

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Medicinsk afdeling
Hospitalsenheden Vest
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

© 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.....	97
	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:	800
Besvarelser fra afdelingens patienter:	443
Afdelingens svarprocent:	55%

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

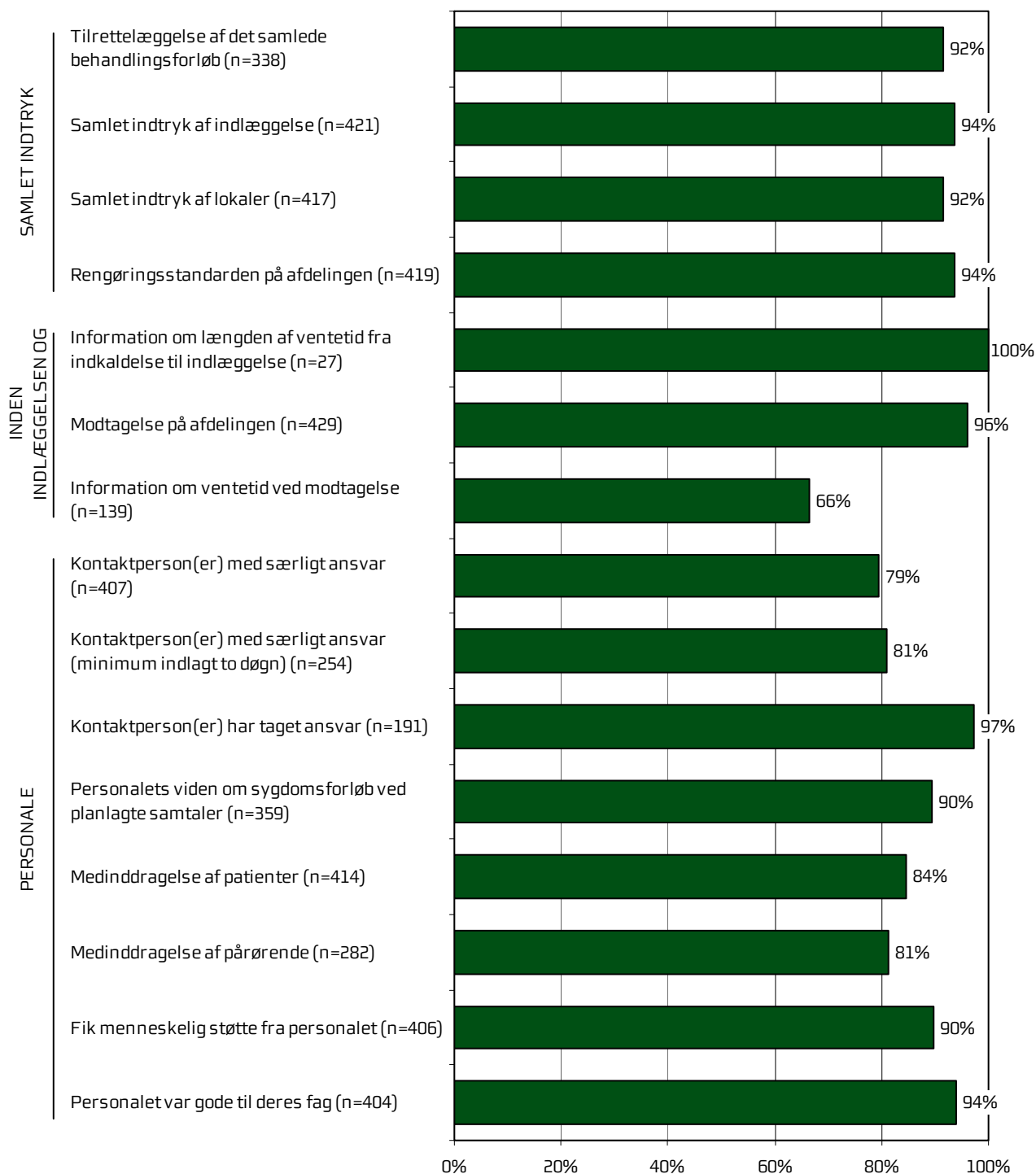
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

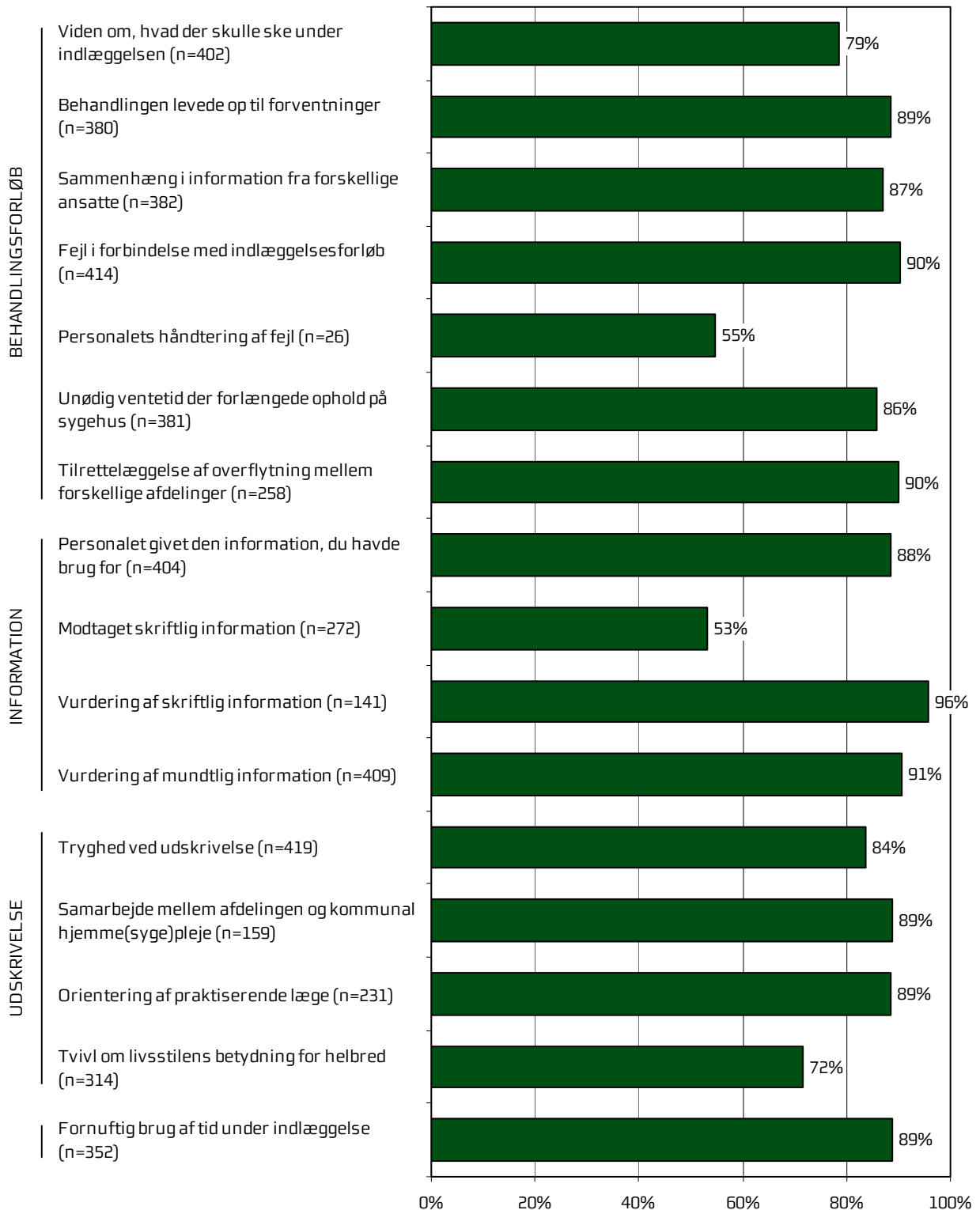
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Medicinsk Afdeling, Holstebro

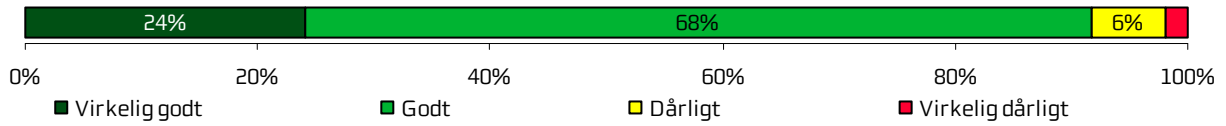
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

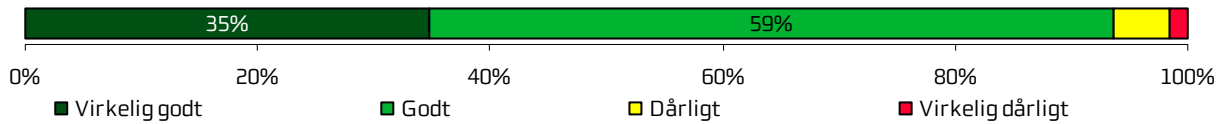
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

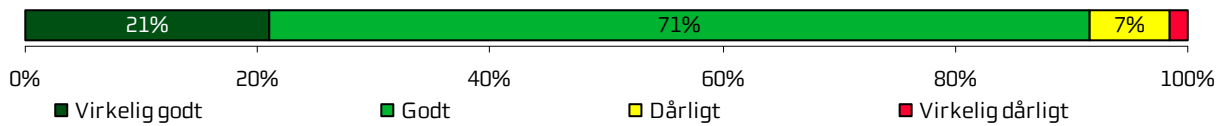
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=338)



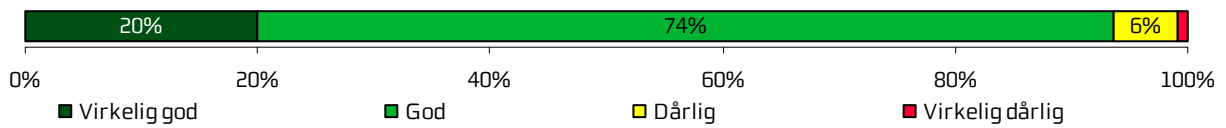
Samlet indtryk af indlæggelse (n=421)



Samlet indtryk af lokaler (n=417)



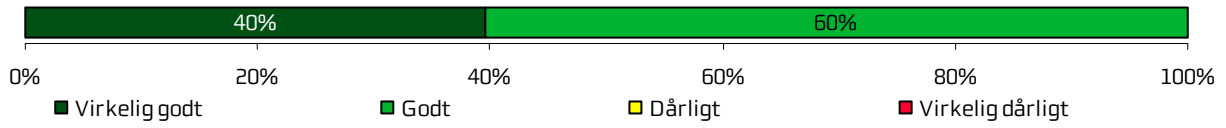
Rengøringsstandard på afdelingen (n=419)



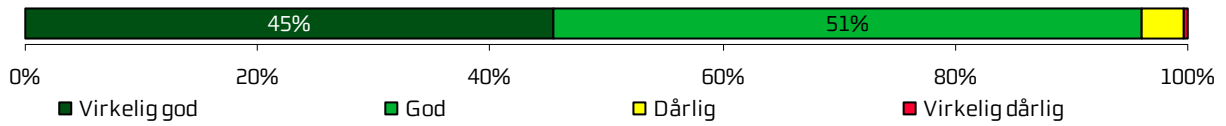
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	95 %	92 %	98 % *	87 %	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	94 %	94 %	95 %	97 % *	89 % *	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	92 %	91 %	96 % *	96 %	84 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	94 %	90 % *	-	98 % *	93 %	96 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

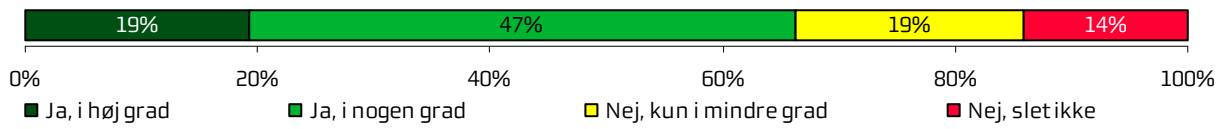
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=27)



Modtagelse på afdelingen (n=429)



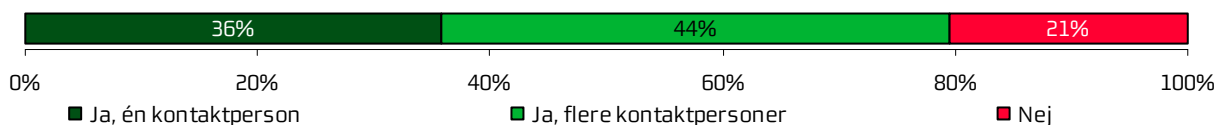
Information om ventetid ved modtagelse (n=139)



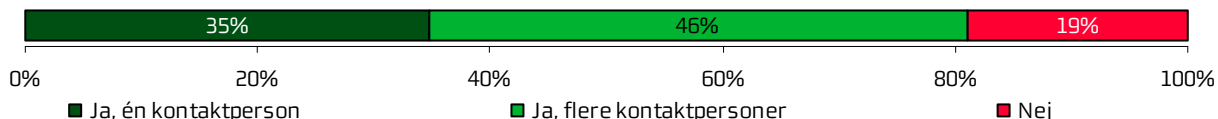
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	95 %	100 %	98 % *	93 % *	96 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96 %	97 %	97 %	99 % *	92 %	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	66 %	71 %	74 %	81 % *	57 %	69 %

Personale

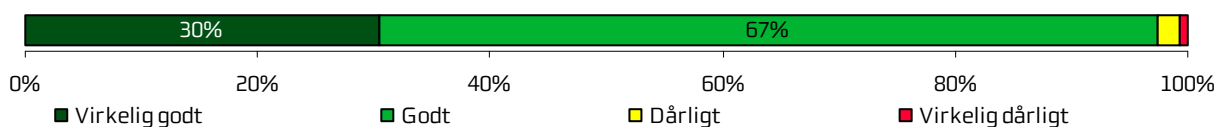
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=407)



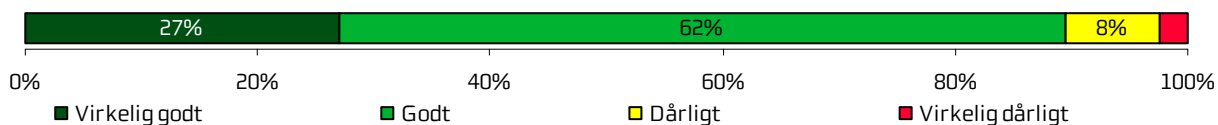
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=254)



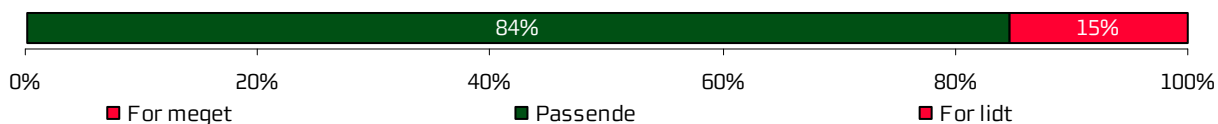
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=191)



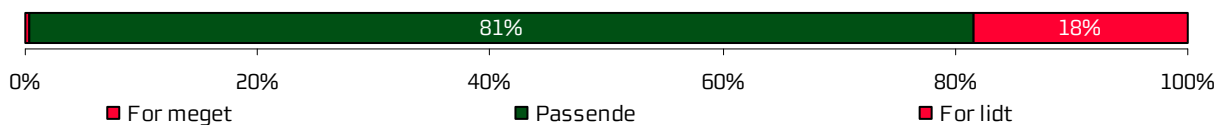
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=359)



Medinddragelse af patienter (n=414)



Medinddragelse af pårørende (n=282)



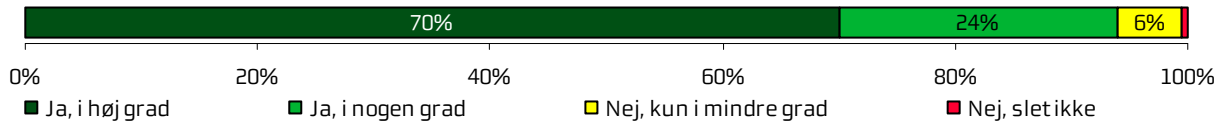
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=406)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	79 %	77 %	80 %	91 % *	75 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	81 %	76 %	82 %	94 % *	77 %	82 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	97 %	-	100 % *	94 %	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	91 %	93 %	96 % *	85 %	91 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	84 %	83 %	88 %	93 % *	85 %	89 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	81 %	80 %	85 %	92 % *	74 %	84 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	90 %	93 %	94 %	95 % *	88 %	92 %

Personale (fortsat)

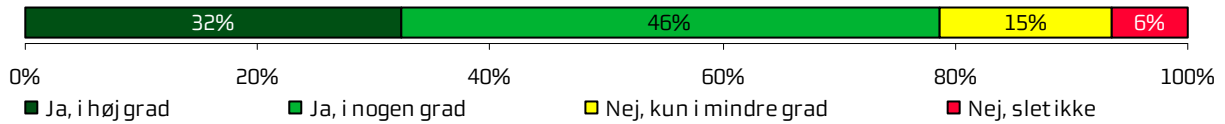
Personalet var gode til deres fag (n=404)



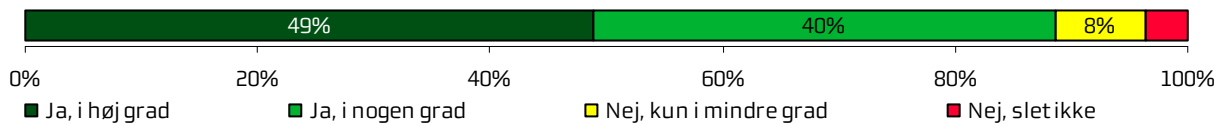
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	96 %	98 % *	100 % *	92 %	96 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=402)



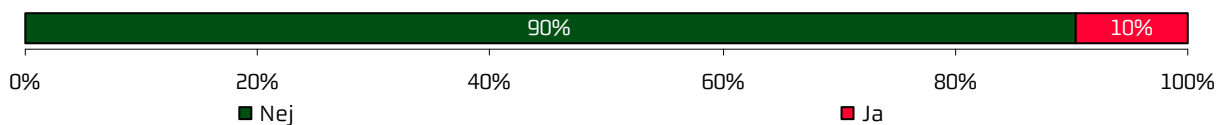
Behandlingen levede op til forventninger (n=380)



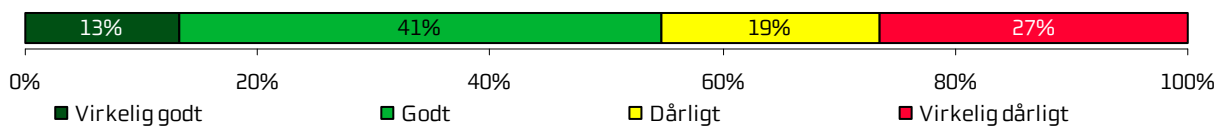
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=382)



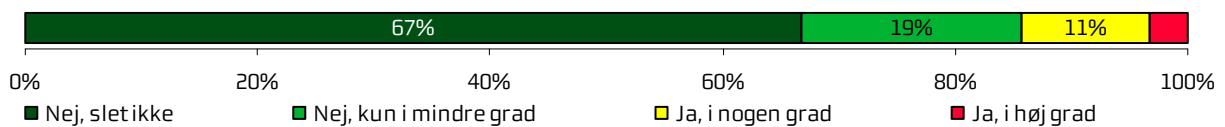
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=414)



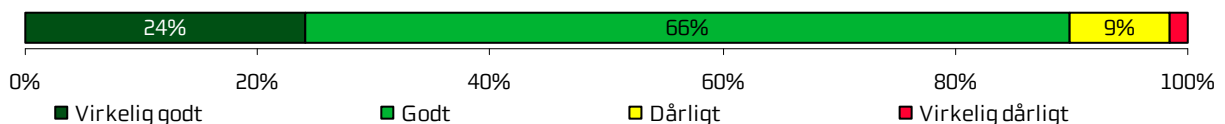
Personalets håndtering af fejl (n=26)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=381)



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=258)



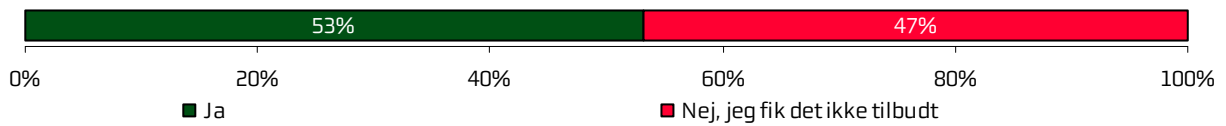
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	79 %	78 %	81 %	97 % *	73 %	85 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	89 %	93 %	95 % *	84 %	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	87 %	87 %	94 % *	96 % *	83 %	90 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	90 %	88 %	93 %	91 %	81 % *	87 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	55 %	65 %	61 %	71 %	36 %	60 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	86 %	85 %	88 %	90 %	72 % *	83 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	90 %	89 %	90 %	96 % *	91 %	94 %

Information

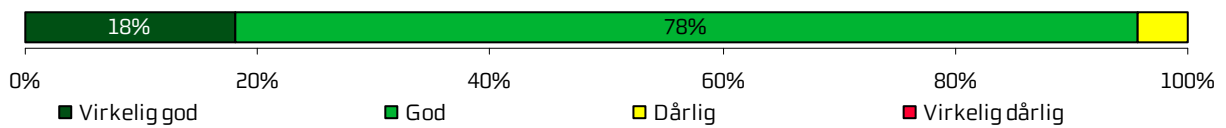
Personalet givet den information, du havde brug for (n=404)



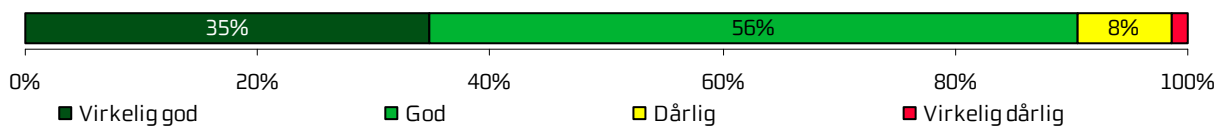
Modtaget skriftlig information (n=272)



Vurdering af skriftlig information (n=141)



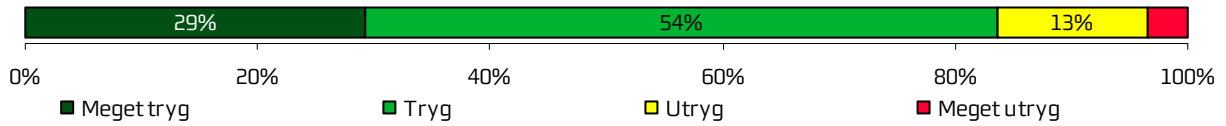
Vurdering af mundtlig information (n=409)



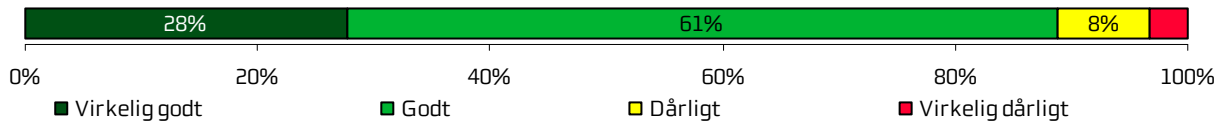
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	88 %	89 %	-	97 % *	86 %	91 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	53 %	56 %	48 %	87 % *	45 %	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	96 %	98 %	100 % *	100 % *	98 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	91 %	91 %	93 %	96 % *	88 %	92 %

Udskrivelse

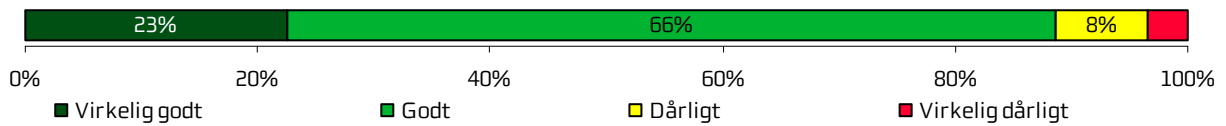
Tryghed ved udskrivelse (n=419)



Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=159)



Orientering af praktiserende læge (n=231)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=314)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	84 %	84 %	85 %	94 % *	80 %	85 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	89 %	93 %	94 %	97 % *	88 %	91 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	89 %	86 %	92 %	95 % *	80 % *	87 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	72 %	68 %	86 % *	65 %	72 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid under indlæggelse (n=352)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	89 %	92 %	93 %	97 % *	86 %	91 %

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

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbnr.: >lobnr<

PERSONALE

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

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

31. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
32. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?					

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>løbnr<<

16. november 2012

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 3. december 2012**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: 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 kommentarfelder, 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 kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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) 55 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	55%	100%
Køn		
Mand	49%	48%
Kvinde	51%	52%
Aldersgruppe		
Under 20 år	1%	2%
20-39 år	4%	5%
40-59 år	16%	18%
60-79 år	54%	48%
80 år eller derover	25%	27%

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"¹

"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt", "Virkelig dårligt"

"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"

"For meget", "Passende", "For lidt"

"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner", "Nej"

"Ja, før indlæggelsen", "Ja, mens jeg var indlagt", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"

"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"

"Nej", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 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:

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

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

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis 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	443		100%	
Køn				
Mand	218		49%	
Kvinde	225		51%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	4		1%	
20-39 år	16		4%	
40-59 år	73		16%	
60-79 år	239		54%	
80 år eller derover	111		25%	
Skema udfyldt af				
Patienten	368		87%	
Pårørende	53		13%	
Modersmål				
Dansk	424		98%	
Ikke dansk	9		2%	
Indlæggelsesform				
Akut	404		91%	
Planlagt	39		9%	
Afsnitsnavn				
Hjertemedicinsk sengeafsnit	143		32%	
Medicinske Senge Holstebro	88		20%	
Medicinsk Senge Herning	98		22%	
Medicinsk modtager sengeafsnit	114		26%	

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	24	68	6	2	338	68
Køn						
Mand	29	63	5	3	185	25
Kvinde	18	73	8	1	153	43
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	10	67	13	10	12	2
40-59 år	28	60	9	2	61	9
60-79 år	27	66	6	2	182	35
80 år eller derover	18	76	5	1	79	22
Skema udfyldt af						
Patienten	26	66	6	2	286	52
Pårørende	14	76	6	3	38	13
Modersmål						
Dansk	24	68	6	2	327	66
Ikke dansk	23	77	0	0	8	1
Indlæggelsesform						
Akut	22	69	7	2	304	64
Planlagt	42	58	0	0	34	4
Afsnitsnavn						
Hjertemedicinsk sengeafsnit	27	65	7	0	110	24
Medicinske Senge Holstebro	42	53	6	0	72	11
Medicinsk Senge Herning	10	79	5	5	73	12
Medicinsk modtager sengeafsnit	25	66	7	1	83	21

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	59	5	2	421
Køn					
Mand	39	56	3	2	212
Kvinde	30	62	6	1	209
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	21	58	13	8	16
40-59 år	32	60	8	0	71
60-79 år	37	57	4	2	229
80 år eller derover	34	62	3	1	101
Skema udfyldt af					
Patienten	37	57	4	1	354
Pårørende	26	66	6	3	50
Modersmål					
Dansk	35	58	5	2	408
Ikke dansk	10	90	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	33	60	5	2	384
Planlagt	56	44	0	0	37
Afsnitsnavn					
Hjertemedicinsk sengeafsnit	38	59	4	0	138
Medicinske Senge Holstebro	51	47	2	0	85
Medicinsk Senge Herning	25	64	7	4	89
Medicinsk modtager sengeafsnit	33	61	6	1	109

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	21	71	7	2	417
Køn					
Mand	23	70	7	0	208
Kvinde	19	71	7	3	209
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	30	45	10	14	15
40-59 år	13	79	5	2	71
60-79 år	21	69	9	1	222
80 år eller derover	23	73	4	0	106
Skema udfyldt af					
Patienten	23	69	7	2	350
Pårørende	10	84	5	0	51
Modersmål					
Dansk	21	71	7	2	404
Ikke dansk	20	70	10	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	20	71	7	2	379
Planlagt	30	67	3	0	38
Afsnitsnavn					
Hjertemedicinsk sengeafsnit	16	74	10	0	135
Medicinske Senge Holstebro	34	62	5	0	86
Medicinsk Senge Herning	16	74	6	5	88
Medicinsk modtager sengeafsnit	25	69	6	1	108

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	20	74	6	1	419
Køn					
Mand	22	72	5	1	210
Kvinde	18	75	6	1	209
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	36	59	5	0	15
40-59 år	24	71	5	0	70
60-79 år	17	75	7	1	226
80 år eller derover	19	76	4	1	104
Skema udfyldt af					
Patienten	21	72	5	1	350
Pårørende	15	82	3	0	53
Modersmål					
Dansk	19	74	6	1	406
Ikke dansk	45	55	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	19	74	6	1	381
Planlagt	26	72	3	0	38
Afsnitsnavn					
Hjertemedicinsk sengeafsnit	15	78	6	1	137
Medicinske Senge Holstebro	25	71	5	0	85
Medicinsk Senge Herning	17	75	6	2	87
Medicinsk modtager sengeafsnit	25	69	5	0	110

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	40	60	0	0	27	0	404
Køn							
Mand	34	66	0	0	18	0	193
Kvinde	51	49	0	0	9	0	211
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	4
20-39 år	-	-	-	-	0	0	16
40-59 år	26	74	0	0	8	0	61
60-79 år	38	62	0	0	15	0	219
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0	104
Skema udfyldt af							
Patienten	35	65	0	0	25	0	332
Pårørende	-	-	-	-	2	0	50
Modersmål							
Dansk	40	60	0	0	27	0	385
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	9
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	404
Planlagt	40	60	0	0	27	0	0
Afsnitsnavn							
Hjertemedicinsk sengeafsnit	25	75	0	0	12	0	123
Medicinske Senge Holstebro	53	47	0	0	15	0	72
Medicinsk Senge Herning	-	-	-	-	0	0	96
Medicinsk modtager sengeafsnit	-	-	-	-	0	0	113

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	51	4	0	429
Køn					
Mand	50	47	3	0	212
Kvinde	41	54	4	1	217
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	39	40	21	0	16
40-59 år	43	52	5	0	72
60-79 år	48	48	3	1	228
80 år eller derover	42	56	1	0	109
Skema udfyldt af					
Patienten	48	48	4	0	359
Pårørende	30	64	6	0	51
Modersmål					
Dansk	45	50	4	0	412
Ikke dansk	41	59	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	45	51	4	0	390
Planlagt	55	41	4	0	39
Afsnitsnavn					
Hjertemedicinsk sengeafsnit	49	50	1	0	140
Medicinske Senge Holstebro	51	45	3	0	86
Medicinsk Senge Herning	34	57	8	1	90
Medicinsk modtager sengeafsnit	50	48	2	0	113

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	19	47	19	14	139	31
Køn						
Mand	16	49	22	14	69	17
Kvinde	23	46	17	14	70	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	8	61	23	8	11	1
40-59 år	18	50	18	14	26	10
60-79 år	24	41	15	20	64	7
80 år eller derover	17	47	28	8	36	12
Skema udfyldt af						
Patienten	19	48	18	15	111	24
Pårørende	15	44	27	14	21	7
Modersmål						
Dansk	18	48	19	15	131	28
Ikke dansk	59	17	25	0	5	3
Indlæggelsesform						
Akut	20	45	20	15	123	30
Planlagt	11	66	17	6	16	1
Afsnitsnavn						
Hjertemedicinsk sengeafsnit	18	44	21	18	39	7
Medicinske Senge Holstebro	28	44	16	13	32	4
Medicinsk Senge Herning	15	49	24	12	41	13
Medicinsk modtager sengeafsnit	22	52	11	15	27	7

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	36	44	21	407
Køn				
Mand	36	49	15	205
Kvinde	35	38	26	202
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	4
20-39 år	15	43	42	16
40-59 år	28	47	26	71
60-79 år	38	45	17	220
80 år eller derover	40	39	20	96
Skema udfyldt af				
Patienten	36	44	21	338
Pårørende	38	44	19	51
Modersmål				
Dansk	35	44	21	392
Ikke dansk	51	39	10	9
Indlæggelsesform				
Akut	36	43	21	369
Planlagt	30	52	18	38
Afsnitsnavn				
Hjertemedicinsk sengeafsnit	34	48	18	126
Medicinske Senge Holstebro	41	44	15	82
Medicinsk Senge Herning	30	43	27	88
Medicinsk modtager sengeafsnit	41	40	19	111

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (Omfatter kun patienter, som har været indlagt mere end TO døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	35	46	19	254
Køn				
Mand	37	49	14	136
Kvinde	32	44	25	118
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	11	34	55	7
40-59 år	29	45	26	35
60-79 år	38	47	15	147
80 år eller derover	32	49	19	64
Skema udfyldt af				
Patienten	34	48	18	204
Pårørende	39	41	20	36
Modersmål				
Dansk	35	46	19	249
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	35	45	20	235
Planlagt	26	69	6	19
Afsnitsnavn				
Hjertemedicinsk sengeafsnit	32	48	21	73
Medicinske Senge Holstebro	35	50	15	60
Medicinsk Senge Herning	31	46	22	54
Medicinsk modtager sengeafsnit	42	42	16	67

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	30	67	2	1	191	11
Køn						
Mand	26	70	3	1	110	5
Kvinde	36	63	1	0	81	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	45	51	4	0	26	0
60-79 år	29	67	2	1	115	7
80 år eller derover	27	73	0	0	46	4
Skema udfyldt af						
Patienten	33	64	2	1	155	10
Pårørende	19	77	3	0	27	1
Modersmål						
Dansk	30	67	2	1	188	11
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	30	67	2	1	174	10
Planlagt	35	65	0	0	17	1
Afsnitsnavn						
Hjertemedicinsk sengeafsnit	32	64	4	0	53	3
Medicinske Senge Holstebro	44	54	2	0	48	3
Medicinsk Senge Herning	19	78	0	3	37	4
Medicinsk modtager sengeafsnit	30	68	2	0	53	1

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	27	62	8	2	359	62
Køn						
Mand	25	66	7	2	190	21
Kvinde	29	59	9	2	169	41
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	23	37	25	16	13	2
40-59 år	22	56	18	4	64	7
60-79 år	30	62	6	2	195	33
80 år eller derover	25	70	4	1	85	19
Skema udfyldt af						
Patienten	28	62	8	2	305	47
Pårørende	25	65	6	4	40	12
Modersmål						
Dansk	28	62	8	2	347	59
Ikke dansk	23	77	0	0	8	1
Indlæggelsesform						
Akut	27	63	8	3	323	59
Planlagt	33	60	7	0	36	3
Afsnitsnavn						
Hjertemedicinsk sengeafsnit	25	64	10	1	116	17
Medicinske Senge Holstebro	45	47	5	3	74	12
Medicinsk Senge Herning	17	69	10	4	78	15
Medicinsk modtager sengeafsnit	31	63	4	2	91	18

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	414
Køn				
Mand	0	87	13	210
Kvinde	0	82	18	204
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	4
20-39 år	0	77	23	16
40-59 år	0	76	24	72
60-79 år	0	87	13	225
80 år eller derover	0	86	14	97
Skema udfyldt af				
Patienten	0	85	15	346
Pårørende	2	79	19	51
Modersmål				
Dansk	0	84	16	400
Ikke dansk	0	100	0	9
Indlæggelsesform				
Akut	0	83	16	376
Planlagt	0	98	2	38
Afsnitsnavn				
Hjertemedicinsk sengeafsnit	1	87	12	134
Medicinske Senge Holstebro	0	90	10	83
Medicinsk Senge Herning	0	78	22	88
Medicinsk modtager sengeafsnit	0	84	16	109

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	81	18	282	144
Køn					
Mand	0	83	17	147	65
Kvinde	1	80	20	135	79
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	3	1
20-39 år	0	79	21	10	6
40-59 år	0	80	20	39	34
60-79 år	1	76	23	148	80
80 år eller derover	0	90	10	82	23
Skema udfyldt af					
Patienten	0	82	18	219	136
Pårørende	2	75	23	46	7
Modersmål					
Dansk	0	81	19	270	141
Ikke dansk	0	100	0	6	3
Indlæggelsesform					
Akut	0	80	19	255	133
Planlagt	0	92	8	27	11
Afsnitsnavn					
Hjertemedicinsk sengeafsnit	1	76	23	93	44
Medicinske Senge Holstebro	0	86	14	56	31
Medicinsk Senge Herning	0	84	16	61	28
Medicinsk modtager sengeafsnit	0	82	18	72	41

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	58	32	9	1	406	23
Køn						
Mand	65	27	6	1	196	15
Kvinde	52	36	11	2	210	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	39	23	38	0	16	0
40-59 år	51	36	11	3	64	8
60-79 år	60	30	8	2	219	11
80 år eller derover	61	33	5	1	103	4
Skema udfyldt af						
Patienten	60	30	8	2	337	21
Pårørende	51	37	12	0	52	1
Modersmål						
Dansk	59	31	9	2	392	22
Ikke dansk	34	66	0	0	8	1
Indlæggelsesform						
Akut	58	31	10	2	370	21
Planlagt	62	38	0	0	36	2
Afsnitsnavn						
Hjertemedicinsk sengeafsnit	60	34	5	2	131	9
Medicinske Senge Holstebro	67	27	6	0	82	3
Medicinsk Senge Herning	50	34	15	1	86	6
Medicinsk modtager sengeafsnit	60	30	8	2	107	5

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	70	24	6	1	404	24
Køn						
Mand	76	18	6	1	200	8
Kvinde	65	30	5	0	204	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	46	35	18	0	16	0
40-59 år	60	31	8	1	67	4
60-79 år	74	20	6	1	220	13
80 år eller derover	73	25	2	0	97	7
Skema udfyldt af						
Patienten	71	25	5	0	343	17
Pårørende	66	22	10	3	46	5
Modersmål						
Dansk	70	24	6	1	390	23
Ikke dansk	59	41	0	0	8	1
Indlæggelsesform						
Akut	70	23	6	1	367	23
Planlagt	68	32	0	0	37	1
Afsnitsnavn						
Hjertemedicinsk sengeafsnit	70	24	6	0	132	7
Medicinske Senge Holstebro	83	12	5	0	82	3
Medicinsk Senge Herning	62	31	6	1	84	8
Medicinsk modtager sengeafsnit	72	23	5	1	106	6

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	32	46	15	6	402	26
Køn						
Mand	38	46	11	6	203	10
Kvinde	27	47	19	7	199	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	5	52	38	5	16	0
40-59 år	27	50	17	6	67	5
60-79 år	37	46	11	6	223	9
80 år eller derover	28	46	18	8	92	12
Skema udfyldt af						
Patienten	33	47	15	6	345	13
Pårørende	30	41	15	14	41	11
Modersmål						
Dansk	32	46	15	7	387	26
Ikke dansk	10	80	10	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	30	47	15	7	366	24
Planlagt	57	34	10	0	36	2
Afsnitsnavn						
Hjertemedicinsk sengeafsnit	37	47	10	6	129	6
Medicinske Senge Holstebro	44	40	12	4	81	5
Medicinsk Senge Herning	23	52	19	6	86	7
Medicinsk modtager sengeafsnit	29	43	18	9	106	8

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	49	40	8	4	380	41
Køn						
Mand	57	31	7	4	194	16
Kvinde	40	49	8	3	186	25
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	19	44	24	13	15	1
40-59 år	44	42	10	4	63	8
60-79 år	54	38	5	3	205	20
80 år eller derover	47	42	8	3	93	12
Skema udfyldt af						
Patienten	51	38	7	3	323	31
Pårørende	40	48	7	5	41	10
Modersmål						
Dansk	49	39	8	4	366	41
Ikke dansk	20	70	10	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	48	39	8	4	344	39
Planlagt	54	46	0	0	36	2
Afsnitsnavn						
Hjertemedicinsk sengeafsnit	52	42	4	3	118	14
Medicinske Senge Holstebro	57	34	6	3	77	8
Medicinsk Senge Herning	40	43	11	6	81	11
Medicinsk modtager sengeafsnit	51	38	9	3	104	8

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	42	45	8	5	382	44
Køn						
Mand	43	44	6	7	197	15
Kvinde	42	46	10	2	185	29
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	13	59	24	4	16	0
40-59 år	37	49	11	4	66	5
60-79 år	47	42	5	6	210	20
80 år eller derover	41	46	11	3	87	18
Skema udfyldt af						
Patienten	44	45	7	4	321	35
Pårørende	36	44	13	6	46	7
Modersmål						
Dansk	43	44	8	5	369	43
Ikke dansk	23	77	0	0	8	1
Indlæggelsesform						
Akut	42	45	8	5	347	41
Planlagt	51	45	4	0	35	3
Afsnitsnavn						
Hjertemedicinsk sengeafsnit	49	43	5	3	121	18
Medicinske Senge Holstebro	58	34	4	4	77	8
Medicinsk Senge Herning	24	60	11	6	84	7
Medicinsk modtager sengeafsnit	47	36	11	6	100	11

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	90	10	414
Køn			
Mand	87	13	206
Kvinde	94	6	208
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	4
20-39 år	61	39	16
40-59 år	85	15	72
60-79 år	93	7	220
80 år eller derover	93	7	102
Skema udfyldt af			
Patienten	90	10	348
Pårørende	89	11	51
Modersmål			
Dansk	90	10	400
Ikke dansk	90	10	9
Indlæggelsesform			
Akut	90	10	377
Planlagt	96	4	37
Afsnitsnavn			
Hjertemedicinsk sengeafsnit	94	6	134
Medicinske Senge Holstebro	90	10	84
Medicinsk Senge Herning	86	14	87
Medicinsk modtager sengeafsnit	91	9	109

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	13	41	19	27	26	7
Køn						
Mand	13	43	24	20	20	3
Kvinde	15	36	0	49	6	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	2
40-59 år	27	46	13	13	7	1
60-79 år	0	38	36	26	11	2
80 år eller derover	18	45	0	37	5	2
Skema udfyldt af						
Patienten	12	44	22	22	22	5
Pårørende	-	-	-	-	3	2
Modersmål						
Dansk	14	43	16	28	25	7
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	13	41	19	27	26	7
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Hjertemedicinsk sengeafsnit	0	33	33	33	6	0
Medicinske Senge Holstebro	-	-	-	-	3	3
Medicinsk Senge Herning	0	63	13	25	8	3
Medicinsk modtager sengeafsnit	33	22	22	22	9	1

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	67	19	11	3	381	30
Køn						
Mand	64	20	12	4	190	16
Kvinde	69	18	10	3	191	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	60	0	20	19	14	2
40-59 år	70	12	14	4	69	2
60-79 år	69	20	8	2	205	14
80 år eller derover	60	25	13	2	89	12
Skema udfyldt af						
Patienten	68	17	11	4	327	21
Pårørende	60	28	10	2	40	8
Modersmål						
Dansk	67	19	11	3	370	28
Ikke dansk	45	27	27	0	8	1
Indlæggelsesform						
Akut	66	19	12	3	346	28
Planlagt	80	14	3	3	35	2
Afsnitsnavn						
Hjertemedicinsk sengeafsnit	68	19	9	4	126	8
Medicinske Senge Holstebro	76	14	5	5	80	5
Medicinsk Senge Herning	59	18	20	3	74	12
Medicinsk modtager sengeafsnit	66	24	8	2	101	5

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	24	66	9	2	258	19	135
Køn							
Mand	25	65	8	2	149	5	54
Kvinde	23	66	9	1	109	14	81
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	2	0	2
20-39 år	23	50	26	0	10	0	6
40-59 år	28	52	17	3	43	1	27
60-79 år	24	67	7	1	143	11	65
80 år eller derover	19	77	2	2	60	7	35
Skema udfyldt af							
Patienten	25	64	9	1	213	16	118
Pårørende	17	75	5	4	36	2	11
Modersmål							
Dansk	24	66	9	2	246	18	134
Ikke dansk	34	66	0	0	8	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	24	66	9	1	236	19	120
Planlagt	29	60	5	7	22	0	15
Afsnitsnavn							
Hjertemedicinsk sengeafsnit	26	65	9	0	74	7	54
Medicinske Senge Holstebro	39	52	9	0	54	2	28
Medicinsk Senge Herning	13	74	9	4	69	5	16
Medicinsk modtager sengeafsnit	30	64	7	0	61	5	37

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	48	40	9	3	404
Køn					
Mand	52	38	7	3	205
Kvinde	44	42	11	3	199
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	16	66	11	8	16
40-59 år	43	49	6	2	69
60-79 år	51	37	9	3	218
80 år eller derover	49	38	10	3	97
Skema udfyldt af					
Patienten	50	39	9	2	340
Pårørende	43	44	9	5	48
Modersmål					
Dansk	49	39	9	3	392
Ikke dansk	10	80	10	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	47	41	9	3	367
Planlagt	60	33	7	0	37
Afsnitsnavn					
Hjertemedicinsk sengeafsnit	53	35	10	2	135
Medicinske Senge Holstebro	65	26	9	0	80
Medicinsk Senge Herning	33	54	6	7	85
Medicinsk modtager sengeafsnit	49	40	10	1	104

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 indlæggelse n	Ja, mens jeg var indlagt %	Ja (før/under) %	Nej, fik ikke tilbudt det %	Antal n	Nej, jeg havde ikke behov for det n
Alle	8	42	3	47	272	108
Køn						
Mand	14	42	5	38	140	55
Kvinde	2	41	1	56	132	53
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	2
20-39 år	0	25	0	75	12	3
40-59 år	11	51	2	36	54	14
60-79 år	6	42	1	51	140	63
80 år eller derover	12	37	10	42	64	26
Skema udfyldt af						
Patienten	8	45	3	44	222	95
Pårørende	9	31	6	54	39	10
Modersmål						
Dansk	8	42	3	47	262	107
Ikke dansk	22	44	11	23	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	6	41	3	49	247	98
Planlagt	26	48	9	17	25	10
Afsnitsnavn						
Hjertemedicinsk sengeafsnit	8	55	3	33	87	38
Medicinske Senge Holstebro	18	41	2	39	56	25
Medicinsk Senge Herning	3	33	3	60	58	21
Medicinsk modtager sengeafsnit	7	37	4	52	71	24

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	18	78	4	0	141	2
Køn						
Mand	19	74	6	0	87	0
Kvinde	16	82	2	0	54	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	27	65	8	0	36	0
60-79 år	14	83	3	0	67	1
80 år eller derover	19	77	4	0	34	1
Skema udfyldt af						
Patienten	20	75	5	0	125	1
Pårørende	6	94	0	0	14	1
Modersmål						
Dansk	18	78	4	0	135	2
Ikke dansk	15	71	14	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	16	79	5	0	122	1
Planlagt	32	68	0	0	19	1
Afsnitsnavn						
Hjertemedicinsk sengeafsnit	22	72	5	0	58	0
Medicinske Senge Holstebro	23	73	3	0	30	2
Medicinsk Senge Herning	5	91	5	0	22	0
Medicinsk modtager sengeafsnit	19	77	3	0	31	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	35	56	8	1	409
Køn					
Mand	34	59	5	2	208
Kvinde	36	52	11	0	201
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	26	49	26	0	13
40-59 år	32	56	10	2	67
60-79 år	37	54	8	0	223
80 år eller derover	32	60	5	3	102
Skema udfyldt af					
Patienten	37	54	8	1	347
Pårørende	24	66	9	0	48
Modersmål					
Dansk	35	55	8	1	398
Ikke dansk	11	89	0	0	8
Indlæggelsesform					
Akut	34	56	8	1	372
Planlagt	45	51	4	0	37
Afsnitsnavn					
Hjertemedicinsk sengeafsnit	35	56	9	0	134
Medicinske Senge Holstebro	49	48	4	0	82
Medicinsk Senge Herning	22	64	12	2	85
Medicinsk modtager sengeafsnit	40	52	6	3	108

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	29	54	13	4	419
Køn					
Mand	37	48	12	2	211
Kvinde	21	60	14	5	208
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	35	38	18	9	14
40-59 år	22	60	18	0	69
60-79 år	31	55	11	4	226
80 år eller derover	29	54	13	4	107
Skema udfyldt af					
Patienten	30	54	13	3	352
Pårørende	28	53	11	8	53
Modersmål					
Dansk	29	55	12	4	407
Ikke dansk	30	49	20	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	29	54	13	4	382
Planlagt	37	58	5	0	37
Afsnitsnavn					
Hjertemedicinsk sengeafsnit	27	61	8	4	137
Medicinske Senge Holstebro	38	49	13	0	85
Medicinsk Senge Herning	26	48	19	7	88
Medicinsk modtager sengeafsnit	30	57	11	2	109

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	28	61	8	3	159	26	219
Køn							
Mand	29	57	9	4	76	14	113
Kvinde	27	64	7	2	83	12	106
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	3	0	1
20-39 år	-	-	-	-	3	2	11
40-59 år	21	63	0	16	13	3	53
60-79 år	25	64	8	3	63	14	133
80 år eller derover	32	59	7	2	77	7	21
Skema udfyldt af							
Patienten	27	62	8	3	114	20	203
Pårørende	31	56	8	4	39	3	10
Modersmål							
Dansk	27	61	8	3	151	26	216
Ikke dansk	41	46	0	13	7	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	28	61	8	3	149	23	195
Planlagt	17	64	10	9	10	3	24
Afsnitsnavn							
Hjertemedicinsk sengeafsnit	23	51	15	10	39	10	83
Medicinske Senge Holstebro	36	52	6	6	33	2	47
Medicinsk Senge Herning	26	69	5	0	39	6	42
Medicinsk modtager sengeafsnit	29	65	6	0	48	8	47

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	66	8	3	231	188
Køn						
Mand	22	64	9	5	120	89
Kvinde	23	68	7	2	111	99
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	16	39	29	16	6	10
40-59 år	24	66	3	7	29	41
60-79 år	22	66	9	3	125	99
80 år eller derover	25	67	7	0	68	37
Skema udfyldt af						
Patienten	24	64	9	3	188	163
Pårørende	16	75	7	3	34	18
Modersmål						
Dansk	23	66	8	3	221	186
Ikke dansk	20	70	0	10	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	22	66	8	4	219	163
Planlagt	36	57	8	0	12	25
Afsnitsnavn						
Hjertemedicinsk sengeafsnit	26	64	7	3	70	67
Medicinske Senge Holstebro	30	58	12	0	43	40
Medicinsk Senge Herning	17	75	6	2	48	42
Medicinsk modtager sengeafsnit	21	63	9	7	70	39

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	53	19	19	10	314	85
Køn						
Mand	54	17	18	11	166	35
Kvinde	51	21	20	8	148	50
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	15	52	33	0	11	4
40-59 år	61	20	13	7	62	8
60-79 år	59	14	16	12	174	40
80 år eller derover	37	27	27	9	64	32
Skema udfyldt af						
Patienten	52	20	18	10	269	65
Pårørende	48	20	22	9	32	17
Modersmål						
Dansk	53	20	18	9	303	83
Ikke dansk	38	13	49	0	7	2
Indlæggelsesform						
Akut	53	19	18	9	282	79
Planlagt	47	16	24	13	32	6
Afsnitsnavn						
Hjertemedicinsk sengeafsnit	49	25	18	8	114	21
Medicinske Senge Holstebro	63	6	16	14	63	16
Medicinsk Senge Herning	46	21	25	8	61	22
Medicinsk modtager sengeafsnit	58	16	16	11	76	26

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	36	6	5	352	66
Køn						
Mand	55	35	5	4	188	21
Kvinde	51	36	8	5	164	45
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	33	30	23	14	15	0
40-59 år	36	43	15	6	66	6
60-79 år	61	31	3	5	188	37
80 år eller derover	55	41	2	1	79	23
Skema udfyldt af						
Patienten	53	36	6	4	303	51
Pårørende	57	29	8	6	35	14
Modersmål						
Dansk	54	35	6	5	340	65
Ikke dansk	20	65	15	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	53	36	7	5	323	58
Planlagt	57	38	0	5	29	8
Afsnitsnavn						
Hjertemedicinsk sengeafsnit	55	35	7	3	108	27
Medicinske Senge Holstebro	65	26	8	1	77	9
Medicinsk Senge Herning	42	45	5	8	76	14
Medicinsk modtager sengeafsnit	56	33	5	5	91	16

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		19
Kommunikation og information		6
Kontaktperson		2
Kvalitet i behandling		18
Pleje		16
Relationer til personale		19
Ventetid		0









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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit	Samlet indtryk
2	Jeg kom direkte fra andet sygehus efter en blodprop.	Uoplyst
3	Indlagt akut.	Virkelig godt
4	Akut. Hjertemedicinsk.	Virkelig godt
5	Overførsel fra andet sygehus efter hjerteoperation.	Virkelig godt
6	Jeg blev akut overført fra andet sygehus. Var meget dårlig og husker intet.	Godt
8	Overført fra andet sygehus.	Godt
9	Den sidste dag var lang uden mad.	Virkelig godt
11	Kom fra andet sygehus. Var der kun et døgn.	Godt
12	Akut indlagt [på andet hospital] og overflyttet til Herning.	Godt
13	Var akut indlagt på Onkologisk Afdeling om onsdagen og blev overført til anden afdeling torsdag, og det gik hurtigt og betryggende.	Virkelig godt
14	Jeg blev overført fra andet sygehus.	Dårligt
20	Blev akut indlagt fra egen læge.	Godt
21	Jeg fik en ballonudvidelse og en stent efter [blodprop] på andet sygehus, og derefter overført til Herning.	Virkelig godt
22	Jeg blev akut indlagt med hjertet, da jeg var besvimet.	Virkelig godt
26	Kom fra andet sygehus efter []operation.	Godt
30	Jeg kom ind via 112.	Godt
32	Akut indlagt.	Godt
34	Blev akut indlagt.	Godt
36	Jeg blev indlagt med ambulance.	Virkelig godt
38	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
40	Akut indlagt.	Virkelig godt
42	Var ved lægen pga. trykken for brystet og blev sendt til undersøgelse.	Virkelig godt
44	Var hos min læge, der sendte mig med ambulance til Herning inden for fem til ti minutter. Det virkede.	Virkelig godt
47	Akut.	Uoplyst
48	Akut.	Godt
49	Akut indlagt.	Virkelig godt
50	Jeg er hjertepatient. Jeg fik ingen information.	Dårligt
50	Blev akut indlagt.	Dårligt

 51	En herlig modtagelse.	Virkelig godt
 52	Hasteindlagt på andet sygehus.	Godt
 53	Akutindlæggelse.	Godt
 54	Blev indlagt akut med blodprop.	Virkelig godt
 56	Blev akut indlagt [].	Virkelig godt
 57	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt











ID Kommentarer - Medicinske Senge Holstebro

Samlet indtryk

 1	Er som regel blevet indlagt fra dag til dag.	Virkelig godt
 3	Blev indlagt akut med lungebetændelse. []	Virkelig godt
 4	Akut indlagt.	Virkelig godt
 6	Kom ind akut.	Virkelig godt
 9	Var til kontrol med min [sygdom] fredag eftermiddag. Senere på dagen, blev ringet op og aftalt at skulle indlægges [et par dage efter].	Godt
 10	Blev akut indlagt.	Godt
 11	Jeg har åben indlæggelse, og det virker rigtig godt, når jeg har brug for det.	Godt
 14	Via egen læge fra dag til dag.	Godt
 15	Blev akut indlagt.	Godt
 19	Overført fra andet sygehus.	Virkelig godt
 23	Jeg blev indlagt akut med maveonde.	Virkelig godt
 26	Jeg blev indlagt akut, og der var derfor ikke nogen information i ventetiden.	Godt
 30	Kunne ikke få noget af vide om forløbet og lå på gangen.	Godt
 31	Der var ingen ventetid.	Virkelig godt

ID Kommentarer - Medicinsk Senge Herning

Samlet indtryk

 1	Indlagt akut.	Virkelig godt
 3	Akut indlagt (112) [i sommer]. Udskrevet [fem dage senere] til eget hjem.	Godt
 6	Blev indlagt med [] og husker derfor intet fra indlæggelsen eller opholdet.	Uoplyst
 10	Fandt ud af, at det var daghospitalet, jeg skulle tilknyttes. Mener jeg brugte tre-fire timer på den seance.	Uoplyst
 11	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
 12	[Faldt og brækkede hånden]. Blev modtaget omgående.	Godt
 17	Jeg kom fra andet sygehus.	Godt
 19	Overført fra andet sygehus.	Godt
 20	Det var mine pårørende ved indlæggelsen, og de har også hjulpet mig.	Godt
 24	Jeg blev akut indlagt [i efteråret].	Virkelig godt


✎ 26	Jeg blev indlagt akut.	Uoplyst
✎ 28	Han blev ikke indkaldt, men indlagt akut.	Virkelig dårligt
✎ 29	Akut indlæggelse.	Godt
✎ 31	Akut.	Godt
✎ 32	Akut indlagt.	Virkelig dårligt
✎ 33	Akut lungebetændelse.	Dårligt
✎ 35	Indlagt akut.	Dårligt
✎ 39	Jeg blev akutindlagt med udrykning, så jeg husker intet.	Godt

ID Kommentarer - Medicinsk modtager sengeafsnit

Samlet indtryk

✎ 1	Blev akut indlagt med forhøjet blodtryk.	Godt
✎ 3	Akut indlagt.	Godt
✎ 4	Blev indlagt akut via lægevagt.	Godt
✎ 7	Det var en akut indlæggelse.	Godt
✎ 8	Jeg finder det rigtig godt, at det er én bestemt af personalet, der er kontaktperson, som du kan henvende dig til.	Godt
✎ 9	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
✎ 10	Jeg blev indlagt akut.	Uoplyst
✎ 12	Jeg blev indlagt akut.	Godt
✎ 18	Blev indlagt akut.	Godt
✎ 19	Jeg var akutpatient.	Godt
✎ 20	Jeg røg ind akut efter fald i hjemmet.	Godt
✎ 22	Det var en akut indlæggelse.	Virkelig godt
✎ 25	Jeg er cancerpatient og har derfor indimellem behov for at blive indlagt akut.	Virkelig godt
✎ 26	Blev indlagt akut.	Godt
✎ 28	Jeg blev indlagt akut.	Godt
✎ 31	Indlagt akut.	Godt
✎ 33	Blev akut indlagt.	Virkelig godt
✎ 34	Blev indlagt akut. [Derfor] ingen ventetid.	Godt
✎ 35	Akut indlagt.	Godt
✎ 38	Indlæggelsen var akut.	Virkelig godt
✎ 39	Blev indlagt efter besøg hos vagtlægen.	Virkelig godt
✎ 42	Akut.	Virkelig godt
✎ 43	Akut indlæggelse med 112.	Virkelig godt
✎ 44	Skulle have været til undersøgelse sidst i en uge, men havde det dårligt, så ringede ind og blev	Virkelig godt

indlagt før.

 47 Blev indlagt akut [].

Virkelig godt

 49 Akut indlagt.

Godt

Medicinsk afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit	Modtagelsen
5	Meget omhyggelige og hensynsfulde sygeplejersker.	Virkelig god
6	Jeg var meget dårlig og husker intet.	Uoplyst
13	Gik helt, som det skulle.	Virkelig god
14	Et par sure sygeplejersker.	Dårlig
19	Blev overført fra et andet sygehus og ankom [først på aftenen]. Et fint træk at man havde gemt mad til mig.	God
21	Alt gik fint uden nogen ventetid. De vidste, at jeg kom fra [anden by]. PS. Men lidt skørt, at regionernes edb-systemer ikke snakker sammen.	Virkelig god
25	Noget frustrerende.	God
28	Men opfølgningen var ikke for god, med forskellige udmeldinger alt efter hvem der kom på stuen.	Virkelig god
29	Professionel.	God
43	Rigtig sød sygeplejerske, som udviste stor empati og forståelse.	Virkelig god
44	Man stod klar til at modtage mig. Alt fungerede perfekt.	Virkelig god
49	For meget spørgen i den første time.	God
50	Jeg har fået mange misinformationer fra Herning Sygehus. Ved modtagelsen denne gang lovede de at rette op på det.	God
52	Kom til scanning ved indlæggelsen. Talte med kontaktsygeplejerske. Det var et meget turbulent døgn. Først efter et døgn havde jeg lægetid. Kunne ikke sige noget om forløbet. Blev overført til anden afdeling.	Dårlig
57	Kunne ikke være bedre. Lægen kom hurtigt og vendte tilbage flere gange. Laboranten kom hurtigt for blodprøver, og sygeplejersken vendte også tilbage mange gange for at høre til mit velbefindende.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Medicinske Senge Holstebro	Modtagelsen
1	Der har været et fantastisk personale. Meget flinke og rare. Gode til at tage sig tid til spørgsmål.	Virkelig god
5	Der var lang ventetid, før der kom en læge. Jeg havde høj feber.	Virkelig god
6	Er altid meget flinke.	Virkelig god
8	Ventede i over en halv time på personale, der ville byde velkommen!	Dårlig
12	Rigtig god service.	Virkelig god
17	Flere gange var modtagelsen god, men flere gange har ventetiden været meget lang. Ved forrige indlæggelse sad min far [] på gangen [i mange timer], før man tog sig af ham. Det synes han var hårdt, og han var svækket.	Uoplyst
18	Venlig, imødekommende og klar til at opfylde mine akutte behov.	Virkelig god
20	Jeg blev indlagt, kom på enkeltstue, de kom ind og tog nogle prøver, ellers lå jeg bare der.	Dårlig

22	Meget venlig og imødekommende.	Virkelig god
23	Jeg var meget syg, men oplevede, at der omgående blev taget hånd om min situation.	Virkelig god
26	Jeg blev godt modtaget på afdelingen og blev hurtigt informeret om, hvad der ville ske de næste timer, og det blev overholdt.	God
30	Søde sygeplejersker.	God
33	Lå på gangen det første halve døgn.	God
ID Kommentarer - Medicinsk Senge Herning		Modtagelsen
8	Husker ikke indlæggelsen. Indlagt akut.	Uoplyst
10	Man havde ikke styr over, at jeg var overflyttet fra et andet sygehus, og i princippet blot skulle tilknyttes daghospitalet. Så først blev jeg vist en sengeplads og skulle så informeres om noget andet, og da jeg så gik tilbage til stuen, var sengen optaget, og jeg måtte finde min kontaktsygeplejerske, der omsider fandt ud af, at det var daghospitalet, som jeg skulle tilknyttes. Mener at jeg brugte tre til fire timer på den seance.	Dårlig
13	Jeg var bevidstløs ved indlæggelsen.	Uoplyst
14	Havde fået at vide af egen læge, at jeg skulle isoleres straks ved ankomst. Det blev jeg ikke og blev oven i købet gjort lidt til grin, fordi jeg nævnte det. Dette på trods af, at jeg kom i isolation nogle timer senere. Der var også mange delte meninger om, hvorvidt jeg overhovedet havde brug for en seng.	Dårlig
15	Personalet har alt for travlt. Man får en masse information på en gang, og så er de væk igen.	God
21	Ingen kom ind. En [medarbejder] kørte mig op fra anden afdeling.	Virkelig dårlig
28	Modtagelsen var ok, men vi blev oplyst om, at den undersøgende læge ville komme tilbage og fortælle om, hvad planen var. Men i mellemtiden blev min far flyttet til afdelingen, og der dukkede ingen læge op.	Dårlig
32	Ventede flere gange op til et døgn, inden lægen kom og tilså mig.	Dårlig
ID Kommentarer - Medicinsk modtager sengeafsnit		Modtagelsen
5	Flinke og varme mennesker! Det kunne ikke være meget bedre.	Virkelig god
8	Rigtig god, da kontakten til personalet er intens. Jeg blev hurtig tryk.	Virkelig god
11	Nej.	God
12	Bare så fint.	Virkelig god
21	Blev indlagt med [feber] og tilbragte de første [flere] timer på gangen. Der lå vi fire-fem stykker. Som jeg kunne forstå, var det sådan på afdeling MM hver eneste dag. Jeg synes, at det er forfærdeligt for personalet! Virkelig utilfredsstillende! Stakkels personale. Vi andre var der kun en uges tid! :-)	God
25	De, personalet, er velforberejdet ved modtagelsen. De giver en god information.	Virkelig god
36	Blev godt modtaget af personalet. Men ventede flere timer på samtale/undersøgelse af en læge.	God
39	Alle var søde og meget omhyggelige, så jeg følte mig rigtig tryk.	Virkelig god
44	Der blev taget tid til at snakke, og jeg har altid kunnet spørge.	Virkelig god
45	Meget sødt personale.	Virkelig god
51	De var rigtig søde alle sammen.	God

Medicinsk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit	Fejlhåndtering
15	EKG-panelet hænger forkert, når man har stomi. Det forstyrrer i arbejdet med rengøringen af stomien. Det burde hænge længere oppe! Ellers fæces på tøjet.	Uoplyst
20	Det var min stædighed, der betød, at jeg blev undersøgt grundigt for [infektion], der var skyld i min hjertefejl. Hvis ikke var jeg blevet opereret og havde fået pacemaker! Så NN havde i den grad IKKE et holistisk syn, men så enøjet på hjertefejlen.	Godt
24	Lægerne må gerne have læst HELE journalen, før de taler med mig. Flere diagnoser jeg skulle tage stilling til. Ellers godt.	Uoplyst
27	Nej, ikke fejl, men måske usikker på, om de vidste, hvad de havde med at gøre. Eller måske de har prøvet det for meget, så det føltes sådan. Ved ikke. Det føltes lidt utrygt i starten.	Uoplyst
29	MEDICINDOSERING. Fejl hver anden dag.	Uoplyst
31	Sygeplejerskerne manglede tid. Der manglede ofte omsorg, som det på grund af tid, ikke kunne lade sig gøre.	Uoplyst
35	Ved ikke, om der var fejl.	Uoplyst
45	Jeg fik ikke et rygestopplaster, selvom jeg gentagende gange spurgte personalet om det!	Virkelig dårligt
50	Jeg oplevede, lægerne manifesterede sig ved at tale og skrive om høj faglig kvalitet. Der blev i meget ringe grad lyttet til mig. Jeg oplever mig IKKE som en person, snarere en TING, der er til eftersyn.	Uoplyst
50	Jeg er hjertepatient. - Lægerne er meget DÅRLIGE til at skabe patientkontakt. - De er DÅRLIGE LYTTERE. - Hører ikke, hvordan den enkelte oplever hjertekramper, kvalme, træthed, forstyrret hjerterytme osv. - Jeg oplever mig som en ting. Der er ikke sammenhæng i samtalerne. Lægerne bruger meget tid på, at fortælle mig, hvor dygtig de er, men de lytter ikke til, hvordan jeg har det. - De skaber forvirring og utryghed.	Uoplyst
52	- Fik besked på ikke at stå ud af sengen uden personale. Alligevel blev min kone bedt om at hjælpe mig på toilettet. - Efter opkast sat midt på gulvet, men ingen hjælp til at komme tilbage.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Medicinske Senge Holstebro	Fejlhåndtering
8	Stoppet dræn, der ikke blev tilset. Så alt for hurtig tømning af væske [gjorde], at jeg blev dårlig.	Uoplyst
17	Fejlmedicinering. Fejl ved indgreb. []. For langsom undersøgelses/-behandlingsforløb. For langsom henvendelse til speciallæger.	Uoplyst

✎	20 Jeg fik ikke besked på, hvad der skulle ske. Noget af det første, jeg fik at vide, var: "Det ikke er så længe siden, du sidst har været her."	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	Jeg fik ikke min medicin []. Jeg er [lunge]-patient og i terminal fase.	
✎	26 Nej egentlig ikke fejl. Men jeg oplevede at få penicillin fra lørdag middag, og da jeg igen fik temperaturstigninger torsdag aften, var det først da, at personalet reagerede på, at det ikke var den rigtige penicillin. [Dette var] efter, at jeg selv havde spurgt om, det var den rigtige behandling. Derefter blev der skiftet til en penicillin, der hjalp.	Uoplyst
✎	32 Nu er jeg pårørende/kontaktperson. Det er mig, der svarer, fordi [patienten] afgik ved døden []. Jeg svarer ud fra, hvad [patienten] fortalte. Ud fra, at jeg/[patienten] aldrig var til nogen samtale, lige så vel som, at der ikke var nogen, der gik ind i, hvorfor [patienten] lige pludselig havde hæmoglobinfall, hvilket han aldrig havde haft før. Ser I på udskrivelsesdatoen og dødsdatoen, er der vist ingen tvivl om, at min far døde pga. blødning [i tarmsystemet]. En diagnose, han fik tidligere på året.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎	33 Igangsat [måling] af blodtryk, dog stoppet utidigt, da man "huskede" en medicinændring, der gjorde målingen utroværdig.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - Medicinsk Senge Herning	Fejlhåndtering
✎	4 Personalet var flinke, men jeg kunne ikke lide, der var fnat, men en speciallæge fik styr det, lod det til. Jeg undgik det.	Uoplyst
✎	14 Er ret sikker på, det var en fejl, at jeg ikke blev isoleret fra starten og i stedet startede på en firemandssengstue. Da jeg så kom i isolation, blev der ikke hængt et skilt på døren med information, så personalet vidste ikke, at de skulle have overtrækstøj på og spurgte mig til råds. Jeg var da sådan set i tvivl, da nogen tog det hele på, mens andre ingenting tog på.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎	16 Fik ikke ordentlig information, da der var sat en vikar på, der ikke kunne [hjælpe]. Endvidere gav man ikke den medicin, som man havde bedt pårørende komme med, da man ikke havde det på afdelingen. Patienten fik således kun én gang af medicinen.	Godt
✎	18 Angående blodprøver/røntgen. Lægerne, som kom og skulle se på mig, havde jo ikke sat sig ind i min journal.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎	19 Umiddelbart før udskrivning blev der foretaget tømning af blære ved kateter med ondartet blærebetændelse til følge.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎	28 Da min far blev "SMIDT" hjem, blev ingen pårørende underrettet, men pludselig sad min far i en taxa midt på gårdspladsen. Der var heller ingen plan for, hvad der videre skulle ske, medicin og pleje.	Virkelig dårligt
✎	29 Lumbalpunktur mislykkedes første gang.	Uoplyst
	ID Kommentarer - Medicinsk modtager sengeafsnit	Fejlhåndtering
✎	8 En enkelt gang. Det var med hensyn til medicinen (rigtig medicin, men for lav dosis). Tankefejl.	Virkelig godt
✎	13 Fik først at vide armen ikke var brækket. De havde taget røntgenbillede af skulderen. Fik så armen røntgenfotograferet igen og den var brækket lige over venstre albue. Fik herefter armen i gips.	Virkelig godt
✎	17 De glemte besøg af SPECIALLÆGE!	Dårligt
✎	23 Oplevede, at jeg først ikke måtte få min antidepressive medicin, og da jeg fik den, var det den forkerte. Selvom jeg påpegede det, blev fejlen ikke rettet. :-{	Dårligt
✎	29 Jeg blev undersøgt af en læge om formiddagen og ventede forgæves efter en "second opinion" resten af dagen. Næste dag fik jeg en total ukvalificeret undersøgelse af en anden læge.	Virkelig dårligt
✎	36 Var indlagt [nogle dage] på afdeling M. To gange på gangen og to gange på forskellige stuer. Den ene gang skete flytningen [meget sent om aftenen], som er uacceptabelt. Dårlig information, slet ingen information om bl.a. scanningen. Indtryk af at de forskellige læger ikke samarbejder, jeg blev utallige gange spurgt om det samme af mange læger.	Uoplyst

 40 Ingen.

Uoplyst

Medicinsk afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit	Samlet indtryk
4	Nej. Ok.	Virkelig godt
6	Jeg oplevede en rigtig fin behandling. Og mange tak for det.	Godt
7	Sygeplejerskerne havde virkelig travlt, da der var overbooket hele weekenden.	Godt
13	Nej, det gik hurtigt og trygt.	Virkelig godt
28	Jeg fik at vide, der ville komme skriftlig information, men den kom aldrig.	Godt
29	Synes, medicindoseringen er under al kritik.	Godt
44	Personalet/sygeplejerskerne kan deres ting. Ingen slinger i valsen her.	Virkelig godt
52	Efter [et par] døgn på et andet sygehus [blev jeg] overflyttet til Herning. Først da følte jeg, at der blev taget hånd om mig og mine problemer. Her blev jeg også løbende informeret.	Godt
57	Jeg følte, at man havde helt styr på tingene. Jeg var meget tryk.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinske Senge Holstebro	Samlet indtryk
17	Vi føler ikke, der er foretaget tilstrækkelig opfølgning/undersøgelse efter min [forælders] operation. Alt for sent opdages det, at den efterfølgende sygdom skyldes [en anden sygdom]. Min [forælder] nåede ikke en efterfølgende operation, og døde på Holstebro Sygehus.	Uoplyst
20	Jeg var kun kort tid indlagt [] denne gang, og de sagde til mig, at der ikke mere var en behandling, som kunne hjælpe mig.	Dårligt
30	For meget ventetid på læger.	Godt
ID	Kommentarer - Medicinsk Senge Herning	Samlet indtryk
3	Nej.	Godt
5	Sygeplejerskerne og sosu-assistenterne var omsorgsfulde og kompetente til deres arbejde. Utryk ved lægen, der faktisk ikke vidste, hvad jeg fejlede og ikke havde sat sig ind i, hvad der stod i min journal.	Godt
27	Har oplevet stor faglig dygtighed hos personalet. Stor omsorg og stor tålmodighed overfor patienter, som jeg tør kalde tvære og vanskelige. En fik man kun et surt svar fra efter at have spurgt op til otte-ti gange. Han tog hjem på eget ansvar, fordi han ikke ville være med til den sidste prøve.	Godt
34	For lang ventetid, når jeg skulle på toilet.	Dårligt
ID	Kommentarer - Medicinsk modtager sengeafsnit	Samlet indtryk
18	To dages ventetid på scanningssvar. Lidt for længe.	Godt
25	Personalet lyttede til mig. Jeg følte, at de gerne besvarede mine spørgsmål, og hvis det ikke var muligt at svare mig på stående fod, så blev det undersøgt, og jeg fik svaret senere. Stor empati og patientforståelse.	Virkelig godt
39	Jeg fik en meget god og grundig behandling, hvor man gjorde alt for at finde årsagen til mit hjerteanfald.	Virkelig godt
46	Jeg synes, der gik lang tid, fra jeg havde det godt, til lægen kom og udskrev mig i forhold til, at jeg lå og fyldte en seng, andre kunne have fået.	Virkelig godt

 48 Egentlig ikke.

Godt

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






ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit	Samlet indtryk
3	Opfølgning mangler. Fornemmelse af ude af øje, ude af sind. Får store mængder medicin, jeg aldrig har fået før, uden opfølgning. Havde/har bivirkninger og blev/er utryg.	Virkelig godt
8	Jeg har ikke fået nogen skriftlig information.	Godt
9	Lægen var god.	Virkelig godt
10	Jeg kan ikke finde nogen kritik, for jeg synes det hele fungerer perfekt. Meget tilfreds.	Virkelig godt
14	Den information jeg fik, fik jeg på [andet sygehus]. Den var super.	Dårligt
19	Alle har været rigtigt venlige og gode til at svare på alle mine spørgsmål.	Godt
22	Jeg fik at vide, at jeg skulle til to nye undersøgelser, som jeg fik brev om senere. Den ene få dage efter pga. et afbud. Alt vel.	Virkelig godt
23	Fik ingenting.	Godt
28	Der kom mange forskellige informationer, alt efter hvem du talte med.	Godt
36	Men jeg fik faktisk ingen forklaring på, hvad der var skyld i min pludselige indlæggelse.	Virkelig godt
50	Informationerne bliver dårlige og forvirrende og skaber utryghed, fordi der ikke er sammenhæng i det, de forskellige læger siger og mener.	Dårligt
55	Fik kun skriftlig information om kostforhold i forbindelse med ordineret [medicin]. Forskelligt fra sygeplejerskes udsagn. BEDRE INFORMATION ØNSKES om grønne grøntsager.	Godt
57	Jeg fik fotokopi af det, jeg gerne ville vide (det jeg bad om).	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinske Senge Holstebro	Samlet indtryk
2	Ved ikke.	Uoplyst
7	Kunne nok godt have ønsket skriftlig information.	Godt
9	Blev sendt hjem med medicinseddel med dobbelt dosis []. Blev meget dårlig fire dage efter første portion piller (ikke godt nok).	Godt
18	Jeg fik også svar på spørgsmål, der egentlig lå, i hvert fald i udkanten af, hvad jeg var indlagt for.	Virkelig godt
20	Jeg synes ikke helt, jeg fik nogle informationer denne gang.	Dårligt
32	[Min pårørende] klagede over, under denne indlæggelse, at han ingen information fik. Han havde svært ved at forstå, hvad der skete. Men som han selv gav udtryk for: "Jeg er ikke alene. Har jeg brug for hjælp, får jeg det, selvom jeg må vente". Allerede her ser jeg min [pårørende] som terminal. Havde man handlet på det, kunne min orlov have trådt i kraft noget før. Dette er bare ikke godt nok.	Godt
ID	Kommentarer - Medicinsk Senge Herning	Samlet indtryk
4	De havde talt, om at jeg skulle have blod, men det blev jerntabletter i stedet. Blodprocenten flyver op og ned.	Uoplyst
7	Jeg var indlagt på jeres afdeling et døgn, og var ikke parat til at komme hjem, da jeg var alene. Sygeplejersken syntes også, jeg skulle blive til mandag, men lægen sagde nej. Jeg var meget dårlig [i weekenden], men med tiden går det bedre.	Dårligt

9	Gerne mere information under og efter indlæggelsen.	Godt
13	Min mand havde en lidt voldsom diskussion med en sygeplejerske. Det var ikke sjovt, da det ikke var en god tone, der blev brugt.	Godt
15	Manglende information om, hvad der skulle ske i løbet af dagen. Her tænker jeg på fysioterapeut og sygeplejerske NN. De kom uventet.	Godt
19	Jeg ved stadig ikke, hvorfor blæren skulle undersøges.	Godt
21	Så næsten ikke noget personale.	Virkelig dårligt
22	Der er alt for mange læger, der tilser en, og de har næsten aldrig den samme mening om, hvad man fejler, og hvad der videre skal ske med en.	Godt
25	Information er givet til pårørende samt plejepersonale på plejehjemmet, da [patienten] er [ældre] og meget dement.	Uoplyst
39	Jeg har [sprogvanskeligheder] og kunne derfor godt have brugt mere fokus på informationsdelen, fx til mine børn.	Godt
ID	Kommentarer - Medicinsk modtager sengeafsnit	Samlet indtryk
2	Nej.	Godt
5	Jeg synes, de var gode til at fortælle mig, hvad der skulle ske, og hvor mange gange jeg f.eks. skulle have taget blodprøver og underrettet mig hver gang, der skulle ske noget nyt. Personalet tog sig fint tid til at snakke, hvis det var det, der var brug for!	Godt
15	Fik ikke udleveret skriftlig information.	Godt
16	Jeg kan ikke huske det.	Godt
19	Opfølgning og kontrol. Information blev sendt bagefter.	Godt
24	Jeg var kun indlagt i tre døgn. Fik meget god behandling.	Uoplyst
33	Fornemmer der var en rød tråd gennem hele forløbet. Fik en meget god udskrivningssamtale med en meget behagelig/empatisk/dygtig læge.	Virkelig godt
36	Hentede selv journaludskrift dagen efter udskrivelsen.	Dårligt
46	Meget trygt personale at være indlagt ved.	Virkelig godt
50	[] For mange informationer på for kort tid da det er svært at kapere de mange information i løbet af dagen.	Godt








Medicinsk afdeling

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?





ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit	Samlet indtryk
1	Lægen var meget travl. Følte at jeg bare skulle ud derfra. Fik følelsen af, at man ikke var syg.	Dårligt
11	Har stadig problemer og skal til andet hospital igen [til vinter].	Godt
13	Nej den gik trygt og har været til samtale på sygehuset og været til temadag om hjertet og fået tid hos en diætist.	Virkelig godt
14	Jeg blev udskrevet [om aftenen], men fik at vide om formiddagen, at jeg skulle hjem samme dag.	Dårligt
17	Over et døgn's ventetid på fem minutters scanning. Der er kapaciteten for dårlig.	Virkelig godt
21	Forløbet er fantastisk godt og velplanlagt.	Virkelig godt
27	Jeg blev testet på sygehuset [], og min kondition er blevet meget bedre. Faktisk [er den] gået fra gul i fjor til grøn i skala. Så motion og kost er lavet 100 procent om, og det virker. Måske bør der stilles større krav om disse ting ved denne sygdom. Bedre information og måske en form for pointsystem.	Godt
28	Jeg fik intet at vide om ernæring/motion i forbindelse med undersøgelsen af [hjerterundersøgelse]!	Godt
31	Manglende tid. Fik indtryk af, at det bare drejer sig om at få patienten sendt hjem. Ingen stiller mig spørgsmål om, hvad man havde behov for efter indlæggelsen.	Godt
37	Jeg har været indlagt af flere gange i Herning og på andet sygehus og i lang periode med alvorlig []sygdom. Den sidste indlæggelse varede [flere] uger. Jeg har været tryk ved min udskrivelse.	Godt
39	Måske lidt mere uddybende snak om ernæring og motion.	Godt
43	Har ikke fået informationer herom.	Godt
44	Jeg fik tilbudt rehabilitering, som jeg følger på Herning Sygehus, og det virker virkelig godt. Har været der [et par gange] af de [godt 20 gange] jeg har fået tildelt. Dygtigt personale.	Virkelig godt
46	Manglende orientering om videre forløb. Manglende orientering om medicinliste.	Virkelig godt
47	Jeg fik ikke samtalen med en sygeplejerske som lovet.	Uoplyst
50	Lægens manglende formåen til at skabe god patientkontakt og lytte til mine spørgsmål, om hvordan jeg skulle håndtere mange timers daglige hjertekramper, kvalme, hovedpine, flimrer osv., mens en trombe blev opløst. Tre gange spurgte jeg, men ingen svar. Du skal have mara-van og indsprøjtninger. Det er svaret på, hvordan en trombe opløses og ikke svar på generne. Det skaber frustrationer, mistillid og utryghed. HVOR UBEHAGELIGT. Er det sådan man skal hjælpe en hjertepatient?	Dårligt
50	Jeg lever sundt og spiser sundt. Drikker ikke alkohol, ryger ikke, dyrker motion, er ikke overvægtig.	Dårligt
53	Ingen behandling. Kun undersøgelse.	Godt
55	Kosten i forbindelse med "Marevan".	Godt
58	Afdelingen burde have kontaktet hjemmeplejen og informeret dem om min hjemkomst og eventuelle behov for hjælp. Der havde jeg bestemt brug for på det tidspunkt.	Godt
ID	Kommentarer - Medicinske Senge Holstebro	Samlet indtryk

	12	Jeg kontaktede selv Kræftens Bekæmpelse i [min hjemby].	Virkelig godt
	20	Nej. De kan jo ikke længere hjælpe mig mere.	Dårligt
	21	Jeg er ikke-ryger og heller ikke alkoholiker.	Uoplyst
	24	Da jeg ikke var rask, var jeg meget utryg ved udskrivelsen.	Godt
	32	Hvis alle disse spørgsmål handler om, at geriatrien skal være en del af den vestjyske kultur, ja så må jeg som datter skuffe jer. Egen læge var/er direkte uartig. Hjemmeplejen har ansvar for mange, der mangler empati [og] pli. Ja, de aner simpelthen ikke, hvordan man behandler borger i eget hjem. Heldig for min far, at man havde [flere] børn, som havde et fælles mål. Far skulle fra denne verden med respekt og værdighed. Det kom han, trods modstand fra systemet. Vi er heldigvis [nogle søskende], som er i systemet. Fars stolthed.	Godt

ID Kommentarer - Medicinsk Senge Herning**Samlet indtryk**

	3	Brev med information om indlæggelserne til pårørende og hjemmeplejen fungerede godt.	Godt
	11	På andendagen efter min indlæggelse havde jeg en træls oplevelse ved stuegang. Læge NN hun ville, jeg skulle hjem. Hun tog ilt og drop af, og jeg skulle op og gå, det havde jeg været. Jeg havde høj feber, min afføring kunne jeg slet ikke skille af. Hun snakkede bare og afbrød, når jeg endelig fik ordet. Jeg måtte bede hende om lov til at snakke færdig. Jeg fik lov at blive til dagen efter på en anden afdeling. Da jeg skulle udskrives dagen efter, var lægen, som udskrev mig, usikker på om jeg var tjenlig til at sende hjem.	Virkelig godt
	19	Blev ikke drøftet.	Godt
	25	Udskrivningen skete i samspil med pårørende og personale på plejehjemmet, hvor NN har bopæl.	Uoplyst
	30	Jeg fik at vide: 1) At jeg blev indkaldt til en ekstra maveundersøgelse. 2) Fik at vide, at det skulle jeg alligevel. 3) Fik herefter at vide, at det skulle jeg. Men har ikke hørt fra noget. Trods min blodprocent var meget lav, var der ingen, der sagde eller skrev, at jeg skulle have jeres piller, men det tog jeg så af mig selv. (Lidt for dårlig udskrivning). Men jeg har det godt.	Godt
	33	Blev overflyttet til et andet sygehus.	Dårligt
	36	Lægerne angav forskellige årsager/diagnoser. En læge informerede om fredagen, at man vil følge mine blodprøver og smerter []. Lægen, der går stuegang dagen efter, udskriver mig med øget smertestillende, og hvis situationen ikke bedres, skal jeg kontakte egen læge. Frustrerende med forskellige informationer og ingen kontrol af blod.	Godt

ID Kommentarer - Medicinsk modtager sengeafsnit**Samlet indtryk**

	5	Jeg synes, de informerede mig for lidt om, hvad jeg måtte drikke (i mit tilfælde alkohol), da jeg havde taget en overdosis. Og alle ved, at blande de to ting kan være farligt.	Godt
	32	Holstebro er et meget velfungerende sygehus. Seks plusser.	Godt
	43	Har fået god information om min fremtid.	Virkelig godt
	45	Tog lang tid fra jeg fik besked om, at jeg måtte komme hjem, til lægen kom med medicinlisten. Tre timer.	Virkelig godt

Medicinsk afdeling









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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit	Samlet indtryk
1	Det er nok ikke nemt, da det er noget gamle og slidte bygninger. [Fysiske rammer]	Dårligt
3	Sygeplejerskerne skal have ros. Søde, hjælpsomme og omsorgsfulde. [Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Der blev indkaldt ekstra mandskab, som sikrede personale på stuen HELE TIDEN, mens det var nødvendigt. Jeg oplevede stor tålmodighed fra personalets side (med undtagelse af en enkelt læge). [Pleje, Relationer til personale]	Godt
8	Meget dårlige madrasser. Virkelig venlige, dygtige og rare sygeplejersker. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
11	Firemandsstuer er for store. Maksimalt to personer per stue måske, fordi man har sine egne tanker pga. hjerteproblemer. [Fysiske rammer]	Godt
14	Jeg mener, man skal lære afdelingens sygeplejersker at svare patienterne pænt. [Relationer til personale]	Dårligt
16	Rengøringen kan blive bedre ved at bruge noget mere sæbevand. Gulvkluden bliver kun vredet op én gang pr. stue. Brug vand, det er derfor kloakkerne lugter, mangel på vand. [Fysiske rammer]	Godt
18	Tv på alle stuer. Det er lige lovlig lidt med kun to fjernsyn på hele afdelingen. [Fysiske rammer]	Godt
25	Det var nemmere, hvis der var knap så mange forskellige læger, der spørger om det samme. [Pleje]	Dårligt
27	Det er besynderligt, at man i 2012 ikke kan forlade afdelingen, uden at maskinerne kan registrere, at man er i kiosken. Det belaster jo sygeplejerskerne, og man føler sig fastlåst, når man er nogenlunde frisk og kan gå. [Fysiske rammer]	Godt
28	Der lå gamle blodpletter under sengen i flere dage, til jeg bad om at få dem fjernet! [Fysiske rammer]	Godt
29	Fjernsyn på alle stuer! [Fysiske rammer]	Godt
33	Jeg har ikke været indlagt før, men blev glædeligt overrasket over det hele.	Uoplyst
36	Flinkt personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
38	Der mangler TV på sengestuen. Der mangler hyggekrøge til patienter, der er oppegående. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
41	Jeg synes, alle gjorde et fantastisk godt arbejde. I har virkelig styr på det. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
43	Jeg følte mig gang på gang ikke respekteret omkring blufærdighed. Der blev ikke rullet for, imens undersøgelserne stod på, selv i besøgstiden, med mindre man selv pointerede det flere gange. [Pleje]	Godt
47	Jeg fik to slags medicin ved udskrivelsen, som jeg ikke synes, virker. [Specifik medicin og	Uoplyst

	mængde], som jeg meget NØDIGT tager. [Kvalitet i behandling]	
50	Læge NN, som undersøgte mig, var hurtig til at scanne hjertet og få sat undersøgelsen i gang med kamera ned gennem halsen. Lægen og sygeplejersken, som udførte undersøgelsen, var behagelige og venlige. Resten oplever jeg som skræmmende. Som hjertepatient bliver jeg aldrig rask. Jeg er afhængig af nogen, som jeg ikke har tillid til. Gentagne gange er der rodet rundt i journal, indkaldelser og blodprøver. Jeg troede, I ville hjælpe! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
50	Jeg har påtalt lægernes manglende empati og situationsfornemmelse. MANGE fejlinformationer. Jeg har bedt dem koncentrere sig om min hjertesygdom, og ikke om hvordan andre oplever deres gener. Jeg har bedt dem føre det til journal, så der kan blive orden i tingene. Der er blevet lovet, at der bliver rettet op på manglerne. Man skulle jo gerne opleve det som hjælp i stedet for flere problemer. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
54	Manglende fjernsyn på stuen. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
57	Jeg var ked af, at den søde sygeplejerske skulle løbe efter mad til mig. Jeg er dårligt gående, og maden var anrettet så langt væk fra min stue, som det overhovedet kunne lade sig gøre. Maden tættere på, så jeg kunne hjælpe mig selv. TAK. Perfekt behandling. Dejligt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinske Senge Holstebro	Samlet indtryk
6	De er altid flinke og rare. Har været indlagt op til flere gange. [Relationer til personale]	Virkelig godt
13	Jeg har fået en god behandling og dejlig mad. Super. [Pleje]	Godt
16	Alle gjorde det godt.	Virkelig godt
17	Toiletterne var ikke altid rengjorte. Ikke så godt, når man har åbne sår og får [udslæt]. [Fysiske rammer]	Uoplyst
20	Se på den enkelte patient og dennes behov. Bedre forståelse for den enkelte. Snak med og lyt til den enkelte, og inddrag og lyt til den/de pårørende. [Pleje, Relationer til personale]	Dårligt
22	Da jeg skulle hjem, ville jeg gerne have takket alle på Medicinsk Afdeling for god pasning og pleje, men da var de der jo ikke. Jeg har virkelig haft det godt, og har intet at klage over. Og det ved både min familie og min læge. Tak. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
23	Jeg oplevede et personale, der altid var venlige, imødekommende og behjælpssomme. Det gælder også en anden afdeling, hvor jeg var mange gange. Jeg var altid godt orienteret om, hvad der skulle ske. Tak. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
25	Tak for den gode behandling og pleje samt søde smil og behagelige omgangstone blandt alle. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
26	Jeg har oplevelsen af at være blevet behandlet meget godt, og jeg føler, at jeg blev hjulpet på en meget professionel måde. [Kvalitet i behandling]	Godt
27	Jeg har været godt tilfreds.	Virkelig godt
28	Udskrivning pludseligt [sent] om aftenen var ikke rart, da informationen lød på næste dag. Resulterede i, at jeg var hjemme [sent om aftenen] og alene. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
29	Rengøringen af gulvene var meget dårlig. Al den støv og de nullermænd, der lå rundt omkring,	Virkelig godt

	var jeg meget forundret over, at de, som ordnede gulvene, var så ligegyldige over for. [Fysiske rammer]	
30	Kunne man få det medicin, som man skulle bruge med hjem, og ikke skulle have folk til at køre efter det for en (sygehusapotek).	Godt
31	De gjorde det hele godt. De kunne ikke have taget sig bedre af mig.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Medicinsk Senge Herning		Samlet indtryk
1	Jeg er imponeret over den atmosfære, der råder i "huset". Jeg har fået en fantastisk behandling hele vejen igennem. Tak!	Virkelig godt
2	Jeg mener, at de har gjort et fint stykke arbejde.	Godt
4	Det er synd, at alle skal have så travlt. De kan ikke være bekendt at skære så meget ned på personalet. Det er for dårligt med den regering.	Uoplyst
8	Jeg synes, at der var et godt personale, rigtig god pleje samt noget rigtig godt mad. [Pleje]	Godt
10	Jeg blev overflyttet fra et andet sygehus til Herning Medicinsk Dagsafsnit. Forløbet virkede rodet, og som om personalet ikke var ordentlig informeret. Jeg ville gerne have haft et skema for medicinsk dagsafsnit. Deres udliciterings af weekendbehandlingerne kører ikke for godt. De afdelinger, som man bliver henvist til, har ikke styr på, om man kommer og hvorfor! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
11	Jeg kommer fra udkantsområdet og følte, at kunne hun få mig sendt til udkanten, så var hun da af med mig. Jeg er [ældre] og har aldrig følt mig sådan i vejen. Jeg blev indlagt og fik en formidabel service og pleje af sygeplejerskerne. Men læge NN tog meget af min begejstring for Herning Sygehus væk. Desværre. Jeg håber, I forstår mig og mit brev. Jeg har det godt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
12	De var alle flinke og imødekommende. [Relationer til personale]	Godt
13	Jeg synes, at personalet var venligt trods megen travlhed. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
14	Jeg havde en fornemmelse af, at den ene ikke vidste, hvad den anden gjorde. Fik mange modstridende svar og informationer. Jeg havde også en fornemmelse af at være glemt, fordi jeg lå på isolationsstue. Fik at vide, at nattevagten ville komme hver fjerde time for måling af værdier. Kl. 4 (syv timer senere) var værdierne endnu ikke målt, så jeg gjorde det selv. Diskretion: Ved indlæggelsen råbte en læge ud over en firesengsstue, at jeg også skulle have taget en HIV-blodprøve. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Dårligt
15	Hovedmåltiderne var virkelig gode, manglede dog lidt mere brød til mellemmåltiderne. Kunne ønske, at nogen med godter kom rundt hver dag. [Pleje]	Godt
17	Det var noget rigtig godt mad. [Pleje]	Godt
21	Meget dårlig pleje. Der var ingen sengelampe, måtte hen til dør og slukke/tænde lyset. Bordet på gangen med drikkevarer var altid tomt. Sengen blev ikke redt i fire dage (jeg havde ikke kræfter til selv at gøre det). Personalet var ikke særligt venlige over for hinanden. Jeg kan nævne mange andre ikke særligt behagelige oplevelser. En aftensygeplejerske var meget venlig og udførte nogle ønsker for mig og svarede mig pænt. En utilfreds patient. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig dårligt
22	Sygeplejerskerne på afdelingen var meget søde og hjælpsomme, men når der er indlagt næsten det dobbelte af, hvad afdelingen kan rumme, så har de jo mega travlt. Der burde ikke være så mange læger om en, når de har forskellige meninger om, hvad man fejler, og hvad der videre skal ske. [Fysiske rammer, Kontaktperson, Pleje]	Godt

23	Jeg var indlagt med [diagnose], som medførte hyppige toiletbesøg, og skulle dele med fire andre patienter. Utrygt og ubehageligt!	Godt
26	Da jeg var i isolation, så jeg kun min stue og toilet.	Uoplyst
28	Kontakt til pårørende ved udskrivelse var meget mangelfuld. Meget utrygt for min mor, og far er en [ældre], svækket mand. [Kommunikation og information]	Virkelig dårligt
29	Der var stor varme og medleven fra personalets side! [Relationer til personale]	Godt
33	Fik indtryk af, at det var mig, der var samarbejdsproblemer med. Skille døende patienter fra i besøgstiden. [Pleje, Relationer til personale]	Dårligt
37	Deres måde at være på over for en. De var søde og rare alle sammen. [Relationer til personale]	Godt
38	Jeg var godt tilfreds med opholdet.	Godt
39	Tiden kan godt blive lang, så det kunne være godt med mulighed for aktivitet. Enten alene eller sammen med nogen. F.eks. spil m.m. [Fysiske rammer]	Godt
ID	Kommentarer - Medicinsk modtager sengeafsnit	Samlet indtryk
5	Måske dele stuerne op med unge sammen så vidt muligt. For det er frustrerende ikke at kunne sove om natten, fordi der er en ældre, som snorker :(Ellers er det helt i orden!	Godt
6	Alt!	Godt
14	Spørge patienten om der f.eks. ønskes hjælp til bad, det er altid svært selv at BEDE om hjælp! [Kvalitet i behandling]	Godt
15	Fejlplaceret i isolation. [Kvalitet i behandling]	Godt
16	Jeg synes, sengetøjet er for dårligt. Det er koldt. Jeg synes også, at vågelamper skal være tændt om natten. Hvis man er vågen, så tænker man, hvor er toilettet, hvor tænder man lyset? [Fysiske rammer]	Godt
20	Da jeg lå på en modtagerstue, var der meget uro, især når en ny patient kom ind om natten. [Fysiske rammer]	Godt
22	Jeg synes, der bør strammes op på kontrollen af rengøringen, specielt på stuerne. Plejen fra personalets side var meget god. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
27	Når der luftes ud på stuen, bør sygeplejersken blive på stuen, indtil vinduet lukkes! To gange måtte jeg som pårørende lukke vinduet, da flere patienter lå og rystede af kulde. [Pleje]	Uoplyst
30	Lægen, der modtog mig på afdelingen, burde have læst journalen lidt bedre end tilfældet.	Virkelig godt
36	Der mangler et samtalerum, hvor andre medpatienter ikke overhører den enkeltes sygehistorie. [Fysiske rammer]	Dårligt
37	Alt var perfekt både dag og nat! De var virkelig effektive! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
39	Jeg synes, at alle gjorde, hvad de kunne for, at min indlæggelse skulle blive så god som muligt. Jeg følte mig virkelig godt behandlet.	Virkelig godt

- | | | |
|--|--|---------------|
|  40 | Alle var så utroligt venlige og omsorgsfulde. Jeg mærkede det især, da jeg skulle hjem. Alt blev ordnet for mig, også med hensyn til kommunen.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
|  41 | Afdelingen burde have foretaget flere tilbundsående undersøgelser, så min mor slap for at være indlagt [flere] gange, med stærke smerter, inden man fandt årsagen til hendes smerter.
[Kvalitet i behandling] | Godt |
|  42 | De gjorde det meget godt. | Virkelig godt |
|  43 | Det er en super god anden afdeling og sødt, dygtigt fagpersonale på Holstebro Sygehus. God pleje og hjælp i hjemmet efter udskrivelsen.
[Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
|  44 | De var der, når man bad om hjælp. Vigtigt med et smil, som de alle kom med, hvad der er vigtigt for alle, der ligger herinde.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
|  45 | Personalet var utrolig hjælpsomme, så man følte sig tryk ved at være der.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
|  46 | Rigtig venlige og gode til at fortælle, hvad der skulle ske, når det var første gang, jeg var indlagt.
[Kommunikation og information] | Virkelig godt |
|  49 | Generelt en god atmosfære. | 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 afdeling². 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.

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

