

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Hjertemedicinsk overafd. B
Aarhus Universitetshospital
13-04-2014**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	81
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	99
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2013 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	287
Afdelingens svarprocent:	72%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske 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

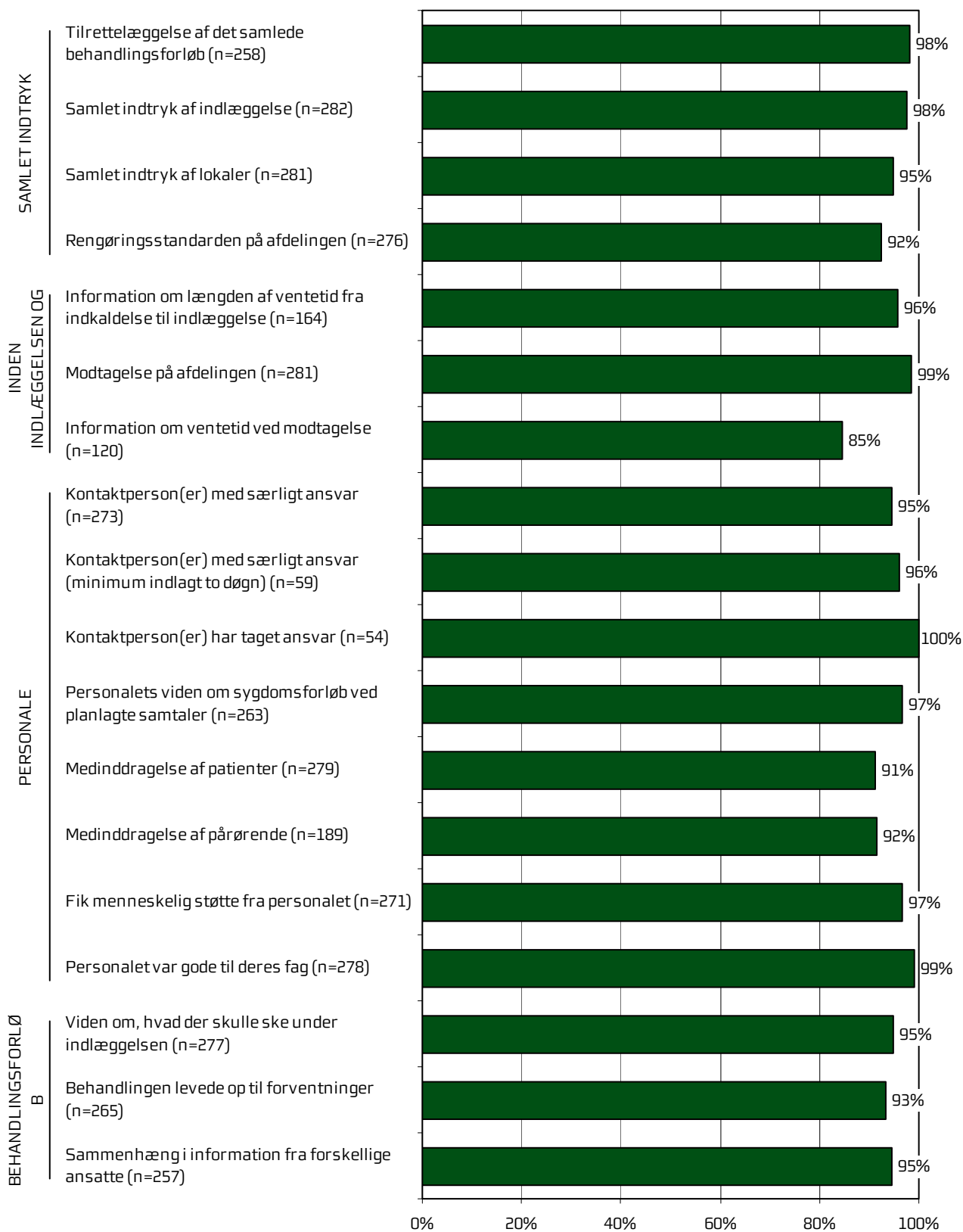
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

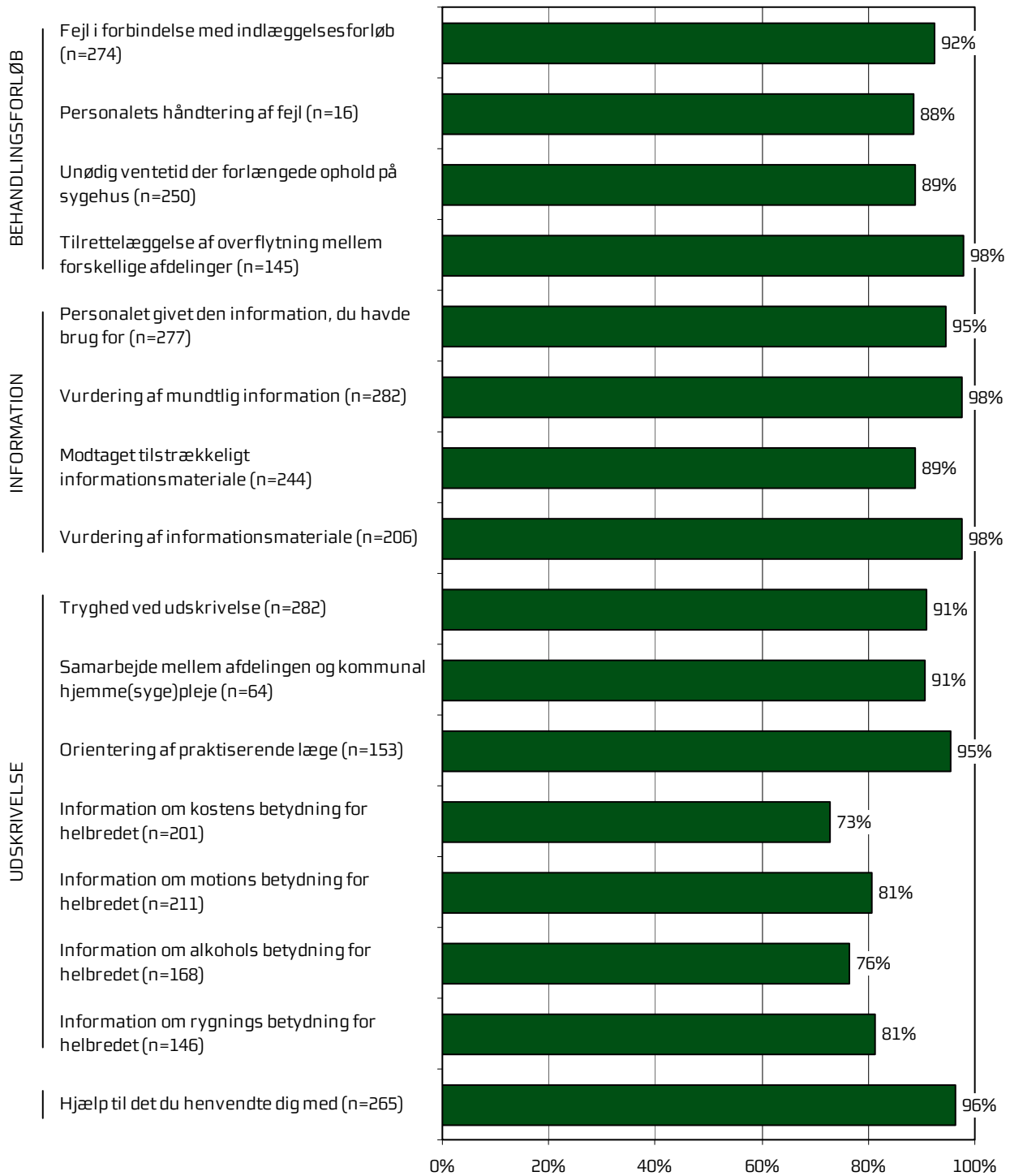
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Hjertemedicinsk overafd. B

2011-tallet er for: Hjertemedicinsk Afdeling B

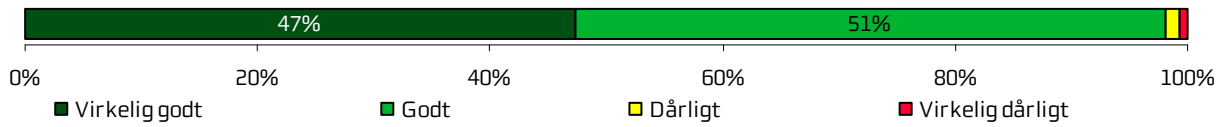
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

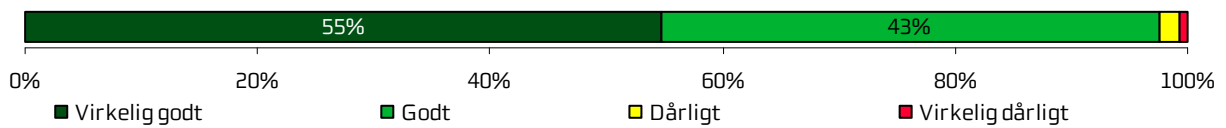
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

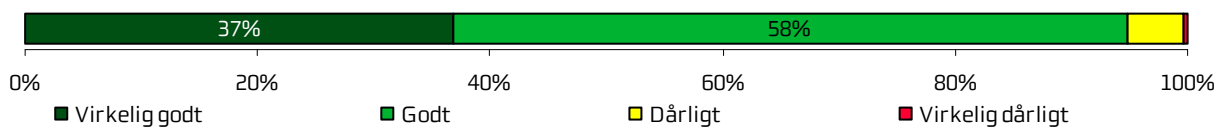
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=258)



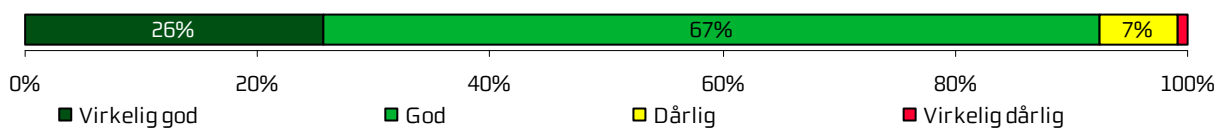
Samlet indtryk af indlæggelse (n=282)



Samlet indtryk af lokaler (n=281)



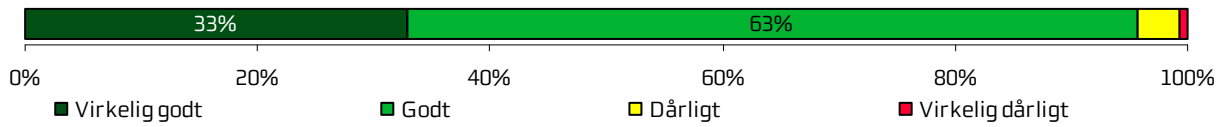
Rengøringsstandard på afdelingen (n=276)



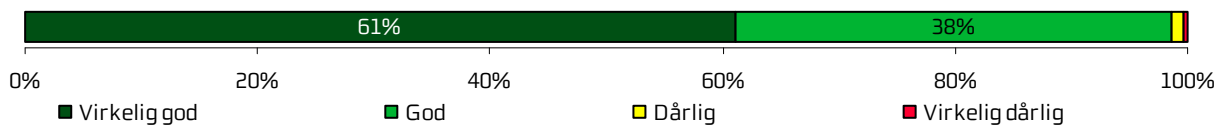
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	98 %	98 %	99 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98 %	98 %	98 %	99 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	95 %	97 %	96 %	97 %	75 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	92 %	97 % *	93 %	97 % *	84 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=164)



Modtagelse på afdelingen (n=281)



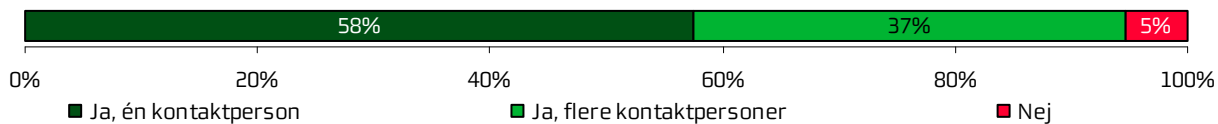
Information om ventetid ved modtagelse (n=120)



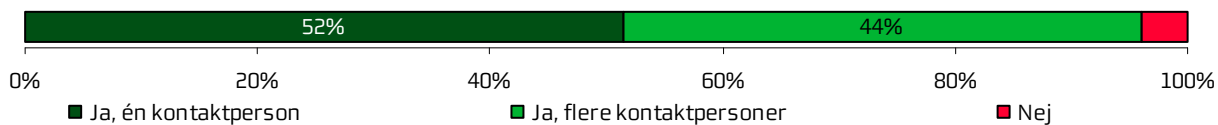
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	96 %	99 %	95 %	100 % *	84 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99 %	99 %	99 %	99 %	92 % *	96 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	85 %	83 %	83 %	85 %	54 % *	73 % *

Personale

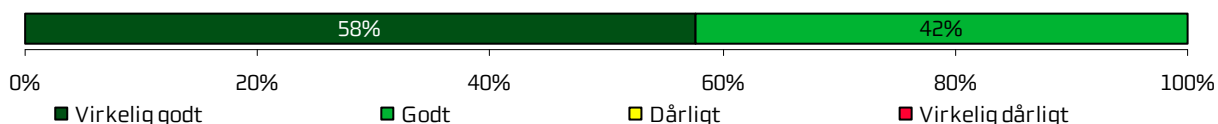
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=273)



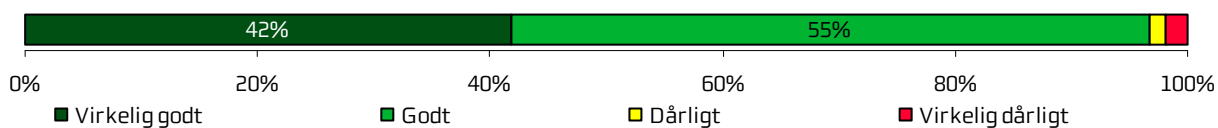
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=59)



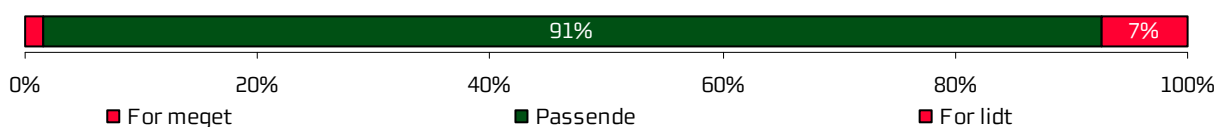
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=54)



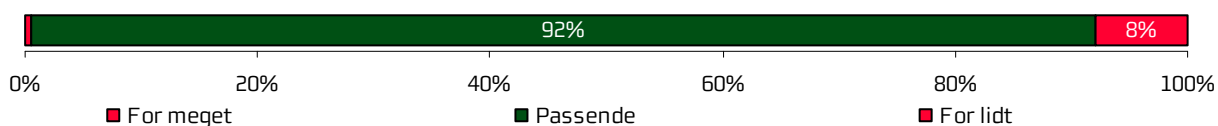
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=263)



Medinddragelse af patienter (n=279)



Medinddragelse af pårørende (n=189)



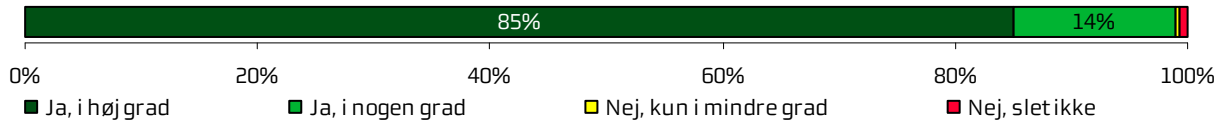
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=271)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	95 %	92 %	91 %	94 %	71 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	96 %	90 %	86 % *	94 %	68 % *	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	98 %	99 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	97 %	97 %	99 %	88 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	95 % *	94 %	96 % *	85 % *	90 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92 %	92 %	92 %	95 %	80 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	97 %	96 %	97 %	98 %	88 % *	94 % *

Personale (fortsat)

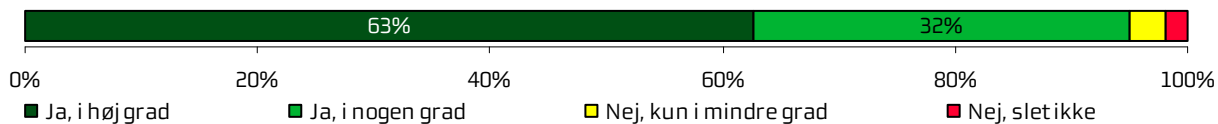
Personalet var gode til deres fag (n=278)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	99 %	100 %	94 % *	97 % *

Behandlingsforløb

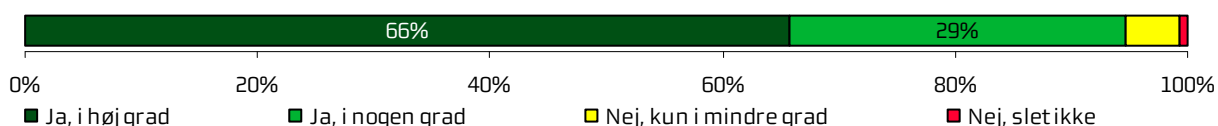
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=277)



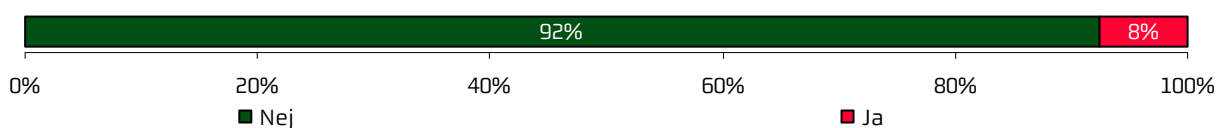
Behandlingen levede op til forventninger (n=265)



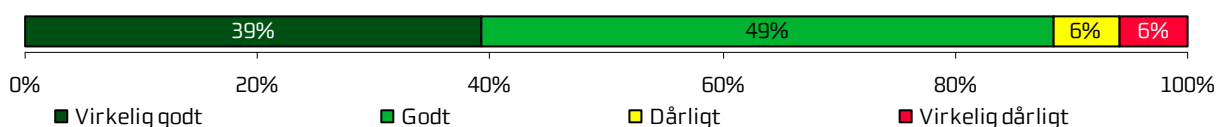
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=257)



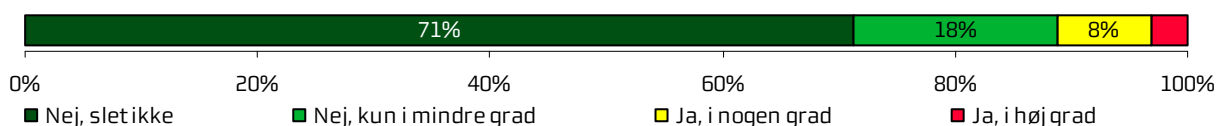
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=274)



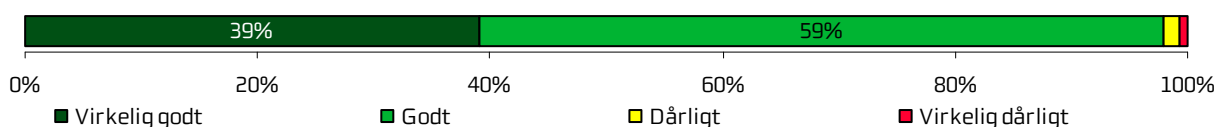
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=250)



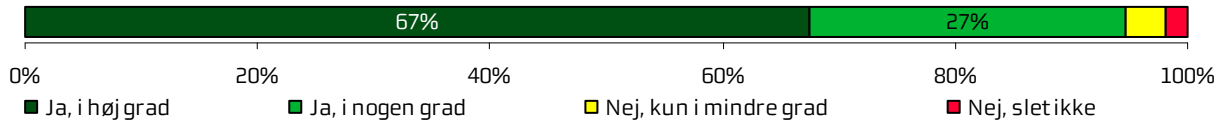
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=145)



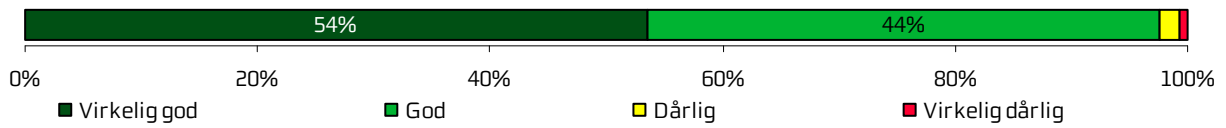
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	95 %	94 %	92 %	98 %	76 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	95 %	96 %	98 % *	85 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	95 %	95 %	95 %	97 %	83 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	92 %	92 %	92 %	95 %	81 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	88 %	63 %	76 %	85 %	58 % *	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	89 %	90 %	87 %	95 % *	74 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	98 %	98 %	96 %	100 %	88 % *	93 % *

Information

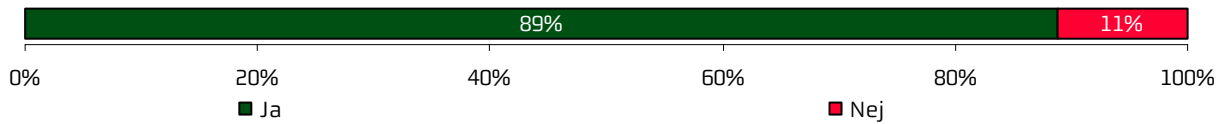
Personalet givet den information, du havde brug for (n=277)



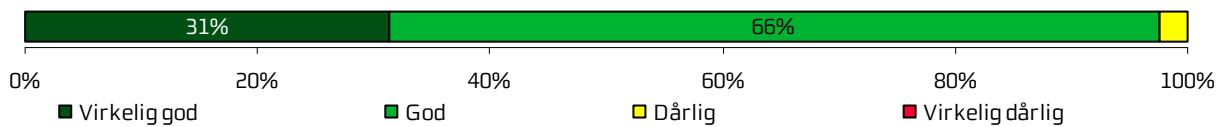
Vurdering af mundtlig information (n=282)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=244)



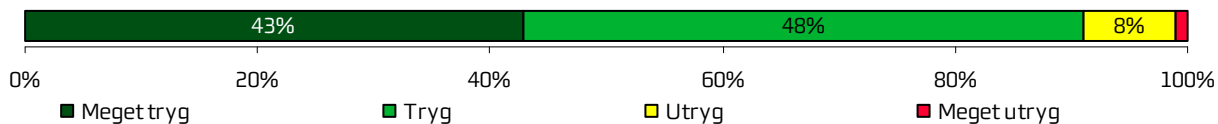
Vurdering af informationsmateriale (n=206)



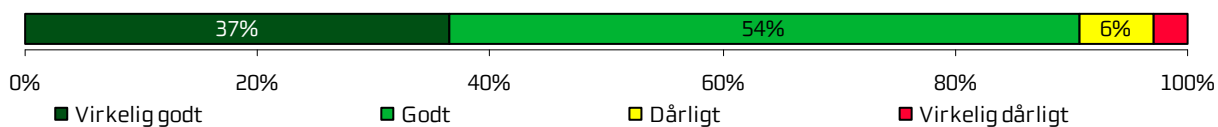
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	95 %	96 %	96 %	99 % *	87 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	98 %	97 %	98 %	99 %	89 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	89 %	-	-	90 %	64 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	98 %	-	-	99 %	85 % *	92 % *

Udskrivelse

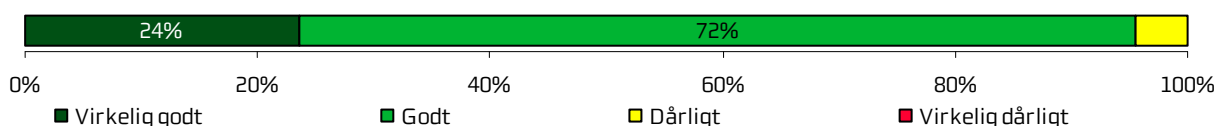
Tryghed ved udskrivelse (n=282)



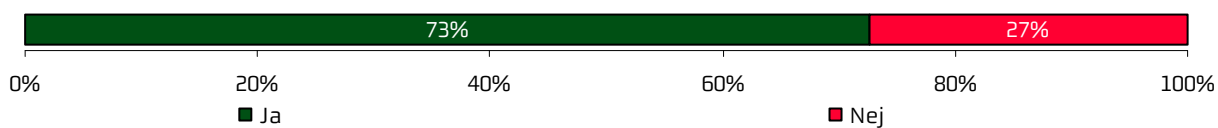
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=64)



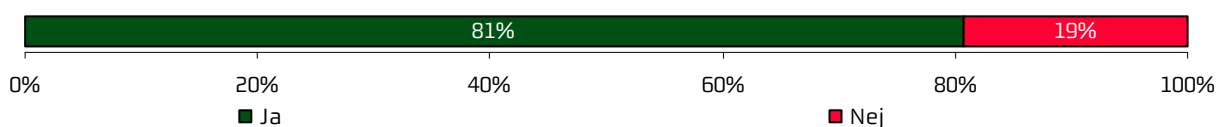
Orientering af praktiserende læge (n=153)



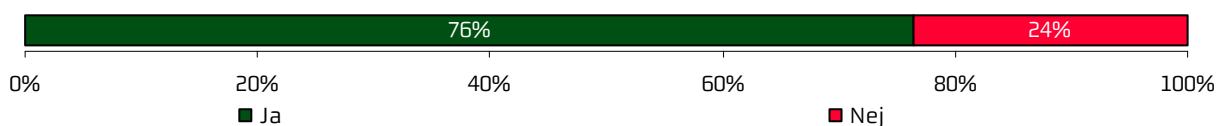
Information om kostens betydning for helbredet (n=201)



Information om motions betydning for helbredet (n=211)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=168)



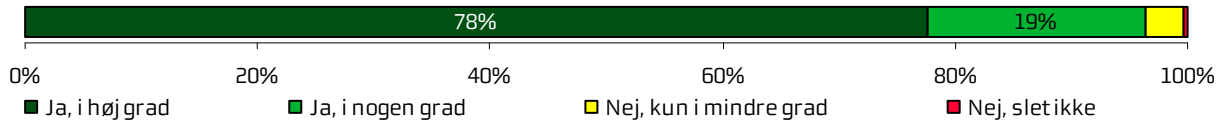
Information om rygningens betydning for helbredet (n=146)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	91 %	95 % *	90 %	96 % *	81 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	91 %	83 %	85 %	95 %	80 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	95 %	89 %	94 %	94 %	74 % *	87 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	73 %	-	-	88 % *	56 % *	70 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	81 %	-	-	88 % *	62 % *	73 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	76 %	-	-	82 %	45 % *	65 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	81 %	-	-	88 %	47 % *	70 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=265)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	96 %	99 %	97 %	99 % *	94 %	96 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om indlæggelse på

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

LØBENR.:

PERSONALE

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

INFORMATION

22. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
23. 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"/>	
24. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 26	
25. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

LØBENR.: _____

UDSKRIVELSE

27. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
28. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepjele/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
29. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
30. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra afdelingen om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja	Nej	Ikke aktuelt for mig		
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

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. >>svardato<<**.

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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2013, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

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. >>svar2dato<<**. 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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken indlæggelse det handlede om, hvis de havde flere indlæggelser på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål inklusiv kommentarfelt, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de indlagte patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelt samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfeltene er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 14.365 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.439 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 72 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2011 62 procent og i 2012 59 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 59 procent og 57 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	72%	100%
Køn		
Mand	69%	66%
Kvinde	31%	34%
Aldersgruppe		
Under 20 år	1%	1%
20-39 år	3%	4%
40-59 år	21%	24%
60-79 år	54%	51%
80 år eller derover	21%	20%

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. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Udskrivelse". 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. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Information", og spørgsmålet omkring hvorvidt at afdelingen har orienteret patientens praktiserende læge omkring behandlingsforløbet under temaet "Udskrivelse".

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 2011 og 2012 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 2013. 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	287		100%	
Køn				
Mand	198		69%	
Kvinde	89		31%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	3		1%	
20-39 år	9		3%	
40-59 år	61		21%	
60-79 år	155		54%	
80 år eller derover	59		21%	
Skema udfyldt af				
Patienten	258		93%	
Pårørende	19		7%	
Modersmål				
Dansk	273		96%	
Ikke dansk	11		4%	
Indlæggelsesform				
Akut	106		37%	
Planlagt	181		63%	
Afsnitsnavn				
Senge	247		86%	
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	40		14%	

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	47	51	1	1	258	17
Køn						
Mand	49	50	1	1	189	7
Kvinde	44	52	3	1	69	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	44	56	0	0	9	0
40-59 år	53	41	3	3	58	3
60-79 år	46	54	1	0	149	5
80 år eller derover	47	53	0	0	40	8
Skema udfyldt af						
Patienten	48	50	1	1	234	14
Pårørende	32	68	0	0	16	2
Modersmål						
Dansk	48	50	1	1	246	16
Ikke dansk	27	73	0	0	10	1
Indlæggelsesform						
Akut	49	48	1	1	87	12
Planlagt	46	52	1	1	171	5
Afsnitsnavn						
Senge	49	49	1	1	224	12
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	38	62	0	0	34	5

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	55	43	2	1	282
Køn					
Mand	60	39	1	0	198
Kvinde	43	51	3	2	84
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	56	44	0	0	9
40-59 år	65	27	6	2	61
60-79 år	54	46	1	0	154
80 år eller derover	45	53	0	2	55
Skema udfyldt af					
Patienten	54	43	2	1	255
Pårørende	44	56	0	0	18
Modersmål					
Dansk	55	42	2	1	269
Ikke dansk	35	65	0	0	11
Indlæggelsesform					
Akut	56	41	1	2	104
Planlagt	54	44	2	0	178
Afsnitsnavn					
Senge	56	41	2	1	243
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	49	51	0	0	39

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	58	5	0	281
Køn					
Mand	38	56	5	0	197
Kvinde	33	62	3	1	84
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	44	44	11	0	9
40-59 år	36	55	7	2	60
60-79 år	38	59	3	0	153
80 år eller derover	34	62	4	0	56
Skema udfyldt af					
Patienten	36	59	4	0	254
Pårørende	32	62	6	0	18
Modersmål					
Dansk	37	58	5	0	268
Ikke dansk	25	65	10	0	11
Indlæggelsesform					
Akut	34	58	7	1	102
Planlagt	39	58	3	0	179
Afsnitsnavn					
Senge	40	56	4	0	243
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	24	68	8	0	38

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	26	67	7	1	276
Køn					
Mand	29	66	5	0	196
Kvinde	18	69	12	2	80
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	44	56	0	0	9
40-59 år	34	63	4	0	59
60-79 år	26	67	7	1	152
80 år eller derover	13	73	12	2	53
Skema udfyldt af					
Patienten	25	67	8	0	249
Pårørende	17	77	0	6	18
Modersmål					
Dansk	26	67	7	1	263
Ikke dansk	25	75	0	0	11
Indlæggelsesform					
Akut	26	63	9	1	102
Planlagt	25	69	5	1	174
Afsnitsnavn					
Senge	28	66	5	0	237
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	15	69	13	3	39

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	33	63	4	1	164	5	106
Køn							
Mand	35	61	4	0	114	3	75
Kvinde	28	66	4	2	50	2	31
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	1	1	1
20-39 år	50	33	17	0	6	0	2
40-59 år	27	70	0	3	33	1	26
60-79 år	32	64	4	0	99	1	48
80 år eller derover	40	56	4	0	25	2	29
Skema udfyldt af							
Patienten	32	64	3	1	153	3	91
Pårørende	38	50	13	0	8	1	9
Modersmål							
Dansk	33	63	4	1	160	5	97
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	8
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	106
Planlagt	33	63	4	1	164	5	0
Afsnitsnavn							
Senge	33	63	4	1	164	5	66
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	-	-	-	-	0	0	40

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	61	38	1	0	281
Køn					
Mand	62	38	0	0	195
Kvinde	60	37	3	0	86
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	78	22	0	0	9
40-59 år	70	27	3	0	59
60-79 år	58	41	1	1	152
80 år eller derover	55	45	0	0	58
Skema udfyldt af					
Patienten	61	38	1	0	253
Pårørende	52	48	0	0	19
Modersmål					
Dansk	61	38	1	0	267
Ikke dansk	60	40	0	0	11
Indlæggelsesform					
Akut	68	32	1	0	102
Planlagt	57	41	1	1	179
Afsnitsnavn					
Senge	60	38	1	0	242
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	67	33	0	0	39

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	52	33	12	4	120	14
Køn						
Mand	52	36	9	3	83	8
Kvinde	51	27	16	6	37	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	55	29	13	3	31	1
60-79 år	52	33	12	4	64	7
80 år eller derover	35	48	11	6	20	4
Skema udfyldt af						
Patienten	53	32	13	2	111	11
Pårørende	30	53	0	17	7	2
Modersmål						
Dansk	53	34	10	3	116	14
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	51	28	13	8	31	11
Planlagt	52	35	11	2	89	3
Afsnitsnavn						
Senge	52	35	12	2	110	8
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	50	20	10	20	10	6

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	58	37	5	273
Køn				
Mand	55	40	5	193
Kvinde	63	31	6	80
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	56	44	0	9
40-59 år	36	57	6	60
60-79 år	64	32	4	149
80 år eller derover	62	29	9	52
Skema udfyldt af				
Patienten	57	38	5	245
Pårørende	67	23	10	18
Modersmål				
Dansk	58	36	5	259
Ikke dansk	35	56	8	11
Indlæggelsesform				
Akut	44	48	8	101
Planlagt	66	30	3	172
Afsnitsnavn				
Senge	62	34	4	234
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	38	51	10	39

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	52	44	4	59
Køn				
Mand	58	39	3	43
Kvinde	35	58	7	16
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	52	48	0	15
60-79 år	51	49	0	23
80 år eller derover	55	32	14	16
Skema udfyldt af				
Patienten	51	44	5	50
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	52	44	4	55
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	48	47	5	47
Planlagt	67	33	0	12
Afsnitsnavn				
Senge	58	42	0	43
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	38	50	13	16

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	58	42	0	0	54	1
Køn						
Mand	62	38	0	0	39	1
Kvinde	47	53	0	0	15	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	63	37	0	0	14	1
60-79 år	55	45	0	0	22	0
80 år eller derover	48	52	0	0	13	0
Skema udfyldt af						
Patienten	58	42	0	0	45	1
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	60	40	0	0	50	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	57	43	0	0	42	1
Planlagt	58	42	0	0	12	0
Afsnitsnavn						
Senge	56	44	0	0	41	1
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	62	38	0	0	13	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	42	55	1	2	263	18
Køn						
Mand	44	53	2	1	186	9
Kvinde	36	61	0	4	77	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	57	43	0	0	7	2
40-59 år	48	43	2	7	56	4
60-79 år	42	56	2	1	146	8
80 år eller derover	33	67	0	0	52	4
Skema udfyldt af						
Patienten	42	54	2	2	241	12
Pårørende	16	84	0	0	14	5
Modersmål						
Dansk	43	54	2	2	251	16
Ikke dansk	10	90	0	0	9	2
Indlæggelsesform						
Akut	47	50	1	2	94	10
Planlagt	38	58	2	2	169	8
Afsnitsnavn						
Senge	42	54	2	2	228	13
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	40	60	0	0	35	5

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	91	7	279
Køn				
Mand	2	93	5	194
Kvinde	0	87	13	85
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	0	100	0	9
40-59 år	2	85	13	60
60-79 år	1	93	6	152
80 år eller derover	2	93	5	55
Skema udfyldt af				
Patienten	2	91	7	251
Pårørende	0	89	11	19
Modersmål				
Dansk	2	91	8	266
Ikke dansk	0	100	0	11
Indlæggelsesform				
Akut	3	87	10	104
Planlagt	1	94	6	175
Afsnitsnavn				
Senge	1	91	8	239
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	3	93	5	40

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	92	8	189	84
Køn					
Mand	1	95	4	140	54
Kvinde	0	82	18	49	30
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	1	7
40-59 år	0	92	8	46	14
60-79 år	0	92	8	104	46
80 år eller derover	0	91	9	35	17
Skema udfyldt af					
Patienten	1	92	7	165	82
Pårørende	0	77	23	14	2
Modersmål					
Dansk	1	91	8	177	83
Ikke dansk	0	100	0	10	0
Indlæggelsesform					
Akut	1	89	10	77	24
Planlagt	0	94	6	112	60
Afsnitsnavn					
Senge	1	91	8	159	74
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	0	93	7	30	10

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	74	23	2	1	271	9
Køn						
Mand	78	21	2	0	188	8
Kvinde	65	28	4	3	83	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	67	33	0	0	9	0
40-59 år	76	16	3	5	60	1
60-79 år	77	21	1	0	147	6
80 år eller derover	62	34	4	0	52	2
Skema udfyldt af						
Patienten	73	23	2	1	243	9
Pårørende	65	35	0	0	18	0
Modersmål						
Dansk	74	23	2	1	257	9
Ikke dansk	62	38	0	0	11	0
Indlæggelsesform						
Akut	73	23	3	1	100	4
Planlagt	74	23	2	1	171	5
Afsnitsnavn						
Senge	74	23	2	1	232	8
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	74	23	3	0	39	1

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	85	14	0	1	278	4
Køn						
Mand	88	11	0	0	196	2
Kvinde	78	21	0	1	82	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	78	22	0	0	9	0
40-59 år	89	8	0	3	59	2
60-79 år	86	13	1	0	154	1
80 år eller derover	77	23	0	0	53	1
Skema udfyldt af						
Patienten	86	13	0	1	250	4
Pårørende	70	30	0	0	18	0
Modersmål						
Dansk	87	12	0	1	264	4
Ikke dansk	46	54	0	0	11	0
Indlæggelsesform						
Akut	86	14	0	0	101	3
Planlagt	84	14	1	1	177	1
Afsnitsnavn						
Senge	85	14	0	1	240	2
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	87	13	0	0	38	2

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	32	3	2	277	6
Køn						
Mand	66	31	1	2	194	4
Kvinde	55	36	8	1	83	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	56	33	11	0	9	0
40-59 år	61	31	5	4	61	0
60-79 år	67	30	1	2	148	6
80 år eller derover	52	42	5	0	56	0
Skema udfyldt af						
Patienten	62	33	3	2	250	5
Pårørende	55	38	6	0	18	0
Modersmål						
Dansk	63	33	3	1	263	6
Ikke dansk	54	35	0	10	11	0
Indlæggelsesform						
Akut	47	45	4	4	99	6
Planlagt	72	25	3	1	178	0
Afsnitsnavn						
Senge	66	29	3	2	240	3
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	46	49	3	3	37	3

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	22	3	3	265	18
Køn						
Mand	74	21	2	4	186	12
Kvinde	65	25	8	2	79	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	75	25	0	0	8	1
40-59 år	72	18	3	7	57	4
60-79 år	73	21	4	3	145	9
80 år eller derover	65	31	4	0	52	4
Skema udfyldt af						
Patienten	74	19	4	3	238	17
Pårørende	38	62	0	0	18	0
Modersmål						
Dansk	72	21	4	3	252	17
Ikke dansk	49	51	0	0	10	1
Indlæggelsesform						
Akut	68	26	3	3	94	11
Planlagt	74	19	4	4	171	7
Afsnitsnavn						
Senge	73	19	3	4	231	12
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	62	35	3	0	34	6

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	29	5	1	257	21
Køn						
Mand	68	28	4	0	185	12
Kvinde	60	32	6	3	72	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	50	50	0	0	8	1
40-59 år	70	20	8	2	59	2
60-79 år	66	31	2	1	140	10
80 år eller derover	62	29	8	0	47	8
Skema udfyldt af						
Patienten	66	28	5	1	229	21
Pårørende	50	50	0	0	18	0
Modersmål						
Dansk	66	28	5	1	243	21
Ikke dansk	54	46	0	0	11	0
Indlæggelsesform						
Akut	64	28	7	1	92	12
Planlagt	67	30	3	1	165	9
Afsnitsnavn						
Senge	66	28	5	1	223	15
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	65	32	3	0	34	6

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	274
Køn			
Mand	93	7	193
Kvinde	91	9	81
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	3
20-39 år	89	11	9
40-59 år	95	5	61
60-79 år	92	8	149
80 år eller derover	92	8	52
Skema udfyldt af			
Patienten	92	8	246
Pårørende	95	5	18
Modersmål			
Dansk	92	8	260
Ikke dansk	92	8	11
Indlæggelsesform			
Akut	89	11	99
Planlagt	95	5	175
Afsnitsnavn			
Senge	94	6	236
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	87	13	38

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	39	49	6	6	16	4
Køn						
Mand	35	58	0	8	12	1
Kvinde	-	-	-	-	4	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	11	79	0	11	9	3
80 år eller derover	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	42	46	6	6	15	4
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	42	46	6	6	15	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	42	49	0	9	10	1
Planlagt	33	50	17	0	6	3
Afsnitsnavn						
Senge	27	55	9	9	11	4
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	60	40	0	0	5	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	18	8	3	250	16
Køn						
Mand	71	18	9	3	179	10
Kvinde	73	16	7	4	71	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	78	11	11	0	9	0
40-59 år	71	16	5	7	55	2
60-79 år	72	17	7	3	139	9
80 år eller derover	66	20	13	0	44	5
Skema udfyldt af						
Patienten	70	18	9	3	227	14
Pårørende	80	20	0	0	15	2
Modersmål						
Dansk	71	18	8	3	237	16
Ikke dansk	79	21	0	0	10	0
Indlæggelsesform						
Akut	73	17	8	3	91	5
Planlagt	70	18	8	3	159	11
Afsnitsnavn						
Senge	71	18	8	4	217	13
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	73	18	9	0	33	3

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	39	59	1	1	145	7	118
Køn							
Mand	42	57	1	0	103	5	80
Kvinde	31	64	2	2	42	2	38
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	3	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0	5
40-59 år	44	51	3	3	36	1	22
60-79 år	36	63	1	0	72	4	72
80 år eller derover	40	60	0	0	30	2	19
Skema udfyldt af							
Patienten	40	58	1	1	131	7	107
Pårørende	0	89	11	0	9	0	8
Modersmål							
Dansk	38	60	1	1	139	7	111
Ikke dansk	57	43	0	0	5	0	5
Indlæggelsesform							
Akut	53	44	2	2	57	6	36
Planlagt	30	69	1	0	88	1	82
Afsnitsnavn							
Senge	36	61	2	1	124	4	106
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	52	48	0	0	21	3	12

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	67	27	4	2	277
Køn					
Mand	69	27	2	1	195
Kvinde	63	27	6	4	82
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	56	44	0	0	9
40-59 år	73	18	6	3	61
60-79 år	69	27	4	0	152
80 år eller derover	59	36	0	4	52
Skema udfyldt af					
Patienten	68	26	4	2	250
Pårørende	46	54	0	0	17
Modersmål					
Dansk	68	27	4	2	263
Ikke dansk	54	46	0	0	11
Indlæggelsesform					
Akut	67	28	3	2	103
Planlagt	68	26	4	2	174
Afsnitsnavn					
Senge	68	27	4	2	238
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	67	28	3	3	39

Tabel 30. 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	54	44	2	1	282
Køn					
Mand	56	43	1	0	197
Kvinde	48	46	3	2	85
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	33	67	0	0	9
40-59 år	65	27	5	3	61
60-79 år	54	44	1	0	154
80 år eller derover	42	58	0	0	55
Skema udfyldt af					
Patienten	53	44	2	1	254
Pårørende	33	67	0	0	18
Modersmål					
Dansk	54	44	2	1	268
Ikke dansk	46	54	0	0	11
Indlæggelsesform					
Akut	53	46	0	1	104
Planlagt	54	43	3	1	178
Afsnitsnavn					
Senge	53	44	2	1	243
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	54	46	0	0	39

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	89	11	244	28
Køn				
Mand	93	7	177	16
Kvinde	78	22	67	12
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	1
20-39 år	67	33	6	3
40-59 år	82	18	54	7
60-79 år	95	5	135	14
80 år eller derover	81	19	47	3
Skema udfyldt af				
Patienten	89	11	221	25
Pårørende	84	16	14	2
Modersmål				
Dansk	89	11	231	27
Ikke dansk	79	21	10	1
Indlæggelsesform				
Akut	82	18	88	11
Planlagt	93	7	156	17
Afsnitsnavn				
Senge	89	11	211	23
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	88	12	33	5

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	66	2	0	206	19
Køn						
Mand	35	63	2	0	156	12
Kvinde	20	76	4	0	50	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	33	58	9	0	45	5
60-79 år	32	68	1	0	123	5
80 år eller derover	31	69	0	0	32	8
Skema udfyldt af						
Patienten	31	67	3	0	187	15
Pårørende	28	72	0	0	11	3
Modersmål						
Dansk	32	65	2	0	196	16
Ikke dansk	0	100	0	0	7	3
Indlæggelsesform						
Akut	34	64	3	0	67	10
Planlagt	30	68	2	0	139	9
Afsnitsnavn						
Senge	32	65	3	0	183	13
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	26	74	0	0	23	6

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	43	48	8	1	282
Køn					
Mand	49	44	6	1	197
Kvinde	29	57	14	1	85
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	33	56	11	0	9
40-59 år	52	37	8	3	61
60-79 år	40	54	5	1	152
80 år eller derover	40	47	14	0	57
Skema udfyldt af					
Patienten	44	47	8	1	254
Pårørende	27	62	12	0	18
Modersmål					
Dansk	43	48	8	1	268
Ikke dansk	44	48	8	0	11
Indlæggelsesform					
Akut	44	48	6	2	103
Planlagt	42	48	9	1	179
Afsnitsnavn					
Senge	45	45	9	1	243
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	33	64	3	0	39

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
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	54	6	3	64	18
Køn						
Mand	37	57	4	2	44	11
Kvinde	36	49	11	5	20	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	48	52	0	0	6	2
60-79 år	35	62	0	4	27	10
80 år eller derover	36	49	13	3	31	6
Skema udfyldt af						
Patienten	38	55	4	4	54	18
Pårørende	0	67	33	0	6	0
Modersmål						
Dansk	38	52	7	3	59	17
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Indlæggelsesform						
Akut	45	48	6	0	31	7
Planlagt	27	61	6	6	33	11
Afsnitsnavn						
Senge	33	57	6	4	49	15
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	47	47	7	0	15	3

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	72	5	0	153	125
Køn						
Mand	27	68	5	0	117	79
Kvinde	14	83	3	0	36	46
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	3
20-39 år	-	-	-	-	1	8
40-59 år	21	75	4	0	24	35
60-79 år	25	70	5	0	94	59
80 år eller derover	21	76	3	0	34	20
Skema udfyldt af						
Patienten	23	72	4	0	133	117
Pårørende	0	89	11	0	11	7
Modersmål						
Dansk	25	72	3	0	143	121
Ikke dansk	14	60	26	0	8	3
Indlæggelsesform						
Akut	27	71	2	0	58	44
Planlagt	21	73	6	0	95	81
Afsnitsnavn						
Senge	23	72	5	0	126	112
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	26	70	4	0	27	13

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	73	27	201	77
Køn				
Mand	80	20	140	53
Kvinde	55	45	61	24
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	0
20-39 år	-	-	4	5
40-59 år	67	33	46	14
60-79 år	76	24	107	43
80 år eller derover	70	30	41	15
Skema udfyldt af				
Patienten	74	26	179	71
Pårørende	62	38	13	5
Modersmål				
Dansk	72	28	191	73
Ikke dansk	86	14	8	3
Indlæggelsesform				
Akut	66	34	82	21
Planlagt	78	22	119	56
Afsnitsnavn				
Senge	75	25	166	72
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	63	37	35	5

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	81	19	211	65
Køn				
Mand	86	14	146	44
Kvinde	69	31	65	21
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	0
20-39 år	80	20	5	4
40-59 år	80	20	49	11
60-79 år	82	18	114	34
80 år eller derover	80	20	40	16
Skema udfyldt af				
Patienten	81	19	189	59
Pårørende	83	17	12	6
Modersmål				
Dansk	81	19	200	62
Ikke dansk	77	23	9	2
Indlæggelsesform				
Akut	79	21	83	18
Planlagt	82	18	128	47
Afsnitsnavn				
Senge	80	20	177	59
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	82	18	34	6

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	76	24	168	109
Køn				
Mand	84	16	123	68
Kvinde	57	43	45	41
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	0
20-39 år	80	20	5	4
40-59 år	76	24	43	17
60-79 år	78	22	92	57
80 år eller derover	72	28	25	31
Skema udfyldt af				
Patienten	78	22	151	98
Pårørende	66	34	9	9
Modersmål				
Dansk	76	24	160	103
Ikke dansk	64	36	6	5
Indlæggelsesform				
Akut	71	29	64	37
Planlagt	80	20	104	72
Afsnitsnavn				
Senge	79	21	146	91
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	64	36	22	18

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	81	19	146	131
Køn				
Mand	89	11	106	86
Kvinde	61	39	40	45
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	0
20-39 år	-	-	2	6
40-59 år	82	18	40	20
60-79 år	85	15	79	71
80 år eller derover	72	28	22	34
Skema udfyldt af				
Patienten	82	18	132	117
Pårørende	77	23	9	9
Modersmål				
Dansk	81	19	140	123
Ikke dansk	80	20	5	6
Indlæggelsesform				
Akut	76	24	55	45
Planlagt	85	15	91	86
Afsnitsnavn				
Senge	83	17	126	111
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	75	25	20	20

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	19	3	0	265	14
Køn						
Mand	82	16	2	0	192	5
Kvinde	65	27	7	1	73	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	75	25	0	0	8	1
40-59 år	78	19	3	0	59	2
60-79 år	82	16	3	0	147	6
80 år eller derover	64	28	6	2	48	5
Skema udfyldt af						
Patienten	78	18	4	0	240	12
Pårørende	66	28	0	6	16	2
Modersmål						
Dansk	78	18	3	0	252	14
Ikke dansk	60	40	0	0	11	0
Indlæggelsesform						
Akut	77	19	4	0	91	12
Planlagt	78	18	3	1	174	2
Afsnitsnavn						
Senge	78	18	4	0	234	6
BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	74	26	0	0	31	8

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 41. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			16
Kommunikation og information			6
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			15
Pleje			8
Relationer til personale			18
Ventetid			0

Hjertemedicinsk overafd. B

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



ID	Kommentarer - Senge	Samlet indtryk
3	De involverede afdelinger koordinerer tilsyneladende ikke forundersøgelserne optimalt, opleves som forlængelse af ventetiden,	Godt
7	Professionelt, god tid, overskud.	Virkelig godt
13	Jeg mødte på B2 [om morgenen] fastende og blev først behandlet [sent på eftermiddagen]. Lidt hårdt.	Godt
14	Fra jeg var færdigbehandlet, var der ventetid på at blive udskrevet.	Godt
16	Nej, jeg kender afdelingen og vidste, hvad der skulle ske. Det er dog vigtigt, at der sker en ordentlig overlevering mellem de forskellige skift. Det virker som hovedregel rigtigt godt, men der har dog været en enkelt gang, hvor det ikke er sket ordentligt.	Godt
18	Dejlig afdeling.	Virkelig godt
25	Ventetiden til indlæggelsen var som sådan ok, selvom jeg var heldig at overleve. Problemet ligger i udredningen eller det lange forløb op til beslutningen om, at jeg skulle tjekkes ordentligt. Der var mange læger inde over og mange besvimelser/kollaps m.v., til vi mødte en læge (vores redningsmand), der læste papirerne og konstaterede: hov, der var en forsnævring, da du sidst blev opereret, og når du ikke har fået kolesterolmedicin i alle disse år, skal det undersøges ordentligt (det skal lige siges, at jeg aldrig har haft for højt kolesteroltal, men som hjerterpatient vil de have det længere ned). Med en millimeter gennemgang i hjertet var det oppe over. Måske skal man lytte mere til patienterne og ikke elektroderne. Jeg har tidligere haft en blodprop i hjertet og kendte symptomerne, men alligevel blev jeg hver gang sendt hjem, selv efter jeg var besvimet fem gange inden for en time (havde flækket en badeværelsesflise med hovedet), blev jeg atter sendt hjem uden forklaring og udredning. Men det var også der, jeg mødte min engel af en læge NN. Han skulle tage sig af kolesterolmedicin, da jeg ikke kan tåle traditionel medicin. Efter et par måneders venten på tid, besluttede han, at jeg skulle til undersøgelse. En måned efter blev jeg så indlagt og opereret for en yderst alvorlig forsnævring. Havde man reageret hurtigere, ville jeg ikke være kørt så fysisk ned, og det offentlige ville have sparet adskillige indlæggelser efter kollaps. Jeg tror, der kan spares meget ved at lytte til patienten frem for elektroderne, der ikke kunne fange min forsnævring. Alt dette har ikke noget med Skejby at gøre, men hele forløbet op til indlæggelsen på Skejby.	Godt
29	Alt var godt, og jeg blev behandlet [ordentligt].	Virkelig godt
30	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
32	Blev indlagt akut. Ventede længe på den seng og stue, som jeg skulle ligge på.	Virkelig dårligt
45	Jeg blev overført akut fra andet hospital.	Godt
47	Alt er gået utroligt hurtigt.	Virkelig godt
52	Der var for lang ventetid inden indlæggelse.	Virkelig godt
57	Akut indlagt.	Uoplyst
61	Min operation blev aflyst, da jeg mødte op på dagen. Jeg havde brugt meget energi på at forberede mig på indgrebet, og jeg blev ekstremt ked af det, da den blev aflyst.	Dårligt
62	Ingen ventetid.	Godt
63	Overflyttet fra Aarhus Universitetshospital, Amtssygehuset.	Virkelig godt
66	Jeg fik rykket datoen to måneder frem, så det var dejligt.	Virkelig godt
68	Der var ikke nogen information ud over indkaldelsesbrev. Der var kun fem dages venten.	Virkelig godt

70	Faldt besvimet om og blev indlagt akut. [].	Godt
73	For lang ventetid.	Godt
77	Blev overført fra Horsens sygehus.	Dårligt
79	Jeg fik ikke noget at vide om ventetid.	Virkelig godt
84	Ventetid.	Godt
88	Da jeg fortsat er arbejdende, havde det været optimalt for mig, at den pågældende undersøgelse havde været planlagt i forbindelse med indlæggelsen [kort før].	Godt
90	Indlagt akut af vagtlægen. Virkelig god behandling. Meget tilfreds.	Virkelig godt
93	Jeg følte ikke, der var nogen ventetid.	Virkelig godt
94	Akut indlagt fra andet ambulatorium. Overflyttet fra anden afdeling.	Godt
98	Jeg blev indlagt bevidstløs med en blodprop i hjertet, så jeg ved ikke, hvordan modtagelsen var.	Uoplyst
102	Jeg kunne ikke forstå, at der skulle gå så lang tid, når man ikke kan få luft.	Godt
105	Jeg kom ind på afbud [nogle måneder] før planlagt.	Godt
107	Jeg blev velinformeret og godt modtaget.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	Samlet indtryk
5	Overført fra Tage Hansens Gade.	Virkelig godt
6	Ingen ventetid.	Virkelig godt
7	Jeg blev indlagt akut med smerter i brystet, så jeg husker faktisk ikke særlig meget. Er imponeret over den korte responstid, fra min kone ringede efter ambulancen. Efter nogle få minutter holdt både ambulance og lægebil ved vores adresse, og jeg blev koblet på en del maskineri, der gav besked til afdelingen, hvor man stod klar til at modtage mig.	Godt
9	Vagtlægen sørgede for, at jeg blev indlagt, idet hun vurderede, at der kunne være tale om en blodprop i hjertet.	Virkelig godt
11	Blev overført fra en anden afdeling på Nørrebrogade efter akut [sygdom], og efter at have været omkring Skejby.	Godt
12	Jeg blev indlagt ved ankomsten til konsultationen [].	Godt
14	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
15	Set fra pårørendes synspunkt (min kone)! Virkelig godt og virkelig god.	Virkelig godt
16	Indlagt akut.	Virkelig godt
17	Akut indlagt direkte fra egen læge.	Virkelig godt

Hjertemedicinsk overafd. B

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?







ID	Kommentarer - Senge	Modtagelsen
2	Personen havde meget travlt og fortalte ikke, hvad der skulle ske på dagen, udover: "Det er næsten det samme, som du [har prøvet før]".	Dårlig
6	Jeg ved det ikke. Var lige kommet ud af koma og husker det ikke.	Uoplyst
7	Virkede virkelig som om jeg var ventet.	God
8	Ventetiden var for lang. Kom klokken ni, blev indkaldt klokken tre.	Dårlig
12	Det var svært at finde afdelingen. Der er ingen logisk reception, og endelig er jeg handicappet og kan ikke gå ret langt. Derfor umådelig upraktisk at der ikke er flere handicapparkeringspladser, og ej heller mulighed for at parkere i nærheden af afdelingen.	Virkelig god
13	Bortset set fra at der ingen seng/stue var til mig, før efter at jeg var blevet behandlet.	God
16	Blev modtaget af en sygeplejerske, som behandlede mig rigtig godt og forklarede, hvad der skulle ske.	Virkelig god
18	Søde og rare mennesker.	Virkelig god
25	Ikke udover en yderst venlig modtagelse, kontakt og god information.	Virkelig god
28	Jeg blev indlagt på et medicinsk visitationscenter på Kommunehospitalet, og der kom 11 patienter i de 24 timer, jeg var indlagt der. Jeg fik overhovedet ikke sovet det døgn.	Virkelig dårlig
32	Ingen tid til patienterne. Jeg kom ind på en stue som de så skulle bruge igen, så på en anden stue.	Dårlig
35	Kan ikke huske så meget, da alting gik meget hurtigt.	God
49	At jeg kom ind på en stue med tre mænd.	Virkelig god
50	Nej.	Virkelig god
58	Jeg havde ikke forventet en så god og behagelig modtagelse.	God
69	Personalet var dog ikke fuldt informeret om min MRSA infektion, og jeg blev lagt ind til en anden []patient. Det blev dog ændret, da vi gjorde opmærksom på det.	God
88	God tid til snak og information.	God
94	Kompetent.	God
95	Jeg fik en meget venlig modtagelse. Det var min første indlæggelse på sygehus overhovedet, og det var en meget positiv oplevelse.	Virkelig god
98	Men jeg kan sige, at jeg har fået alle tiders behandling. Søde sygeplejersker og læger hele vejen igennem i de [] dage jeg var indlagt.	Uoplyst
101	Rigtig god.	Virkelig god
103	Pigerne skulle lige have flyttet andre patienter, så "fruen" fik en plads. Jeg tror, der var fire sygeplejersker omkring. Jeg er dybt taknemmelig.	Virkelig god
105	Man føler sig ikke særlig velkommen. Mødetiden var [om morgenen], men først [om eftermiddagen] fik jeg anvist en plads.	God
107	Kun, at den var god.	Virkelig god

ID	Kommentarer - BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	Modtagelsen
	15 Kom med udrykning!	Uoplyst
	17 Fornemmelse af et godt samarbejde personalet imellem. Der arbejdes professionelt og med venlighed og varme. Man føler sig ikke som et nummer i rækken. Jeg blev kørt direkte til undersøgelsesværelset og modtaget af personale.	Virkelig god

Hjerteremedicinsk overafd. B

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Senge	Fejlhåndtering
4	Manglende oplysning om, at jeg skulle have scannet hjertet via en sonde i maven. Forkert vejledning med hensyn til dosering af [medicin] i dagene op til operation. Forkert dosis [anden medicin] var angivet i papirerne med hensyn til efterbehandling, seponering af [anden medicin]. Opfølgning på andet sygehus med hensyn til døgn blodtryksmåling og senere døgn HOLTER monitorering skete på egen opfordring, da jeg var blevet 'væk' i systemet.	Virkelig godt
8	Min kontaktperson sagde til mig efter operationen, at jeg godt kunne tage hjem. Heldigvis fik jeg kontakt med en anden sygeplejerske som sagde, jeg skulle overnatte og informerede mig godt.	Godt
11	Ingen fejl.	Uoplyst
13	Jeg fik indlagt en plastikkanyle til narkose [], og trods et par forsøg virkede den ikke, da jeg skulle i narkose, og det gjorde temmelig ondt, men den blev hurtigt lagt om af en dygtig sygeplejerske NN.	Godt
14	Tog hårene af hele brystkassen for at sætte [nogle] sugekopper på. Hårene var [flere] cm. lange. DÅRLIGT.	Uoplyst
17	[], Min indlæggelse i [vinteren] til [hjerterekirurgi] var jeg skuffet over. DET var en STOR omgang at komme igennem og et dårligt resultat. Det ændrede sig fra [en type af hjerterekirurgi til en anden]. Men indlæggelsen var god behandling.	Uoplyst
24	At indstikket ikke var limet tæt.	Virkelig godt
31	Efter operationen sagde lægen, at jeg godt måtte holde med nitroglycerin, men afdelingen sagde at det måtte jeg ikke. Hvad skulle jeg tro?	Uoplyst
45	Måske er der ikke tale om en fejl. Men i forbindelse med udskrivningen blev det pludselig besluttet af læge NN, at jeg skulle have en pacemaker, en beslutning ikke alle var enige i (efterfølgende går netop dette indgreb i en infektion med et længere hospitalsophold til følge).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
46	Jeg havde i forvejen fået taget blodprøver fra et andet sygehus, hvor B2 ville tage de nøjagtigt samme prøver. De aflyste dog prøverne med det samme, de blev klar over fejltagelsen.	Virkelig godt
52	Hvorfor fik jeg infektion, så opholdet blev på [ca. en måned]? Og det varede for længe inden man fik det stoppet.	Godt
59	Der skete fejl efter min undersøgelse af hjerteranspulsåren fra lysken. Der skete blodudtræk, så mit lår blev [blåt] og meget ømt. Det er lidt ømt endnu efter to måneder.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
67	Forkert indstillet pacemaker.	Godt
77	Blev pludselig udskrevet og skulle selv komme hjem, selvom Horsens Sygehus sagde, jeg skulle tilbage dertil, men det ville sygeplejersken absolut ikke tage sig af. NN lægen havde endda haft kontakt til Horsens om, at jeg skulle tilbage.	Virkelig dårligt
80	Liggesår på underben.	Godt
84	Operationen kom ikke til at virke. Da jeg kom hjem, var rytmen der hurtigt som før.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
86	Efterfølgende har jeg oplevet træthed og stærke smerter i lysken og hofteparti. Jeg har søgt egen læge uden nogen forklaring eller løsning på mit problem! Har taget noget smertestillende, som giver lidt lindring i kort tid.	Uoplyst
89	Ved en undersøgelse [] forud for indoperation af pacemaker. Jeg har en knude i lysken efter [] stik i [den ene] side.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

	90	Jeg fik taget mål til støttestrømper, som ikke passede.	Godt
	104	Faglige, kommunikationsmæssige, omsorgsmæssige.	Dårligt
	106	Ingen.	Uoplyst
ID	Kommentarer - BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit		Fejlhåndtering
	8	Vurderede først, at jeg IKKE havde hjerteflimmer, hvilket jeg havde. Fejlen blev rettet, inden der skete nogen skade.	Godt
	13	Ikke rigtig dosering af [medicin]. [].	Godt
	16	Jeg blev kørt til Nørrebrogade skadestue og kom først til akuthjerteafdeling [mange] timer efter.	Virkelig godt

Hjertemedicinsk overafd. B

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?









ID	Kommentarer - Senge	Samlet indtryk
2	Der manglede i den grad medmenneskelighed, da min undersøgelse blev udsat flere gange i løbet af dagen pga. for høj INR. Jeg var rigtig bange, men ingen tog sig af det. Lå bare alene og græd. Kom heldigvis af sted [over middag], og aftenvagten var rigtig kompetent og menneskelig.	Dårligt
6	Tja, de [], fik mig igennem uden fysiske og psykiske men, de udstrålede ro og faglige evner og stolthed, og ikke mindst omsorg.	Virkelig godt
7	Ventede [knap en time] på, at den forrige patient skulle færdigbehandles pga. større operation. Men helt fint pga. det.	Virkelig godt
13	Selve indgrebene. Kranspulsåreundersøgelse og pacemakerindlæggelsen forløb perfekt. Her var de dygtige.	Godt
14	Det var grundigt, nemt at forstå og følge med til.	Godt
19	Skulle havet været i behandling på indlæggelsesdagen [om formiddagen], men kom ikke i behandling før dagen efter [før middag].	Godt
23	Skejby Sygehus er for stort, og det er ikke muligt at finde de forskellige afdelinger uden portør-assistende.	Godt
25	Jeg tror meget kan undgås, hvis patientjournaler blev ajourført løbende gennem livet. Min fornemmelse er, at jeg altid skal svare på ting, der burde stå i patientjournalen.	Godt
27	Jeg synes, at alting var så korrekt, som man kunne forvente. Tak.	Virkelig godt
29	Man kunne mærke, der var styr på tingene, selv om det var en alvorlig afdeling jeg lå på, hermed mener jeg mennesker med hjertetransplantationer.	Virkelig godt
30	Jeg blev udskrevet efter [få] dage, så erfaringerne er få.	Virkelig godt
32	Alt for meget ventetid.	Virkelig dårligt
33	Det var nogle virkelig søde sygeplejersker, jeg havde som kontaktpersoner. Selvom de havde travlt, så var de der bare 100 procent for mig. Det var rigtig dejligt!	Virkelig godt
34	Jeg synes, det var en meget svær tid mellem de to undersøgelser (den tid, jeg var hjemme).	Virkelig godt
38	Udmærket. Dygtigt personale.	Virkelig godt
39	Nej.	Godt
41	Var temmelig påvirket af morfin, så jeg husker ikke meget fra ankomst.	Virkelig godt
51	Ventetid fra kl. 8.00 til kl. 15.00. De sagde, at der var akut behandling, som jeg måtte vige for.	Virkelig godt
53	Jeg blev færdig tidligt på grund af udeblivelse.	Godt
56	Ventetiden er svær, afbud fra sygehuset er derfor ikke hensigtsmæssig.	Godt
61	Jeg oplevede at få for lidt at vide om det indgreb, jeg skulle igennem. Jeg fik ingen information om eventuelle bivirkninger. Det værste var, at man ikke indkaldes til en afsluttende samtale, hvor der er lejlighed til at tale om, hvorvidt indgrebet virkede efter hensigten!	Dårligt
66	Jeg fik at vide, at jeg ikke var væk under behandlingen, det var jeg heldigvis!	Virkelig godt
69	Alt virkede meget professionelt.	Virkelig godt

75	Lidt ensom, stuerne hvor jeg lå. Langt fra alt på afdeling.	Godt
77	Havde jeg haft dårligt hjerte, kunne det have endt med bortgang i stedet for. Havde det rigtig dårligt, da jeg stod uden for og ventede på at komme hjem.	Dårligt
83	Jeg havde en sygeplejerske, som tog ansvar for koordinering og information på første sengeafsnit. Efter flytning manglede jeg meget en tilsvarende kontaktperson.	Godt
87	Jeg blev indlagt [i weekenden] []. Der sker jo ikke meget i weekenden, men jeg var i godt selskab på en firemandsstue på "amtssygehuset", så et par ekstra dage betød ikke noget for mig.	Virkelig godt
90	Jeg blev flyttet på stue sammen med en anden patient. Hans besøgende lavede meget og larmede. Da jeg bad dem dæmpe sig lidt, blev de helt tossede og klagede til personalet.	Virkelig godt
99	Jeg troede, jeg kunne blive mere frisk.	Virkelig godt
100	God og professionel behandling hele vejen.	Virkelig godt
107	Forløb uden gener.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	Samlet indtryk
4	Godt.	Godt
7	Når man bliver akut indlagt med stærke brystmerter, tænker man ikke meget over, at man senere skal sætte krydser i et spørgeskema og vurdere, om noget er godt eller virkelig godt.	Godt
9	Jeg var kun indlagt halvandet døgn, men følte mig hele tiden "i centrum". Fin, fin behandling.	Virkelig godt
17	Behandlingsforløbet fungerede fint. Jeg blev løbende orienteret om næste skridt. Som akut indlagt kunne jeg ikke på forhånd være orienteret om forløbet.	Virkelig godt

Hjertemedicinsk overafd. B

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

ID	Kommentarer - Senge	Samlet indtryk
8	Bortset fra [nogle få] gange var informationen god.	Godt
10	Jeg fik et tv-udsnit om en, der skulle have et nyt hjerte. Det kunne jeg ikke bruge til noget. Jeg ved det godt, men jeg følte, at her stopper man. Jeg vil videre i livet, så denne tv-udsendelse gjorde mig ikke godt.	Virkelig godt
12	Lægen, der udskrev mig, gav mig en usikker sagsfremstilling, og efterlod et i nogen grad anderledes indtryk af resultaterne i forhold til det, jeg havde fået af de læger, jeg hidtil havde talt med. Sygeplejersken støttede dog godt op om forløbet, og reddede situationen nogenlunde, ligesom jeg selv havde et klart indtryk af det, der var foregået, og stillede også derfor selv flere opklarende spørgsmål. Jeg var dog godt irriteret, og det var en ærgerlig afslutning på et udmærket forløb. Den læge, der udskrev mig, var en anden, end den læge, der indlagde mig.	Virkelig godt
13	Jeg savnede virkelig ordentlig lægekontakt før behandlingen, og jeg fik slet ingen snak med en læge ved udskrivelsen.	Godt
14	Jeg blev sat ind i, hvad der skulle ske.	Godt
16	Jeg fik ingen information, idet behandlingen ikke var standard (eller der fandtes ingen information om det). Dog stod der i brevet, at man skulle forvente to til tre dages indlæggelse, men jeg var der i [længere tid].	Godt
20	<input type="checkbox"/> Jeg er [gammel], hører og ser meget dårligt. Derfor må min kone hele tiden træde til. Personalet var venlige, tålmodige og gjorde, hvad de kunne.	Godt
23	Indlæggelsen var forundersøgelse med henblik på fornyelse af hjerteklap. Konklusionen blev, at der ikke er akut behov [pga. klaparelets størrelse]. [Arealen havde ændret sig fra tidligere måling!] Kan areal ændre sig?	Godt
25	Foregående er lidt svært at svare på, da information under indlæggelsen var fin nok. Selve informationen om min sygdom er et efterforløb, der starter efter indlæggelsen. Ud over det har jeg jo prøvet før.	Godt
27	Hjælpen var altid parat. Jeg har fået en behandling til og. Tak.	Virkelig godt
30	Jeg har ikke fået udleveret materiale om sygdommen, men jeg har fået mundtlig information.	Virkelig godt
33	Jeg ville gerne have vidst, at jeg måtte tage hjem og sove aftenen inden operationen. I brevet stod det, som om jeg skulle indlægges dagen inden.	Virkelig godt
53	Jeg var meget tilfreds.	Godt
55	Jeg savner svar på, om mit overvågningsudstyr er flyttet fra andet sygehus til Skejby som lovet.	Godt
57	Er ikke færdigbehandlet.	Uoplyst
60	Jeg fik at vide <input type="checkbox"/> om morgenen, at der ville komme en læge for at tale med mig lidt om lidt. Den læge kom først <input type="checkbox"/> om aftenen, hvor jeg fik at vide, at jeg kunne tage hjem.	Godt
66	Lidt manglende angående medicin bagefter.	Virkelig godt
74	Efter indlæggelse: afdelingen informerede forskelligt på udlevering af nyt fjernmonitoreringsudstyr. Ambulatorium: 'Først om tre måneder', 'Det skal du ikke have', 'Det udstyr eksisterer ikke' og 'Udstyret er klar til udlevering i december'! Det bliver spændende, om det så lykkes til efterfølgende kontrol! Det er et praktisk spørgsmål, der ikke har med sygdom at gøre, men jeg føler mig privilegeret ved, at der bliver taget hånd om mit behandlingsforløb, først i <input type="checkbox"/> klinikken i Silkeborg, og dernæst med udsigt til fjernmonitorering. Jeg føler mig helt tryk ved behandlingsforløbet som patient.	Virkelig godt


	75	Efter hjemkomst længe til sygehusbesøg. [Nogle måneder].	Godt
	77	Den ene læge sagde, at jeg ikke skulle have noget medicin, og den anden sagde, jeg skulle.	Dårligt
	83	Den information, jeg fik, var meget tilfældig, og ofte skulle jeg selv spørge. Men som patient og alvorligt syg kan det være svært at gennemskue, hvad man skal spørge om/hvilken information man kan få og har brug for.	Godt
	85	Fin information som jeg selv supplerede [via] internettet.	Virkelig godt
	95	Da jeg havde læst om de ting, der skulle ske, var jeg meget tryk ved situationen.	Virkelig godt
	103	Ja, rigtig godt. Jeg er nærmest "mandsopdækket".	Virkelig godt
	105	Jeg har desværre været turen igennem [flere] gange [], og hver gang taler man med forskellige læger. Det er utilfredsstillende. En læge bør følge patienten.	Godt
ID	Kommentarer - BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit		Samlet indtryk
	17	Efter ønske fra egen læge lavede afdelingen en fin medicinvejledning. Det har betydet, at jeg med denne fordeling af samme mængde medicin, får en bedre nattesøvn!	Virkelig godt

Hjertemedicinsk overafd. B

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Senge	Samlet indtryk
6	Opfølgende ambulant besøg: Der stod i min journal, hvad der skulle ske. Det var ikke forberedt og undersøgelserne ikke gennemført. Fire timer spildt, men jeg er jo i live, så det betyder jo mindre.	Virkelig godt
13	Jeg savnede virkelig lægekontakt/information om, hvordan min pacemaker virker/medicinering ved udskrivelsen. Jeg fik lidt information af en sygeplejerske om, hvordan jeg skulle reagere, hvis jeg havde fornemmelse af, at der var infektion i såret, og det var ok.	Godt
14	For lang ventetid til jeg var færdigbehandlet.	Godt
15	Jeg blev udskrevet til [andet hospital]. Alt forløb fint, men udskrivelse til eget hjem var pludselig og ikke gennemtænkt!	Uoplyst
20	Udskrivelsen ([]) var god og beskrivende. Personalet var meget hjælpsomt.	Godt
24	Jeg beklager, jeg nok var taget hjem uden at orientere personalet, hvis ikke min kontaktperson havde spurgt mig, hvor jeg var på vej hen.	Virkelig godt
25	Det var fint nok, men med en livstruende sygdom kræver det mere end som så. Jeg havde hjertesmerter og var i tvivl, om det var ok. Ved kontakt til afdelingen med spørgsmål var svaret, at det er egen læge, der skal tage sig af det. Hele problematikken om, at det er privatpraktiserende læge der har tapen og ansvaret, er for mig at se en fordyrende proces. Tidligere blev man udredt på sygehuset, nu skal man hver gang tilbage omkring privatpraktiserende læge, og det forlænger udredningen gevaldigt. Man må formode, at denne proces koster liv og alt for lange syge perioder. Økonomisk må der også være en problemstilling.	Godt
32	[] Lige nøjagtigt en time efter, jeg havde været oppe til []undersøgelse [], blev jeg bedt om at tage hjem, for de skulle bruge sengen. To gange kom sygeplejersken og spurgte, om jeg snart var færdig, for så kunne jeg gå over i opholdsstuen og vente på, at nogen kom og hentede mig. På vej til opholdsstuen så jeg mange tomme stuer, men selvfølgelig: det var jo også kun op til en weekend.	Virkelig dårligt
33	Blev smidt ud af stuen ret hurtigt om formiddagen (dagen efter operationen), så måtte tage den afsluttende samtale med lægen på gangen.	Virkelig godt
43	Blev lovet et genoptræningsforløb med [et aftalt fokus]... Har aldrig hørt tilbage...	Virkelig godt
64	Jeg frøs under indlæggelsen og fik en blærebetændelse.	Godt
69	Nej.	Virkelig godt
72	Er frustreret over at blive sendt til et andet sygehus, og ugerne bliver mange. Ventetiden og behandlingstiden er alt for lang. Ønske om at kunne blive færdigbehandlet på Skejby.	Virkelig godt
81	Nej, en rigtig god information om medicin.	Virkelig godt
84	Jeg blev opereret [i sensommeren]. Hjem dagen efter.	Godt
88	Når man ved, at man skal hjem, kan jeg ikke forstå, at det skal være nødvendigt at vente [flere] timer ekstra på, at en læge fortæller mig, at jeg godt kan tage hjem. MIN tid er OGSÅ kostbar, derfor vil jeg gerne vide, hvornår jeg kan komme hjem, også af hensyn til dem, der skal hente mig, og tage fri for at kunne gøre det.	Godt
94	[Personalet] var lidt længe om at komme frem med de sidste laboratorietal, som jeg skulle have, inden jeg gik hjem. Altså lidt sløve.	Godt
97	Vi gamle kan ikke følge med, alt går så hurtigt, både forklaring og UDSDMIDNING.	Virkelig dårligt
99	Jeg blev ikke fulgt til taxi af en medarbejder, derfor fik jeg hospitalsrollator med hjem. Er afle-	Virkelig godt

veret ved senere samtale.

 103 Det går altid godt.

Virkelig godt

ID Kommentarer - BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit


Samlet indtryk

 2 God.

Virkelig godt

 6 Jeg følte mig ikke helt klar til udskrivelse, fordi jeg stadig havde problemer.

Virkelig godt

 17 Selvom jeg var lidt utryk ved at blive sendt hjem med smerter, vil jeg rose afdelingen for at beskrive hele forløbet så præcist i udskrivningsplanen. Afdelingen henviste mig til PET-CT-scanning og anbefalede, at egen læge skulle henvise til kikkertundersøgelse af maven. Disse undersøgelser foretages [til vinteren]. Den grundighed, hvormed alt er afklaret, har jeg ikke tidligere oplevet. Jeg har kun ros til alle!

Virkelig godt

Hjertemedicinsk overafd. B

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

ID	Kommentarer - Senge	Samlet indtryk
1	Sygeplejerskerne var fantastiske. [Relationer til personale]	Virkelig godt
5	Jeg lå på en stue lige overfor opholdsstuen. Dette medførte at det toilet ved stuen blev brugt flittigt af flere patienter og pårørende. Det kunne ind imellem være uhygiejnisk at bruge dette toilet, da det kun blev gjort rent en gang dagligt. Så flere gange rengøring af netop dette, flittigt brugte toilet kunne være ønskeligt. Ellers en virkelig god pleje og behandling. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
6	Rengøringen virkede forceret. Jeg kan ikke vurdere, om det var ok. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
9	Der mangler noget udendørsareal. [Fysiske rammer]	Godt
10	Jeg føler mig altid velkommen hos jer og har det godt ved jer. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
11	Fin service fra personalet og dejlig mad. [Pleje]	Virkelig godt
12	Mulighed for at køre tættere til, samt flere handicappladser. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
13	De skal spørge ind til, om man er tilstrækkelig informeret om behandlingen før og efter, og have mere tid, det kan godt virke som om, at personalet har alt for travlt. Stor ros til læger og sygeplejerske ved selve indgrebene, og stor ros til en af sygeplejersken på afdelingen, som virkelig var professionel. [Kommunikation og information, Pleje, Relationer til personale]	Godt
14	Rengøringen kunne godt være bedre. Der lå skidt på gulvet på badeværelset. Ikke kun i kroge- ne. Ikke så rent som herhjemme. Personalet var venlige og imødekommende. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
16	De tager hånd om de indlagte. Det er godt, og så forgår der en vurdering af, hvordan de har det. Det gør, at man godt kan blive hygget om i f.eks. weekenderne, og det er rigtig godt. Det var et ungt team på B2, men de er bestemt kompetente. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
20	Få bedre styr/viden angående [] med "topkateter". Urinposerne, som jeg fik med hjem (dags- poserne), passer ikke til hjemmeplejen, så det var ikke rart, når slangen gik af.	Godt
21	Jeg har været indlagt nogle gange på Skejby Sengeafsnit B2. Det har været ret perfekt. Søde og rare læger, sygeplejersker, medhjælpere, rengøringspersonale. Altid en hjælpende hånd. Det skal de have stor ROS for alle sammen. Tak for deres måde at være på. [Relationer til personale]	Virkelig godt
22	Jeg var kun indlagt [et døgn].	Godt
24	Her var det patienten der var i centrum, og ikke økonomien, som det opleves til daglig.	Virkelig godt
26	Der var modstrid mellem den behandling, som jeg skriftligt fik besked om, at jeg skulle følge (medicinsk) efter indlæggelsen, og den der blev kommunikeret til min egen læge. Intet der ikke kunne udredes dog. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
27	Jeg har ikke noget at klage over. Jeg har fået mange dejlige smile af de søde mandlige og kvin- delige [ansatte], som på alle måder stod parat til at hjælpe. Tak. [Relationer til personale]	Virkelig godt

✎ 28	Jeg opholdt mig i [nogle] uger på Skejby Sygehus, afdeling B uden mulighed for at forlade afdelingen. Nogle af mine medpatienter var der endda væsentligt længere. Selvom der var lavet et fint opholdsrum, var afdelingens indretning alt for dårlig. Der burde som minimum være enestue ved så langvarige ophold. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 29	Personalet var venlige, smilende og gode til at vejlede. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 31	Maden kunne godt være bedre (brødet var ikke friskbagt). [Pleje]	Godt
✎ 32	Jeg har ligget der to gange, og ALDRIG har jeg været på så stressen en afdeling. Personalet har ikke tid, og de er stresset og sure, måske fordi de er underbemandet og for mange patienter. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig dårligt
✎ 34	Alle (sygeplejersker, læger og andre grupper), der havde med mig at gøre, føler jeg virkelig, er kompetente. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 36	Jeg synes, at det var til UG.	Virkelig godt
✎ 37	Jeg var indlagt på stue NN og personalerummet er åbenbart blevet nabo. Der er meget lyd og stolebenene "skrider", når de flyttes på gulvet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 40	Afdelingen gjorde det godt.	Virkelig godt
✎ 42	Den afsluttende samtale med [lægen] skete ikke, sandsynligvis fordi jeg ikke [sad i] venteværelset, men længere nede på gangen. Alt i alt en positiv oplevelse. Tusind tak.	Godt
✎ 44	Det var dejligt, at personalet altid havde tid, hvis jeg spurgte om noget. Det var dejligt. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 46	De er rigtig gode til at informere om behandling og om, hvad der ellers skal informeres om, når man er indlagt. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 47	Jeg er yderst tilfreds. Alle var søde, rare og enormt professionelle. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 48	Helt igennem professionel, kompetent og dygtig behandling, hele forløbet igennem. Tak. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 52	Var det manglende rengøring, der var årsag til infektionen? [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 54	Venlig og hjælpsom.	Godt
✎ 65	Afdeling B2 [] er utroligt dygtige og flinke. De har styr på tingene og har tid til at høre på en, hvis man har problemer. De har menneskelige følelser over for en. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 66	Alt var fint under indlæggelse. Den [] mand, som kørte patienter til undersøgelse, kørte meget stærkt []!	Virkelig godt
✎ 69	Dejlig mad. Jeg følte mig hele tiden tryk. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
✎ 71	[] Mit totale indtryk af min indlæggelse er overmåde positivt. Jeg kan ikke sætte fingeren noget sted, men mener, at jeg har fået en fremragende behandling. Jeg tror ikke, jeg kunne have været i bedre hænder.	Virkelig godt
✎ 72	Afdelingen fungerer effektivt ud fra mit kendskab. Der er travlt, uden at man som patient mærker det. Rengøringen og personalet er også i top.	Virkelig godt

	[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje]	
74	På grund af akutindlæggelser blev den stue, der var forberedt til min planlagte behandling, ryddet og flyttet til en mindre travl afdeling. Der var information før og under flytningen, og modtagende afdeling var parat til modtagelsen med det samme. Jeg følte mig helt tryk som patient. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
76	<input type="checkbox"/> Jeg var kun indlagt i to dage, og har ikke været på hospital før.	Virkelig godt
77	På dagholdet var der to rigtig gode sygeplejersker, og aftensygeplejersken, som udskrev mig, var ubehøvet. [Relationer til personale]	Dårligt
78	Læger afstumpet og gav sig ikke tid til, at fortælle om forløb og behandling og sygdom, og at de ikke var enige om behandling. [Relationer til personale]	Dårligt
82	Jeg har kun godt at sige om afdelingen, såvel som om personalet og behandlingen. Venlighed overalt! [Relationer til personale]	Godt
83	Selve sygdomsbehandlingen var meget professionel og helt i top. Sygeplejerskerne meget gode og hjælpsomme, men informationen var tilfældig og der manglede en person med overblik på mit tilfælde (mig, som patient). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
85	Jeg har været indlagt på afdelingen gentagne gange og har altid været tilfreds. Men min seneste indlæggelse var en super oplevelse <input type="checkbox"/> . De er bare gode!	Virkelig godt
88	Når der ikke er komplikationer efter et indgreb, må det være muligt at fastsætte et cirka udskrivningstidspunkt, så såvel patientens som pårørendes tid også respekteres! [Relationer til personale]	Godt
90	Skulle man på toilet om natten, var der nogen, som ikke kunne ramme toilettet.	Virkelig godt
91	Det havde været rart med en seng, der passede til ens længde. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
92	Har fået en ualmindelig god behandling.	Virkelig godt
93	Jeg var kun indlagt ét døgn og følte mig virkelig godt behandlet. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
95	Jeg syntes, at alt var perfekt. Jeg mødte et meget venligt personale, såvel på stuen/afdelingen, som under selve operation/indgrebet. Min oplevelse på et andet sygehus ved forundersøgelsen var også meget positiv. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
96	Jeg har følt mig godt og professionelt behandlet. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
101	Dårlige rengøringsmidler. Lugter dårligt! Især urent på toiletterne. Dårligt lys på toiletterne. Rengøringspersonalet ER ellers dygtige nok. Hovedrengøring nødvendig! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
103	Jeg kender personalet meget godt, så det gør jo også, at man føler sig tryk. [Relationer til personale]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - BAHA Hjertemedicinsk Sengeafsnit	Samlet indtryk
1	Der var meget dårlige toiletforhold. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
3	ALLE PERSONALEGRUPPER var kompetente og dygtige. De var smilende, imødekommende, gjorde alt for, at vi som patienter var godt tilpas trods travlhed på afdelingen. Besad en faglig	Virkelig godt

stolthed. FYSISKE RAMMER: Gør plads på stuen, mangler et opholdsrum (dagligstue). Vil være et plus med bad/toilet tilknyttet patientstue.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]

- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 8 | Rengøring. Så spindelvæv i det ene hjørne.
[Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 9 | Min indlæggelse var for kortvarig til, at jeg kan kaste mig ud med forslag til forbedringer. Alt fungerede tilfredsstillende. | Virkelig godt |
| ✎ 10 | I orden med håndvask og sprit. For meget støv på gulve.
[Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 17 | Personalet hjalp mig velvilligt med en rigtig pude med fjer samt et glidestykke ovenpå et tæppe på madrassen. Madrastypen er for varm, for blød og for svær at vende sig i, selv med et glidestykke er den for "død"! Standardpuden er ikke nem, den glider og dur ikke til patienter med nakke-/rygproblemer.
[Fysiske rammer] | Virkelig godt |

Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på afdelingsniveau. 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.

