

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Medicinsk afdeling  
Hospitalsenhed Midt  
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.....	91
	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:	419
Besvarelser fra afdelingens patienter:	209
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).



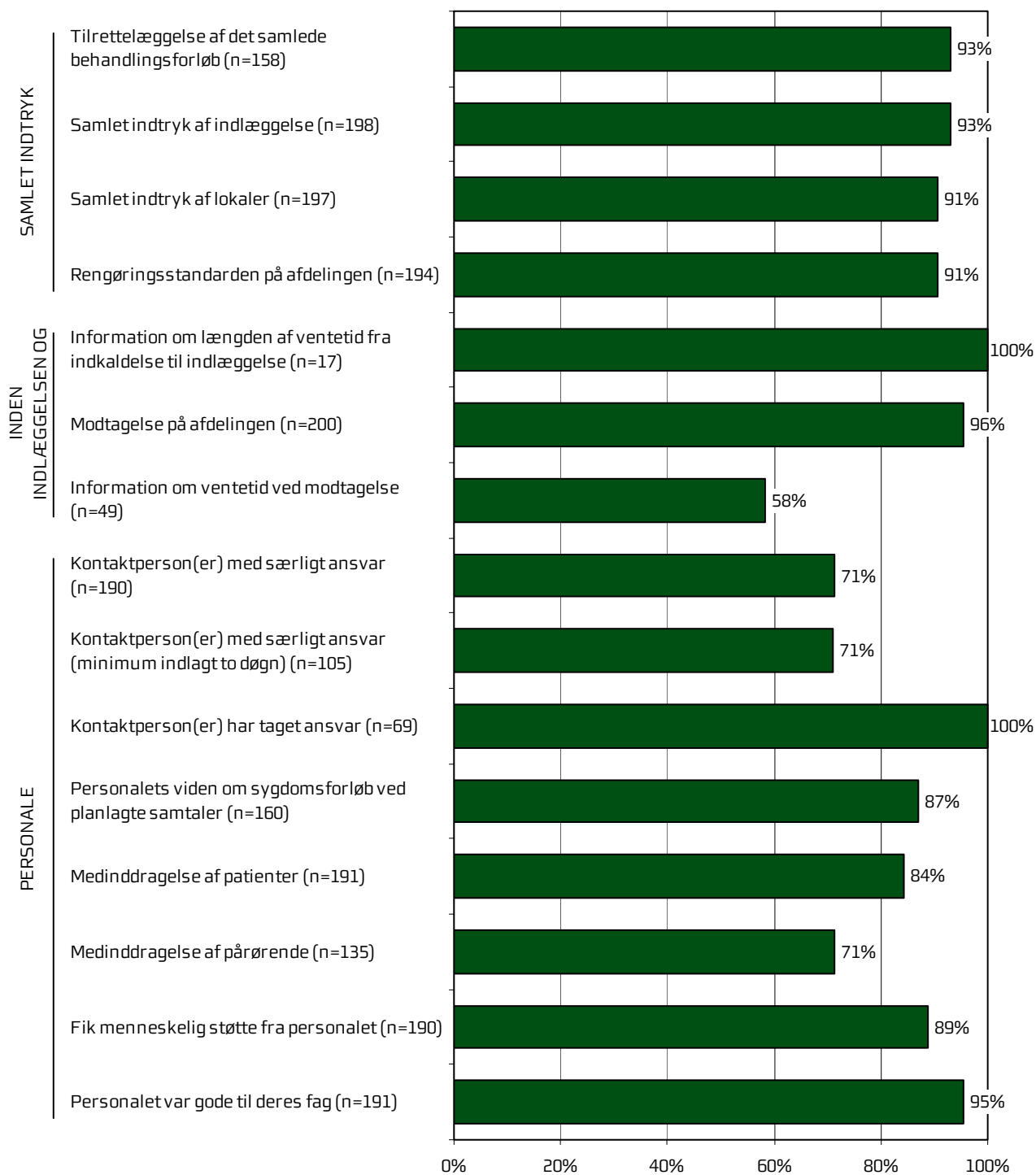


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

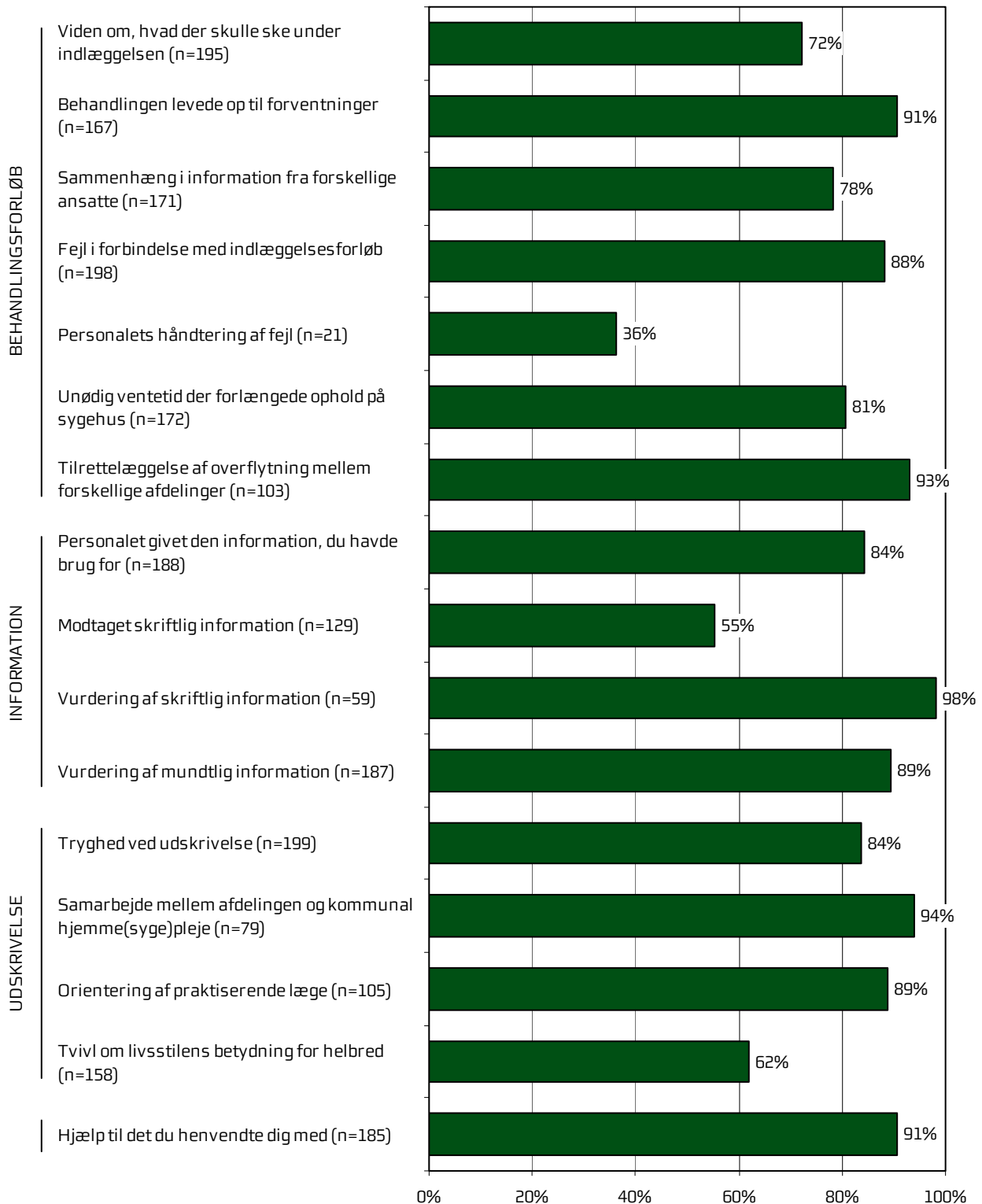
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Medicinsk Afdeling

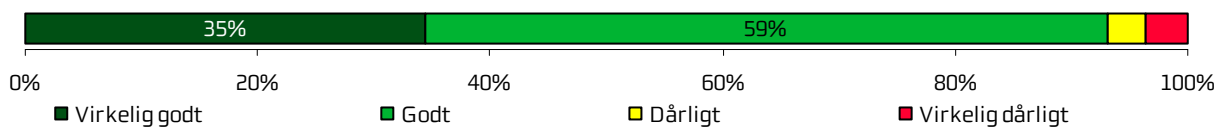
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

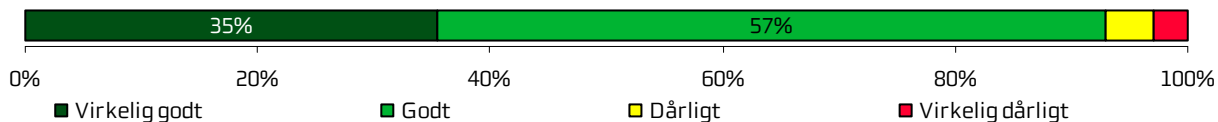
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

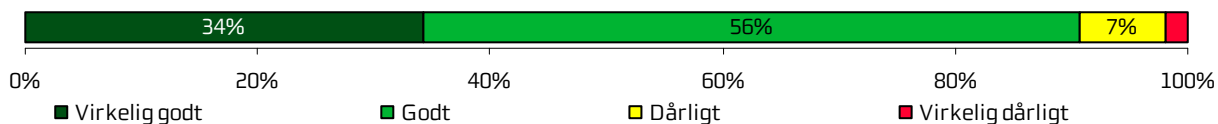
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=158)



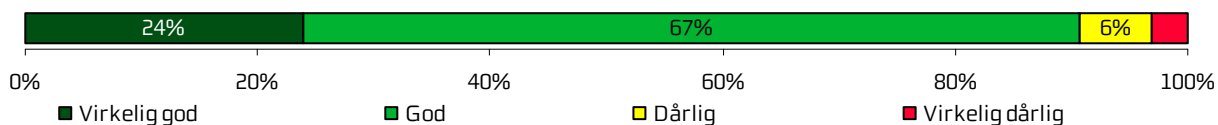
Samlet indtryk af indlæggelse (n=198)



Samlet indtryk af lokaler (n=197)



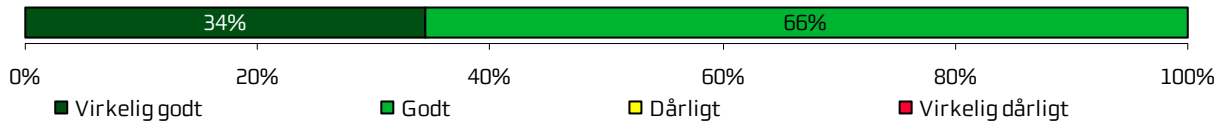
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=194)



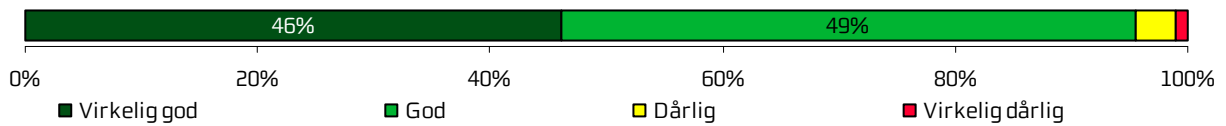
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	96 %	92 %	96 %	90 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	93 %	96 %	93 %	98 % *	92 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	91 %	94 %	89 %	98 % *	86 %	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	91 %	95 %	-	97 % *	91 %	94 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

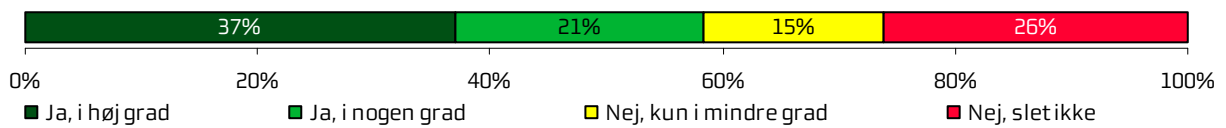
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=17)



Modtagelse på afdelingen (n=200)



Information om ventetid ved modtagelse (n=49)

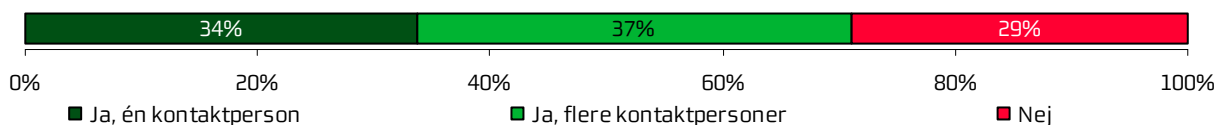




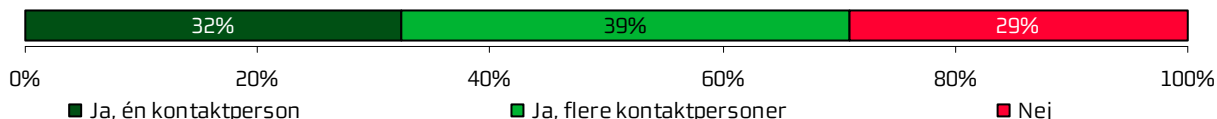
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	100 %	94 %	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96 %	97 %	97 %	99 % *	95 %	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	58 %	69 %	74 % *	85 % *	61 %	71 %

## Personale

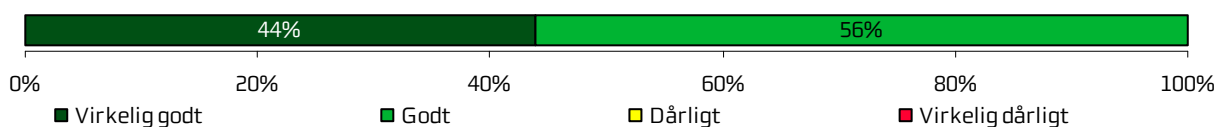
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=190)



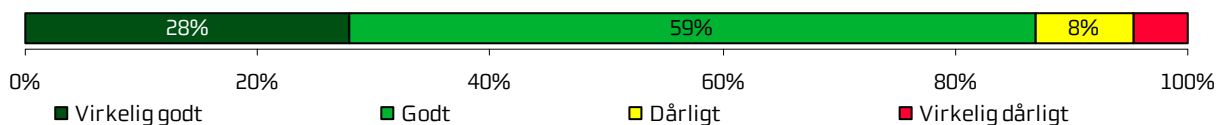
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=105)



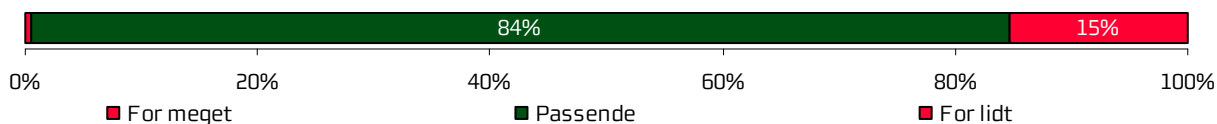
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=69)



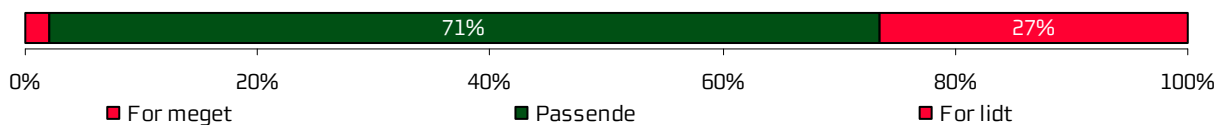
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=160)



Medinddragelse af patienter (n=191)



Medinddragelse af pårørende (n=135)



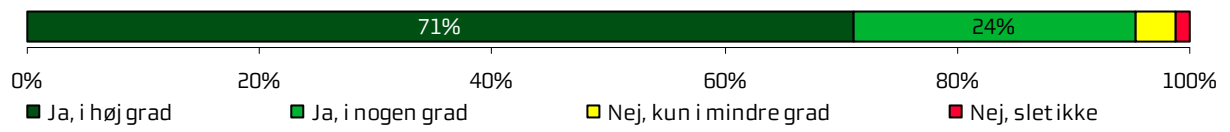
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=190)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	71 %	79 %	78 %	91 % *	77 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	71 %	78 %	74 %	91 % *	70 %	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	96 % *	-	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	87 %	89 %	89 %	99 % *	87 %	91 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	84 %	86 %	86 %	95 % *	82 %	87 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	71 %	79 %	85 % *	94 % *	75 %	82 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	89 %	92 %	92 %	97 % *	90 %	93 %

## *Personale (fortsat)*

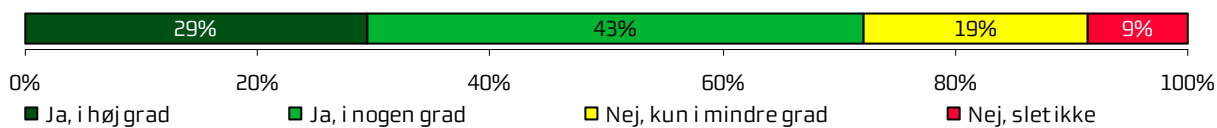
Personalet var gode til deres fag (n=191)



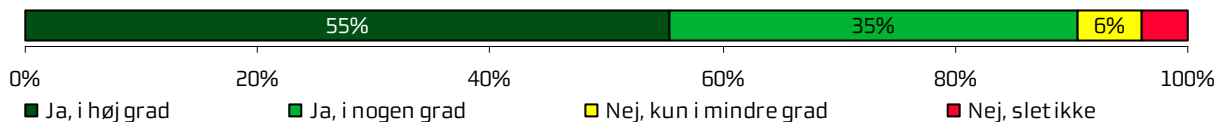
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	98 %	95 %	99 % *	94 %	96 %

## Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=195)



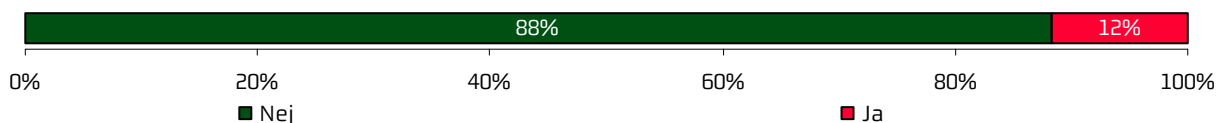
Behandlingen levede op til forventninger (n=167)



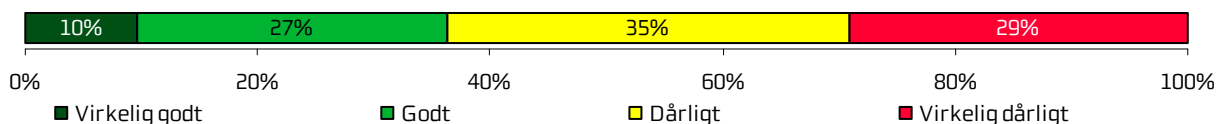
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=171)



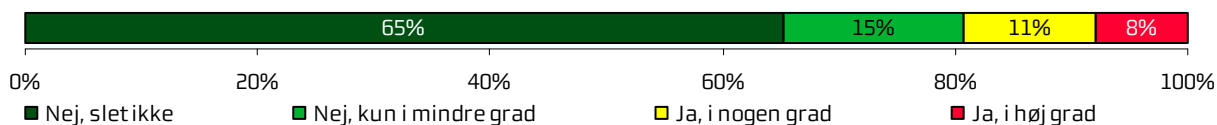
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=198)



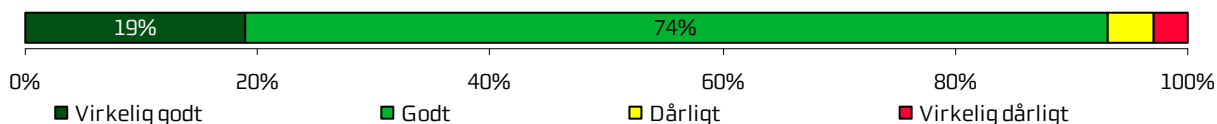
Personalets håndtering af fejl (n=21)



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



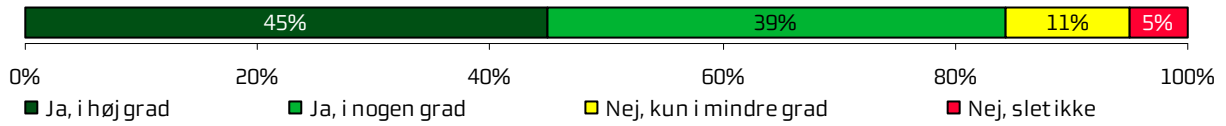
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=103)



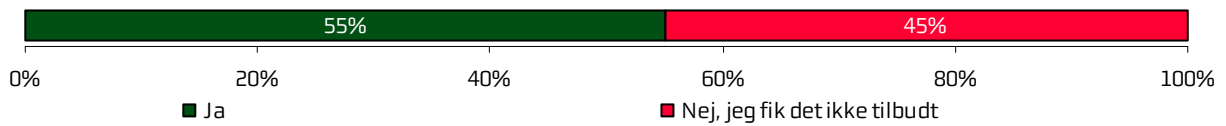
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	72 %	75 %	78 %	98 % *	76 %	85 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	90 %	87 %	95 %	85 %	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	78 %	87 % *	85 %	97 % *	84 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	88 %	89 %	89 %	90 %	77 % *	87 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	36 %	82 % *	75 % *	73 % *	48 %	58 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	81 %	82 %	83 %	94 % *	79 %	85 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	93 %	90 %	91 %	98 % *	86 %	93 % *

## Information

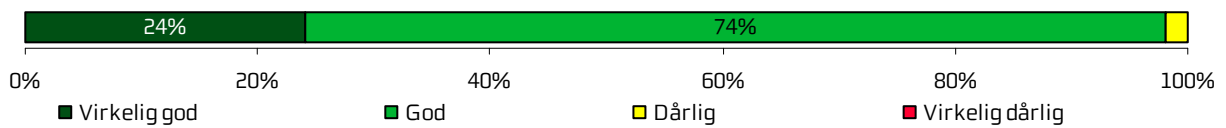
Personalet givet den information, du havde brug for (n=188)



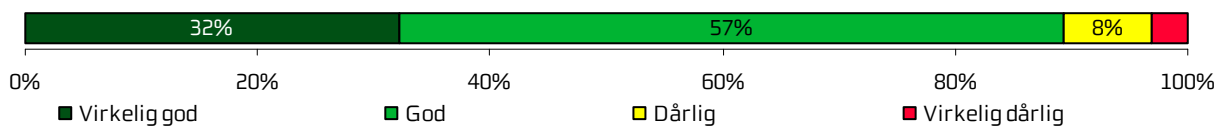
Modtaget skriftlig information (n=129)



Vurdering af skriftlig information (n=59)



Vurdering af mundtlig information (n=187)

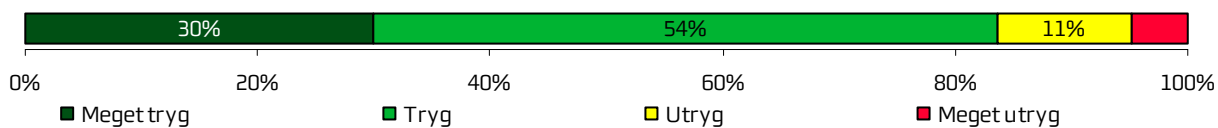




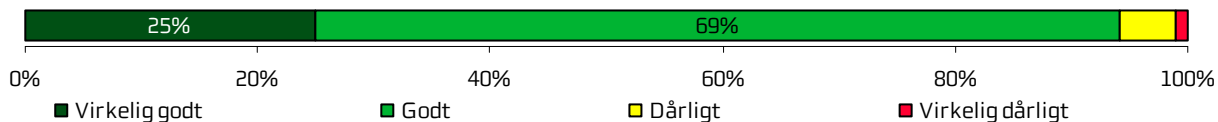
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	84 %	85 %	-	97 % *	87 %	91 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	55 %	49 %	44 %	92 % *	55 %	70 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98 %	98 %	99 %	98 %	92 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	89 %	91 %	90 %	97 % *	90 %	92 %

## Udskrivelse

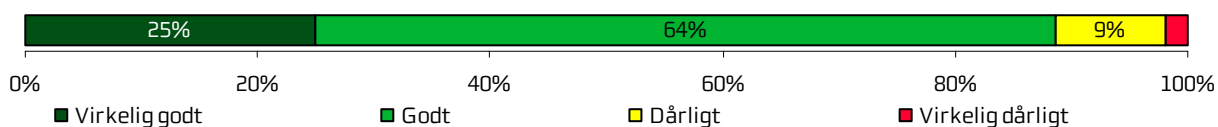
Tryghed ved udskrivelse (n=199)



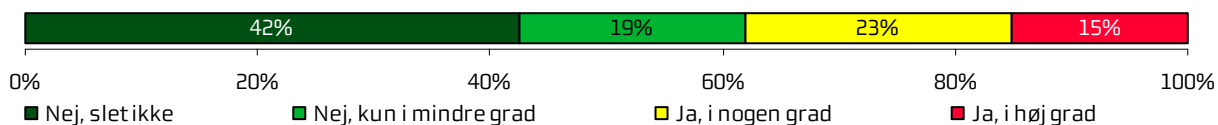
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=79)



Orientering af praktiserende læge (n=105)



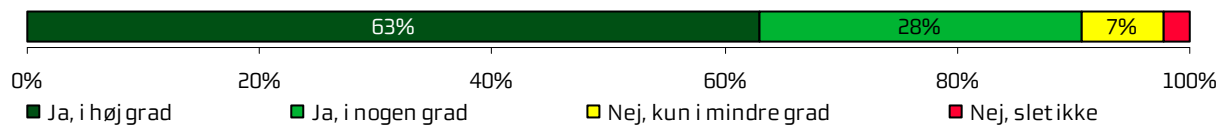
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=158)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	84 %	86 %	85 %	92 % *	85 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	94 %	88 %	89 %	98 %	85 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	89 %	89 %	87 %	94 %	84 %	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	62 %	70 %	66 %	75 % *	62 %	68 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=185)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	91 %	95 %	93 %	98 % *	90 %	95 %



## **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 hjemmeplejehjemmesygepleje 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.: >>lbnr<<

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	56%	53%
Kvinde	44%	47%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	0%	0%
20-39 år	4%	6%
40-59 år	13%	15%
60-79 år	47%	47%
80 år eller derover	35%	32%

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**

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale
"Det husker jeg ikke"
"Jeg blev ikke indkaldt"
"Det kan jeg ikke vurdere"
"Ikke aktuelt for mig"
"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"
"Jeg blev ikke overflyttet"
"Nej, jeg havde ikke behov for det"
"Jeg læste den ikke"

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

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

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

**Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)**

**"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"**<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	209		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	118		56%	
Kvinde	91		44%	
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	1		0%	
20-39 år	8		4%	
40-59 år	28		13%	
60-79 år	99		47%	
80 år eller derover	73		35%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	173		88%	
Pårørende	23		12%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	201		98%	
Ikke dansk	4		2%	
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	186		89%	
Planlagt	23		11%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	74		35%	
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	27		13%	
M13-2 Lungesygdomme	21		10%	
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	74		35%	
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	13		6%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	59	3	4	158	33
<b>Køn</b>						
Mand	36	57	4	2	94	17
Kvinde	32	61	2	6	64	16
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	0	85	0	15	7	1
40-59 år	39	50	5	6	23	4
60-79 år	38	56	4	3	76	15
80 år eller derover	34	62	2	2	51	13
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	58	2	4	135	24
Pårørende	31	62	7	0	15	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	59	3	4	153	33
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	32	61	3	4	138	32
Planlagt	54	40	6	0	20	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	18	73	4	6	51	13
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	52	48	0	0	23	2
M13-2 Lungesygdomme	40	47	13	0	15	5
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	41	55	2	2	58	11
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	45	45	0	9	11	2



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

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	57	4	3	198
<b>Køn</b>					
Mand	39	55	5	2	114
Kvinde	31	61	4	4	84
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	0	87	0	13	8
40-59 år	43	44	4	9	28
60-79 år	37	56	7	0	93
80 år eller derover	35	61	1	3	68
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	57	3	2	165
Pårørende	20	66	9	5	23
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	57	4	3	191
Ikke dansk	-	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	33	60	4	3	177
Planlagt	56	39	5	0	21
<b>Afsnitsnavn</b>					
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	30	60	4	6	67
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	42	58	0	0	26
M13-2 Lungesygdomme	35	50	15	0	20
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	39	58	3	0	72
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	38	54	0	8	13

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

<b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	56	7	2	197
<b>Køn</b>					
Mand	37	53	7	2	115
Kvinde	30	61	7	2	82
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	26	64	0	10	8
40-59 år	30	61	4	4	26
60-79 år	31	58	9	2	96
80 år eller derover	42	50	8	0	66
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	35	57	6	2	166
Pårørende	33	48	14	5	21
<b>Modersmål</b>					
Dansk	33	57	8	2	190
Ikke dansk	-	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	34	56	8	2	175
Planlagt	33	62	5	0	22
<b>Afsnitsnavn</b>					
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	31	54	14	2	65
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	26	59	7	7	27
M13-2 Lungesygdomme	35	60	5	0	20
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	44	51	3	1	72
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	23	77	0	0	13

**Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	24	67	6	3	194
<b>Køn</b>					
Mand	28	63	6	2	113
Kvinde	18	72	6	4	81
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	26	64	10	0	8
40-59 år	38	54	8	0	27
60-79 år	15	73	7	4	92
80 år eller derover	29	64	3	3	66
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	24	67	5	3	164
Pårørende	22	63	11	4	20
<b>Modersmål</b>					
Dansk	23	68	6	3	188
Ikke dansk	-	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	23	67	7	3	172
Planlagt	31	69	0	0	22
<b>Afsnitsnavn</b>					
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	21	65	9	5	66
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	27	58	12	4	26
M13-2 Lungesygdomme	28	67	6	0	18
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	30	65	3	3	71
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	8	92	0	0	13

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	34	66	0	0	17	1	186
<b>Køn</b>							
Mand	37	63	0	0	13	1	102
Kvinde	-	-	-	-	4	0	84
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0	8
40-59 år	-	-	-	-	3	0	24
60-79 år	43	57	0	0	11	1	85
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0	68
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	39	61	0	0	15	1	153
Pårørende	-	-	-	-	1	0	21
<b>Modersmål</b>							
Dansk	34	66	0	0	17	1	178
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	4
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	186
Planlagt	34	66	0	0	17	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	-	-	-	-	1	0	73
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	50	50	0	0	6	1	17
M13-2 Lungesygdomme	-	-	-	-	3	0	16
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	40	60	0	0	5	0	69
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	-	-	-	-	2	0	11

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

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	46	49	3	1	200
<b>Køn</b>					
Mand	44	52	4	1	114
Kvinde	50	47	3	1	86
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	25	59	16	0	8
40-59 år	49	47	4	0	27
60-79 år	50	46	3	1	94
80 år eller derover	44	53	2	2	70
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	47	49	3	1	166
Pårørende	39	51	10	0	22
<b>Modersmål</b>					
Dansk	46	49	3	1	193
Ikke dansk	-	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	45	51	3	1	178
Planlagt	54	40	5	0	22
<b>Afsnitsnavn</b>					
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	41	52	6	1	69
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	44	56	0	0	27
M13-2 Lungesygdomme	53	42	0	5	19
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	51	47	1	0	72
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	46	46	8	0	13

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	21	15	26	49	17
<b>Køn</b>						
Mand	38	24	11	27	32	6
Kvinde	35	16	24	24	17	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	48	0	33	19	6	1
60-79 år	28	29	16	26	20	9
80 år eller derover	43	20	13	23	18	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	42	20	17	22	39	13
Pårørende	20	16	21	42	5	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	20	16	27	48	16
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	33	21	18	28	41	16
Planlagt	60	24	0	15	8	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	11	21	32	37	19	8
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	50	17	17	17	6	3
M13-2 Lungesygdomme	-	-	-	-	4	2
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	56	33	0	11	18	3
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	-	-	-	-	2	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	34	37	29	190
<b>Køn</b>				
Mand	31	45	24	113
Kvinde	38	26	36	77
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	39	39	23	8
40-59 år	21	51	28	27
60-79 år	34	38	28	91
80 år eller derover	39	29	32	63
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	32	41	27	157
Pårørende	40	22	38	22
<b>Modersmål</b>				
Dansk	34	37	29	183
Ikke dansk	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	34	36	30	169
Planlagt	35	49	16	21
<b>Afsnitsnavn</b>				
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	27	33	40	63
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	42	42	17	24
M13-2 Lungesygdomme	16	47	37	19
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	41	39	20	71
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	46	31	23	13

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>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)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	32	39	29	105
<b>Køn</b>				
Mand	31	49	20	63
Kvinde	35	22	43	42
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	15	46	39	17
60-79 år	32	43	25	54
80 år eller derover	37	27	36	31
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	30	44	26	86
Pårørende	40	19	41	15
<b>Modersmål</b>				
Dansk	32	39	29	102
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	33	36	31	98
Planlagt	25	75	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>				
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	30	30	40	30
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	31	46	23	13
M13-2 Lungesygdomme	13	47	40	15
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	39	42	19	36
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	45	36	18	11



**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	44	56	0	0	69	4
<b>Køn</b>						
Mand	44	56	0	0	46	3
Kvinde	45	55	0	0	23	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	29	71	0	0	11	0
60-79 år	39	61	0	0	38	2
80 år eller derover	58	42	0	0	17	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	45	55	0	0	59	3
Pårørende	37	63	0	0	8	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	44	56	0	0	67	4
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	42	58	0	0	62	4
Planlagt	60	40	0	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	33	67	0	0	18	0
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	38	63	0	0	8	1
M13-2 Lungesygdomme	56	44	0	0	9	0
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	44	56	0	0	25	3
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	56	44	0	0	9	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	28	59	8	5	160	37
<b>Køn</b>						
Mand	31	57	8	4	97	15
Kvinde	23	63	8	5	63	22
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	0	87	0	13	8	0
40-59 år	30	55	4	12	22	6
60-79 år	29	54	14	2	80	14
80 år eller derover	31	63	2	4	49	17
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	60	8	4	136	28
Pårørende	19	61	13	7	15	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	59	8	5	154	37
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	28	59	8	5	139	36
Planlagt	28	62	10	0	21	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	25	52	17	6	52	14
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	29	71	0	0	24	3
M13-2 Lungesygdomme	15	77	0	8	13	6
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	28	62	7	3	58	14
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	46	46	0	8	13	0

**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	0	84	15	191
<b>Køn</b>				
Mand	0	86	14	110
Kvinde	1	82	17	81
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	0	87	13	8
40-59 år	0	80	20	27
60-79 år	0	83	17	94
80 år eller derover	1	88	11	61
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	85	15	161
Pårørende	4	79	17	19
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	84	16	184
Ikke dansk	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	1	83	16	170
Planlagt	0	95	5	21
<b>Afsnitsnavn</b>				
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	0	75	25	65
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	4	96	0	24
M13-2 Lungesygdomme	0	81	19	16
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	0	89	11	73
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	0	92	8	13

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

<b>I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	2	71	27	135	65
<b>Køn</b>					
Mand	2	71	27	86	30
Kvinde	2	73	25	49	35
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	2	6
40-59 år	0	72	28	19	8
60-79 år	0	73	27	63	33
80 år eller derover	6	69	25	50	18
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	2	72	26	102	64
Pårørende	4	68	28	22	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	2	71	27	132	61
Ikke dansk	-	-	-	2	2
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	2	71	27	118	60
Planlagt	0	75	25	17	5
<b>Afsnitsnavn</b>					
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	2	65	33	43	26
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	12	82	6	17	10
M13-2 Lungesygdomme	0	55	45	11	7
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	0	76	24	54	19
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	0	80	20	10	3

**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	60	29	7	4	190	14
<b>Køn</b>						
Mand	61	30	6	3	108	9
Kvinde	58	28	7	6	82	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	61	29	10	0	8	0
40-59 år	54	33	8	4	27	1
60-79 år	64	22	9	5	88	9
80 år eller derover	57	35	3	5	66	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	28	6	3	156	13
Pårørende	36	46	9	10	22	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	30	6	5	184	13
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	59	29	7	5	168	14
Planlagt	68	26	5	0	22	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	52	36	6	6	67	4
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	71	21	4	4	24	3
M13-2 Lungesygdomme	63	26	0	11	19	1
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	64	25	10	1	69	4
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	64	27	9	0	11	2

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	24	3	1	191	12
<b>Køn</b>						
Mand	69	27	3	1	111	6
Kvinde	74	20	4	2	80	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	58	42	0	0	8	0
40-59 år	71	19	4	5	26	2
60-79 år	72	22	4	1	91	6
80 år eller derover	71	27	2	0	65	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	73	23	3	2	160	9
Pårørende	56	34	10	0	21	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	70	25	3	1	184	12
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	72	23	4	1	169	12
Planlagt	67	33	0	0	22	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	60	34	6	0	65	5
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	69	31	0	0	26	1
M13-2 Lungesygdomme	78	11	6	6	18	2
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	81	17	1	0	69	4
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	77	15	0	8	13	0

**Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	43	19	9	195	8
<b>Køn</b>						
Mand	27	42	22	9	110	6
Kvinde	32	43	16	8	85	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	62	25	13	0	8	0
40-59 år	32	40	15	13	27	1
60-79 år	31	44	17	8	93	4
80 år eller derover	22	44	25	9	66	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	31	45	18	6	165	4
Pårørende	25	28	21	26	19	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	43	20	9	188	8
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	30	41	20	9	173	8
Planlagt	25	54	13	8	22	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	29	37	26	7	68	2
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	41	33	15	11	27	0
M13-2 Lungesygdomme	16	58	16	11	19	1
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	33	42	16	9	69	4
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	17	67	8	8	12	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	35	6	4	167	31
<b>Køn</b>						
Mand	53	35	9	3	94	18
Kvinde	58	35	1	5	73	13
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	58	29	13	0	8	0
40-59 år	57	31	8	5	26	2
60-79 år	55	35	6	4	80	15
80 år eller derover	56	38	2	4	52	14
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	56	36	5	3	144	20
Pårørende	55	30	8	7	14	9
<b>Modersmål</b>						
Dansk	55	36	6	4	162	30
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	55	35	5	4	148	29
Planlagt	58	36	6	0	19	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	48	39	9	4	56	12
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	71	29	0	0	21	4
M13-2 Lungesygdomme	61	22	6	11	18	2
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	55	39	5	2	62	11
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	60	30	0	10	10	2



**Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	38	41	14	7	171	27
<b>Køn</b>						
Mand	34	45	15	6	101	13
Kvinde	42	35	14	9	70	14
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	23	64	0	13	8	0
40-59 år	36	43	7	14	26	2
60-79 år	40	33	20	7	87	7
80 år eller derover	38	47	11	4	49	18
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	41	15	6	147	17
Pårørende	45	29	12	13	16	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	41	15	8	166	26
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	37	41	14	8	151	25
Planlagt	43	41	16	0	20	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	32	37	22	8	59	9
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	43	48	4	4	23	4
M13-2 Lungesygdomme	28	39	22	11	18	2
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	43	43	10	5	61	10
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	50	40	0	10	10	2

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	88	12	198
<b>Køn</b>			
Mand	90	10	113
Kvinde	86	14	85
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	-	-	1
20-39 år	90	10	8
40-59 år	80	20	26
60-79 år	87	13	96
80 år eller derover	93	7	67
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	91	9	165
Pårørende	73	27	22
<b>Modersmål</b>			
Dansk	88	12	191
Ikke dansk	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	89	11	178
Planlagt	85	15	20
<b>Afsnitsnavn</b>			
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	87	13	68
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	83	17	24
M13-2 Lungesygdomme	95	5	20
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	86	14	74
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	100	0	12

**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	10	27	35	29	21	2
<b>Køn</b>						
Mand	0	35	38	27	11	1
Kvinde	20	18	31	31	10	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	4	1
60-79 år	10	16	47	26	11	1
80 år eller derover	18	18	0	64	5	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	0	33	37	30	14	1
Pårørende	16	21	42	21	5	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	10	27	35	29	21	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	11	21	34	34	18	2
Planlagt	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	11	11	44	33	9	0
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	-	-	-	-	4	0
M13-2 Lungesygdomme	-	-	-	-	0	1
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	13	25	25	38	8	1
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	-	-	-	-	0	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	15	11	8	172	14
<b>Køn</b>						
Mand	57	21	16	6	98	10
Kvinde	76	8	5	10	74	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	29	33	23	15	7	1
40-59 år	72	16	7	5	27	1
60-79 år	64	17	13	6	79	8
80 år eller derover	69	10	10	11	58	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	17	11	7	144	11
Pårørende	63	10	17	10	19	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	16	12	8	165	14
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	66	14	11	8	155	12
Planlagt	56	25	12	6	17	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	64	14	12	10	58	3
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	71	14	14	0	21	3
M13-2 Lungesygdomme	65	18	6	12	17	2
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	67	14	13	6	64	5
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	58	25	8	8	12	1

**Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	19	74	4	3	103	11	76
<b>Køn</b>							
Mand	19	71	7	3	63	5	40
Kvinde	19	79	0	2	40	6	36
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0	6
40-59 år	19	73	8	0	13	3	11
60-79 år	13	79	4	4	55	1	31
80 år eller derover	30	67	3	0	32	7	28
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	18	77	3	3	82	8	68
Pårørende	20	67	8	6	14	2	6
<b>Modersmål</b>							
Dansk	20	74	4	2	100	11	73
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	1
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	19	74	3	3	91	10	70
Planlagt	16	74	10	0	12	1	6
<b>Afsnitsnavn</b>							
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	17	75	6	3	36	3	26
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	21	79	0	0	14	2	9
M13-2 Lungesygdomme	9	73	9	9	11	3	4
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	25	69	3	3	36	3	30
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	17	83	0	0	6	0	7

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	45	39	11	5	188
<b>Køn</b>					
Mand	48	37	10	5	109
Kvinde	41	42	11	6	79
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	10	77	13	0	8
40-59 år	53	26	11	9	27
60-79 år	50	36	12	2	92
80 år eller derover	39	44	9	8	60
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	48	39	9	4	156
Pårørende	31	40	19	10	22
<b>Modersmål</b>					
Dansk	45	39	11	5	182
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	44	39	12	6	167
Planlagt	54	46	0	0	21
<b>Afsnitsnavn</b>					
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	37	43	16	5	63
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	52	41	0	7	27
M13-2 Lungesygdomme	39	39	11	11	18
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	49	37	12	1	67
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	62	31	0	8	13

**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	13	39	3	45	129	56
<b>Køn</b>						
Mand	9	43	4	44	77	31
Kvinde	19	33	2	46	52	25
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	-	-	-	-	4	4
40-59 år	8	44	0	48	23	4
60-79 år	17	32	1	49	59	28
80 år eller derover	9	50	4	37	43	19
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	40	4	43	104	51
Pårørende	11	31	0	58	18	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	13	39	3	45	124	54
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	10	38	4	48	112	52
Planlagt	31	44	0	24	17	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	5	40	0	55	40	21
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	29	35	0	35	17	9
M13-2 Lungesygdomme	31	31	0	38	13	4
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	10	44	6	40	52	17
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	14	29	14	43	7	5

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	24	74	2	0	59	4
<b>Køn</b>						
Mand	17	80	3	0	36	3
Kvinde	36	64	0	0	23	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	26	74	0	0	11	0
60-79 år	32	68	0	0	24	2
80 år eller derover	17	78	5	0	22	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	78	2	0	48	3
Pårørende	56	44	0	0	7	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	75	2	0	57	4
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	25	75	0	0	46	4
Planlagt	21	70	9	0	13	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	17	83	0	0	12	2
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	27	73	0	0	11	0
M13-2 Lungesygdomme	29	57	14	0	7	0
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	32	68	0	0	25	2
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	-	-	-	-	4	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	32	57	8	3	187
<b>Køn</b>					
Mand	34	58	5	3	109
Kvinde	30	56	11	3	78
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	0	87	0	13	8
40-59 år	38	52	0	10	26
60-79 år	33	55	11	1	85
80 år eller derover	33	57	8	2	67
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	33	59	6	2	157
Pårørende	23	53	14	10	21
<b>Modersmål</b>					
Dansk	32	58	7	3	180
Ikke dansk	-	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	31	57	9	3	166
Planlagt	44	56	0	0	21
<b>Afsnitsnavn</b>					
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	30	54	11	5	63
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	35	65	0	0	26
M13-2 Lungesygdomme	26	58	11	5	19
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	33	60	7	0	67
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	42	50	0	8	12

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	54	11	5	199
<b>Køn</b>					
Mand	35	51	12	3	115
Kvinde	23	58	11	8	84
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	77	23	0	0	8
40-59 år	23	60	13	4	28
60-79 år	33	52	13	2	93
80 år eller derover	21	59	10	9	69
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	33	54	10	3	166
Pårørende	18	55	17	10	22
<b>Modersmål</b>					
Dansk	30	54	12	4	193
Ikke dansk	-	-	-	-	4
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	29	54	12	5	177
Planlagt	40	49	10	0	22
<b>Afsnitsnavn</b>					
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	22	54	12	12	68
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	37	59	4	0	27
M13-2 Lungesygdomme	45	35	20	0	20
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	27	62	10	1	71
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	46	38	15	0	13

**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	25	69	5	1	79	17	95
<b>Køn</b>							
Mand	19	77	2	2	52	8	52
Kvinde	37	53	10	0	27	9	43
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	1
20-39 år	-	-	-	-	3	0	5
40-59 år	26	74	0	0	5	1	20
60-79 år	31	62	5	2	38	1	51
80 år eller derover	21	73	6	0	33	15	18
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	24	72	3	1	59	12	87
Pårørende	36	64	0	0	13	2	7
<b>Modersmål</b>							
Dansk	24	70	5	1	75	17	92
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	2
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	22	71	6	1	68	16	87
Planlagt	45	55	0	0	11	1	8
<b>Afsnitsnavn</b>							
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	13	81	6	0	32	8	26
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	64	36	0	0	11	1	13
M13-2 Lungesygdomme	71	29	0	0	7	0	12
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	9	77	9	5	22	5	41
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	29	71	0	0	7	3	3

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	64	9	2	105	92
<b>Køn</b>						
Mand	25	65	8	2	58	57
Kvinde	25	63	11	2	47	35
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	5
40-59 år	17	75	8	0	11	16
60-79 år	22	66	12	0	51	41
80 år eller derover	31	62	7	0	39	30
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	61	11	2	87	77
Pårørende	29	71	0	0	13	9
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	64	10	2	102	88
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	24	66	8	2	94	82
Planlagt	35	46	19	0	11	10
<b>Afsnitsnavn</b>						
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	17	71	10	2	41	26
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	27	45	18	9	11	15
M13-2 Lungesygdomme	63	25	13	0	8	11
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	29	63	7	0	41	31
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	-	-	-	-	4	9

**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	42	19	23	15	158	40
<b>Køn</b>						
Mand	40	21	23	16	95	21
Kvinde	46	17	23	14	63	19
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	81	0	19	0	7	1
40-59 år	63	12	5	20	22	4
60-79 år	36	22	27	15	75	18
80 år eller derover	37	22	26	16	53	17
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	44	18	22	16	131	33
Pårørende	42	21	19	18	18	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	42	20	22	16	153	39
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	45	18	23	14	142	35
Planlagt	18	33	18	30	16	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	50	13	21	15	52	15
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	43	29	14	14	21	4
M13-2 Lungesygdomme	53	12	18	18	17	3
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	37	22	27	15	60	13
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	13	38	38	13	8	5

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	63	28	7	2	185	8
<b>Køn</b>						
Mand	64	29	5	3	107	4
Kvinde	62	26	10	1	78	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	47	38	15	0	7	1
40-59 år	72	16	4	8	26	1
60-79 år	65	26	8	2	92	1
80 år eller derover	58	35	7	0	59	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	25	6	2	158	4
Pårørende	40	41	13	6	17	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	28	7	2	181	7
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	62	29	7	3	163	8
Planlagt	75	20	5	0	22	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	50	34	13	3	62	4
M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	64	36	0	0	25	0
M13-2 Lungesygdomme	60	35	0	5	20	0
M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	71	20	8	2	66	3
M12- Blod- og mave-tarmsygdomme	92	8	0	0	12	1



## 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			16
Kommunikation og information			2
Kontaktperson			1
Kvalitet i behandling			6
Pleje			12
Relationer til personale			10
Ventetid			0



## Medicinsk afdeling

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

ID	Kommentarer - A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	Samlet indtryk
4	Fik fin behandling.	Virkelig godt
6	Når jeg bliver dårlig, bliver jeg hurtig ukontaktbar.	Godt
8	Indlagt akut.	Virkelig godt
12	Lidt dårligt, at det tog [flere] besøg ved vagtlægen på to dage at blive indlagt.	Godt
15	Akut modtagelse.	Godt
19	Min svigermor er lidt senil og husker ikke sit ophold. På vegne af min svigermor.	Uoplyst
21	Akut indlæggelse via egen læge.	Godt
24	Indlagt af egen læge akut.	Godt
29	Jeg synes, der går for længe, når man har det skidt.	Godt
30	Jeg blev akut indlagt.	Godt
32	Jeg faldt om i hjemmet og kørt til afdelingen i ambulance.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - M13-1 Nyre- og infektionssygdomme	Samlet indtryk
3	Jeg blev indlagt med det samme.	Godt
6	Ringede til vagtlægen [i weekenden]. Ingen ringede tilbage. Dagen efter kører min mand mig til hospitalet med STÆRKE smerter i [organ].	Godt
8	Blev indlagt akut.	Godt
10	Blev akut indlagt på et sygehus med blodprop i hjertet. Efter en ballonudvidelse af den tilstoppede åre [] blev jeg dagen efter overført til Viborg [].	Uoplyst
ID	Kommentarer - M13-2 Lungesygdomme	Samlet indtryk
2	Blev akut indlagt med kolanfald. [Var ikke ved bevidsthed], så ved ikke noget fra de første to dage.	Virkelig godt
7	Kom selv, da jeg ikke kunne trække vejret.	Godt
ID	Kommentarer - M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit	Samlet indtryk
3	Jeg var ved egen læge, som indlagde mig, da hun var bange for blodprop.	Godt
4	Jeg kom ind 14 dage før på grund af et abud. Det var dejligt.	Godt
5	Venlig og korrekt behandling af Falck.	Godt
10	Jeg blev indlagt på akutafdelingen, og efter et døgn blev jeg overflyttet til hjertemedicinskafdeling [].	Godt
11	Jeg blev akut indlagt.	Godt
13	Kontaktede lægen, den dag jeg blev indlagt. Hun sendte mig til afdelingen uden at vide, at jeg blev indlagt, så jeg vidste ikke, at jeg skulle indlægges, kun undersøges.	Godt
18	Jeg blev overført fra andet sygehus. Jeg var stadig uklar efter et hjertestop.	Virkelig godt

	20	Jeg blev overført fra andet sygehus til en enkelt dag i Viborg og hjemsendt.	Godt
	21	Blev i begge tilfælde hasteindlagt via ambulance fra henholdsvis hjemmet og egen læge.	Virkelig godt
	24	Overflytning fra anden afdeling om aftenen!	Godt
	27	[Ledsager] har støttet patienten. Derfor har der i situationer, hvor personalet skulle/kunne/ville træde til, været en til at varetage patientens behov. Der er ikke ressourcer til at varetage en indlæggelse af udviklingshæmmede, selvom viljen uden tvivl er der.	Godt
	28	En afdeling er super god, men oplevelsen på en anden afdeling er ikke god. Der er for mange til at blande sig - den ene siger noget, en anden gør noget andet!	Godt




**ID Kommentarer - M12- Blod- og mave-tarmsygdomme**

**Samlet indtryk**

	1	Blev indlagt akut. Alt gik efter bogen.	Godt
	3	Indlagt akut.	Virkelig godt
	4	Jeg blev indlagt i løbet af et døgn.	Virkelig godt

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








ID	Kommentarer - A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	Modtagelsen
1	Vi kom en [sen aften]. Fantastisk modtagelse. Mange tog sig af os lige med det samme, og der var helt styr på situationen to timer efter, da vi tog hjem!	Virkelig god
3	Jeg synes, det var meget forvirrende og meget utrygt. Man kommer jo trods alt og er syg, og så skal der ikke meget til at vælte én.	Dårlig
6	Det er mine pårørende, der oplever modtagelsen.	God
9	NN var flink.	God
10	Men længe imellem sygeplejebesøg og informationer. Lang tid imellem, der skete noget. De kendte ikke til mine sygdomme.	God
21	Jeg blev flyttet mange gange.	God
28	Eftersom min indlæggelse var akut, var hjælpen der øjeblikkelig.	Virkelig god
29	Ja, det kommer an på, hvad tid på dagen man kommer. Jeg har været der [om eftermiddagen], og der er en, der har taget imod mig. Så er der vagtskifte. Der er ingen, der siger, at der kommer en anden, så venter og venter man.	God
31	Forstyrret personale, der løb forvirrede rundt på en overfyldt afdeling. Brugte tid på at fortælle, hvor mange ekstra patienter der var indlagt.	Virkelig dårlig
	<b>ID Kommentarer - M13-1 Nyre- og infektionssygdomme</b>	<b>Modtagelsen</b>
4	Møder altid glade mennesker, og får en meget god information.	Virkelig god
6	God information fra plejepersonale og en læge, som hørte på, hvad jeg fortalte om tidligere indlæggelse [på over to måneder] og som straks satte mig på en bredspektret penicillin.	God
	<b>ID Kommentarer - M13-2 Lungesygdomme</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	Personalet er virkelig søde og rare.	Virkelig god
5	Ingen havde hørt, at jeg kom.	Virkelig dårlig
6	Ved det ikke. Var ikke vågen.	Uoplyst
	<b>ID Kommentarer - M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit</b>	<b>Modtagelsen</b>
2	Rolig og kompetent og trygt.	Virkelig god
4	Havde fået en []operation på et andet sygehus.	Virkelig god
5	Venlig og god modtagelse.	God
13	Jeg blev noget overrasket over, at jeg skulle indlægges, da jeg ikke vidste noget. Og afdelingen [overrasket] over, at jeg kom selv og ikke med ambulance.	Uoplyst
15	Samme gode standard.	Virkelig god
16	Jeg blev godt modtaget af en [] sygeplejerske.	God
20	Jeg blev placeret på en stol i ca. en halv time, uden nogen henvendte sig til mig.	Dårlig
23	Overført fra et andet sygehus [i sommers]. Sendt hjem [to dage senere].	Virkelig god

 28	Søde, rare og effektive.	Virkelig god
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - M12- Blod- og mave-tarmsygdomme</b>	<b>Modtagelsen</b>
 1	Blev indlagt midt om natten.	Virkelig god
 2	Blev sat ned i hjørnet og ventede en time, inden der kom nogen.	Dårlig

## Medicinsk afdeling

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	Fejlhåndtering
3	Jeg var indlagt for to ting og fik behandling for det ene. For det andet fik jeg MEGET stærk medicin. Sendt hjem efter fire dage, der blev ikke taget kontakt til mine tre børn, de står trods alt på min journal. [Jeg er ældre] og kom hjem til tomt hus. Jeg var dybt rystet.	Virkelig dårligt
5	For lang tid med [udtagelse af dræn]. Medførte indtrængning af bakterier. Forlængede indlæggelsen med [flere] dage.	Virkelig dårligt
6	Der blev ordineret medicin, som aldrig blev givet.	Godt
17	Fejlmedicin som jeg ikke tålte, og som jeg blev endnu mere syg af, men der var ingen, der vidste, jeg ikke kunne tåle medicinen, så både læger og sygeplejersker var utrolig søde til at hjælpe mig bagefter.	Virkelig godt
18	Ingen vidste, hvad der skulle ske. Så hele tiden blev der sagt, at jeg skulle faste, til lægerne havde set på billederne. På et tidspunkt var jeg ved at gå sukkerkold, og jeg fik et andet drop sat op, og det hjalp da også. Men jeg fastede i tre dage, og ingen havde tid til at se på mine billeder. Da jeg endelig fik besked, blev jeg bare udskrevet uden nogen form for opfølgning af mine smerter. Jeg følte virkelig, at de nu bare havde en seng til en ny patient, og så kunne det for resten være lige meget med mig.	Dårligt
20	Fik kateteret rykket ud.	Dårligt
21	Jeg fik forkert medicin de to første dage, selvom jeg havde medicinliste med hjemmefra. Afdelingen gav mig medicin som ved sidste indlæggelse, men to præparater fik jeg ikke mere. Det var min pårørende, der gjorde opmærksom på fejlen. Jeg fik ikke besked.	Virkelig dårligt
26	De havde ikke sat sig ind i, at jeg havde epilepsi i meget svær grad, hvor jeg ikke selv kan sørge for at tage min medicin, og derfor manglede der dette.	Dårligt
	<b>ID Kommentarer - M13-1 Nyre- og infektionssygdomme</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
5	Manglende information mellem personalet ved vagtskift. Manglende opfølgning på relevante [] ønsker (medicin). Bør målrette indsatsen vedrørende medicingivningen (fra udlevering af medicin til at den også bliver taget).	Godt
6	En læge tog mig af den medicin, som fik smerterne væk i løbet af fire timer, fordi HAN VIDSTE BEDST. Men jeg var bange, og han ville ikke høre om tidligere forløb. Muligvis havde han ret, men skal man ikke høre patienten for at vide, hvad der er galt?	Dårligt
9	Ved indlæggelse på to sygehuse blev der gjort opmærksom på, at min mand havde [anden sygdom] og var i behandling med penicillin. [sygdommen] varede EN MÅNED, og behandlingen blev foretaget med skiftende forsøg. Ingen havde tilsyneladende noteret vore oplysninger.	Uoplyst
10	Der var stor usikkerhed hos personalet på [anden afdeling] med hensyn til brugen af hjemmedialyseapparat. Tvunget af nødvendigheden besluttede lægerne at påbegynde dialysebehandlingen allerede dagen efter [operationen]. Man burde ikke skulle fylde bughulen helt op med dialysevæske, hvilket medførte store smerter under dræningen.	Godt
	<b>ID Kommentarer - M13-2 Lungesygdomme</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
4	Synes, der gik for lang tid, inden man vurderede, om der var andet galt end []betændelse. Synes, der skal være fysisk optræningsfradrag!	Uoplyst
	<b>ID Kommentarer - M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
6	Man kunne ikke finde ud af, om det var lunge- eller hjerterafdelingen, jeg skulle være på.	Godt

	7	Ingen fejl.	Uoplyst
	8	Blev forvekslet med en anden patient.	Godt
	12	Jeg har uforskyldt fået skyld for at tage en anden patients medicin. Jeg vil gerne renses for denne påstand, da den aldrig har fundet sted.	Virkelig dårligt
	16	Jeg synes ikke, de gjorde nogen fejl.	Uoplyst
	17	Blev udskrevet og bedt om at komme til kontrol en uge senere. Blev indlagt akut med vand i lungerne, som ikke blev behandlet inden fem dage efter på grund af en medicin, der ikke måtte tages i fem døgn.	Dårligt
	24	Der blev ordineret [] tilsyn under indlæggelse på [en] afdeling. Dette blev ikke effektueret, hverken på [den ene eller anden] afdeling, trods flere forespørgsler! Kommunikationsvigt!!	Dårligt
	27	Udskrevet med fejl i medicinskema.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

## Medicinsk afdeling

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	Samlet indtryk
3	<input type="checkbox"/> Jeg var meget, meget utryg. Jeg følte mig ikke behandlet, men bare ind [nogle dage og] ud. Jeg håber ikke, jeg kommer på Viborg Sygehus.	Virkelig dårligt
7	Ja, jeg synes, jeg døjer lidt med hovedpine. Jævnligt, siden det skete.	Godt
10	De vidste for lidt om mig. Satte sig ikke ind i alle sygdomme, og de handlede kun på noget, når min [pårørende] fortalte dem, hvad der foregik. For lidt overblik.	Uoplyst
18	Jeg blev ikke flyttet til en anden afdeling, da der ikke var plads.	Dårligt
29	Ja, jeg fik min galdeblære fjernet. Sendt hjem dagen efter. Der var ingen der fortalte mig, at de havde ramt [noget uheldigt]. Jeg blev så syg derhjemme og kom ind igen. Lægen sagde: Hvem har sendt dig hjem så tidligt, det burde de da vide.	Godt
34	Var hos egen læge NN og kom derfra direkte på medicinsk afdeling. Samme aften opereret på anden afdeling, og fik [to dage efter] en pacemaker. Fik [dagen herefter] to portioner blod og kom hjem om aftenen. Så det var hurtig ekspedition, og jeg har det godt.	Uoplyst
<b>ID Kommentarer - M13-1 Nyre- og infektionssygdomme</b>		<b>Samlet indtryk</b>
2	Begge afdelinger havde yderst professionelt personale.	Virkelig godt
6	Plejepersonalet tog HAM i forsvar og tænkte ikke på, at jeg var ked af det og bange for en gentagelse af tidligere forløb.	Godt
<b>ID Kommentarer - M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
1	Hils og sig, at jeg var meget glad og taknemmelig for alt det, der blev gjort for mig! Hils i køkkenet og sig, at maden var dejlig at få. Nu kan jeg klare min hverdag igen!	Virkelig godt
18	Jeg var indlagt efter et hjertetilfælde, hvor jeg kom på et sygehus. Jeg var blevet genoplivet. Jeg kan ikke vurdere behandlingsforløbet. Det var jo ikke planlagt. Jeg oplevede dygtige folk alle steder. De reddede jo mit liv.	Virkelig godt
19	[Oplevede fejl ved] en almindelig <input type="checkbox"/> undersøgelse. FEJL. Senere [opstod der komplikationer]. FEJL. Det er bare ikke i orden. To fejl på en [ældre] mand. Han klarede det, men har lidt rigtig meget. Øv øv. For dårligt.	Dårligt
25	Meget fin behandling!	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - M12- Blod- og mave-tarmsygdomme</b>		<b>Samlet indtryk</b>
5	Synes ikke, der blev gjort noget. Var indlagt i [flere] uger, og det var først, da vi bad om et møde med læge NN, der skete noget.	Virkelig dårligt

## Medicinsk afdeling

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

ID	Kommentarer - A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	Samlet indtryk
3	Jeg følte mig ikke behandlet. Jeg var der også for dårlig ryg, men det blev slet ikke nævnt. Ikke engang et røntgenbillede. Det var svært med den stærke medicin, og det tog tid at komme ud af den. Og så var der smerten igen.	Virkelig dårligt
10	Synes man skal spørge meget, for at forstå hvad der sker, og få sammenhæng i tingene.	Uoplyst
11	Jeg ønskede en anden hovedpude, fordi jeg fik ondt i nakken. Det var ikke muligt, hvilket, jeg synes, var for dårligt. Næste gang vil jeg have min egen hovedpude med.	Godt
16	Fik ingen skriftlig information.	Godt
18	Pt. er jeg så vred og skuffet over Viborg Sygehus, at jeg stadig overvejer aldrig mere at blive indlagt der. Det er et koldt og ufølsomt sygehus.	Dårligt
21	Jeg fik ingen samtaler og ingen oplysninger om min sygdom. Det var vanskeligt at få aftaler, så min pårørende kunne være tilstede ved samtale.	Godt
22	Nogle af lægerne var meget dygtige, andre ikke.	Godt
26	Lægerne kom til stuegang og talte hen over hovedet på mig. Jeg har meget svært ved at udtrykke mig hurtigt og præcist, så de opgav og gik videre til næste patient. Jeg fik aldrig fortalt dem, at jeg troede, jeg havde lungebetændelse, hvilket de seks dage senere fandt ud af.	Virkelig dårligt
29	Jeg synes, at man er for lidt med i, hvad der skal ske. Men der er også nogle, der er flinkere end andre til at fortælle det, man har brug for.	Godt
33	Forstår ikke så meget mere.	Godt
34	Jeg er [ældre] og var glad og tilfreds med behandlingen. Personalet var flinke og svarede pænt, når der var noget, jeg gerne ville vide.	Uoplyst
	<b>ID Kommentarer - M13-1 Nyre- og infektionssygdomme</b>	<b>Samlet indtryk</b>
6	Gode på akutindlæggelsesafdelingen.	Godt
	<b>ID Kommentarer - M13-2 Lungesygdomme</b>	<b>Samlet indtryk</b>
4	Der skulle have været mere direkte information til mig.	Dårligt
	<b>ID Kommentarer - M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
6	Jeg fik ikke noget skriftligt.	Virkelig godt
10	Om det skriftlige materiale, så kunne man tage det i de ophængte stativer, hvis man ønskede det. Det var af meget almen karakter, det man kunne læse deri.	Godt
14	Ingen.	Godt
18	Jeg var noget uklar hele ugen efter hjertetilfælde. Alle forsøgte så godt som det var muligt.	Virkelig godt
19	Ingen information før pårørende opsøgte personale og måtte virkelig gå hårdt til værks, før der blev lidt information. Dog er det ikke lykkedes at få en samtale med en læge. Har prøvet at få et møde planlagt i [mange] dage uden resultat. Dårligt, øv øv.	Dårligt
26	Nej.	Virkelig godt
27	Information ok, men arbejdsgangen mellem læge og i dette tilfælde [andet personale] var ikke tilstrækkelig. Som ellers lovet mødte lægen ikke op til aftalt stuegang. [Andet personale] ven-	Godt



tede i [flere] timer for information, men måtte gå, da [andet personale] også er underlagt et ressourcepres. Samarbejdet må kunne gøres bedre. Alternativet er, at hospitalet må betale ledsager til døgndækning.

## Medicinsk afdeling

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Jeg synes, I skal spørge min læge. Han var heller ikke tilfreds.	Virkelig dårligt
10	Synes ikke de kom til bunds i det jeg fejlede, og blev indlagt igen efter en uge.	Uoplyst
16	Der blev lovet, at jeg ville modtage svar på blodprøve [til anden by] fra sygehuset, da svaret ikke var kommet, da jeg blev udskrevet. Men det har jeg aldrig modtaget. Jeg var indlagt [i september].	Godt
18	Spild af tid at være indlagt. Jeg blev ikke ordentligt undersøgt, følte jeg. Jeg blev bare sendt hjem. Lægen var ikke interesseret i mig mere. Jeg SKULLE bare sendes hjem.	Dårligt
29	Jeg kunne godt tænke mig, at de tog sig tid og fortalte, hvordan og hvad der kunne opstå.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - M13-1 Nyre- og infektionssygdomme</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Er stadig indlagt blot på andet sygehus, hvor jeg er hjemhørende.	Virkelig godt
6	Det var min læge NN fra en anden by, som tog hånd om efterfølgende undersøgelser.	Godt
9	Der blev oplyst, at patienten kunne komme til genoptræning på et rehabiliteringshospital, når han var kommet til "hægterne". Det har været en kamp at få den træning, der skal til. Vi er hele tiden stødt i svar som "manglende ressourcer". Det er som om, man ikke helt er klar over, hvad der i virkeligheden foregår.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
10	Jeg kunne godt tænke mig mere information om den nye medicin, jeg fik. Bivirkninger og eventuelt hvor længe jeg skal tage den. Jeg kunne også godt tænke mig mere information om, hvad der skal ske, hvis jeg får tilbagefald.	Godt
18	Jeg var nervøs for, hvad jeg kunne holde til. Jeg skulle indkaldes til et behandlingsbeløb. Det er ikke sket endnu efter [flere] måneder. Hvorfor ikke?	Virkelig godt
20	Jeg blev lovet genoptræning på [et] sygehus, men blev overført til andet sygehus. Men der kom ingen besked til andet sygehus, så jeg blev glemt i systemet. Jeg har derefter selv kontaktet det andet sygehus og er nu i gang med genoptræning med stor forsinkelse, så det var en dårlig oplevelse.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - M12- Blod- og mave-tarmsygdomme</b>	<b>Samlet indtryk</b>
5	Der var ikke nogen til at sige ordentligt farvel. Dem, der sad på kontoret, virkede uinteresserede.	Virkelig dårligt

## Medicinsk afdeling

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

ID	Kommentarer - A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	Samlet indtryk
2	Afdelingen var ok.	Godt
3	Jeg synes, at afdelingen var forvirrende. Jeg synes ikke, at man kunne betro sig til nogen. Man følte sig meget fortabt. [Relationer til personale]	Virkelig dårligt
5	Meget mere gulvvask med vand. [Fysiske rammer]	Godt
6	Jeg kommer ikke på toilet, får bare et par pants på. Jeg føler det uværdigt. Afdelingen har ikke en toiletstol med nakkestøtte, hvor stolen kan vippe. Det er uværdigt. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
7	De var flinke og smilende. [Relationer til personale]	Godt
9	Lille toilet. Støj om natten fra gang og medpatienter. Fik ikke børstet tænder og blev ikke vasket/barberet om morgenen!! [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
13	Måske lidt bedre besked om, hvornår man kan forvente svar på forskellige ting. Der kan gå flere timer, fra en sygeplejerske går for at undersøge noget, til de kommer igen. Sengestuen er meget lyd i forhold til andres problemstillinger. Oplevede at en [medpatient] blev udspurgt om de samme ting mindst fire gange af forskellige i løbet af [få timer]. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Godt
14	Jeg er så tilfreds. Det er det sødeste og rareste personale, man kan tænke sig. Så jeg siger så mange tak for opholdet. [Relationer til personale]	Virkelig godt
15	Afdelingen mangler trådløs internetadgang til PC og iPad. [Fysiske rammer]	Godt
18	Lytte til patienten. Vi er ikke kun brikker i et puslespil. [Relationer til personale]	Dårligt
21	Jeg lå som tredjemand på en tosenstue, selvom der var ledige stuer. [Fysiske rammer]	Godt
22	Medicineringen var til tider direkte fejlagtig. [Kvalitet i behandling]	Godt
23	At personale tog hånd om hver enkelt patient hver dag. En god oplevelse. [Pleje]	Godt
24	Der blev ikke tørret støv af alle vegne. F.eks. blev dørene kun tørret af omkring håndtagene. [Fysiske rammer]	Godt
25	Jeg var kun på akutafdelingen, og blev hjemsendt derfra og til hjemmeplejen fra [] kommunen.	Godt
26	Der var utrolig meget kaos på grund af mange patienter. Service kunne stå op til tre timer, før det blev fjernet. Jeg kom ikke i bad, selvom jeg havde lavet stort i sengen. Der blev ikke skiftet sengetøj før seks timer efter. Dagen efter havde jeg stadig afføring på neglene. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig dårligt
27	Det er direkte ubehageligt at høre om andres privatliv/sygdomsforløb under stuegang. Et gardin som adskillelse gør ingen forskel. [Fysiske rammer]	Godt

✎ 28	Vi, som har kronisk [sygdom], ved, hvordan det foregår. Alligevel er hver indlæggelse ikke god for mig. Personalet har været utroligt rare. [Relationer til personale]	Godt
✎ 29	De kunne godt være bedre til at tage sig tid, så man fik mere svar på det, man gerne ville have svar på. Det går for hurtigt. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
✎ 32	Jeg var skuffet over, at der ikke er plads til at opbevare sit private tøj under indlæggelsen. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 33	Der var koldt på stuen (hun frøs). [Fysiske rammer]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - M13-1 Nyre- og infektionssygdomme</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Min vurdering er, at personalet har meget travlt, og den sidste periode, jeg var der, var vi en ekstra patient på stuen. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
✎ 2	Man kan se, at venteværelset er gammelt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 5	Sødt og imødekommende personale. [Relationer til personale]	Godt
✎ 7	De kunne sætte nogle fjernsyn op. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 8	Rengøring under al kritik! På afdelingen, som patienten blev overflyttet til. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 9	Det var svært at finde personalet, hvis man havde brug for det. Der var skiftende læger involveret. [Kontaktperson, Pleje]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - M13-2 Lungesygdomme</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Jeg synes, at afdelingen gjorde det godt, eftersom jeg synes, at de har meget travlt. [Pleje]	Godt
✎ 3	På grund af pladsen må patienter ofte flyttes til andre stuer. Vi var fem på en firemandsstue. Det er ikke tilfredsstillende. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 4	Afdelingen tog meget lidt hensyn til [mit handicap]. I middagspausen tog personalet ikke nok hensyn til, at der skulle være ro. Når personalet kom på stuen om natten, blev der talt meget højt. Personalet var meget hjælpsomme, når jeg bad om hjælp. [Pleje, Relationer til personale]	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - M27 - Hjertemedicinsk sengeafsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 4	Jeg ønskede, der var sendt bud til hjemmeplejen, om at jeg kom hjem. Der blev sagt, at jeg skulle have hjælp, men jeg kom hjem til min hjælpeløse mand, som ikke kan hjælpe mig. Det gik jo! [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 5	F.eks. sørge for, at meget dårlige patienter ligger på en stue, hvor der er mere roligt. Ofte kigge til nye patienter, som ligger alene. [Pleje]	Godt
✎ 9	Jeg var der ikke i så mange dage.	Virkelig godt
✎ 10	Jeg synes, at jeg fornemmede en god atmosfære på afdelingen.[]	Godt
✎ 18	Jeg var omgivet af dygtige, venlige mennesker, som jeg var meget tryk ved.	Virkelig godt

	[Kvalitet i behandling]	
✎ 19	Personalet [skal] have en bedre TONE og informerede mere og bedre. Tage hensyn til ældre, eksempelvis snakke højt og tydeligt. Ikke tale ned til en patient. [Kommunikation og information, Pleje, Relationer til personale]	Dårligt
✎ 20	Afdelingen gjorde, hvad de skulle, men systemet svigtede.	Godt
✎ 22	De var venlige og smilende.	Virkelig godt
✎ 26	Den gjorde det godt.	Virkelig godt
✎ 27	[ ] Generelt har vi mødt søde, forstående og velvillige ansatte som gør, hvad de formår indenfor de rammer, der nu er sat. [Relationer til personale]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - M12- Blod- og mave-tarmsygdomme</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 3	Afdeling M 12-2 er en særdeles velfungerende afdeling, hvor alt fungerer perfekt.	Virkelig godt
✎ 4	Jeg syntes, at de havde et godt tag på det, da jeg også er tilknyttet en anden afdeling igennem det sidste år. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt



## 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.

