49	50	1	0	81
80 år eller derover	49	46	5	0	45
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	50	46	2	1	157
Pårørende	39	52	9	0	23
<b>Modersmål</b>					
Dansk	50	46	4	1	164
Ikke dansk	30	70	0	0	17
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	48	48	3	1	167
Planlagt	55	38	7	0	16
<b>Afsnitsnavn</b>					
MEA 2, THG	50	50	0	0	16
MEA 1, NBG	40	52	5	2	42
MEA 3, THG	59	36	5	0	22
MVA, THG	51	46	3	0	72
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	48	3	0	31

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	58	13	2	188
<b>Køn</b>					
Mand	29	53	16	1	85
Kvinde	24	62	10	3	103
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	19	60	11	10	10
40-59 år	21	54	23	2	45
60-79 år	26	59	12	3	84
80 år eller derover	32	61	7	0	47
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	28	56	14	3	163
Pårørende	18	73	9	0	23
<b>Modersmål</b>					
Dansk	26	57	15	2	169
Ikke dansk	30	70	0	0	17
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	25	58	14	2	172
Planlagt	35	59	6	0	16
<b>Afsnitsnavn</b>					
MEA 2, THG	13	69	19	0	16
MEA 1, NBG	29	57	12	2	42
MEA 3, THG	13	65	22	0	23
MVA, THG	25	57	15	3	75
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	53	3	3	32

**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	18	72	10	1	183
<b>Køn</b>					
Mand	18	73	9	0	83
Kvinde	18	71	10	1	100
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	30	60	10	0	10
40-59 år	22	70	7	0	45
60-79 år	17	69	13	1	80
80 år eller derover	15	79	6	0	46
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	19	72	8	1	158
Pårørende	14	68	18	0	23
<b>Modersmål</b>					
Dansk	18	71	11	1	164
Ikke dansk	24	76	0	0	17
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	17	73	10	1	167
Planlagt	35	58	7	0	16
<b>Afsnitsnavn</b>					
MEA 2, THG	31	69	0	0	16
MEA 1, NBG	12	80	5	2	41
MEA 3, THG	17	70	13	0	23
MVA, THG	15	71	14	0	73
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	60	10	0	30

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	55	45	0	0	12	0	184
<b>Køn</b>							
Mand	65	35	0	0	6	0	82
Kvinde	46	54	0	0	6	0	102
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0	10
40-59 år	46	54	0	0	6	0	38
60-79 år	57	43	0	0	5	0	85
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0	49
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	51	49	0	0	11	0	154
Pårørende	-	-	-	-	1	0	23
<b>Modersmål</b>							
Dansk	55	45	0	0	12	0	160
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	18
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	184
Planlagt	55	45	0	0	12	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
MEA 2, THG	-	-	-	-	2	0	15
MEA 1, NBG	33	67	0	0	6	0	35
MEA 3, THG	-	-	-	-	0	0	24
MVA, THG	-	-	-	-	0	0	79
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0	31

**Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	58	41	1	1	190
<b>Køn</b>					
Mand	54	43	1	1	87
Kvinde	61	39	0	0	103
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	68	32	0	0	10
40-59 år	55	42	3	0	44
60-79 år	56	43	0	1	87
80 år eller derover	60	40	0	0	47
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	59	40	1	1	162
Pårørende	55	45	0	0	23
<b>Modersmål</b>					
Dansk	59	40	1	1	168
Ikke dansk	56	44	0	0	18
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	56	43	1	1	174
Planlagt	74	26	0	0	16
<b>Afsnitsnavn</b>					
MEA 2, THG	63	38	0	0	16
MEA 1, NBG	57	40	2	0	42
MEA 3, THG	45	55	0	0	22
MVA, THG	58	40	0	1	77
Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	39	0	0	33

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	39	39	14	9	52	15
<b>Køn</b>						
Mand	29	47	12	13	28	7
Kvinde	50	29	17	4	24	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	40	39	10	11	10	3
60-79 år	49	40	8	3	25	9
80 år eller derover	16	34	27	23	12	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	35	16	12	40	14
Pårørende	42	47	12	0	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	40	12	10	45	14
Ikke dansk	39	20	41	0	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	38	40	13	10	48	15
Planlagt	-	-	-	-	4	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
MEA 2, THG	-	-	-	-	4	3
MEA 1, NBG	33	33	17	17	12	2
MEA 3, THG	-	-	-	-	4	3
MVA, THG	41	41	18	0	22	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	40	10	10	10	1

**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	40	43	17	183
<b>Køn</b>				
Mand	36	50	14	84
Kvinde	43	38	19	99
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	12	78	10	10
40-59 år	33	49	18	44
60-79 år	44	40	16	86
80 år eller derover	42	37	21	41
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	40	42	17	157
Pårørende	34	57	9	21
<b>Modersmål</b>				
Dansk	42	43	15	162
Ikke dansk	17	49	34	18
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	38	44	18	168
Planlagt	60	35	5	15
<b>Afsnitsnavn</b>				
MEA 2, THG	38	44	19	16
MEA 1, NBG	43	45	13	40
MEA 3, THG	18	59	23	22
MVA, THG	46	41	14	74
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	39	29	31

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (Omfatter kun patienter, som har været indlagt mere end TO døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	32	51	17	97
<b>Køn</b>				
Mand	25	59	15	51
Kvinde	39	42	19	46
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	24	76	0	5
40-59 år	23	57	20	21
60-79 år	36	46	18	54
80 år eller derover	30	53	17	17
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	33	48	19	81
Pårørende	23	77	0	13
<b>Modersmål</b>				
Dansk	35	49	16	85
Ikke dansk	10	68	22	10
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	31	51	18	89
Planlagt	36	55	9	8
<b>Afsnitsnavn</b>				
MEA 2, THG	20	60	20	10
MEA 1, NBG	35	52	13	31
MEA 3, THG	17	61	22	18
MVA, THG	34	44	22	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	6



**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	49	49	3	0	75	3
<b>Køn</b>						
Mand	50	48	3	0	39	3
Kvinde	48	50	3	0	36	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	55	45	0	0	5	0
40-59 år	50	50	0	0	14	2
60-79 år	44	54	2	0	42	1
80 år eller derover	59	34	7	0	14	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	55	42	3	0	61	3
Pårørende	25	75	0	0	12	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	53	44	3	0	67	3
Ikke dansk	14	86	0	0	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	45	52	3	0	68	3
Planlagt	86	14	0	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
MEA 2, THG	50	50	0	0	6	1
MEA 1, NBG	50	50	0	0	26	1
MEA 3, THG	31	69	0	0	13	0
MVA, THG	46	46	8	0	24	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	6	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	38	56	5	1	163	26
<b>Køn</b>						
Mand	34	60	5	2	76	12
Kvinde	42	53	5	0	87	14
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	45	55	0	0	9	1
40-59 år	33	59	5	3	37	7
60-79 år	35	56	8	0	76	11
80 år eller derover	44	56	0	0	39	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	39	55	5	1	138	22
Pårørende	41	53	5	0	21	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	39	55	5	1	142	25
Ikke dansk	34	61	6	0	18	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	37	57	6	1	148	25
Planlagt	52	48	0	0	15	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
MEA 2, THG	43	43	14	0	14	2
MEA 1, NBG	32	59	5	3	37	4
MEA 3, THG	19	75	6	0	16	6
MVA, THG	42	54	4	0	71	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	25	9

**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	2	88	11	186
<b>Køn</b>				
Mand	0	87	13	86
Kvinde	3	88	9	100
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	10	90	0	10
40-59 år	0	90	10	42
60-79 år	1	89	10	89
80 år eller derover	2	82	16	43
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	89	10	159
Pårørende	4	74	22	22
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	89	11	165
Ikke dansk	10	77	12	18
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	2	88	11	170
Planlagt	0	87	13	16
<b>Afsnitsnavn</b>				
MEA 2, THG	6	71	24	17
MEA 1, NBG	0	92	8	39
MEA 3, THG	0	91	9	22
MVA, THG	0	89	11	76
Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	84	9	32

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	0	79	21	118	71
<b>Køn</b>					
Mand	0	76	24	61	26
Kvinde	0	83	17	57	45
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	1	1
20-39 år	0	100	0	9	1
40-59 år	0	84	16	23	21
60-79 år	0	77	23	54	35
80 år eller derover	0	74	26	31	13
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	80	20	93	69
Pårørende	0	72	28	21	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	79	21	104	65
Ikke dansk	0	84	16	12	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	0	79	21	106	67
Planlagt	0	82	18	12	4
<b>Afsnitsnavn</b>					
MEA 2, THG	0	67	33	9	8
MEA 1, NBG	0	89	11	28	13
MEA 3, THG	0	69	31	16	6
MVA, THG	0	77	23	47	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	83	17	18	15

**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	68	26	5	1	175	12
<b>Køn</b>						
Mand	67	29	4	0	80	6
Kvinde	69	24	5	2	95	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	74	26	0	0	9	1
40-59 år	68	24	5	3	40	4
60-79 år	63	31	5	1	82	5
80 år eller derover	76	19	5	0	42	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	71	23	6	1	150	11
Pårørende	49	47	0	4	22	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	70	25	5	0	158	10
Ikke dansk	43	44	0	12	16	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	66	27	5	1	160	11
Planlagt	81	19	0	0	15	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
MEA 2, THG	69	19	6	6	16	1
MEA 1, NBG	69	26	5	0	39	2
MEA 3, THG	60	40	0	0	20	2
MVA, THG	68	27	6	0	71	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	24	3	3	29	3

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	78	19	2	0	177	11
<b>Køn</b>						
Mand	81	17	2	0	80	6
Kvinde	77	21	2	0	97	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	77	23	0	0	10	0
40-59 år	79	21	0	0	42	2
60-79 år	76	19	5	0	79	7
80 år eller derover	82	18	0	0	44	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	82	16	2	0	152	11
Pårørende	51	45	4	0	22	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	80	18	2	0	159	11
Ikke dansk	61	35	4	0	17	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	79	19	2	0	163	9
Planlagt	77	23	0	0	14	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
MEA 2, THG	73	20	7	0	15	2
MEA 1, NBG	78	22	0	0	41	1
MEA 3, THG	79	16	5	0	19	3
MVA, THG	79	19	1	0	72	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	17	3	0	30	2

**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	39	41	14	6	180	12
<b>Køn</b>						
Mand	37	41	14	8	83	4
Kvinde	41	41	14	4	97	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	50	29	20	0	10	0
40-59 år	41	39	13	7	42	3
60-79 år	39	44	11	6	83	5
80 år eller derover	32	41	21	6	43	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	41	42	14	3	156	9
Pårørende	28	41	17	14	21	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	40	41	13	5	162	10
Ikke dansk	29	42	23	6	17	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	36	43	15	6	165	11
Planlagt	74	21	5	0	15	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
MEA 2, THG	35	53	12	0	17	0
MEA 1, NBG	38	41	18	3	39	3
MEA 3, THG	10	55	25	10	20	3
MVA, THG	43	39	11	7	74	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	30	13	10	30	3

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	58	32	8	2	170	19
<b>Køn</b>						
Mand	62	27	10	1	74	11
Kvinde	55	35	7	3	96	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	40	48	12	0	10	0
40-59 år	67	23	7	2	42	3
60-79 år	53	35	10	2	78	8
80 år eller derover	64	28	6	2	38	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	31	9	2	148	15
Pårørende	54	38	8	0	20	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	32	7	2	151	19
Ikke dansk	55	23	18	4	18	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	56	33	9	2	156	17
Planlagt	85	15	0	0	14	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
MEA 2, THG	86	14	0	0	14	3
MEA 1, NBG	51	36	13	0	39	3
MEA 3, THG	40	40	10	10	20	2
MVA, THG	59	31	8	1	71	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	31	4	4	26	6



**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	44	7	2	173	17
<b>Køn</b>						
Mand	43	47	7	3	79	6
Kvinde	51	41	8	1	94	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	38	62	0	0	10	0
40-59 år	60	26	8	6	43	2
60-79 år	38	54	7	1	80	7
80 år eller derover	53	36	10	0	38	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	49	43	6	2	151	13
Pårørende	36	45	16	4	20	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	42	8	2	156	15
Ikke dansk	37	63	0	0	17	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	45	45	8	2	158	16
Planlagt	67	33	0	0	15	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
MEA 2, THG	53	29	18	0	17	0
MEA 1, NBG	45	45	8	3	38	4
MEA 3, THG	32	53	0	16	19	3
MVA, THG	51	44	6	0	71	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	46	7	0	28	5

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	89	11	183
<b>Køn</b>			
Mand	87	13	84
Kvinde	91	9	99
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	-	-	2
20-39 år	59	41	10
40-59 år	87	13	44
60-79 år	93	7	83
80 år eller derover	91	9	44
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	89	11	158
Pårørende	91	9	22
<b>Modersmål</b>			
Dansk	89	11	164
Ikke dansk	91	9	18
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	89	11	167
Planlagt	93	7	16
<b>Afsnitsnavn</b>			
MEA 2, THG	88	13	16
MEA 1, NBG	93	8	40
MEA 3, THG	73	27	22
MVA, THG	92	8	74
Øvrige/ikke placeret på afsnit	87	13	31

**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	20	45	27	8	15	3
<b>Køn</b>						
Mand	21	43	23	13	9	2
Kvinde	18	49	34	0	6	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	15	24	61	0	5	1
60-79 år	0	75	0	25	5	1
80 år eller derover	-	-	-	-	1	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	41	30	8	14	3
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	42	29	8	14	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	22	40	30	8	14	3
Planlagt	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
MEA 2, THG	-	-	-	-	1	1
MEA 1, NBG	-	-	-	-	2	0
MEA 3, THG	20	60	20	0	5	0
MVA, THG	40	40	20	0	5	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

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	76	12	5	6	169	12
<b>Køn</b>						
Mand	70	16	6	8	78	5
Kvinde	81	9	5	5	91	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	62	18	10	10	10	0
40-59 år	82	11	3	4	40	5
60-79 år	71	12	8	9	81	2
80 år eller derover	83	12	3	3	36	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	78	12	5	5	146	10
Pårørende	65	9	11	15	20	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	77	11	5	6	153	9
Ikke dansk	65	21	8	6	15	3
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	75	13	6	6	153	12
Planlagt	87	7	0	6	16	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
MEA 2, THG	67	13	7	13	15	1
MEA 1, NBG	80	7	7	5	41	0
MEA 3, THG	63	21	5	11	19	2
MVA, THG	78	15	3	4	68	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	8	8	8	26	5

**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	29	61	6	3	105	9	68
<b>Køn</b>							
Mand	25	65	7	4	50	4	31
Kvinde	33	58	6	3	55	5	37
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	1
20-39 år	-	-	-	-	3	1	6
40-59 år	31	51	10	9	22	3	20
60-79 år	27	66	6	2	55	2	27
80 år eller derover	30	62	5	4	24	3	14
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	30	59	7	4	89	8	60
Pårørende	29	71	0	0	14	1	7
<b>Modersmål</b>							
Dansk	30	59	7	4	92	9	62
Ikke dansk	26	74	0	0	12	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	29	61	6	4	93	9	64
Planlagt	31	60	9	0	12	0	4
<b>Afsnitsnavn</b>							
MEA 2, THG	21	64	14	0	14	1	2
MEA 1, NBG	29	57	11	4	28	2	12
MEA 3, THG	8	83	0	8	12	2	8
MVA, THG	33	64	3	0	39	4	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	42	0	17	12	0	18

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	59	33	6	2	181
<b>Køn</b>					
Mand	63	28	6	3	84
Kvinde	55	38	6	1	97
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	50	39	11	0	10
40-59 år	59	30	7	4	45
60-79 år	55	40	4	1	85
80 år eller derover	70	19	10	2	39
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	59	32	7	2	157
Pårørende	58	38	0	4	21
<b>Modersmål</b>					
Dansk	60	32	6	2	162
Ikke dansk	46	48	6	0	17
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	57	34	7	2	165
Planlagt	82	18	0	0	16
<b>Afsnitsnavn</b>					
MEA 2, THG	59	35	6	0	17
MEA 1, NBG	59	34	5	2	41
MEA 3, THG	48	43	0	10	21
MVA, THG	61	32	7	0	72
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	27	10	3	30

**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 (før/under)	Nej, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	10	41	3	46	121	55
<b>Køn</b>						
Mand	12	37	4	46	55	24
Kvinde	7	45	1	46	66	31
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	0	17	0	83	6	4
40-59 år	7	52	0	41	31	14
60-79 år	12	40	3	45	63	22
80 år eller derover	10	39	6	45	20	14
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	9	40	3	48	103	50
Pårørende	12	49	0	40	17	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	10	41	3	46	106	51
Ikke dansk	7	44	0	49	14	4
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	7	43	2	48	108	53
Planlagt	29	31	8	32	13	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
MEA 2, THG	15	46	0	38	13	2
MEA 1, NBG	3	43	7	47	30	8
MEA 3, THG	7	27	0	67	15	7
MVA, THG	9	50	0	41	44	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	21	5	53	19	12

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	35	61	4	0	60	1
<b>Køn</b>						
Mand	39	54	8	0	28	0
Kvinde	31	69	0	0	32	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	35	65	0	0	17	0
60-79 år	28	68	4	0	32	0
80 år eller derover	59	41	0	0	10	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	39	57	4	0	49	1
Pårørende	18	82	0	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	61	4	0	52	1
Ikke dansk	30	70	0	0	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	28	68	4	0	51	1
Planlagt	76	24	0	0	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
MEA 2, THG	43	57	0	0	7	1
MEA 1, NBG	33	60	7	0	15	0
MEA 3, THG	20	80	0	0	5	0
MVA, THG	28	68	4	0	25	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	38	0	0	8	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	40	53	7	1	183
<b>Køn</b>					
Mand	39	51	8	1	85
Kvinde	40	54	6	0	98
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	19	81	0	0	9
40-59 år	42	44	11	3	44
60-79 år	36	59	5	0	84
80 år eller derover	49	42	9	0	44
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	51	7	1	158
Pårørende	30	60	9	0	23
<b>Modersmål</b>					
Dansk	40	52	7	1	165
Ikke dansk	27	67	6	0	16
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	39	53	7	1	167
Planlagt	49	44	7	0	16
<b>Afsnitsnavn</b>					
MEA 2, THG	50	44	6	0	16
MEA 1, NBG	38	54	5	3	39
MEA 3, THG	13	78	9	0	23
MVA, THG	47	47	7	0	75
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	57	10	0	30

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	35	51	13	1	189
<b>Køn</b>					
Mand	36	52	11	1	86
Kvinde	34	50	15	1	103
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	41	59	0	0	10
40-59 år	44	44	12	0	45
60-79 år	35	51	13	1	86
80 år eller derover	24	57	17	2	46
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	50	12	1	162
Pårørende	24	49	22	4	23
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	52	12	1	169
Ikke dansk	30	41	28	0	17
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	33	52	14	1	173
Planlagt	54	39	7	0	16
<b>Afsnitsnavn</b>					
MEA 2, THG	41	41	18	0	17
MEA 1, NBG	33	55	10	2	42
MEA 3, THG	26	61	13	0	23
MVA, THG	39	47	13	1	75
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	56	16	0	32

**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	24	63	8	5	71	9	100
<b>Køn</b>							
Mand	19	71	7	4	32	4	47
Kvinde	28	57	9	5	39	5	53
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	1
20-39 år	-	-	-	-	2	0	8
40-59 år	0	83	17	0	7	2	33
60-79 år	17	67	6	11	31	4	47
80 år eller derover	33	57	10	0	30	3	11
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	27	57	9	6	52	8	95
Pårørende	17	77	6	0	17	1	4
<b>Modersmål</b>							
Dansk	26	60	9	5	62	7	93
Ikke dansk	12	88	0	0	8	2	7
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	24	63	8	5	68	8	89
Planlagt	-	-	-	-	3	1	11
<b>Afsnitsnavn</b>							
MEA 2, THG	33	67	0	0	6	0	9
MEA 1, NBG	11	72	6	11	18	1	20
MEA 3, THG	0	88	13	0	8	1	14
MVA, THG	29	58	10	3	31	4	37
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	38	13	0	8	3	20

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	23	76	1	0	92	93
<b>Køn</b>						
Mand	23	75	2	0	47	38
Kvinde	23	77	0	0	45	55
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	0	100	0	0	5	5
40-59 år	23	77	0	0	18	25
60-79 år	27	73	0	0	40	45
80 år eller derover	22	74	4	0	27	18
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	76	1	0	75	84
Pårørende	25	75	0	0	16	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	77	1	0	80	85
Ikke dansk	21	79	0	0	11	6
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	21	77	1	0	84	85
Planlagt	35	65	0	0	8	8
<b>Afsnitsnavn</b>						
MEA 2, THG	14	86	0	0	7	9
MEA 1, NBG	38	63	0	0	24	18
MEA 3, THG	13	88	0	0	8	16
MVA, THG	17	81	3	0	36	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	82	0	0	17	14

**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	46	14	23	17	135	48
<b>Køn</b>						
Mand	41	14	28	18	65	20
Kvinde	51	13	19	17	70	28
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	46	14	14	26	7	3
40-59 år	57	15	14	14	28	16
60-79 år	43	15	28	15	70	13
80 år eller derover	44	11	21	24	29	15
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	48	13	22	18	117	42
Pårørende	38	20	30	12	16	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	50	13	20	18	120	44
Ikke dansk	16	24	60	0	13	4
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	44	11	25	19	123	44
Planlagt	64	36	0	0	12	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
MEA 2, THG	58	25	8	8	12	4
MEA 1, NBG	38	14	24	24	29	12
MEA 3, THG	59	6	18	18	17	7
MVA, THG	39	14	27	20	56	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	10	24	5	21	10

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	26	3	2	171	15
<b>Køn</b>						
Mand	73	18	6	4	76	8
Kvinde	64	33	2	1	95	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	77	23	0	0	10	0
40-59 år	68	26	2	4	45	0
60-79 år	72	23	3	1	74	10
80 år eller derover	60	32	6	2	40	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	69	26	3	3	149	12
Pårørende	61	30	10	0	20	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	68	26	3	2	153	14
Ikke dansk	65	28	6	0	16	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	67	27	3	2	156	14
Planlagt	78	15	7	0	15	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
MEA 2, THG	69	31	0	0	13	3
MEA 1, NBG	64	28	5	3	39	3
MEA 3, THG	57	30	9	4	23	1
MVA, THG	74	22	3	1	69	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	30	0	4	27	5



## 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.

























Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 37. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			6
Kommunikation og information			3
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			14
Pleje			13
Relationer til personale			18
Ventetid			1



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

<b>ID    Kommentarer - MEA 2, THG</b>		<b>Samlet indtryk</b>
 3	Jeg havde en fantastisk oplevelse på afdelingen. Det er sjældent, at jeg har mødt og set sådan et motiverende personale.	Virkelig godt
 4	Det havde afdelingen ikke rigtig noget med at gøre. Idet der kun gik kort tid, fra lægen lavede indlæggelsen, til jeg blev indkaldt.	Virkelig godt
 7	Blev akut indlagt via egen læge.	Uoplyst
<b>ID    Kommentarer - MEA 1, NBG</b>		<b>Samlet indtryk</b>
 2	Jeg blev ikke indkaldt, men indlagt akut. Jeg har en såkaldt "åben indlæggelse".	Virkelig godt
 3	Jeg blev indlagt via en anden afdeling. Oplevelsen var super.	Virkelig godt
 4	Blev indlagt med ambulance 112.	Godt
 6	Jeg blev akut indlagt.	Godt
 7	Jeg var faldet derhjemme og blev indlagt af vagtlæge.	Godt
 11	Jeg blev indlagt igen [om efteråret], kom hjem [ca. to uger senere]. God behandling. Tak.	Godt
 12	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
 13	Blev akut indlagt.	Virkelig godt
 15	Det var min egen læge, der indlagde mig.	Virkelig godt
 17	Bandagistcenter, hvor jeg kom til tilpasning af nye skoindtag, mente, der var noget galt med min venstre fod. De sendte mig til den diabetiske [], som var helt enige. De fik min fod røntgen-fotograferet, som intet viste, men de var ikke i tvivl om, at der var noget galt, så de fik mig indlagt på MEA. Ingen ventetid. Jeg blev godt modtaget.	Virkelig godt
 18	Overført fra anden afdeling.	Godt
 20	Jeg mødte selv op og blev stadig indlagt.	Virkelig godt
<b>ID    Kommentarer - MEA 3, THG</b>		<b>Samlet indtryk</b>
 4	Ankom med ambulance.	Virkelig godt
 5	Akut indlagt af min læge.	Virkelig godt
 6	Erindrer intet om indlæggelse og to-tre dage hen i forløbet.	Godt
 9	Blev indlagt akut, og der blev taget godt om mig, da jeg blev indlagt.	Virkelig godt
 12	Blev indlagt af vagtlæge.	Godt
 13	Jeg blev overflyttet fra anden afdeling: fra en stille tosenes stue til en livlig seksseks.	Uoplyst
 15	Jeg blev indlagt af lægevagten.	Virkelig godt
<b>ID    Kommentarer - MVA, THG</b>		<b>Samlet indtryk</b>
 2	Blev akut indlagt.	Godt
 3	Min mand blev indlagt fra et andet sted.	Uoplyst

✎ 5	Jeg har ikke haft ventetid.	Virkelig godt
✎ 6	Ventetiden.	Virkelig godt
✎ 7	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
✎ 11	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
✎ 13	Jeg var hos min læge for at lave en blodprøve. Efter nogle timer ringede han, og jeg blev overrasket over, at jeg skulle indlægges med det samme. Jeg var ikke forberedt.	Godt
✎ 16	Jeg fik ikke så meget besked på, hvad der skulle ske!	Virkelig godt
✎ 18	Min læge indlagde mig. Ringede til afdelingen. Jeg tog direkte til MVA. Ingen ventetid.	Virkelig godt
✎ 33	Fint.	Virkelig godt
✎ 35	Blev indlagt akut af egen læge.	Virkelig godt
✎ 36	Akut indlæggelse. Alt fungerede perfekt []. Kom hjem i god behold.	Uoplyst
✎ 37	Jeg blev overført fra anden afdeling til dagspatient.	Godt

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






**Samlet indtryk**

✎ 6	Blev indlagt på foranledning af egen læge.	Dårligt
✎ 8	Hurtige svar på mails med eventuelle spørgsmål. Suverænt!	Virkelig godt
✎ 10	Jeg var desværre ikke informeret om, at jeg skulle indlægges. Troede jeg skulle tilses af en læge.	Virkelig godt
✎ 13	Jeg skulle vente et helt år. Dette var meget hårdt for mig.	Uoplyst

## MEA

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

ID	Kommentarer - MEA 2, THG	Modtagelsen
3	Havde en god modtagelse og der blev straks sørget godt for en.	God
7	Venlig modtagelse, DOG præget af en vis usikkerhed (upræcis information/orientering), der formentlig skyldtes, at afdelingen ikke havde foretaget den nødvendige research i forhold til årsagen til indlæggelsen.	Uoplyst
8	På sengeafdelingen kun positivt. Der blev taget omsorgsfuldt og hurtigt af én.	Virkelig god
ID	Kommentarer - MEA 1, NBG	Modtagelsen
2	Straks jeg ankom, blev jeg vist til "mit" værelse. Og min medicin var klar og blev givet, inden der var gået en halv time.	Virkelig god
5	Som under [forudgående] indlæggelser, vidste jeg ikke, hvor jeg var henne.	Virkelig god
6	Lidt ventetid, men ellers godt.	God
13	Al personale i afdelingen kom og hilste på, og så følte man, at her hører jeg til.	Virkelig god
14	Det er første gang nogensinde, vi har oplevet NN være så glad for at ligge i en hospitalsseng samt at være indlagt. Super.	Virkelig god
17	Jeg blev modtaget af aftensygeplejerske, som hele aften var opmærksom på, hvordan jeg måtte have det. Nemlig akutindlagt uden at vide hvorfor.	Virkelig god
ID	Kommentarer - MEA 3, THG	Modtagelsen
7	Bevidstløs.	Uoplyst
11	Jeg havde en [lidelse] og havde meget svært ved at vurdere, hvor ondt jeg havde, når man fik at vide på en skala fra et til ti, og hvor ti betød, at man evt. havde fået fjernet benet. Den var svær at vurdere, for jeg synes, jeg havde ti, da jeg blev indlagt akut. Jeg var træt af, at jeg altid skulle fortælle mine smerter på en skala.	God
13	Jeg var meget træt og faktisk ligeglad, bare jeg fik medicin.	Uoplyst
16	Selvom jeg havde det ganske forfærdeligt, kunne jeg mærke, at jeg var i gode hænder.	Virkelig god
ID	Kommentarer - MVA, THG	Modtagelsen
4	Jeg kom omgående i behandling på grund af en [sygdom].	Virkelig god
6	Jeg kom hurtigt i behandling.	Virkelig god
9	Travlhed.	God
12	Førstegangsendlæggelse.	God
16	Både sygeplejersker og læge var meget venlige, så alt forløb godt!	God
20	Følte virkelig, de var der for min skyld.	Virkelig god
21	Jeg blev modtaget på MEA2 [i sommer] af NN. Skulle lave stort, men NN påstod, der kun fandtes toiletstole. Urigtigt. Jeg var i et smertehelvede uden lige, så jeg afslog. Så ville han have mig på en anden madras. Jeg afslog, men det tog han sig ikke af. Dårlig behandling i udpræget grad, uforskammet opførsel.	Virkelig dårlig
34	[Det er svært at besvare spørgsmålene for patienten], men [patienten] virkede glad og tilfreds.	Uoplyst

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Modtagelsen</b>
 1	Der stod en sygeplejerske parat til at modtage mig, da jeg ankom. Venlig og smilende.	Virkelig god
 4	Blev hasteindlagt [sent på dagen]. Vejtrækningsproblemer.	Virkelig god
 5	Jeg var "indlagt" på patienthotellet.	God
 8	Kan ikke gøres bedre!	Virkelig god
 11	Jeg blev venligt modtaget.	Virkelig god

## MEA

## Hvilke(n) fejl oplevede du?







<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MEA 2, THG</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
7	Indlæggelsen var akut og skyldtes [komplikationer efter tidligere indlæggelse på anden afdeling]. Forløbet har, på trods af adskillige advarsler i forhold til infektionsrisiko, været under al kritik: For ringe forebyggende indsats, manglende journalindsigt, behersket samarbejde mellem afdelingerne, etc.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
8	Ved indlæggelse på modtagestuen, skulle en [] mand lægge et drop i venstre hånd. Efter to forsøg opgav han, med en "undskyldning", at åren lå dybt. Han gik. Lidt senere kom en [] pige ind og ville lægge drop i højre hånd, hvad hun også opgav. Jeg spurgte, om åren lå dybt. Nej, svarede hun, det gør den ikke. Senere kom endnu en kvinde og fik lagt drop i højre hånd, som heller ikke var ok. Da jeg på sengeafdelingen fik drop med antibiotika, svulmede hånden op, så den lignede en boksehandske. Indtrykket var, at [flere] ikke anede, hvad de lavede. Det var en ret smertefuld oplevelse.	Virkelig dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MEA 1, NBG</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
10	Lægen havde en klar aftale med mig angående smertelindring. Tre sygeplejersker uafhængigt af hinanden påstod, at det, jeg sagde, ikke var rigtigt. Det resulterede i en klar undskyldning senere fra den ene og en beklagelse fra den anden, medens den tredje sygeplejerske ikke sagde et ord. Man talte en del om, at en vigtig sidegevinst ved min indlæggelse var, at jeg meget gerne skulle tage et par kilo på, da jeg er [] underernæret. Resultatet efter [indlæggelse] er følgende: Ved udskrivning [havde jeg tabt et par kilo]!	Uoplyst
16	Jeg var ikke orienteret om en henvisning til afdelingen.	Godt
19	Ingen.	Uoplyst
21	Lidt misforståelse imellem de forskellige afdelinger.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MEA 3, THG</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
1	Skift af sengeplads tre gange på to dage (ingen søvn).  Deltog i anden patients og dennes ægtefælles modtagelse af oplysning om ondartet kræft. Det kunne være foretaget mere diskret, idet patienten var oppegående.	Dårligt
2	Der berammes et møde i starten af november med deltagelse af læge og [] personale angående resultatet af den netop foretagne biopsi. To dage forinden ringer en navngivet sygeplejerske fra afdelingen og aflyser mødet, da analyserne ikke er klar. To dage senere ringer en anden repræsentant fra afdelingen og spørger, om vi har glemt det aftalte møde. Jeg forklarer, hvordan tingene hænger sammen, og det bevirker i en hørlig overraskelse blandt de deltagere, der sidder og venter. Man beder mig komme til mødet med det samme, hvilket jeg afviser, da jeg har disponeret min tid til anden side. Der aftales herefter et møde den kommende dag, hvor afdelingen indledningsvis beklager den opståede situation. Efter min mening er det bare ikke nok. Man kan simpelthen ikke tillade sig, at have sådan et rod i sine aftaler og oversigter over færdiggjorte analyser m.v. Den pågældende sygeplejerske burde have modtaget en kraftig reprimande.	Godt
5	Fejlbehandlet lungebetændelse.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MVA, THG</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
4	Ingen.	Uoplyst
25	En sygeplejerske sagde en dag, at nu kunne jeg jo godt blive udskrevet. Men det var uden lægelig belæg. Da hun så blev irretesat af en kollega, sagde hun til mig, at så kunne jeg jo få kost og logi endnu en dag.	Dårligt
26	Fik at vide, at jeg skulle op og gå rundt, selvom jeg tydeligvis ikke kunne på grund af bivirkning-	Virkelig godt

	ger af []prøven (hovedpine). Fik desuden selv skylden for hovedpinen af samme ansatte. Ved ikke, om det var en fejl, men for mig føles det sådan. Det var rigtig modbydeligt at få at vide, at jeg selv var skyld i min hovedpine. Men heldigvis, var hun der kun en aften.	
27	Jeg kommer ind med []symptomer [en dag] og bliver først CT-scannet [flere dage senere] og kan få svar dagen efter. Både med ultralydsscanning og CT-scanning bliver der ikke skrevet i papirerne, at det er akut, med deraf følgende ventetid. [Den dag] da jeg får svar, skal jeg selv insistere på at blive videresendt til andet sygehus frem for at blive sendt hjem og vente på en indkaldelse! Da jeg så [samme dag] kommer til andet sygehus, bliver jeg akut opereret med indlæggelse af []kateter. Jeg oplever stor undren fra personalet på andet sygehus over, at I ikke har videresendt mig langt tidligere, da det havde kunnet udvikle sig langt alvorligere!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
29	Ingen.	Uoplyst
31	Min læge indlagde mig med diagnosen "risiko for blodprop i hjertet". Det var også fint, selvom jeg var overbevist, om at det var akut allergisk reaktion efter operation med efterfølgende ordineret medicin []. I de [] uger jeg brugte medicinen, havde jeg ikke kunnet ligge ned for åndenød og hoste, men måtte sidde op i døgn drift for at kunne få vejret. Dette forhold tog man ikke hensyn til på hospitalet. Jeg blev indlagt [om eftermiddagen], og om natten insisterede jeg på at tage en taxa hjem. Jeg havde stadig ikke fået noget medicin, der kunne afhjælpe min åndenød.	Uoplyst
38	Min egen læge skrev forkerte oplysninger i min journal, hvilket gjorde at forløbet tog længere tid end forventet.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
1	Jeg fik at vide, at jeg ville modtage indkaldelse til alle efterfølgende behandlinger. Telefonnummer til afdelingen, der skulle give mig døgnblodtryksmåler på, kom aldrig. Den første indkaldelse til tjek kom heller aldrig. Jeg fik dermed et brev; "at jeg ikke var mødt op til aftalt dato for kontrol!"	Godt
4	Ingen fejl.	Uoplyst
6	Fik IKKE nogen behandling, men har haft konstante, stærke smerter i knæet fra før indlæggelsen og til nu!	Uoplyst
7	Der forsvandt penge. [Mange] penge.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
10	Sygeplejersken overså, at jeg havde en akut tid, da jeg kom over til læge NN. Jeg måtte derfor vente i tre timer. Bestemt ikke optimalt, da jeg havde voldsomme smerter. Var flere gange henne ved sygeplejersken, men fik blot at vide, at hun havde travlt. Senere viste det sig, hun havde overset, at min tid var akut.	Dårligt

## MEA




















## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - MEA 2, THG	Samlet indtryk
1	Det tog alt for lang tid.	Godt
2	Personalet på afdelingen var alle venlige og hjælpsomme.	Virkelig godt
5	Næsten to døgn fastende ventetid på maveundersøgelse.	Virkelig godt
7	Der synes at være en stor ulyst til at erkende manglende og/eller fejlagtig tilrettelse af behandlingsforløbet. Det gavner ikke, at det tilsyneladende er kulturen at der skal dækkes over ALVORLIGE fejlagtige dispositioner.	Uoplyst
ID	Kommentarer - MEA 1, NBG	Samlet indtryk
2	Meget positivt og professionelt, og samtidig menneskeligt og rart. Et rart og trygt sted at være indlagt. Og det bedste forløb NOGENSINDE i alle mine [mange år] som [] patient. Første indlæggelse i Aarhus/MEA. Tidligere indlæggelser var på andre sygehuse.	Virkelig godt
4	Mine pårørende spurgte, om jeg skulle kobles fra ilten for at se, om jeg kunne klare mig uden. Personalet fik ikke talt sammen, og mente frem til dagen før udskrivning, at jeg ikke skulle have ilt i hjemmet, hvilket jeg nu får.	Godt
5	Fik en virkelig god behandling. Tak.	Virkelig godt
6	Jeg blev nærmest ikke orienteret. Den anden læge, der udskrev mig, gav mig en hel anden information, end den læge og røntgenbillederne sagde ved indlæggelsen på [anden afdeling]. Derved var alt perfekt og en skøn omgangstone.	Godt
9	Jeg blev indlagt på medicinsk, selvom det var noget kirurgisk [].	Virkelig dårligt
13	Plejepersonalet er noget helt anderledes, end jeg tidligere har mødt. De er kompetente på den plads, de er i nu. Jeg tænker her på elever. Det er et pragtfuldt sted med dygtigt og kærligt personale.	Virkelig godt
17	Fysioterapeuten var ikke bekendt med min lidelse [], så de øvelser, jeg fik [(de almene)], kunne jeg ikke bruge til noget, og han fulgte heller ikke op på det. NN og anden NN satte sig ind i mit behov, og de øvelser, de gav mig, har virkelig givet resultat.	Virkelig godt
19	Nej.	Godt
20	Ja, den var perfekt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - MEA 3, THG	Samlet indtryk
2	VENTETID, VENTETID, VENTETID! Man fik sin mave med indhold tømt en eftermiddag, og det var hårdt nok, med besked om faste den følgende dag pga. kikkertundersøgelse af maven. Det skete [om aftenen], og der havde man ligget en hel dag uden hverken vådt eller tørt. Det er ganske urimeligt og burde ikke finde sted. Det samme skete [nogle] dage senere, da tarmene skulle kikkertundersøges, men da var tiden kun [om eftermiddagen]. I begge tilfælde fik jeg en pose med saltvand op i stativet. Uanset hvordan man vender og drejer det, så er det dårlig planlægning fra hospitalets side, og burde ikke finde sted.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - MVA, THG	Samlet indtryk
5	Det var godt.	Virkelig godt
16	Nej, alt forløb uden problemer!	Virkelig godt
19	Blev indlagt pga. langvarigt []anfald. Fik hurtigt efter indlæggelse kvalme og smertestillende medicin. Fik også drop pga. dehydrering. Udskrevet efter [få] døgn.	Virkelig godt

	33	Venlige, kompetente.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	1	En stor tak til sygeplejerske NN og NN, der virkelig var en KÆMPE støtte.	Godt
	3	Det var rigtig behageligt, og deres behandling var som forventet. Mit håb er, at andre bliver behandlet på samme måde, som jeg har oplevet!! Og det er rigtigt.	Virkelig godt
	8	Det hele (forløbet) kørte på "skinner"!	Virkelig godt
	12	Meget tilfreds.	Uoplyst
	13	Mit eget personlige svar er: Jeg syntes, at det var den forkerte behandling, jeg fik.  Ja, jeg havde ventet mig af behandlingsforløbet,  at dette var blevet bedre, så jeg var blevet fri og rask for disse ulemper og smerter.	Uoplyst





















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


<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MEA 2, THG</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 7	Vurderingen skal også ses i sammenhæng med det samlede indlæggelsesforløb og herunder ringe koordinering/opfølgning.	Uoplyst
 8	Nej.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MEA 1, NBG</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 4	Meget og god information til mine pårørende som så informerede mig.	Godt
 6	Jeg kan ikke forstå, at jeg skulle have en støtteperson, for hun udfyldte kun indlægningspapirerne, og i øvrigt underrettede hun ikke om noget som helst.	Godt
 10	Lidt mere dansk.	Dårligt
 13	Havde jeg yderligere spørgsmål, blev de besvaret.	Virkelig godt
 17	Den bedste information omkring min lidelse fik jeg, da jeg sagde ja til at deltage i et undervisningsforløb for lægestuderende, som er færdige nu her til [vinter]. Den undervisende læge fortalte de studerende om min [tilstand]. Det var lærerigt. Jeg stiller gerne op igen.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MEA 3, THG</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 2	Nej, jeg følte mig godt behandlet.	Virkelig godt
 13	Jeg fik en beskrivelse af forløbet af indlæggelsen, da jeg blev udskrevet.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MVA, THG</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 5	Det var godt.	Virkelig godt
 6	Forberedt hjemmehjælp da jeg kom hjem.	Virkelig godt
 8	Der går for lang tid, før man modtager svar. Da jeg blev udskrevet fra afdelingen, gik der alt for lang tid, før jeg fik svar på min CT-scanning. Jeg skulle selv ringe til afdelingen for at få svar, ellers havde jeg ikke fået det.	Godt
 12	Jeg var indlagt to gange med få dages mellemrum.	Uoplyst
 16	Fik information ved udskrivelsen, som var i orden.	Virkelig godt
 24	Jeg fik den information, der kunne gives inden indlæggelsen.	Godt
 33	Dækkende skriftlig information med hjem.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 1	En hjælp ville nok have været at få tingene på skrift. Det er svært at huske alle mulige beskedder, når man er indlagt. En form for logbog ville have været perfekt. Også til senere brug, da det nu er andet sygehus, der tager sig af det videre forløb. Fordel at kunne fortælle dem præcist, hvad der blev gjort og hvornår.	Godt
 8	100 procent tilfredsstillende!	Virkelig godt
 13	Den information jeg fik før, under og efter indlæggelsen, synes jeg, var meget dårlig!	Uoplyst


## MEA


### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

<b>ID    Kommentarer - MEA 2, THG</b>		<b>Samlet indtryk</b>
 3	Jeg var meget glad for at få en åben indlæggelse [et par uger] frem. Jeg ville gerne hjem, men var bange for, at jeg ikke var helt kureret.	Virkelig godt
 4	Har haft kontakt med afdelingen efter udskrivelse. De var meget hjælpsomme og ville meget gerne hjælpe mig med en løsning på mit problem.	Virkelig godt
 7	Informationerne omkring udskrivelsen bar tydeligt præg af, at mit patientforløb havde været/var/er trøls på grund af manglende rettidig omhu i forbindelse med den forudgående [operation]. Der var megen udenomssnak og ulyst til at erkende det kritiske og kritisable forløb!!	Uoplyst
 8	Fik en længere samtale med en læge, som forklarede mig alt om sygdommen på en venlig, rar og letforståelig måde, bl.a. om den medicin, jeg skal tage. Medicin som lægen ordinerede var klar på apoteket ved hjemkomsten. En positiv oplevelse.	Godt
<b>ID    Kommentarer - MEA 1, NBG</b>		<b>Samlet indtryk</b>
 2	Da jeg ikke var 100 procent rask, blev jeg udskrevet (efter eget ønske) med den aftale, at jeg skulle ringe næste dag og fortælle, hvordan jeg havde det, og medicin for de næste dage blev da aftalt.	Virkelig godt
 5	Tak for god og nærværende behandling.	Virkelig godt
 6	Ja, lægen sagde nogle helt andre ting end lægen på [den anden] afdeling og røntgenbillederne. Det er irriterende at gå hjem med en utilfreds besked.	Godt
 8	Stadig ondt i venstre fodsål.	Virkelig godt
 10	Jeg havde det bedre, da jeg blev indlagt, end da jeg blev hjemsendt.	Dårligt
 17	Min sygeplejerske NN, trænede med mig hver dag, så jeg kunne klare mig så godt som muligt i mit eget hjem. Jeg må ikke støtte på min fod. Jeg er dybt taknemmelig over, at hun blev ved, og jeg i dag kan klare mig med minimum af hjælp. NN er et unikum.	Virkelig godt
<b>ID    Kommentarer - MEA 3, THG</b>		<b>Samlet indtryk</b>
 2	Afdelingens lokaler er gamle og nedslidte, men tilsyneladende så rene som nu er muligt. Badeværelserne er for få og slet ikke tidssvarende. Stuerne er belagt med gamle og syge mennesker, som efter min opfattelse slet ikke burde være indlagt på afdelingen. Personalet er simpelthen alle tiders! Man slider og slæber for at imødekomme patienterne, og alt foregår med et smil og en munter bemærkning. Man under dem, at afdelingen engang til ca. marts 2013 flyttes til Skejby.	Virkelig godt
 3	Kom på Optagelseshjem.	Virkelig godt
 5	Var indlagt på afdelingen gennem længere tid, herunder også på intensivafdeling.	Virkelig godt
 8	Min mor har kun været indlagt en nat.	Virkelig godt
<b>ID    Kommentarer - MVA, THG</b>		<b>Samlet indtryk</b>
 6	God information om det videre forløb.	Virkelig godt
 11	Havde ikke behov for hjælp fra kommunen.	Virkelig godt
 12	Hjemmeplejen havde udvidet til nathjælp, men magtede ikke plejen.	Uoplyst
 13	Min fornemmelse var, at lægerne havde meget travlt, da de snakkede med mig før udskrivelse.	Godt

Det gik for hurtigt.


 15 Blev flyttet til anden afdeling, hvor behandling blev fortsat. Derefter udskrevet til eget hjem. Godt


 17 Noget uklar kommunikation, som ikke havde forstået, at der var behov for hjælp samme eftermiddag og aften, og derefter hvad hjælpen drejede sig om. Kontakt til hjemmeplejen ofte noget besværlig efter kl. 15. Måtte f.eks. via brandvæsnet for at få forbindelse til en godt nok venlig assistent, som blot behøvede en kompetent udtalelse, for at måtte foretage sig det nødvendige.


 21 Blev udskrevet til videre behandling på hotel, hvorfor jeg også kom. Godt

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

**Samlet indtryk**

 1 Uenighed mellem de to læger, jeg så til sidst. Den ene mente, jeg skulle afsluttes og gå til tjek ved egen læge. Den anden ville ikke vurdere noget som helst, men lade andet sygehus tage over og beslutte! Skabte noget frustration.

 6 Blev tilset af to læger ved udskrivningen. Begge erklærede, at de ingen forstand have på knæ! En [ ] læge bearbejdede knæet, så det gjorde endnu mere ondt! Så jeg blev godt klar over, at [lægen] ikke, som sagt, havde forstand på knæ!

 13 Jeg var noget utryk ved udskrivelsen, da jeg vidste, at dette ikke var helt i orden, som jeg havde regnet med. Uoplyst

## MEA

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

ID	Kommentarer - MEA 2, THG	Samlet indtryk
3	Fedt at se et personale møde på job smilende og gå smilende hjem igen. God stemning personalegrupperne imellem. Det "smitter" positivt. Tak.	Virkelig godt
4	De fandt en speciel madras frem til mig, fordi jeg har en dårlig ryg. Det er jo dejlig, at de vil gøre det så godt som muligt. De var meget hjælpsomme. [Pleje]	Virkelig godt
6	Har været tilfreds [].	Uoplyst
7	Det var slående, at kendskabet til mit forløb som patient var så behersket. Kommentaren/holdningen bar præg af, at jeg som patient for enhver pris hurtigst muligt skulle udskrives og/eller flyttes til patienthotellet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Uoplyst
8	Alle gjorde det så godt, det var muligt. De havde travlt og meget at se til, men de er flinke og rare. Især sygeplejer NN gik rundt og hilste på hver enkelt og spurgte til ens velbefindende, når han mødte på vagt. Var rart og positivt. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
ID	Kommentarer - MEA 1, NBG	Samlet indtryk
1	Jeg bad om at blive flyttet, da jeg lå sammen med en dame, der skulle eller ville have vinduerne åbne, og det resulterede i, at jeg fik [lungebetændelse] og måtte have dræn i, hvilket kunne være undgået, hvis en af os var blevet flyttet.	Godt
2	Et engageret og rart personale, som følger en under hele indlæggelsen. Og man har SAMME læge (undtagen i weekenden) og ikke en masse forskellige. Og FANTASTISK at være indlagt et sted, hvor de virkelig kender til ens sygdom. MEGET trygt. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Jeg havde ikke forventet, at personalet havde så god tid til hver patient. Det gælder både læger, sygeplejersker og portører. Ja, alle. En stor tak. [Pleje]	Virkelig godt
4	De har meget travlt, men de var søde! [Relationer til personale]	Godt
6	Der var to sygeplejersker, der godt kunne hygge lidt, selvom de havde travlt. Ellers var det noget ensomt. Jeg kan heller ikke forstå, at med alle de prøver, som jeg fik foretaget, at jeg aldrig nogen sinde fik besked på, hvad de viste og betød for mig. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
10	Det er kritisabelt, når man kalder på hjælp ved ryk i rød snor, kan der i bedste fald gå ti minutter, i værste fald en halv time. Jeg sov dybt, da min gode ven, NN, døde. Håber ikke, han har ventet på hjælp. POSITIVT. Meget dygtige, behagelige læger. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Dårligt
13	Tænk, hvis afdelingen havde flere badeværelser og toiletter. Personalet løber rundt efter tomme pladser. Det er da vist ressourcespild, men det er det dejligste sted på Kommunehospitalet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
16	Jeg ville ønske, at undersøgelsesstuen var mere hyggelig. [Fysiske rammer]	Godt
17	Mens jeg var indlagt, blev [en pårørende] indlagt []. Afdelingen stillede en servicemedarbejder til rådighed, så jeg kunne besøge ham en gang om dagen på [hans afdeling] (jeg sad i kørestol). Det er jeg dybt taknemmelig over.	Virkelig godt

	[Pleje]	
✎ 20	Jeg fik en meget fin behandling hele vejen, så jeg er meget fint tilfreds. Mange tak.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MEA 3, THG</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 2	Under de foreliggende omstændigheder må man virkelig rose personalet for dets praktiske og faglige indsats. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 9	Afdelingen skal have stor ros til HELE personalet. Der var stor opmærksomhed på netop mine behov. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 10	Alt personale på afdelingen gjorde trods travlhed et fantastisk arbejde for ens velbefindende og altid med smil på læben. Tak for en god indlæggelse. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 14	Alle gjorde det bedste for os patienter. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 15	Med seksmandsstuer er der ikke meget ro hverken nat eller dag. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 16	Jeg manglede lidt i forhold til den personlige hygiejne. Specielt i de første dage, hvor jeg ingenting kunne selv, og var meget omtåget. Jeg er meget imponeret over den måde, hvorpå en [] SOSU [medarbejder] drog omsorg for min døende medpatient. Meget smukt og rørende! Dygtig pige. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MVA, THG</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Jeg har ikke noget at klage over. Jeg er en glad pige. Det var jeg også, mens jeg var hos jer. Det siger meget!	Virkelig godt
✎ 4	Jeg synes, at alt har været helt i orden. Måske bedre end forventet.	Virkelig godt
✎ 6	Det gode samarbejde personalet imellem. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 10	Der var en [ansat] fast tilknyttet, og hun gjorde det ekstra, der var brug for, for at jeg følte mig ekstra tryk. [Relationer til personale]	Godt
✎ 12	De var søde til at gøre plads til særlige ønsker, man måtte have. [Pleje]	Uoplyst
✎ 14	Savnede et bad i de syv dage, jeg lå indlagt. [Pleje]	Godt
✎ 17	Hurtig til at forstå det aktuelle problem og gøre noget ved det. Et enkelt tilfælde satte spørgsmålstejn ved min sikkerhed i fremstillingen af den øjeblikkelige tilstand. Meget fin og ikke forhastet samtale med gode råd og tilbud forud for udskrivningen, samt betryggende telefonopringning ca. 24 timer efter hjemkomst. Hjælp-til-selvhjælp-princippet er udmærket, når man ved, at hjælp kan påkaldes og kommer, hvis det er nødvendigt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 18	Hele personalet var meget imødekomende, rare og positive. De var gode til at informere om forløbet og virkede uhyre kompetente. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 19	Det virkede som om, at det var en meget godt fungerende afdeling. Alle var effektive og meget hjælpsomme. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 20	For længe mellem toiletrengøring.	Virkelig godt

	[Fysiske rammer]	
22	Var indlagt på Skejby Sygehus, anden afdeling Fantastisk god oplevelse. Troede, at alt ville virke stort og fabriksagtigt. En god stemning mellem personalet, som man lægger mærke til. Man tænker, "de har en god arbejdsplads". Det gjorde, at man blev helt godt tilpas. [Relationer til personale]	Virkelig godt
23	Jeg var glædeligt overrasket over den kontinuitet, der var i arbejdet/plejen i forhold til mig. Alt "klappede" blot, så afdelingen fortjener stor ros. Beslutningen om min videre behandlingsforløb har indtil nu fungeret uden problemer. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
24	Afdelingen gjorde alt, hvad de kunne for os, men toiletforholdene er der for få af. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
26	Alle ansatte (på nær [én]) var virkelig så søde og hjælpsomme med alt. Jeg følte mig i virkelig gode hænder. Det var lige før, jeg savnede dem, da jeg kom hjem :) Virkelig tilfreds! Super godt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
28	Omdanne sekspersonsstue til mindre stuer. Svært at sove, hvor der er en, der snakker/råber/klager sig hele natten.	Virkelig godt
30	Selvom jeg var meget dårlig, da jeg blev indlagt, var det min oplevelse, at personalet kunne rumme det med hjælpsomhed og venlighed. Og det er alfa og omega, når man har det så dårligt. [Relationer til personale]	Godt
32	Jeg havde den samme sygeplejerske hele tiden, medens jeg var indlagt. [Pleje]	Virkelig godt
33	Dejlig, venlig atmosfære hos personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Da jeg lå på modtagelsesstue under hele forløbet, blev der konstant byttet rundt på patienter. Det skabte alt for meget uro, og jeg fik ingen søvn i det (halvandet døgn), jeg var indlagt! Til gengæld var ALLE sygeplejersker (på nær en enkelt) utroligt søde og professionelle. Selv laboranterne var forstående for nåleskræk! Dog alt for meget ventetid på læger, og forstyrrende opkald midt i undersøgelse/stuegang! [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale, Ventetid]	Godt
2	Lagterne var svære at håndtere. [Fysiske rammer]	Godt
3	Det er rigtigt fint.	Virkelig godt
4	Hurtige undersøgelser af forskellige personer. Meget kompetente. Hurtig diagnose og udskrivning! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
5	Jeg var på patienthotellet. De var søde og hjælpsomme. Det var til at finde ud af, det med mæden for en diabetiker. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
9	Kun kort indlæggelse, så god oplevelse.	Godt
10	Personalet på afdelingen var virkelig kompetent. Dog skal der lyde en helt særlig tak til NN og sygeplejerske NN. De var helt enestående. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
11	Da jeg ikke har været indlagt, men kun været hos jer én gang, kan jeg ikke besvare så mange spørgsmål. Jeg var meget tilfreds med denne ene gang.	Uoplyst



## 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<sup>2</sup>. 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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

---

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



